

**GERENCIA DE LA CALIDAD PARA EL  
DESEMPEÑO LABORAL**

**Autora: Marlesa Herrera**  
[ch3087@gmail.com](mailto:ch3087@gmail.com)

**RESUMEN**

Esta investigación tuvo como fin Analizar el proceso organizacional que propicie una gerencia de calidad para el logro efectivo del desempeño laboral, tomando en consideración el deterioro económico de la sociedad actual. El trabajo se realizó utilizando un nivel de investigación de carácter descriptivo, apoyado en un estudio de campo no experimental; para recabar la información necesaria en este estudio la población y muestra identificada es de catorce (14) trabajadores adscritos a la institución objeto de estudio, Se procedió a utilizar como instrumento de medición la denominada encuesta utilizando la escala Likert, la cual permitió dar paso al análisis de los datos obtenidos y así proceder a presentarlos en cuadros y gráficos que permitieron visualizar la situación actual de la empresa dejando saber la necesidad de aplicar estrategias gerenciales en pro del beneficio de los trabajadores y la organización que generen la calidad laboral deseada.

**PALABRAS CLAVE:**

gerencia de la calidad,  
desempeño laboral,  
proceso organizacional.

## QUALITY MANAGEMENT FOR LABOR PERFORMANCE

---

**Autora: Marlesa Herrera**  
[ch3087@gmail.com](mailto:ch3087@gmail.com)

### ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the organizational process that promotes quality management for the effective achievement of job performance, taking into consideration the economic deterioration of today's society. The work was carried out using a descriptive level of research, supported by a non-experimental field study; To collect the necessary information in this study, the population and sample identified is fourteen (14) workers assigned to the institution under study. The so-called survey was used as a measurement instrument using the Likert scale, which allowed for the analysis of the data obtained and thus proceed to present them in tables and graphs that allowed the current situation of the company to be visualized, revealing the need to apply management strategies for the benefit of the workers and the organization that generate the desired quality of work.

**Keywords:** Quality Management labor performance, organizational process

### INTRODUCCIÓN

La acción gerencial debe convertirse en el proceso innovador para poder lograr objetivos, que anticipen y respondan a los cambios que ciertamente sean necesarios, pues solo a través de ello es posible el logro de todos los retos que se presentan en cualquier ámbito. Para ello es necesario, profundizar los conocimientos para poder ejercer las funciones básicas gerenciales ya que indudablemente el desempeño del gerente requiere de competencias profesionales, habilidades, destrezas, como también formación de valores que le permitan una efectiva integración y participación ciudadana en la organización, la cual ha de ser precedida por directivos con verdadera vocación, y sobre todo de compromiso.

Al respecto, Chiavenato (2009:454), destaca que las estrategias gerenciales, se refieren “ Al comportamiento de la organización como un todo integrado, donde se planea, calcula y se asigna recursos a las actividades básicas para el éxito de la empresa”, es decir, es una postura que adoptan las organizaciones para

administrar las relaciones institucionales y su entorno, organizándose de manera estratégica y organizada en función de lograr los objetivos y metas establecidas en la institución.

Desde esta perspectiva, estos procesos gerenciales se convierten en la capacidad estratégica de un gerente o líder y su relación con el contexto de la organización, considerando que a través de éstas estudie el entorno y los procesos internos tanto de manera integral como emocional, a fin de obtener al máximo la calidad de desempeño en la empresa.

El gerente del siglo XXI, debe prepararse para asumir la tarea de formar bajo la visión de la negociación, y ello implica no sólo la responsabilidad de transmitir conocimientos básicos, sino también el compromiso de afianzar en los trabajadores, valores y actitudes necesarios para que puedan vivir y desarrollar sus potencialidades plenamente, mejorar su calidad de vida, tomar decisiones fundamentales y continuar aprendiendo a fomentar un clímax organizacional idóneo y solo

así puede hablarse de una gerencia de la calidad.

### **DESARROLLO ARGUMENTAL**

El gerente del siglo XXI, debe prepararse para asumir la tarea de formar bajo la visión de la negociación, y ello implica no sólo la responsabilidad de transmitir conocimientos básicos, sino también el compromiso de afianzar en los trabajadores, valores y actitudes necesarios para que puedan vivir y desarrollar sus potencialidades plenamente, mejorar su calidad de vida, tomar decisiones fundamentales y continuar aprendiendo a fomentar un clímax organizacional idóneo, en los últimos dos años la calidad de vida del venezolano se ha afectado y esto repercute en su rendimiento laboral y un gerente debe saber lidiar en ese contexto con estrategias idóneas a la situación planteada. De igual manera, las políticas económicas han afectado negativamente al sector productivo, reduciendo su capacidad de producción y por lo tanto de

generación de empleo y el recorte de personal.

El ideal de todo ser humano es vivir bien, con comodidad y sin grandes preocupaciones, todo ello puede ser enmarcado dentro de lo que se conoce como “calidad de vida”. Este término de gran uso en las últimas décadas, es definido por la Organización Mundial de la Salud (2005), como “La percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes”. Se desprende de allí que la calidad de vida está relacionada con la salud, la familia, la sociedad, el trabajo y con todo aquello que se encuentra involucrado en su satisfacción, en otras palabras, es el pleno disfrute de sus derechos como ciudadano.

La calidad de vida en el trabajo, en palabras de Camacaro (2006), se basa en el principio que “...los trabajadores son humanos que deben ser desarrollados; el trabajo debe tener una concepción positiva cuyo

objetivo sea el enaltecer el aspecto humano del trabajador, permitiendo que él mismo pueda desempeñar otros roles tales como: padre, cónyuge, familia” (p.100). Tal afirmación se fundamenta en las teorías que ubican al trabajador en el centro de los procesos productivos, como eje motor y promotor del trabajo, otorgándole por lo tanto, el protagonismo necesario que lo identifica como un ser imperfecto que necesita condiciones específicas para lograr explotar su potencial desde el punto de vista físico, mental y psicológico. Todo ello convierte a la calidad de vida en un proceso complejo que necesita de variados recursos y esfuerzos para llevarse a los niveles más altos o al menos aceptables.

En ese sentido, Hurtado (2012), expresa que la calidad de vida de los venezolanos se puede definir como las circunstancias que permiten tener buenas condiciones de vida "objetivas" y un alto grado de bienestar "subjetivo", es decir, se considera la satisfacción individual de necesidades en función de las expectativas y

aspiraciones de las personas. Sin embargo, al ubicarnos en el marco que rodea la calidad de vida del trabajador, nos encontramos que Venezuela está muy lejos de cumplir con los indicadores que Viene (2002), nombra como comunes a todos los trabajadores, entre ellos suficiencia en las retribuciones, es decir, los ingresos que por concepto de salario o ganancias van a retribuir las horas de esfuerzo laboral; las condiciones de seguridad y bienestar, dirigidas principalmente a evitar accidentes y enfermedades que puedan afectar la salud del trabajador, lo que incluye aspectos de seguridad en el manejo de máquinas y equipos, de manejo de sustancias y elementos peligrosos, protección contra el ruido, la contaminación ambiental, entre muchos otros.

Otros indicadores mencionados por el citado autor, son las oportunidades para desarrollar las capacidades humanas así como de crecimiento continuo y de seguridad, abarca la formación laboral y profesional del trabajador y su estabilidad en el puesto de trabajo.

También la integración social en el trabajo, la discriminación y el balance necesario entre las obligaciones laborales y el tiempo libre, elementos de gran importancia que van a dar estabilidad psicológica al trabajador. Desde el enfoque teórico todos estos aspectos se sobreentienden como prioritarios y fundamentales, sin embargo, en la práctica es otra cosa la que se observa.

En el mismo contexto, siguiendo a García (2007), puede afirmarse que la calidad de vida está conformada o integra una serie de dimensiones entre las que se encuentran el nivel de remuneración, referido al ingreso que el trabajador percibe y que debe ser suficiente no solo para la satisfacción de las necesidades básicas, sino también para permitir el ahorro y la distracción, permitiendo al trabajador ubicarse en un nivel social aceptable. De igual manera, las condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, las oportunidades para desarrollar y usar las competencias, de progreso continuo y estabilidad, además, la integración social en el ámbito laboral que

permiten un balance entre trabajo y vida privada, dando significado social a la actividad y la vida del trabajador

Ahora bien, simplificando, puede afirmarse que la calidad de vida es percibida por el trabajador como la capacidad de poseer una vivienda en condiciones óptimas de habitabilidad, sistema de salud que le permita acudir al hospital o al médico cuando sea necesario y adquirir los medicamentos prescritos, educación para sus hijos en escuelas bien dotadas y con docentes capacitados, sistema de transporte eficiente, seguridad personal y colectiva, poder adquisitivo y abastecimiento tanto de alimentos como de artículos de consumo, recreación entre otros. De acuerdo al Cendasa-FVM, el costo de la cesta alimentaria hasta agosto de 2015 es de Bs. 50.625,52 y el salario básico es de Bs. 7.421,68; lo que permite inferir que son necesarios 6,8 salarios para cubrir la totalidad de la cesta alimentaria.

En ese sentido, León Arismendi, abogado laboral y profesor de la Universidad Central de Venezuela (UCV), en una publicación

digital del Diario La Verdad (2014), advierte que el Gobierno está incumpliendo con el mandato del artículo 91 de la Constitución, que reza: "(...) el Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica". Efectivamente, el trabajador venezolano en todos los ámbitos laborales vive una fase de insatisfacción generada por la disminución de su capacidad adquisitiva, son necesarios más de seis salarios mínimos para que las familias promedio (integradas por 5 personas), puedan vivir dignamente sin pasar necesidades. Pero, ¿y las familias que no tienen seis ingresos?, ¿y las familias que tienen más de cinco miembros?

Se supone que el Estado debe garantizar el bienestar y la calidad de vida a su población, eso no significa que éstos vivan de dádivas del gobierno, el verdadero significado es el que la Carta Magna consagra en su artículo 3:

El Estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes consagrados en esta Constitución.

Por lo tanto, la calidad de vida no es una exigencia que el trabajador podría hacer, es un derecho. En base a eso, el Estado debe velar porque los venezolanos vivan dignamente, sanos, educados y en condiciones de bienestar general. Sin embargo, la realidad está totalmente alejada del mandato constitucional de acuerdo al informe sobre Desarrollo Humano, que realiza anualmente el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2013), que ubicó a Venezuela como el tercer país con mayor cantidad de homicidio en todo

el mundo, después de Honduras y El Salvador, con una tasa de 45 asesinatos por cada 100.000 habitantes. Cifra que de acuerdo al Observatorio Venezolano de Violencia (OVV, 2014), aumentó a 82 asesinatos por cada 100.000 habitantes. La seguridad individual es uno de los derechos consagrados en la CRBV, lo que parece que ha quedado en el papel.

La inseguridad puede observarse de diferentes puntos de vista: la del ciudadano común y corriente que teme salir a la calle, la del comerciante que se siente desasistido, la del inversionista que no tiene seguridad jurídica ni apoyo a sus inversiones. Toda esta situación afecta directamente la salud física y mental de los individuos, además, genera cierre de comercios trayendo consigo desempleo y caída de la producción, lo que a su vez activa el círculo vicioso de la economía que lleva a la estanflación. Ésta, según De La Cruz (2013), se caracteriza por un nulo crecimiento económico y creciente inflación, generalmente en

Venezuela, este fenómeno se asocia al aumento de precio del petróleo.

Evaluando la situación laboral actual, pareciera que las oportunidades que el trabajador tiene para alcanzar su ansiada calidad de vida cada día se van reduciendo más en nuestro país, la casi paralizada economía afecta a los millones de venezolanos que ven cómo sus ingresos no son suficientes para satisfacer sus necesidades, la producción nacional ha decrecido considerablemente y para tratar de satisfacer la demanda se recurre a las importaciones; señala Socías (2015), director del Grupo Soluciones, “Las importaciones masivas que está haciendo directamente el gobierno buscan rellenar los huecos que les dejan las privadas, y abarcan desde papel higiénico hasta electrodomésticos”, estas acciones gubernamentales desmotivan aún más a los productores nacionales y crean un ambiente de tensión e incertidumbre entre la población, que debe realizar eternas colas para poder adquirir pequeñas cantidades de

algunos de los productos de consumo básico.

Durante el año 2015 el Banco Central de Venezuela no ha publicado cifras sobre la situación económica nacional; sin embargo, el Bank of América publicó un informe en el *Red Book: 1Q 15 Edition*, que revela que la inflación venezolana anualizada hasta junio fue de 113,2%; lo que llevará a una contracción en el consumo privado así como en las importaciones. Otro importante indicador de la economía es la relación que el bolívar mantiene con respecto al dólar, para finales del mes de septiembre el dólar paralelo ascendió a Bs. 816 afectando todas las operaciones de producción, distribución y comercialización que se realizan en el país. En este contexto, crece el desabastecimiento de alimentos, productos de higiene, repuestos y en general todos los bienes de consumo que hasta hace pocos años se podían comprar sin ningún tipo de restricción ya que había existencia plena de todos ellos.

## CONCLUSIONES

El futuro del trabajador en Venezuela se encuentra enmarcado en un ambiente de incertidumbre e inseguridad, corresponde al gobierno aplicar estrategias que permitan incentivar la producción a través de políticas económicas y mejorar las políticas sociales para que no se conviertan en desmotivadoras del trabajo. Los incentivos a los productores y comerciantes privados generan empleo y condiciones favorables para el aumento de la producción y del trabajo, todo ello enmarcado en la búsqueda de una igualdad de oportunidades que llevará hacia la justicia social y la retribución en base al esfuerzo de los individuos. Suena muy bien y además fácil de lograr; desgraciadamente el panorama que se observa no es el mejor. La realidad nacional se encuentra signada por el acontecer político, marcado por una insatisfacción general que podría en algún momento provocar estallidos sociales; es necesario que para que el ciudadano recupere su calidad de

vida, social, fisiológica, mental y económica, el Estado tenga la voluntad requerida para recuperar un país que en pocos años ha ido desapareciendo.

El objetivo de caracterizar las acciones estratégicas, constituye un recurso que se debe implementar con urgencia y debe contar con un conjunto de acciones como; jornadas, talleres de sensibilización y cursos de actualización, que conduzcan a mejorar la labor interna de las organizaciones, para que puedan brindar y compartir conocimientos con la finalidad de despertar en la sociedad potencialidades de crecimiento. Además de concentrarse en aumentar el manejo de los elementos en el área de la comunicación eficaz, dado que la misma constituye la principal fuente de interacción social, de expresión emocional de sentimientos y la satisfacción de las necesidades sociales, generando actitudes de emprendimiento, autogestión y sobre todo actitud positiva y motivadora que pueda sacar oportunidad en un

contexto de crisis en pro a la empresa y al trabajador.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AFP (2015) **Dólar Negro Registra Otra Subida**. El Impulso.com del miércoles 30 de septiembre de 2015. Economía.[consulta 30/09/15]  
[elimpulso.com/seccion/economia](http://elimpulso.com/seccion/economia)

Arismendi, L. (2014). **Hacen Falta Cuatro Salarios Mínimos para Adquirir la Canasta Básica**. Diario La Verdad publicación digital del 1º mayo 2014. Economía. [consulta 22/09/15]  
[www.laverdad.com/.../51339-hacen-falta-cuatro-salarios-minimos-para-a..](http://www.laverdad.com/.../51339-hacen-falta-cuatro-salarios-minimos-para-a..)

Bank of America (2015) **Informe**. Red Book: 1Q 15 Edition. [consulta 22/09/15]  
[versionfinal.com.ve/2015/.../bank-of-america-inflacion-en-venezuela-cer](http://versionfinal.com.ve/2015/.../bank-of-america-inflacion-en-venezuela-cer)

Camacaro, R. (2006). **Aproximación a la Calidad de Vida en el Trabajo en la Organización Castrense Venezolana. Caso Aviación Militar Venezolana**. Tesis Doctoral publicada. Eumed.net [consulta 29/09/15]  
[www.eumed.net/.../Conceptos%20Calidad%20de%20Vida%20en%20el%](http://www.eumed.net/.../Conceptos%20Calidad%20de%20Vida%20en%20el%20)

- Cendas-FVM. (2014) **Canasta Alimentaria**. Informe 21. Com/Cendas.
- Chiavenato (2009). **Gestión del Talento Humano**. 3ra edición. Editora Mc Graw- Hill. Caracas-Venezuela.
- De la Cruz (2013). **Prisma Bursátil, la Realidad de los Mercados Financieros**. ArtGerust Libros. España.
- Hurtado (2012). **Calidad de Vida en Venezuela**. El Universal. Opinión. 16 de diciembre de 2012.
- IML (2015) **Bs. 50.625,52 CostóLa Canasta Alimentaria de agosto**. El Impulso.com del miércoles 30 de septiembre de 2015. Economía.[consulta 30/09/15] [elimpulso.com/seccion/economia](http://elimpulso.com/seccion/economia)
- Naciones Unidas. (2014) **Informa sobre Desarrollo Humano**. PNUD. [consulta 20/09/15] [hdr.undp.org/sites/default/files/hdr2013](http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr2013).
- Observatorio Venezolano de Violencia (OVV, 2014) **Informe del 2014**. [consulta 30/09/15]. [observatoriodeviolencia.org.ve/.../2015/.../OVV-INFORME-DEL-2014.p](http://observatoriodeviolencia.org.ve/.../2015/.../OVV-INFORME-DEL-2014.p)
- Organización Mundial de la Salud. (Año) **Calidad de Vida. Manual de Instrucciones de Calidad de Vida**. Ginebra, Suiza.
- Socias (2013). **Gobierno Afianzará Control Sobre Importaciones en 2014**. El Nacional Digital. Economía. Caracas
- Venezuela (1999). **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860. Caracas Diciembre 30.
- Venezuela **Decreto N°935, Salario Básico**. Caracas, 01 de mayo de 2014.- Presidencia de la República. Gaceta Oficial N° 40.401
- Viene (2002). **Sobre el Individuo**. Buenos Aires: Editorial Paidós