

## **La calidad de vida en una empresa del sector farmacéutico**

Andrea Martínez, Vanessa Paiva y Leslie Borjas  
Universidad Metropolitana

### **Resumen**

El trabajo tuvo como objetivo caracterizar la calidad de vida en personal corporativo de la empresa X. El enfoque teórico se basó en los trabajos de Schneider, Schein de cultura Organizacional, Litwin, Stringer, Sznabunia, Porter y Lawler, y Herzberg para la comprensión de los de desequilibrios esfuerzos versus recompensas. El diseño de la investigación siguió el enfoque cualitativo y los instrumentos de recolección de datos fueron la observación participativa y entrevistas semi-estructuradas a 6 informantes clave. El estudio se basó en un diagnóstico previo por la empresa sobre clima organizacional realizado en diciembre de 2010. La empresa pertenece al sector farmacéutico venezolano. Las categorías emergentes fueron: satisfactores e insatisfactores, comunicación, acción sobre el capital humano y aspectos motivacionales. Se recomienda la intervención de las organizaciones de manera sistemática, que integren políticas de calidad de vida y bienestar, en la organización se propuso el desarrollo de una propuesta para la mejora de las acciones derivadas del estudio.

**Palabras clave:** Calidad de vida, cultura organizacional, desempeño organizacional

### **Introducción**

La cultura organizacional es el conjunto de características típicas de la empresa, según Lado y Wilson (1994), es “considerada una competencia distintiva que se convierte en fuente potencial para desarrollar ventajas competitivas en las organizaciones” ( p. 28).

Sznabunia (2010) señala que “la cultura organizacional aparece como un fenómeno único, irreplicable, propio de cada sistema de organización humana – familia, empresa, sociedad o nación – y esencial para su supervivencia y éxito. A su vez, es el elemento más vulnerable...” (p. 56).

Las organizaciones, son responsables de nuevas exigencias tales como darle un sentido al trabajo, desarrollar una cultura organizacional en la cual prevalezcan políticas organizacionales que le garanticen la supervivencia a la organización. Para medir los niveles de satisfacción o insatisfacción laboral, existen innumerables teorías como la de Herzberg (1959), Adams (1963), Porter y Lawler (1968), y Hackman (1971), entre otras, las cuales han aportado consideraciones para la comprensión de la gestión organizacional. Los estudios de clima organizacional permiten identificar las principales debilidades dentro de una empresa y propician una búsqueda de soluciones a ellas.

El trabajo de investigación se origina en una empresa del sector farmacéutico venezolano, la cual atendiendo a la confidencialidad solicitada por dicha organización, pasará a ser tratada en el trabajo como Empresa X. El nombre de la empresa que realizó el diagnóstico organizacional, será identificado como empresa Y. La empresa X en un estudio de clima organizacional determinó *insatisfacción en el factor de equilibrio entre carga laboral y vida personal del empleado corporativo*. Esta causa dio origen al objetivo del problema del presente trabajo de grado, desarrollar los lineamientos básicos en una propuesta de calidad de vida para el personal corporativo de la empresa X.

El cuerpo teórico se fundamentó en las teorías de la psicología industrial y comportamiento organizacional:), los factores satisfactorios de Herzberg (1959), la teoría de Equidad de Adams (1963), la teoría de motivación de Lawler y Porter (1968), y la teoría de las expectativas de Hackman (1971). Burke y Litwin (1992).Karasek(1979), Borjas (2011), Cultura y liderazgo.

### **Breve aproximación al problema de investigación.**

La efectividad de una organización viene dada de acuerdo a Burke y Litwin (1992) por los cambios transformacionales que afectan directamente la misión, la estrategia y la cultura y los transaccionales que afectan la estructura, sistemas y clima laboral. Factores que están interrelacionados que afecten al individuo y a la ejecución de la organización.

La cultura y el clima organizacional son constructos que se relacionan en el desempeño de una organización. La cultura para Shein (1992) y para Hofstede (1989) Borjas (2011), son patrones compartidos del personal al hacer las cosas que permiten a la organización apuntar cambios de valores, retos, metas y metáforas. Un clima organizacional efectivo debe estar caracterizado por elementos tales como: buena comunicación, autonomía individual, desarrollo e incentivos para el personal, y satisfacción personal del empleado.

Según Schneider y Hall (1982, citado en Goncalves 2000) el “clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales” (párr.2). Cuando en una empresa el clima organizacional no es el más adecuado los gerentes se ven en la necesidad de enfrentar el problema, las características

personales de sus empleados no son algo que ellos puedan atacar pues cada persona tiene una personalidad distinta y única, deben entonces cambiar las características de la organización que de una u otra manera están afectando el desempeño de sus empleados y por ende originando un clima organizacional no adecuado.

La cultura organizacional es el conjunto de características típicas de la empresa y según Lado y Wilson (1994) la cultura organizacional junto a otros factores son “considerados una competencia distintiva que se convierte en fuente potencial para desarrollar ventajas competitivas en las organizaciones” (Delgado, p.28).

Szabunia (2010) señala que “la cultura organizacional aparece como un fenómeno único, irreplicable, propio de cada sistema de organización humana – familia, empresa, sociedad o nación – y esencial para su supervivencia y éxito. A su vez, es el elemento más vulnerable...” (p. 56).

Payne (2000) indica que tanto el clima organizacional como la cultura organizacional “tratan de describir y de explicar las soluciones que existen entre grupos de personas que comparten cierto tipo de situación o de experiencia” (p.170).

En la organización estudiada se realizó un diagnóstico en el año 2010 que midió las siguientes variables: alta dirección, cultura e innovación, dirección, gestión del talento, imagen externa, autonomía, comunicación, cooperación y soporte, recursos, equilibrio y carga de trabajo, desarrollo de carrera, reconocimiento e incentivos, remuneración, beneficios y compromiso.

El estudio de clima organizacional determinó *un nivel de insatisfacción por parte del empleado en la categoría equilibrio carga laboral y vida personal*, el mismo fue realizado al personal de la oficina corporativa, la cual agrupa los cargos de: personal ejecutivo, alta gerencia, junta directiva, vice-presidencia, presidencia, área de sistemas, relacionales corporativas, planificación estratégica, recursos humanos, finanzas, personal de apoyo para sistemas de distribución, personal de apoyo a distribución, seguridad y auditoría. Esta información fue suministrada por la gerencia de recurso humanos de la empresa.

El objetivo de esta investigación fue determinar los factores que caracterizan calidad de vida de la empresa del sector farmacéutico en el período 2010- 2011.

### **Metódica de la investigación**

La investigación se inserta en los lineamientos de la investigación cualitativa( Paz Sandin, 2003)

### **3.3. Informantes claves**

Según Goetz y LeCompte (1988) “los informantes claves son individuos en posesión de conocimientos, status y destrezas especiales y que está dispuestos a cooperar con el investigador... Frecuentemente son elegidos porque tienen acceso (tiempo, espacio o perspectiva) a datos inaccesibles...” (p.134). Para el presente trabajo de investigación se utilizó como informante clave uno al gerente de RRHH quien nos puso en contacto con el resto de los informantes y quien facilitó la información obtenida en el estudio de Clima Organizacional realizado en diciembre 2010 por la compañía Y.

A fines de esta investigación se entrevistaron a seis (6) informantes, quienes se desarrollan a nivel gerencial, con un promedio de antigüedad de cinco años en la empresa.

La intención de las investigadoras fue

...trata de buscar una muestra que sea comprensiva y que, a su vez, tenga en cuenta los casos negativos o desviantes, pero haciendo énfasis en los casos más representativos y paradigmáticos y explotando a los informantes clave (personas con conocimientos especiales, estatus y buena capacidad de información). Un buen informante clave puede desempeñar un papel decisivo en una investigación... (Martínez, 1998, p .54).

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Martínez (2004) indica que “si nuestros procedimientos metodológicos deben orientarse hacia el descubrimiento de las estructuras personales o grupales, será necesario tener muy presentes las formas en que se revelan o expresan dichas estructuras”(p.88).

Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron la observación directa o participativa y la entrevista semi-estructurada.

## **Resultados de la investigación ( Se presentan sólo algunas categorías)**

El análisis cualitativo se hizo a través de la triangulación y el método hermenéutico-dialéctico, lo que permitió derivar las siguientes categorías: *acción sobre el capital humano, planificación, satisfactores e insatisfactores, y comunicación*, las cuales se interrelacionan con la dinámica de la empresa X como lo indica la figura 9.

A) La categoría de satisfactores e insatisfactores. Los informantes claves mencionaron que la empresa tiene buenos beneficios; el inf. 3 hizo comentarios como "el pago es bueno", "Buenos beneficios" o "Seguro, Pagan los útiles escolares de los niños, planes vacacionales" son prueba de ello, sin embargo los infs 5, 6 manifestaron "excesivo trabajo"." empezar a pagar las horas extras, o volver a tener un comedor. "

Con respecto a los factores motivadores los mismos trabajan bajo características como sentimiento de autorrealización, oportunidad de realizar cosas interesantes y reconocimiento de una labor hecha, las entrevistas realizadas reflejaron diferencias en las percepciones de los empleados, como por ejemplo el comentario del inf 5 cuando dice "Aprendes mucho en esta organización" o del inf 3 dice "Los empleados hacen mucho sacrificio y el esfuerzo no es reconocido" respectivamente.

### **Recomendaciones**

Los investigadores proponen investigar acerca de las intervenciones transaccionales que se realizan a la organización y que sólo analizan un aspecto de la misma en el caso estudiado; el clima organizacional.

Los gerentes tenemos que aportar a las organizaciones una visión integral que mejore la calidad de vida de los trabajadores, como propuesta integrativa de la efectividad organizacional.

### Referencias bibliográficas

Borjas, L.( 2011) *Cultura y Liderazgo basado en Aprendizaje Organizacional: Un enfoque desde la complementariedad (Spanish Edition)* , Madrid, editorial EAE

Briceño-León, R. (1996). *Los Métodos Cualitativos: Rasgos Comunes, Errores Frecuentes*. Rev. Venez. De Econ. Y Ciencias Sociales, Vol. 2, N° 2-3.

Burke W y Litwin G. (1992) Descripción del modelo causal de desempeño e Innovación organizacional. España. Disponible en: [http://www.12manage.com/methods\\_burke\\_litwin\\_model\\_es.html](http://www.12manage.com/methods_burke_litwin_model_es.html) Recuperado el

Cosier, R. y Dalton, D. (1983). *Equity Theory and Time: A Reformulation*. Academy of Managment Review, n° 2, vol. 28. Universidad de Indiana. Disponible en: <http://www.istor.org/pss/257759> Recuperado el 29 de septiembre de 2011.

Daltasmachian, A., Damason, R., Blyton, P. (1986). *Developing a measure of industria Irelations climate*. Relations Industrielles.

Goncalves, A. (2000) *Dimensiones del Clima Organizacional*. Disponible en: <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/clima-organizacional.htm> Recuperado el 19 de mayo de 2011.

Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). México. Editorial Trillas.

Hackman, J. y Oldham, G. (1976). *Motivation through the Design of the Work: Test of a Theory*. Organizational Behavior and Human Performance, volume 16.

Hackman, J. y Porter, L. (1968). *Expectancy Theory Predictions of Work Effectiveness*. Reprinted from *Organizational Behavior and Human Performance*, volume 3, number 4.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). 5ta edición: *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Hofstede, G. (1991). *Cultures and Organizations. Software of the mind*. McGraw-Hill.

Houghton, P. y Houghton, T. (2009). *APA: The easy Way!*. Segunda edición. Baker College. Flint, Michigan.

Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard Business School Press.

Martínez Guillén, M. (2006) *La gestión empresarial*. Equilibrando objetivos y valores- Ediciones Díaz de Santos.

Martínez, M. (1998). *La Investigación Cualitativa Etnográfica en Educación. Manual Teórico-Práctico*. México: Editorial Trillas.

Martínez, M. (1999). *La Nueva Ciencia. Su desafío, lógica y método*. 1era edición. México: Editorial Trillas

Payne, R.L. (2000). *Climate and Culture: How Close Can They Get?* Handbook of organizational culture and climate.

Paz Sandín, M. (2003). *Investigación Cualitativa en Educación: Fundamentos y tradiciones*. 1era Edición. España: McGraw-Hill

Press, E. (2003). *La comunicación, herramienta de la empresa*. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/66/comunicaherr.htm>

Recuperado el 23 de Octubre de 2011.

Schein, E. (1982). *Organizational, Culture and Leadership*. Jossey Bass. CA, 1992.

Soto, E. (2001). *Comportamiento organizacional: impacto de las emociones*. Mexico International Thomson Editors.

Stoner F, (1996). *Administración*. Sexta edición. México McGrawHill

Suarez, A. (2008). *Gestione el Clima Organizacional a través del compromiso de su gente*. Disponible en:

[http://www.gestionhumana.com/gh4/BancoMedios/Documentos%20PDF/5-gestione\\_el\\_clima\\_organizacional.pdf](http://www.gestionhumana.com/gh4/BancoMedios/Documentos%20PDF/5-gestione_el_clima_organizacional.pdf) Recuperado el 19 de mayo de 2011.

Szabunia, P. (2010). *El Cerebro y la Cultura Organizacional: ¿Similitudes Casuales?*. Debates IESA. Volumen XV. Número 1. Caracas.

Zarco, V. y Rodríguez A.(2008). *Psicología de los grupos y de las organizaciones*. España: Ediciones Pirámide.