



**LINEAMIENTOS DE ACUERDO CON LA PERCEPCIÓN DEL
PERSONAL DOCENTE, PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
CALIDAD DE VIDA EN LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**
GUIDELINES BY THE PERCEPTION OF TEACHERS FOR IMPROVING THE QUALITY
OF LIFE AT UNIVERSITY OF COSTA RICA

Volumen 14, Número 3
Setiembre - Diciembre
pp. 1-16

Este número se publicó el 30 de setiembre de 2014

María Nielssen Rojas Muñoz
Dylana Trejos Abarca

Revista indizada en [REDALYC](#), [SCIELO](#)

Revista distribuida en las bases de datos:

[CATÁLOGO DE LATINDEX](#), [IRESIE](#), [CLASE](#), [DIALNET](#), [DOAJ](#), [E-REVIST@S](#),
[SHERPA/ROMEO](#), [QUALIS](#), [MIAR](#)

Revista registrada en los directorios:

[ULRICH'S](#), [REDIE](#), [RINACE](#), [OEI](#), [MAESTROTECA](#), [PREAL](#), [CLACSO](#)

Los contenidos de este artículo están bajo una licencia [Creative Commons](#)



LINEAMIENTOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA EN LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA DE ACUERDO CON LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE

GUIDELINES FOR IMPROVING THE QUALITY OF LIFE AT UNIVERSITY OF COSTA RICA UNDER THE PERCEPTION OF TEACHERS

María Nielssen Rojas Muñoz¹
Dylana Trejos Abarca²

Resumen: Este artículo tiene como objetivo elaborar una propuesta de lineamientos y estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida relacionada con los determinantes alimentario nutricional, ambiente laboral y de atención médica, de acuerdo con la percepción del personal docente de la Universidad de Costa Rica, Sede Rodrigo Facio. La elaboración de los lineamientos y las estrategias institucionales es el resultado de un proceso investigativo mediante el uso de una metodología cualitativa en 2011 en esta institución, en el cual se realizaron entrevistas semiestructuradas a 30 docentes de las diferentes áreas del conocimiento y a 19 funcionarios del sector político, técnico gerencial y de servicios de salud. Se evidenció que la percepción sobre calidad de vida está asociada a la edad y el statu quo de las personas. En relación con la alimentación y el estado nutricional, los docentes lo vinculan con la calidad de vida y la condición de salud. Con respecto a la atención médica, consideran la necesidad de ampliar la infraestructura, incrementar el personal contratado y aumentar los servicios ofrecidos en la Oficina de Bienestar y Salud. En cuanto al ambiente laboral, el problema de infraestructura es una limitante para el óptimo desempeño de sus funciones. Se concluye la importancia de que las autoridades universitarias asuman el compromiso de establecer políticas tendientes a mejorar las áreas en intervención, que según los docentes los motivan a ejecutar una educación de excelencia en esta casa de enseñanza de Educación Superior.

Palabras clave: POLÍTICA, CALIDAD DE VIDA, PERSONAL DOCENTE, ALIMENTACIÓN, AMBIENTE DE TRABAJO, ATENCIÓN MÉDICA, UNIVERSIDAD DE COSTA RICA.

Abstract: This article aims to develop a proposal for guidelines and strategies to improve the quality of life related to food and nutrition, work environment and health care of teachers in the Rodrigo Facio Campus of the University of Costa Rica. The development of guidelines and institutional strategies is the result of a research process through a qualitative methodology in 2011 at this institution, in which semi-structured interviews were made to 30 teachers from different faculties and 19 employees from the political, management and health services department. It was noted that the concept of quality of life among professors is associated with age and the status quo of people. In relation to food and nutritional status teachers relate them to quality of life and health status. Regarding health care, they consider the need to expand infrastructure, increase hired personnel and increase the services offered at the Health and Welfare Bureau. Referring to their workplace, they express that the problem of infrastructure is a limiting factor for the optimal performance of their duties. It concludes the importance that the university authorities commit themselves to establish policies to improve the field of study, which according to teachers motivate them to accomplish an excellent performance in the context of higher education.

Key words: POLITICS, QUALITY OF LIFE, TEACHING PERSONNEL, FEEDING, WORK ENVIRONMENT, MEDICAL CARE, UNIVERSITY OF COSTA RICA.

¹ Profesora de la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Costa Rica. Máster en Psicopedagogía y Máster en Salud Pública de la Universidad de Costa Rica. Dirección electrónica: marianielssen.rojas@ucr.ac.cr

² Coordinadora del Equipo de Formulación y Evaluación de Estrategias en Salud. Dirección Área Rectora de Goicoechea, Ministerio de Salud de Costa Rica. Master en Salud Pública, Universidad de Costa Rica. Dirección electrónica: Ditrejos@ministeriodesalud.go.cr

Artículo recibido: 26 de febrero, 2014

Enviado para corrección: 30 de abril, 2014

Aprobado: 1° de setiembre, 2014

1. Introducción

En la actualidad, las instituciones formulan y dan a conocer sus políticas por periodos extensos, en otras ocasiones, las políticas refieren más a intervenciones en áreas temáticas específicas, ya sea que afectan a ciertos núcleos poblacionales, áreas geográficas, o bien, a problemas públicos en particular. En Costa Rica, por ejemplo, la Contraloría General de la República (2000), define que las políticas son pautas establecidas para tomar decisiones para el comportamiento organizacional.

En el caso de la Universidad de Costa Rica (UCR), se han formulado políticas institucionales como punto de referencia para enmarcar todas las actividades desde sus ámbitos de acción: docencia, investigación y acción social, porque la universidad es una organización dinámica que procura responder, de manera efectiva, a los intereses y necesidades de la sociedad actual.

Por eso, es fundamental que se promuevan estudios a lo interno, particularmente relativos al personal docente, dada su condición de protagonista y como el mayor responsable de la formación del talento humano del país, razón por la cuales necesaria la generación de estrategias que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida del cuerpo docente universitario, porque así se identifican las condiciones de salud que requieren ser intervenidas para originar lineamientos que fortalezcan su accionar.

En tal sentido, el Consejo Universitario, mediante el Acta de la Sesión N.º 5296, de 2008, estableció una serie de etapas para formular las políticas universitarias 2010-2014, entre ellas:

1. Tres conversatorios con el fin de conocer cómo las personas participantes perciben y valoran las políticas, los ejes y los temas vigentes.
2. Análisis de la información obtenida en los conversatorios, mediante un programa de análisis de información cualitativa.
3. Aprobación de las "Políticas institucionales 2010-2014", por parte del Consejo Universitario.

Por su parte, la propuesta que se presenta en este artículo tiene como sustento el eje 5 de dichas políticas, denominado: "Bienestar en la Vida Universitaria", que "comprende los temas y las políticas dirigidas a promover y resguardar los derechos de la comunidad universitaria para respetar su condición humana y mejorar la calidad de su entorno social y natural" (Consejo Universitario, 2008, p. 27).

Como antecedente, es importante señalar que la Universidad de Costa Rica cuenta con una normativa específica en materia de salud ocupacional, suscrita en 1992 en la Convención Colectiva de Trabajo entre la Universidad de Costa Rica y el Sindicato de Empleados de la Universidad de Costa Rica, que promueve condiciones socioeconómicas estables en los funcionarios que laboran en dicha institución.

Aunado a lo anterior, la Oficina de Bienestar y Salud (OBS), creada en el año 2000 y adscrita a la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, adquiere el compromiso de favorecer la calidad de vida de la comunidad universitaria, a través de sus distintos ámbitos de acción. El Consejo Universitario, en su Sesión 4847, da el aval para que la OBS implemente el Sistema de Atención Integral de Salud (SAIS), en procura de instrumentalizar cotidianamente las políticas y lineamientos con respecto a las necesidades e intereses de toda la comunidad universitaria y, de esa manera, contribuir a mejorar la calidad de vida de dicha población (Consejo Universitario, 2003).

En tal caso, es importante mencionar que la Oficina de Bienestar y Salud cuenta con 2 unidades: Salud Ocupacional y Promoción de la Salud, y que también ha desarrollado diversos programas dirigidos al cuerpo administrativo y al personal docente; por ejemplo, el programa conducido por la Unidad de Promoción de la Salud, ENLACES-OBS, impulsa acciones dirigidas hacia la elaboración de diagnósticos de salud específicos y al desarrollo de espacios laborales saludables en las distintas unidades académicas. De hecho, en el Congreso Universitario 2014, la ponencia: *"Fortalecimiento de la atención integral de la salud del personal que labora en la Universidad de Costa Rica"*, logra identificar que el SAIS enfrenta importantes limitaciones, por lo que es primordial promover cambios como: establecer una política institucional en la atención integral en salud de la comunidad universitaria, que vincule las Vicerrectorías de Vida Estudiantil, Administración y Docencia y contar con un mayor presupuesto para los programas en salud para la Sede Rodrigo Facio y las sedes regionales (Fernández, Fabiola; Herrera, Fabián; Solano, Arlyne y Solano Jazmin, 2014).

Por eso, la construcción de los lineamientos y las estrategias que se presentan en este artículo se elaboran con base en los resultados de una investigación del análisis de los determinantes alimentario-nutricional, ambiente laboral y atención médica, de acuerdo con la percepción del personal docente en 2011. La propuesta se sustenta en una necesidad que las autoridades de esta institución de Educación Superior han señalado

como elemental, por lo tanto, se pretende que facilite la elaboración de planes, programas o proyectos para contribuir con el bienestar de la comunidad universitaria.

2. Determinantes sociales de la salud asociadas con la calidad de vida

En 1973, en los Estados Unidos se publica la primera revista monográfica *Social Indicators Research*, que contribuye a la difusión teórica y metodológica de la calidad de vida, donde se evidenciaba la necesidad de incluir criterios basados en la percepción de los individuos (Sastre, 2003).

Más tarde, la Organización Mundial de la Salud (1993) sostiene que, dentro del concepto de calidad de vida, es importante considerar la interacción del individuo consigo y con su entorno, y es a partir de esta definición que se toman en cuenta aspectos objetivos y subjetivos como parte del desarrollo de los sujetos.

A lo largo de la historia, se ha conceptualizado la calidad de vida, de distintas maneras; por ejemplo, en el pasado fue concebida desde la perspectiva materialista, mientras que, en la actualidad, la percepción del individuo es su sustento básico, y de ahí su valor tanto objetiva como subjetivamente (Cardona, Estrada y Agudelo, 2006). También, en los ámbitos nacional e internacional, la medición de la calidad de vida se ha desarrollado haciendo uso de distintas metodologías, debido a que no hay un consenso único para medir dicho constructo.

En la investigación planteada por Rojas y Trejos (2011), de la cual surge la presente propuesta, se utilizó como base teórica el concepto propuesto por la Organización Mundial de la Salud que define calidad de vida como "la percepción del individuo sobre su posición en la vida dentro del contexto cultural y el sistema de valores en el que vive y respecto de sus metas, expectativas, normas y preocupaciones" (OMS, 1993, p. 1). Dado lo anterior, es importante tomar en cuenta las determinantes sociales de la salud, que ejercen influencia directa sobre la calidad de vida de las personas. Por lo tanto, conocer el contexto situacional y laboral de los docentes universitarios contribuye a la comprensión de la realidad en la que se desenvuelven y, de esta manera, se identifican los distintos factores que pueden afectar negativa o positivamente su calidad de vida.

3. Estudios realizados acerca de la calidad de vida en los docentes universitarios

Diversos estudios internacionales (Matamala, 2002; Sánchez y Clavería, 2002; Tiesca-Molina, Centeno, Salgado, García y Lobo, 2008; y Verdugo, Guzmán, Moy, Meda, y González, 2008) plantean metodologías para investigar la calidad de vida, y se han encontrado asociaciones entre la calidad de vida y la salud y el ambiente laboral.

Por ejemplo, en la Universidad del Tolima, en México, los investigadores Verdugo, Guzmán Meda y González (2008), hallaron que la calidad de vida del profesorado universitario se ve afectada por factores como la responsabilidad laboral, el apoyo social y el contexto inmediato donde se desenvuelve el personal docente.

En España, en la Universidad de Lleida, Sánchez y Clavería (2002) realizaron una investigación que valoró la calidad de vida profesional, por medio de la medición del estrés laboral como posible factor de riesgo de la salud y de la satisfacción laboral; y se concluyó que las mujeres presentaban mayores problemas de salud asociados al estrés, y que existía una correlación entre cantidad de estrés y grado de satisfacción laboral.

En Costa Rica, en la Universidad Nacional, Ureña (2008) realizó un estudio en el que determinó que la calidad de vida del área docente y administrativa del *campus* era buena, como resultado de que los espacios laborales y de convivencia los cuales propiciaron adecuadas relaciones sociales y favorecían la satisfacción del funcionario.

Por su parte, en la Universidad de Costa Rica, Hernández, Ramírez y Peraza (2009) realizaron una investigación intitulada *Análisis de la relación entre la salud de las personas trabajadoras y las condiciones ambientales: el caso de la Facultad de Medicina y del Edificio Administrativo B y C en la Ciudad Universitaria*, Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica, donde estudiaron diferentes situaciones que podían afectar la salud de los trabajadores, como por ejemplo, la contaminación sónica, la iluminación, el confort térmico, la humedad y la velocidad del aire, los campos electromagnéticos, la presencia de ácaros, entre otros.

4. Metodología

Se hace referencia al enfoque epistemológico, al diseño del estudio, a las características del área de estudio y la población abordada, así como a las técnicas de recolección de datos y al plan de análisis de la información, para culminar con las consideraciones éticas del estudio. El estudio previo surge a partir de una metodología

mixta (cuantitativa-cualitativa); no obstante, para la propuesta que se presenta se utiliza la metodología cualitativa.

4.1 Enfoque epistemológico

El paradigma empleado en esta investigación es el *interpretativo*, debido a que se elabora una teoría contextualizada y múltiple, que centra su atención en el mundo de los significados de la población en estudio. El objetivo de este paradigma es describir e interpretar la vida social y cultural de quienes participan; por ello, se busca comprender los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor.

4.2 Diseño

Se utiliza el enfoque de investigación cualitativo, para obtener una perspectiva amplia del tema en estudio, haciendo uso de distintas fuentes de información. A partir del enfoque cualitativo se busca comprender esa realidad material que permite generar conocimiento a través del análisis de los datos, utilizando el método de la teoría fundamentada, donde se genera conocimiento a partir de datos recogidos en contextos reales.

4.3 Características del área y población en estudio

La Universidad de Costa Rica está organizada en 6 áreas del conocimiento: Artes y Letras, Ciencias Básicas, Ciencias Sociales, Ingeniería, Salud y Ciencias Agroalimentarias. Para efectos de la propuesta se seleccionaron las fincas 1 y 2 del Campus Rodrigo Facio, debido a que en estas zonas se concentra la mayor cantidad de la población docente. De acuerdo con la Política de la Universidad de Costa Rica, el personal docente puede ser contratado bajo dos categorías: el nombramiento interino y el nombramiento en propiedad, esta última contempla, a su vez, una serie de categorías citadas en el Reglamento de Régimen Académico y Servicio Docente (2008), establecidas en su Capítulo IV, artículo 9, las cuales son: instructor, profesor adjunto, profesor asociado y catedrático, todas adquiridas de acuerdo con la experiencia y los méritos académicos de los funcionarios docentes.

4.4 Muestra

Se realizó una muestra de casos-tipo, con el propósito de analizar los significados y ritos de la población en estudio. Se seleccionaron informantes claves, entendidos como las personas que se destacan por su conocimiento del contexto estudiado y de la situación abordada. Se realizaron 30 entrevistas al personal docente contratado en forma interina o en propiedad, de las diferentes áreas del conocimiento de la Universidad, y 19 entrevistas al personal del nivel político, técnico gerencial y de servicios de salud e institucional, de la Universidad de Costa Rica, en el I Ciclo Universitario de 2011.

4.5 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el método de la teoría fundamentada. Se aplicó una entrevista semiestructurada al personal docente, denominada *"Asociación de los determinantes alimentario nutricional, atención médica y ambiente laboral con la calidad de vida del docente universitario"*, la cual se basa en una guía de asuntos o preguntas específicas, y se caracteriza porque permite introducir preguntas adicionales para precisar conceptos y obtener información sobre los temas que le interesan, para ello se plantearon las siguientes categorías:

- **Información sociodemográfica:** permitió conocer a las personas del estudio en términos de la edad, sexo, estado civil, provincia de residencia, vínculo laboral con la universidad y el tipo de nombramiento que poseen, entre otras.
- **Calidad de vida:** se refirió a la percepción de las condiciones de vida y los factores que los docentes consideraron que se asocian con su calidad de vida.
- **Determinante alimentaria nutricional:** se refirió a la importancia que tienen para los funcionarios docentes, las intervenciones que hace la UCR en relación con aspectos nutricionales, como por ejemplo: educación nutricional, opción de alimentos saludables, entre otros; también, cómo perciben la alimentación que brinda la Universidad y, finalmente, las recomendaciones que los informantes señalaron en el rubro correspondiente a la alimentación.
- **Determinante ambiente laboral:** se relacionó con la importancia que tiene para los docentes el espacio físico destinado para el ejercicio de sus funciones laborales, así como los beneficios laborales que brinda la Institución; además, su parecer en cuanto a la discriminación de beneficios, según el tipo de nombramiento y su relación con la calidad de vida, las relaciones interpersonales en los espacios

laborales, aspectos del ambiente laboral que puedan estar afectando su calidad de vida y, por último, las sugerencias que brindaron los informantes en el ámbito del ambiente laboral en la Universidad de Costa Rica.

- **Determinante de atención médica:** contempló la importancia que tiene para los funcionarios docentes, los servicios de atención médica que brinda la Oficina de Bienestar y Salud, así como distintos aspectos del servicio de atención médica que pueden afectar su calidad de vida y recomendaciones en el área de la atención médica que provee la institución.

4.6 Proceso de análisis de la información

La información obtenida se analizó a partir de la guía de entrevista a informantes claves, mediante el programa Atlas Ti, con el cual se elaboraron redes de datos para la construcción de significados que permitieron comprender la realidad desde la perspectiva de la población en estudio; dicha realidad fue planteada, inicialmente, en el proceso de la *descripción*, a partir de la derivación de categorías de documentos, textos, entrevistas y material que aportaran significados para los actores en el contexto.

Se utilizaron dos estrategias para desarrollar la teoría fundamentada que se explican a continuación:

1. Método comparativo constante: consiste en comparar la información para encontrar patrones de comportamiento e identificar sucesos; de esta forma, se generó teoría explorando las diferencias y similitudes a lo largo de los incidentes encontrados.
2. En el muestreo teórico se seleccionaron nuevos casos para expandir conceptos ya desarrollados. Por su parte, la saturación teórica se presentó cuando se decide no buscar más información, debido a que no se encontraron más datos que permitieran indagar nuevas propiedades con las categorías ya definidas.

4.7 Consideraciones éticas

Se acogen los lineamientos establecidos por el Comité Ético Científico (CEC) de la Universidad de Costa Rica, por lo tanto, la información suministrada es confidencial, partiendo del principio de protección a la identidad del sujeto y el derecho de la privacidad. Se respetó el principio de autonomía, haciendo uso del consentimiento informado para cada participante clave, que consistió en un resumen de los objetivos,

riesgos, beneficios y alcance de la investigación; el informante leyó, aceptó y firmó dicho documento.

5. Resultados

El concepto de calidad de vida evoluciona no solamente con el tiempo, sino también durante las diversas etapas de la vida del individuo. La percepción del personal docente señala que el término es difícil de conceptualizar, debido a su carácter multidimensional; sin embargo, al estar asociado a una determinante en particular, se emiten sugerencias para promover un mejoramiento en su calidad de vida.

Las recomendaciones relacionadas con la determinante alimentaria nutricional asociada a la calidad de vida, toma en consideración los 4 pilares que comprende la Seguridad Alimentaria Nutricional (SAN), a saber: disponibilidad de alimentos, capacidad adquisitiva, comportamiento alimentario y utilización biológica, adaptando sus bases teóricas al contexto estudiado y complementando la información con otros aspectos destacados por el cuerpo docente.

En cuanto a los aspectos asociados al determinante de atención médica con la calidad de vida del cuerpo docente universitario, se consideran 2: el acceso a los servicios que brinda la Oficina de Bienestar y Salud (OBS), así como la condición de salud física y psicológica de la población en estudio.

Finalmente, acerca de la percepción de los docentes universitarios respecto de su ambiente laboral, se toma como base el concepto propuesto por Gonçalves (2000), quien define el clima organizacional como

El resultado de la percepción que los trabajadores tengan de las estructuras y procesos que ocurren en su entorno laboral. Es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación). (p. 14)

La importancia de este enfoque radica en que el comportamiento del trabajador es el resultado de su propia percepción de los factores organizacionales existentes. Gonçalves (2000) señala 4 características que definen el clima organizacional: es un medio ambiente donde se labora, es una variable que interviene entre los factores del sistema organizativo y el comportamiento individual, el cual afecta el comportamiento de los trabajadores y, por último, es constante en el tiempo.

A continuación se presenta la propuesta de la calidad de vida del personal docente relacionada con las determinantes alimentaria nutricional, ambiente laboral y de atención médica; para cada lineamiento se muestra una serie de estrategias básicas de la intervención en cada determinante expuesta.

5.1 Determinante alimentario nutricional y la calidad de vida en el personal docente universitario

Se identificaron los 3 ejes principales, con las estrategias respectivas, considerados por el personal docente como claves para el mejoramiento de la determinante alimentaria nutricional y, de esta manera, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del personal docente universitario.

- a.** Fortalecimiento de conocimientos, actitudes y prácticas de una alimentación saludable en coordinación con las Facultades y Unidades Académicas, la Oficina de Bienestar y Salud, la Escuela de Salud Pública y la Escuela de Nutrición.
 - Disposición de distintos canales de comunicación que provean información y conductas saludables en los expendios de alimentos del campus, todo ello logrado mediante el desarrollo de un proyecto de educación que incluya el contenido nutricional de los alimentos que ofrecen los servicios en la comunidad universitaria.
 - Fortalecimiento del Proyecto de Trabajo Comunal Universitario (TCU) de la Escuela de Salud Pública, junto a la Oficina de Bienestar y Salud "Estilos de Vida Saludables", respecto de la promoción de refrigerios saludables brindados en las reuniones y actividades del personal docente.
 - Desarrollo de un proceso de monitoreo que contemple el diagnóstico, intervenciones periódicas, seguimiento y evaluación del estado nutricional de los docentes, ejecutando acciones planeadas por el Programa de Educación y Atención Nutricional Universitario (PREANU) en las diferentes unidades académicas.
- b.** Monitoreo, seguimiento y evaluación de las sodas universitarias para garantizar una oferta acorde con las necesidades nutricionales de la población docente universitaria
 - Realización de un plan para supervisar permanentemente los expendios de alimentos en el recinto universitario. Lo anterior se logra mediante capacitaciones y supervisiones brindadas por especialistas del área de Nutrición Humana, a los estudiantes de Trabajo Comunal Universitario; también, se pueden ofrecer prácticas

de cursos o prácticas electivas, utilizando instrumentos para estos efectos, con el objetivo de que se cumplan las especificaciones que contiene el cartel de disposiciones nutricionales emitido por la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica.

- Desarrollo de un proceso sistematizado de evaluación de las opciones alimentarias en las sodas universitarias, según los gustos, preferencias y necesidades nutricionales, con el fin de diversificar los ciclos de menús que se ofrecen a la población universitaria.

c. Garantía de acceso de espacios físicos adecuados para una alimentación saludable dirigido al personal docente universitario

- Habilitación de espacios (filas) exclusivos para el personal docente en los centros de alimentación, en los principales tiempos de comidas.
- Creación de una alianza estratégica de la Escuela de Nutrición con un concesionario, para facilitar a los docentes de las fincas 2 y 3, el acceso a alimentos saludables (debe brindarse bajo la tutela de dicha unidad académica).
- Facilitar la entrega de alimentos de los comedores estudiantiles, a las diferentes unidades académicas. Por ejemplo, se puede implementar el servicio exprés o la solicitud de órdenes de alimentación por vía telefónica, con el fin de que los docentes que laboran en lugares más retirados, puedan retirar sus pedidos con prontitud (en las filas exclusivas para ellos).

5.2 Determinante atención médica y la calidad de vida en el personal docente universitario

Se identificaron los 3 ejes principales con las estrategias respectivas, considerados por el personal docente como claves para el mejoramiento de la determinante de atención médica y, de esta manera, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del personal docente universitario.

a. Desarrollo de infraestructura física de la Oficina de Bienestar y Salud para la atención de la comunidad universitaria

- Garantía de acceso a una infraestructura óptima en la Oficina de Bienestar y Salud, acorde con la demanda de usuarios. La idea es que sea un espacio amplio y seguro para la comunidad universitaria.

- b.** Desarrollo de acciones y estrategias de la Oficina de Bienestar y Salud para el mejoramiento de los servicios de atención médica que brinda al personal docente universitario
- Elaboración de un diagnóstico de tiempos de espera y de proceso de otorgamientos de citas de consulta médica a los docentes universitarios.
 - Programación de citas de consulta médica –vía telefónica o electrónica- ofrecidas por la Oficina de Bienestar y Salud al personal.
 - Planificación de un horario semanal de atención exclusiva por parte del personal de atención médica, dirigido a los docentes, que tome en cuenta las necesidades de dicha población.
 - Creación de espacios de práctica con médicos internos universitarios de la institución, con el fin de incrementar los espacios disponibles para citas médicas en la Universidad.
 - Creación de un programa de Acción Social donde se reclute a médicos pensionados para que donen parte de su tiempo a la atención médica en la Universidad.
- c.** Fortalecimiento de la Oficina de Bienestar y Salud para una atención en salud de calidad oportuna e integrada
- Incorporación de promotores de la salud, psicólogos, nutricionistas y médicos generales (basados en un enfoque de atención primaria), en los esquemas de servicios de salubristas que brinda la Oficina de Bienestar y Salud.
 - Identificación de las líneas de acción dirigidas al mejoramiento continuo de atención médica, mediante el análisis, identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas del entorno y reingeniería de aquellos procesos que requieran ser modificados por parte de la dirección de la Oficina de Bienestar y Salud.
 - Capacitación del personal de la OBS sobre temas de atención al paciente, respecto de la amabilidad en el trato y la comunicación asertiva en el proceso de atención.
 - Ampliar los tiempos de la consulta para que el médico pueda brindar más atención a las personas que acuden a la OBS.
 - Implementación de una encuesta permanente de salida, para saber el grado de satisfacción de los usuarios respecto de la atención brindada.

5.3 Determinante ambiente laboral y la calidad de vida en el personal docente universitario

Se identificaron los 3 ejes principales, con las estrategias respectivas, considerados por el personal docente como claves para el mejoramiento de la determinante ambiente laboral, y de esta manera hacer un aporte al mejoramiento de la calidad de vida del personal docente universitario.

- a. Garantía de acceso a una infraestructura física adecuada para lograr un óptimo desenvolvimiento de las distintas funciones en un marco de equidad y sostenibilidad
 - Utilización de metodologías alternas de trabajo para solucionar el problema de hacinamiento en las diferentes unidades académicas, haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación, como por ejemplo, el teletrabajo (trabajo a distancia), en las situaciones o días laborales durante los cuales un docente no necesariamente deba presentarse en el recinto universitario.
 - Planificación de la política de infraestructura universitaria que prevea las necesidades de cubículos y oficinas, conforme el crecimiento de la planilla del personal docente. Tales acciones deben ser coordinadas con la Oficina Ejecutora del Programa de Inversiones (OEPI), encargada de planificar, ejecutar, supervisar y administrar todos los proyectos de planta física de la Universidad de Costa Rica.
- b. Fortalecimiento del Programa de calidad de vida laboral que brinda la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad de Costa Rica al personal docente para fomentar el bienestar personal y colectivo
 - Promoción del "Programa de calidad de vida laboral" de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad de Costa Rica, mediante módulos de trabajo con los que se promuevan relaciones interpersonales saludables, la mitigación de conflictos laborales, un adecuado entorno laboral y de desempeño para el personal docente y administrativo, ejecutable en facultades o unidades académicas.
 - Fortalecimiento del "Proyecto Calidad de Vida en el Trabajo" en las facultades y unidades académicas, donde se nombre un representante denominado "enlace", con participación activa como agente de cambio, cargo bajo el que elabora y ejecuta microproyectos relacionados con estilos de vida y de trabajo saludables, en colaboración con la Oficina de Bienestar y Salud.

- c. Garantizar la estabilidad laboral al cuerpo docente universitario brindando mejores condiciones de crecimiento
- Diseño de una política de incorporación de los docentes interinos en plazas en propiedad. Para lograrlo, debe contarse con una clara especificación de criterios de oportunidad, idoneidad, necesidad curricular, selección, desempeño y evaluación, por parte de las respectivas asambleas de cada unidad académica.
 - Mantenimiento de las políticas asociadas al acceso de crédito y otros bienes que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida del personal docente universitario.

6. Consideraciones finales

Las políticas de la Universidad de Costa Rica 2010-2014 surgen a partir de un conocimiento de la situación, interna y externa, en que está inmersa la institución, y se proponen opciones de acuerdo con las necesidades e intereses de la realidad universitaria. Asimismo, gran parte de estudios, específicamente en docentes, señalan que, en la actualidad, la motivación se incrementa cuando el profesor tiene un alto sentido de pertenencia con la institución donde trabaja, debido a que este sentimiento actúa como un catalizador que propicia un mejor desempeño y un alto grado de satisfacción en su quehacer cotidiano.

Es por tal motivo que la propuesta de estas autoras se basa en una necesidad, debido a los pocos estudios encontrados en el país con respecto al personal docente universitario, específicamente en el abordaje de la calidad de vida con una concepción sistémica y compleja de la realidad en que se desenvuelve.

Al lector se le debe señalar, que esta propuesta se elabora en el sentido de un excurso, esto es, que se concibe como una oportunidad adicional o extra de realizar un aporte, lo que significa que está abierta a una discusión y validación con diversas estrategias de análisis (grupos focales, paneles de discusión, entre otras) para, finalmente, certificar o afinar diversos elementos expuestos. Es fundamental señalar que un problema de los formuladores de lineamientos es precisamente caer en autoritarismos por parte del decisor o del investigador, por tal razón, las organizaciones toman acuerdos de políticas o de lineamientos basados en relativos consensos y, por ende, es necesaria una validación y una construcción colectiva de estos, porque son los que guiarán a una institución en un espacio temporal relativamente amplio.

Finalmente, al ser la Universidad un modelo de educación en el país, se considera relevante que las autoridades asuman el compromiso de responder al mejoramiento de la calidad de vida en los aspectos mencionados, así como establecer políticas tendientes a mantener los beneficios que, según los docentes, los motivan a continuar en el ejercicio de sus funciones, bajo la premisa de una educación de excelencia.

Referencias

- Cardona, Doris y Agudelo, Héctor. (2006). Calidad de vida y condiciones de salud de la población adulta mayor de Medellín. *Revista Biomédica. Instituto Nacional de Salud*, 26(002), 206-215.
- Contraloría General de la República. (2000). *Circular con algunas disposiciones legales y técnicas sobre el sistema planificación, presupuesto de los entes y órganos públicos* (Circular No. 8270). San José, Costa Rica: El autor.
- Consejo Universitario. (2003). *Acta de la Sesión No. 4847*. San José, C.R.: Universidad de Costa Rica.
- Corbin, Juliet y Strauss, Anselm. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquía.
- Fernández, Fabiola, Herrera, Fabián, Solano, Arlyne y Solano Jazmin. (abril, 2014) *Fortalecimiento de la atención integral de la salud del personal que labora en la Universidad de Costa Rica*. Ponencia presentada en el Séptimo Congreso Universitario UCR. Sede Rodrigo Facio, San José, Costa Rica.
- Hernández, Paula, Ramírez, Silvia y Peraza, Melissa. (2009). *Análisis de la relación entre la salud de las personas trabajadoras y las condiciones ambientales: el caso de la Facultad de Medicina y del Edificio Administrativo B y C en la Ciudad Universitaria*, Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica. Escuela de Tecnologías en Salud: Universidad de Costa Rica.
- Gonçalves, Alexis. (2000). *Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)*. Recuperado de <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/clima-organizacional.htm>
- Organización Mundial de la Salud. (1993). *WHOQOL Group. Study protocol for the World Health Organization Project to develop a quality of life assesement instrument*. Ginebra: Impresión WHO.
- Consejo Universitario. (2008). *Reglamento de Régimen Académico y Servicio Docente*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica.
- Rojas, María Nielssen y Trejos, Dylana. (2011) *Análisis de los determinantes alimentario nutricional, atención médica y ambiente laboral asociados a la calidad de vida del*

personal docente universitario en la Sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica. (Tesis para optar por el grado de Maestría en Salud Pública). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

Sánchez María y Clavería Señas, M. (2002). Profesorado universitario: Estrés Laboral. Factor de riesgo de salud. *Enfermería Global* (6). Recuperado de <http://revistas.um.es/index.php/eglobal/article/view/512>

Sastre, María. (2003). *Indicadores de Calidad de vida. Un retrato del bienestar en España, Madrid, CIS Opiniones y Actitudes*. Madrid: Impreso en Centro de Investigaciones Sociológicas.

Consejo Universitario. (2008). *Políticas de la Universidad de Costa Rica para los años 2010-2014*. San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

Ureña Bonilla, Pedro. (2008). Calidad de vida, sentido de coherencia y niveles de sedentarismo en académicos (as), administrativos (as) del campus Presbítero Benjamín Núñez, Universidad Nacional. *Revista MHSalud*, 5(2). Recuperado de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/mhsalud/article/view/363>

Verdugo Lucero, Julio César, Guzmán Muñiz, Jorge, Moy López, Norma Angélica, Meda Lara, Rosa Martha y González Pérez, Óscar Porfirio. (2008). *Factores que influyen en la calidad de vida de los profesores universitarios*. Xalapa, México: Impreso Universidad Veracruzana.