

CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCION EN EL TRABAJO

Influencia de la calidad de vida y satisfacción de los
trabajadores en el funcionamiento de la organización.

Mónica Adriana Arango Afanador

Universidad de la Sabana

Resumen

El siguiente artículo se centró en la Influencia de la calidad de vida y satisfacción de los trabajadores en el funcionamiento de la organización. Se realizó una breve revisión histórica acerca del factor del recurso humano dentro de las organizaciones, seguidamente se plantean algunos de los aspectos que influyen en la satisfacción del trabajador al interior de la empresa, retomando las teorías del Doctor Carlos Julio Rojas acerca de los inhibidores del aprendizaje en las organizaciones, (factores que afecta considerablemente la satisfacción laboral).

Después de esto se hace un planteamiento acerca de lo que se puede considerar una empresa saludable, donde los trabajadores al sentirse totalmente satisfechos en la organización desarrollan óptimamente todas sus potencialidades en pos de un objetivo común "La Organización". Y por último se realiza un planteamiento acerca de unos estudios realizados por The Conference Board's Middle Atlantic incluyendo Nueva York, acerca de la satisfacción del sitio de trabajo en esta región de los Estados Unidos.

Abstract

The following article is based on the Influence of the Quality of life and satisfaction of the workers in the

functioning of a Company. It was made a historical review about the evolution of the Human resources inside the organizations.

After this reviewing I tried to establish some aspects about the influence of the worker's satisfaction. Then I took some theories of the Doctor Carlos Julio Rojas about the influences of the learning inhibitors on the workers. After that I attended to plan the meaning of a Healthy Company. And finally took a research that was made in The Conference Board's Middle Atlantic including New York about the satisfaction in workplaces in this region of the United States of America.

Influencia de la calidad de vida y satisfacción de los
trabajadores en el funcionamiento de la organización

La vida cotidiana lleva un ritmo acelerado en todos los aspectos de las organizaciones, situación que afecta considerablemente a los individuos inmersos dentro de estas.

De ahí radica el interés de este ensayo en que se centre en prestar atención al desenvolvimiento del factor humano dentro de las organizaciones, bajo el acelerado, incierto y complejo ritmo de vida y de esta manera examinar cómo estas circunstancias afectan el equilibrio emocional del individuo y repercuten en el clima y desarrollo organizacional.

En la actualidad el papel que juega el factor humano en el desarrollo de las organizaciones es determinante y clave.

A través de los tiempos ha evolucionado de una manera muy notoria el papel que juega el factor humano en el desarrollo de las organizaciones. Haciendo una breve revisión histórica, se vislumbraba en la era industrial, que los recursos estratégicos fundamentales para el desarrollo de las organizaciones, como el capital y la tecnología, dejaron a un lado el factor humano, y de esta

manera la organización obtenía sus utilidades únicamente con lo que resultaba de la explotación de aquellos recursos.

En la segunda guerra mundial, fueron apareciendo paulatinamente las teorías de comportamiento humano y se empezó a encuadrar a las personas dentro de unos marcos en donde se apreciaban claramente sus esperanzas, miedos, sueños y no eran vistos como un factor de producción. Tanta influencia tuvo esta nueva tendencia, que se empezó a motivar a las personas hacia una autorrealización plena. Todos estos planteamientos eran simples teorías, por que esta situación era totalmente diferente en la práctica en donde en muchas compañías las personas seguían siendo vistas como en las épocas anteriores y no como el "activo más valioso dentro de la organización".

Entrada la época moderna las organizaciones debieron enfrentar esta nueva situación y se vieron en el deber de darle su lugar a las personas, revalorando y estimulando el desarrollo de éstas, ya que eran consideradas el recurso estratégico más importante dentro de la organización.

Actualmente, la visión de las organizaciones está en un proceso de diversificación en donde se reconoce que los recursos estratégicos van mucho más allá de la

exteriorización de la capacidad laboral del individuo, y se está concentrando en explorar el interior de éste, para obtener de él, mejores resultados lo cuál se está logrando bajo métodos como; el manejo de la información, la capacidad de aprendizaje y la creatividad que puedan desarrollar los individuos en el ejercicio de sus actividades laborales.

Aclarando que todo esto se debe desenvolver bajo un ambiente de calidad que permita que los recursos humanos se puedan desarrollar y responder con estas habilidades.

El nuevo pensamiento debe basarse en que las personas son las que diseñan y mejoran el proceso; aquellas personas que efectúan el proceso son las que deben controlarlo y los gerentes deben obtener el compromiso de las personas para diseñar, controlar y mejorar los procesos, de manera que puedan mantenerse productivos.

De esta manera las organizaciones deben empezar a aceptar que para sobrevivir y desarrollarse deben revalorar y estimular el desarrollo de los seres humanos que las integran, ya que en ellos residen los recursos estratégicos actuales. Es importante resaltar que para que se de un buen desempeño en la organización las personas inmersas dentro de esta deben tener un pleno conocimiento de el ¿Saber qué

hacer?, ¿Saber cómo hacerlo? y poseer un pleno conocimiento de las políticas de la compañía.

Y por otra parte y supremamente importante va en relación con los agentes motivadores que ofrece la organización al trabajador, entre las que se encuentran la remuneración económica, el tipo de trabajo, el tipo de jefe, las cargas laborales, la salud ocupacional, el clima laboral y la variedad en el trabajo.

En el caso de mucha gente, la motivación se asocia a recompensas externas, como posición o salario. Sin embargo, los directivos con mayor capacidad tienen como motivación una cualidad interna del trabajo que realizan. Encuentran satisfacción en hacer bien las cosas, independientemente de las recompensas externas.

En la actualidad se trata el tema de cómo impulsar el aprendizaje en las organizaciones; se habla de un aprendizaje en equipo donde el autor dice "cuando los equipos aprenden de veras, no sólo general resultados extraordinarios sino que sus integrantes crecen con mayor rapidez" (Senge, 1993). No obstante este tema no se maneja de una manera adecuada, debido a que se generan inhibidores del aprendizaje, donde las compañías intentando preparar a su personal para los cambios de este mundo tan agitado

capacitan a sus trabajadores con el propósito de obtener mejores beneficios para la organización. ¿Pero cuál es la triste realidad en estos casos? El trabajador inicia su proceso de entrenamiento, donde se empieza a desarrollar un aprendizaje. El siguiente proceso es el de la transferencia de ese aprendizaje al interior de la organización y es aquí donde la compañía juega un papel muy importante, debido a que este trabajador lleno de nuevas ideas a desarrollar intenta implementar sus nuevos conocimientos y se encuentra con la negativa de no poderlos aplicar; situación a la que se le denomina *El Canario Frustrado*, este nombre debido al hecho de que no dejan *hacer* a las personas. Otra situación similar se observa cuando este trabajador aporta nuevas ideas y ninguna de estas es aceptada por la organización, situación a sí denominada *Francotirador*, donde le tiran abajo todas las ideas. (Rojas, 2001).

Entonces, pese a que las organizaciones aparentemente presentan sus mejores intenciones en capacitar a sus trabajadores para desarrollar mejores beneficios para la compañía; son estos mismos los directos culpables en no permitir que se puedan optimizar así mejores resultados.

Debido a esto como podrán las personas sentir algo de

satisfacción, cuando todas sus capacidades están a medio desarrollar?.

Así mismo existen otros efectos que influyen notablemente en la satisfacción del trabajador y es cuando el superior de la persona entrenada o capacitada le exige algo que él mismo no aplica o que es aún peor; desconoce el tema. Esta situación es llamada con el nombre de *Donde está mi jefe?*. Por otro lado el trabajador nota la incongruencia entre lo que se predica y lo que se practica en la organización y se da cuenta de los vacíos que pueden haber dentro de la misma, situación denominada *No se camina como se habla.* (Rojas, 2001)

Es importante denotar otro factor muy importante denominado *Es parte de tu trabajo*, donde la persona al hacer uso de lo aprendido, no recibe el reconocimiento por ello; y como puede ser esto posible si todos esperamos felicitaciones por aplicar nuevos conocimientos a nuestro trabajo. O como ocurre por el contrario, es habitual ser felicitado pero únicamente al principio y después ya nunca más recibe una felicitación; esta situación es comparable como si a una planta se le echara agua solo una vez, al dejar de regarse se marchitará. Lo mismo pasa con el individuo dentro de la organización, al no recibir una

grata felicitación por su buen desempeño, baja su motivación cada vez más hasta hacer menos eficiente su trabajo. Esta situación es denominada *Aguacero aislado, sequía prolongada*. (Rojas, 2001).

Lo que debe pretender una empresa es el logro de lo que se llama una *empresa saludable*. Imaginemos entrar a la oficina o a la planta y encontrar una atmósfera vibrante y estimulante. Al hablar con los empleados sobre un proyecto que se aproxima, se escucha solo entusiasmo y compromiso. El personal está ansioso de trabajar duro, algunos de los empleados llevan a cabo una tormenta de ideas acerca de los posibles desperfectos y sobre la manera de aumentar las ventas y utilidades, demuestran con su actitud que disfrutan con su trabajo y que quieren y respetan su empresa. Estos efectivos empleados buscan continuamente la manera de mejorar el producto o servicio, entregarlo mejor y más rápido, y así mismo estar mejorando en forma continua sus habilidades. Cuando alguien se ofrece voluntario para algo los demás están dispuestos a ayudarlo. Tienen confianza en que su jefe valorará sus sugerencias, las escuchará y será lo bastante flexible para aceptarlas. Los empleados hablan abiertamente y con sinceridad, no se crean silencios artificiales cuando los jefes se encuentran cerca

de sus trabajadores. No se generan ambientes competitivos entre los empleados de la organización, se reemplaza el antagonismo por la responsabilidad compartida y se genera un sentimiento de que todos estamos juntos en esto, es decir un trabajo en equipo.

Lo más importante de una empresa saludable es el sentimiento de respeto, comenzando con horarios flexibles, salarios y prestaciones justos, la empresa demuestra su preocupación por las personas y los empleados corresponden a esa confianza con lealtad.

El propósito es que muchas de las empresas existentes pudieran transformarse en forma decisiva en una organización con estas características, con la convicción de que solo estas empresas bajo estas condiciones estarán vivas y serán competitivas en los próximos años.

Recordemos que el poder de la gente es quizá la fuerza más potente, afecta a todas las empresas, sin importar el número de empleados, desde la agencia de publicidad con cinco personas, hasta el consorcio manufacturero de más de diez mil empleados. La nueva realidad es la forma en que las personas trabajan, piensan y sienten y son las que dictan la dirección y el éxito de los negocios.

Debido a que las personas contribuyen más y más a la vitalidad de una empresa, la dirección debe elegir entre tratar a las personas como activos valiosos que es preciso mantener y mejorar o tratar a las personas como pasivos costosos con una demanda creciente de dinero para gastos médicos, accidentes, etc.

Al trabajador no se le debe mirar ni discriminar por sus condiciones étnicas, todos tienen el mismo valor humano, los negros, las mujeres, los hispanos, los asiáticos, los ancianos, los discapacitados.

En una empresa tanto la dirección como los compañeros de trabajo requieren aprender de los demás y esforzarse por unirse todos dentro de una fuerza de trabajo unificada y de múltiples talentos.

Las organizaciones deben incorporar al empleado en su totalidad no a la simple persona que trabaja ocho horas diarias; deben prestar atención a la mente, al cuerpo, a las relaciones y las familias de los empleados. No deben ignorar a la persona total o de lo contrario recibirán una fuerte lección al contratar personas enfermas física o mentalmente o cuyas familias son una fuente de tensión. Lo cual generaría una fuerte inestabilidad dentro de la misma. Debe asumir una mentalidad empresarial que reconozca y

aprecie el lado humano de sus trabajadores tanto como el aspecto financiero.

Durante décadas las empresas operaron bajo la creencia de que la productividad y las utilidades inmediatas eran más importantes que el personal, que los accionistas eran más importantes que los empleados; con este pensamiento se consideró a los empleados como pasivos muy caros que se depreciaban de manera constante y que debían presionarse y empujarse para obtener el máximo rendimiento con el lema de "utilidades a cualquier precio" lo cual generó una fuerza de trabajo indiferente, una producción de bienes y servicios defectuosos y un futuro incierto. Si no se supera este criterio empresarial y si las instituciones no invierten ahora en fuerza de trabajo los lugares de trabajo serán sitios más dolorosos para laborar y los negocios del país de marchitarán.

Las presiones personales y empresariales mal administradas proyectan a una empresa no saludable. La empresa saludable incluye a personas que intentan producir un desempeño excepcional. Todas estas empresas emanan vitalidad y espíritu dentro y fuera de la organización que se refleja en una profunda sensación de valores humanos compartidos, los cuales son el pegamento que une a los

empleados sanos y exitosos con las empresas saludables y productivas. Estos principios se aplican en todos los rincones de la empresa, desde las recepcionistas y los obreros hasta los altos ejecutivos y la dirección general de la organización. Cada uno de estos valores determina la salud de los empleados y los fortalece a todos; del mismo modo capacita a la empresa para crecer, evolucionar y renovarse en forma constante. Dichos valores unen a las personas a la organización, crean un lenguaje común y una visión compartida.

Bajo unos estudios arrojados en Estados Unidos en The Conference Board's Middle Atlantic region incluyendo Nueva York se obtuvieron dramáticos resultados acerca de la satisfacción laboral donde en 1995 un 53 por ciento de los trabajadores amaban su trabajo, hoy en día el mismo estudio ha decrementado en el nivel a un 48 por ciento de satisfacción laboral.

Aparentemente el dinero puede comprar el amor por el trabajo, debido a que los trabajadores mejor pagos reportaron los niveles más altos de satisfacción con un 53 por ciento de empleados que ganaban un salario de más de \$50.000 dólares por año; indicando que ellos están satisfechos con su vida laboral. Aún así estos resultados fueron más altos en el año de 1995 donde un 66.5 por ciento

de estos trabajadores se sentían satisfechos laboralmente hablando.

Estos resultados no son relativamente altos, si suponemos el proyecto de vida que se puede desarrollar en un país tan desarrollado como lo es Los Estados Unidos de América, donde se supone que las personas al no tener altos niveles de educación académica, pueden tener oportunidades laborales. Aún así estas personas se sienten subutilizadas, demandan el no ser escuchadas por sus jefes, sienten que su trabajo no es valorado, sus jefes los están volviendo locos, argumentan no estar cómodos en sus sitios de trabajo, se sienten tan frustrados que prefieren ser un desempleado antes que perder su dignidad, la compañía donde trabajo no parece tener corazón, entre otras más quejas.

Entonces me pregunto si el recurso humano es el activo más importante para la organización, por que no valorar a las personas inmersas dentro de esta como lo que realmente son? *El Capital más importante para cualquier organización.*

REFERENCIAS

Gratton, L. (2001) Estrategias del Capital Humano. "Cómo situar a las personas en el corazón de la empresa". Madrid: Financial Times. Prentice Hall.

Khadem, R. (2000) Alineación Total. "Cómo convertir la visión de la empresa en realidad". Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Nash, M. (1991) Como Incrementar la Productividad del Recurso Humano. Colombia: Editorial Norma.

Senge, P. (1992 - 93) La Quinta Disciplina. "Cómo impulsar el aprendizaje en la organización". Barcelona: Editorial Granica.

Torcotte, P. (1986) Calidad de Vida en el trabajo. "Antiestrés y Cratividad". México: Editorial Trillas.

Rojas, C. (2001) Empresas Competitivas. "Cómo Lograrlas". Bogotá: Ediciones Digitales.

Rebesch, J (1993) Nuevas Tradiciones en los Negocios. "los Paradigmas del Espíritu y del Liderazgo en el Siglo XXI". Mexico: Panorama Editorial.

Furukawa, E (2001) Compartiendo los Valores de una Corporación. Perú: Metanoia Ediciones.

Quintana, E (2004) El Liderazgo y la Inteligencia Emocional. Mexico: Coordinadas. Proquest.

Linstedt, Sh (2003) *Satisfaction in Workplace is Declining, Poll Shows.* Buffalo News. Buffalo New York.
Proquest.

