

Damil Jose Maldonado-Mosquera

Análisis de la calidad de vida laboral en una ferretería familiar

Analysis of the quality of work life in a family hardware store

Damil Jose Maldonado-Mosquera
damilmaldonado@gmail.com
Universidad Nacional experimental Rafael María Baralt, Santa Ana de Coro, Falcón
Venezuela
<https://orcid.org/0000-0002-5662-9540>

Recibido: 29 de abril de 2019
Revisado: 26 de abril de 2019
Aprobado: 15 de mayo de 2019
Publicado: 1 de julio de 2019

Damil Jose Maldonado-Mosquera

RESUMEN

La investigación tiene por objetivo analizar la calidad de vida laboral en una ferretería familiar. El recorrido metodológico del estudio, se orientó en un paradigma positivista, el cual se caracteriza por privilegiar el dato como esencia sustancial de su argumentación. La investigación fue del nivel descriptivo, estuvo dirigida hacia la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual. Como reflexión de cierre, se obtuvo que los trabajadores consideraron que trabajan en un ambiente físico poco seguro y saludable, lo cual constituye una debilidad empresarial, por lo tanto, los encargados administrativamente y los supervisores inmediatos de los trabajadores debe participar de manera activa en la verificación de las medidas de seguridad en sus respectivas áreas de trabajo. Los resultados demuestran una debilidad en cuanto a las relaciones interpersonales en la organización, esto genera conflictos que afectan la rentabilidad de la ferretería familiar en estudio.

Descriptor: Calidad de vida; análisis cuantitativo; empresa común; seguridad laboral; conflicto. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of the research is to analyze the quality of work life in a family hardware store. The methodological path of the study was oriented in a positivist paradigm, which is characterized by privileging data as the substantial essence of its argument. The research was at the descriptive level, it was directed towards the description, recording, analysis and interpretation of current nature. As a closing reflection, it was obtained that the workers considered that they work in an unsafe and healthy physical environment, which constitutes a business weakness, therefore, those in charge administratively and the immediate supervisors of the workers must actively participate in the verification of security measures in their respective work areas. The results demonstrate a weakness in terms of interpersonal relationships in the organization, this generates conflicts that affect the profitability of the family hardware store under study.

Descriptors: Quality of life; quantitative analysis; common company; job security; conflict. (UNESCO Thesaurus).

Damil Jose Maldonado-Mosquera

INTRODUCCIÓN

Para alcanzar la calidad y productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en su trabajo y reciban recompensas adecuadas por su contribución y de esta manera los trabajadores mejoren su calidad de vida laboral. Según Chiavenato (2011, p.289) la calidad de vida laboral “representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización”. Para lograr tal propósito, implica una constelación de factores no solo intrínsecos al puesto, sino también todos los aspectos extrínsecos y contextuales que inciden en la prestación del servicio.

La calidad del clima laboral se ve determinada por la manera en que el personal juzga su propia actividad en la organización. Aunque los seres humanos producen resultados variables cuando deciden prestar sus servicios a una organización, las investigaciones sobre el particular durante las dos últimas décadas revelan dos importantes aspectos. En primer lugar, para lograr mejorar a largo plazo la productividad es indispensable mejorar la calidad del clima laboral. El segundo aspecto a que han llegado las investigaciones, es que la mayoría de las personas considera que disfruta de un clima laboral de alto nivel cuando contribuye al éxito de la compañía en alguna forma significativa (Werther y Davis, 2008, p.438). Tomando como base los criterios anteriores, surge esta investigación que tuvo como objetivo general analizar la calidad de vida laboral en una ferretería familiar.

CALIDAD DE VIDA LABORAL

Para cumplir con una buena calidad de servicio, la organización no puede olvidar a su personal interno. Esto significa que, para satisfacer al cliente externo, debe satisfacer primeramente a los responsables de otorgar los servicios o productos ofrecidos. De acuerdo Chiavenato 2011, p.492) explica que hay que colocar a los empleados en primer lugar y ellos pondrán a los clientes o consumidores en primer lugar. La organización que invierte directamente en el empleado, está invirtiendo indirectamente en el cliente.

Damil Jose Maldonado-Mosquera

En tal sentido, la optimización del potencial humano es fundamental, porque determina que tan bien se sienten las personas trabajando en la organización. El término calidad de vida laboral fue acuñado por Louisen la década de 1970, cuando desarrollaba un proyecto sobre el diseño de puestos. Según él, el concepto se refiere a una preocupación por el bienestar general y la salud de los colaboradores cuando desempeñan sus actividades (Chiavenato, 2007, p.492).

La calidad de vida laboral, para Ivancevich (2006, p.175), se refiere “a una filosofía de la administración que mejora la dignidad de todos los trabajadores; introduce cambios en la cultura de la organización, y mejora el bienestar físico y emocional de los empleados”

Desde esta perspectiva, la calidad de vida laboral incluye tanto los aspectos físicos y ambientales, como los aspectos psicológicos del centro de trabajo, tales como las reivindicaciones de los colaboradores en cuanto al bienestar y la satisfacción en el trabajo, aspectos que se traducen efectos que potencian la productividad y la calidad.

En ese mismo orden de ideas Chiavenato (2011), afirman que la calidad de vida laboral “representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización” (p.289). Por lo tanto, la calidad de vida laboral, implica un profundo respeto por las personas, ya que las organizaciones sólo pueden alcanzar grados elevados de calidad y productividad si cuentan con personas motivadas que tienen una participación activa en sus trabajos y que son recompensadas adecuadamente por sus aportaciones.

FACTORES DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Para Chiavenato (2009, p.493), la calidad de vida laboral es una construcción compleja que envuelve una constelación de factores, como: La satisfacción con el trabajo ejecutado; las posibilidades de futuro en la organización, el reconocimiento por los resultados alcanzados; el salario percibido, las prestaciones recibidas; las relaciones humanas dentro del equipo y la organización, el entorno psicológico y físico del trabajo;

Damil Jose Maldonado-Mosquera

la libertad para actuar y la responsabilidad para tomar decisiones y las posibilidades de estar comprometido y participar activamente.

La calidad de vida laboral, también implica aspectos intrínsecos (contenido) y extrínsecos (contexto) del puesto. Afecta a las actitudes personales y a los comportamientos relevantes para la productividad individual y grupal, como la motivación para el trabajo, la adaptación a los cambios en el entorno laboral, la creatividad y el afán por innovar o aceptar cambios y, sobre todo, agregar valor a la organización (Chiavenato, 2002, p. 407).

MODELOS DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Para Chiavenato (2011, p.493), el desempeño del puesto y el clima de la organización representan factores importantes que determinan la calidad de vida en el trabajo. Si ésta fuera mala, conducirá a la alienación del empleado y a su insatisfacción, mala voluntad, disminución de la productividad, comportamientos contraproducentes como ausentismo, rotación, robo, sabotaje, militancia sindical entre otros.

Es por ello, que una buena calidad conducirá a un clima de confianza y respeto mutuo, en el cual las personas propenden a aumentar sus aportaciones y a elevar sus posibilidades de éxito psicológico, mientras que la gerencia tiende a reducir los mecanismos rígidos de control social. Puesto que, la importancia de las necesidades humanas varía de acuerdo con la cultura de cada individuo y de cada organización, la CVL no sólo está en función de las características individuales (necesidades, valores, expectativas) o situaciones (estructura organizacional, tecnología, sistemas de recompensas, políticas internas) sino, sobre todo, por la actuación sistémica de las características individuales y organizacionales. Ello explica por qué diversos autores presentan modelos de CVL. Entre los cuales están el modelo de Nadler y Lawler, el de Hackman y Oldhan y el de Walton.

MODELO DE CALIDAD DE VIDA DE NADLER Y LAWLER (1983)

De acuerdo con Chiavenato (2009, p.493), este modelo se basa en cuatro aspectos fundamentales y a su vez mejorara a medida que estos se incrementen. La participación de los colaboradores en las decisiones, la reestructuración del trabajo en razón del enriquecimiento de las tareas y de los grupos autónomos de trabajo, la innovación del sistema de recompensas de modo que influya en el clima de la organización y la mejora del entorno laboral por cuanto se refiere a las condiciones físicas y psicológicas.

En este modelo tomando en cuenta el primer aspecto genera para el trabajador un grado de importancia en la organización porque se involucra en la toma de decisiones de los procesos, además ofrece autonomía en los trabajos mejorando el ambiente laboral, con los otros aspectos hay énfasis en la compensación.

MODELO DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DE HACKMAN Y OLDHAN (1976-1980)

Con el fin de diagnosticar el trabajo, Hackman y Oldhan utilizan un modelo de investigación basado en un inventario de diagnóstico de las características del puesto, el cual permite medir el grado de satisfacción y de motivación interna para el diagnóstico de la CVL. Según estos autores, las dimensiones del puesto producen estados psicológicos críticos que conducen a resultados personales y laborales que afectan la CVT.

Las dimensiones del puesto son: Variedad de habilidades, identidad de tarea, significado de la tarea, la persona debe tener una clara percepción de las consecuencias y las repercusiones que su trabajo tiene en el trabajo de otras, debe poseer autonomía, debe permitir Realimentación del propio trabajo, así como, la realimentación extrínseca y la interrelación. De acuerdo a esta teoría, lo que permite evidenciar es que, se basa en un inventario de diagnóstico de las características del puesto, el cual permite medir el grado de satisfacción y motivación interna de la calidad de vida laboral.

MODELO DE CALIDAD DE VIDA DE WALTON (1975)

En relación a los factores de calidad de vida laboral para Walton, citado por Chiavenato (2009, p.494), existen ocho factores que afectan la calidad de vida en el trabajo, a saber: Compensación justa y adecuada. La justa distribución de la compensación depende de qué tan adecuada sea la remuneración por el trabajo que desempeña la persona, de la equidad interna (el equilibrio entre las remuneraciones dentro de la organización) y de la equidad externa (el equilibrio con las remuneraciones del mercado de trabajo). Condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Éstas incluyen las dimensiones de la jornada laboral y el entorno físico adecuado para la salud y el bienestar de la persona.

También esta la utilización y desarrollo de capacidades. Se deben brindar oportunidades para satisfacer la necesidad de utilizar las habilidades y los conocimientos del trabajador, para desarrollar su autonomía y autocontrol y para obtener información sobre el proceso total del trabajo, así como realimentación acerca de su desempeño.

Otros factores a considera son las oportunidades de crecimiento continuo y seguridad. Se debe ofrecer la posibilidad de hacer carrera en la organización, de crecimiento y desarrollo personal y de seguridad de un empleo duradero; integración social en la organización. Esto implica eliminar barreras jerárquicas que marcan distancias, brindar apoyo mutuo, franqueza interpersonal y ausencia de prejuicios. Por su parte, el factor de constitucionalismo, se entiende como la institución de normas y reglas de la organización, derechos y deberes del trabajador, recursos contra decisiones arbitrarias y un clima democrático dentro de la organización.

En ese mismo orden de ideas se tomar en cuenta, el trabajo y espacio total de vida y relevancia social de la vida laboral, en cuanto el trabajo y espacio total de vida, implica que el trabajo no debe absorber todo el tiempo ni la energía del trabajador en detrimento de su vida familiar y particular, de su tiempo de ocio y sus actividades comunitarias. Con respecto a la relevancia social de la vida laboral, significa que el trabajo debe ser una

Damil Jose Maldonado-Mosquera

actividad social que enorgullezca a la persona por formar parte de una organización; la cual debe tener una actuación y una imagen delante de la sociedad, responsabilidad social, responsabilidad por los productos y servicios que ofrece, prácticas de empleo, reglas bien definidas de funcionamiento y de administración eficiente.

Si se visualiza la calidad de vida en el trabajo bajo un prisma más amplio, entenderemos que ésta constituye una dosis perfecta de aglutinación de los talentos involucrados, que gozan de facultades, y la arquitectura organizacional correspondiente (organización de trabajo en equipo), una cultura organizacional amigable e incluyente y un estilo de administración democrática y participativa. Según Chiavenato (2011, p.293) la calidad de vida laboral está adquiriendo una importancia sin precedente para el éxito de la organización. Esta depende del grado de satisfacción de las personas en relación con la empresa y el ambiente laboral.

El autor antes mencionado, propone una serie de medios que las organizaciones deberían de llevar a cabo y que permiten aumentar la satisfacción en el trabajo de los empleados, los cuales se expondrán a continuación. Como ejemplo hacer que los puestos sean más amenos; muchas empresas tienen una cultura de relajación entre sus colaboradores. El ambiente divertido hace que las personas estas más satisfechas con lo que hacen y así eliminan la rutina y la monotonía. Pagar con justicia, brindar prestaciones y oportunidades para ascensos: esto representa los buenos salarios, prestaciones acordes a las necesidades y presupuestos de cada quien; un planteamiento sencillo. Adecuar a las personas a los puestos según sus intereses y habilidades; de ahí la necesidad de admitir a personas con potencial para desarrollarse en el sentido de adecuarlas a los puestos correctos.

De igual manera, se debe diseñar puestos para que sean desafiantes y satisfactorios; esto implica delegar más responsabilidad a la gente y proporcionarle mayor variedad, significado, identidad, autonomía y realimentación. En base a todo lo expuesto anteriormente, el desempeño en el puesto es un factor de peso al determinar la calidad de vida laboral, puesto que, una mala calidad de vida laboral provoca alineación e

Damil Jose Maldonado-Mosquera

insatisfacción en el empleado, mala voluntad, descenso de productividad y comportamientos contraproducentes. Una buena calidad fomenta un clima de confianza y respeto recíproco, en el cual el individuo tiende a aumentar sus contribuciones y a elevar oportunidades de éxito psicológico y personal.

RECORRIDO METODOLÓGICO

El recorrido metodológico del estudio, se orienta en un paradigma positivista, el cual se caracteriza por privilegiar el dato como esencia sustancial de su argumentación. El dato es la expresión concreta que simboliza una realidad. Esta afirmación se sustenta en el principio de que lo que no se puede medir no es digno de credibilidad. Por ello, todo debe estar soportado en el número, en el dato estadístico que aproxima a la manifestación del fenómeno. El paradigma que se adscribe en este enfoque concibe a la ciencia como una descripción de fenómenos que se apoya en los hechos dados por las sensaciones y no se preocupa por explicarlo (Palella y Martins, 2015, p. 39).

Por su parte, Hernández, Fernández y Batista (2003, p.73) señala que el enfoque cuantitativo del paradigma positivista se emplea para mejorar las preguntas de investigación. La idea conduce a la generación de preguntas, la formulación de hipótesis, la definición de variables, la propuesta de un plan y la realización de mediciones y análisis estadísticos. La investigación fue del nivel descriptivo, que según Palella y Martins (2015) el propósito de este nivel “es interpretar realidades de hechos. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos” (p.85).

REFLEXIÓN DE CIERRE

A continuación, se presentan las reflexiones finales a las que llegó el autor de la investigación, al respecto los trabajadores de empresa objeto de estudio consideraron que trabajan en un ambiente físico poco seguro y saludable, lo cual constituye una debilidad empresarial, contradiciendo el criterio de Werther y Davis (2008), el cual dice

Damil Jose Maldonado-Mosquera

que “la seguridad física de los integrantes de la organización constituye un elemento de la más alta prioridad para los empleados mismos, la empresa y las autoridades”(p.427). Por lo tanto, el profesional de los recursos humanos y los supervisores inmediato de los trabajadores debe participar de manera activa en la verificación de las medidas de seguridad en sus respectivas áreas de trabajo.

En forma general, el indicador desarrollo de las capacidades, reflejo debilidades que debe ser atendidas, tal como lo plantea Druker (2002) cuando dice "en cualquier institución importante, sea organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo del potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención"(p.12). Por lo tanto, para las organizaciones, la capacitación del recurso humano debe ser de vital importancia ya que contribuye al desarrollo profesional de los individuos, lo cual redundará en beneficios para la institución, de allí que constituye una de las mejores inversiones y principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Los resultados demuestran una debilidad en cuanto a las relaciones interpersonales en la organización, lo cual es contrario a lo expresado por Dessler (2011), quien sostiene que las relaciones interpersonales “es la percepción por parte de los miembros de las empresas acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tanto entre pares como entre jefes y subordinados” (p.27)

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTOS

A los propietarios y trabajadores de la ferretería familiar, por el apoyo en el desarrollo de la investigación.

Damil Jose Maldonado-Mosquera

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Chiavenato, Idalberto. (2002). Gestión del Talento Humano. (1ª ed.). Colombia: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. (8ª ed.). México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. (3ª ed.). México: McGraw - Hill Interamericana de España, S.A.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Editorial McGraw Hill. (9ª ed.). México: McGraw - Hill Interamericana de España, S.A.
- Dessler, G. (2011). Administración de Recursos Humanos (5ª ed.). México: Pearson
- Drucker, P. (2002). Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Hernández, R., Fernández, C. & Batista, P. (2003). Metodología de la investigación. (3ª ed.). México: McGraw- HILL Interamericana., S.A
- Ivancevich, J., Konopaske, R., y Matteson, M.(2006).Comportamiento Organizacional. (5ª ed.). México: MacGraw-Hill.
- Palella, S. & Martins, F. (2015). Metodología de la investigación cuantitativa. (4ª ed.). Caracas: Fedupel.
- Werther, W y Davis, K. (2008) Administración de Recursos humanos. El capital humano de las empresas. (5ª ed.). México: MCGRAW- HILL INTERAMERICANA, S.A.

Noesis. Revista Electrónica de Investigación

Año 1. Vol 1. N°2. Julio – Diciembre. 2019

Hecho el depósito de Ley: FA2019000060

ISSN: 2739-0365

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS AVANZADOS KOINONIA (IIEAK).

Santa Ana de Coro. Venezuela.

Damil Jose Maldonado-Mosquera