

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME “ALWAYS CLEAN”.

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME “ALWAYS CLEAN”

QUALITY ELEMENTS OF THE WORK LIFE IN THE SME “ALWAYS CLEAN”

Yesneri Arévalo Pérez*, Andrés Joel Ávila Aguilar**

*Ingeniera en Logística. Estudiante de la Maestría en Administración en Negocios. Instituto Tecnológico Superior Progreso. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3897-759X>.

**Doctor en Desarrollo Regional. Instituto Tecnológico Superior Progreso. Email: aavila@itsprogreso.edu.mx. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9260-1222>.

Dirección para correspondencia: yesneri28@hotmail.com

Fecha de recibido: 11 de julio de 2019

Fecha de aceptación: 12 de agosto de 2019

DOI: <https://doi.org/10.19136/hitos.a25n73.3536>



ARÉVALO-PÉREZ Y., ÁVILA-AGUILAR A. J.
SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2019. Año 25, Número 73. Págs. 371-389

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME “ALWAYS CLEAN”

RESUMEN

OBJETIVO: Diseñar una estrategia para minimizar el ausentismo y la rotación del personal en la PyME “Always Clean”. El planteamiento teórico llamado calidad de vida laboral, está basada en la expresión de la opinión del personal, la motivación, acción y efecto de incentivar, con respecto al estilo de liderazgo del jefe.

MATERIAL Y MÉTODO: El estudio se basa en una investigación descriptiva, bajo un enfoque cuantitativo, de corte transversal, dentro de una PyME del estado de México, donde se desarrolló y aplicó un cuestionario, enfocado en documentar la opinión y el desempeño de los trabajadores en la empresa, para la toma de decisión efectiva y correcta.

RESULTADOS: De acuerdo con la estrategia de la Calidad de Vida Laboral (CVL) en “Always Clean”, se monitorearon los avances y oportunidades de mejora para la empresa, Calidad, contribuirá para reducir la deserción de sus empleados y lograr su permanencia mediante la motivación y capacitación.

CONCLUSIONES: El aporte de la investigación para “Always Clean” coadyuvará con el fortalecimiento y conservación del capital humano para la empresa, la cual presta sus servicios como outsourcing a una macroempresa.

De acuerdo con los resultados obtenidos, mediante la aplicación de un cuestionario apegado a la metodología de la CVL en “Always Clean”, se observa que el 100% del personal de dicha empresa, alcanzará un desempeño aceptable, el cual se reflejará en la permanencia del personal.

PALABRAS CLAVE: Clima laboral. PyME. Motivación. Deserción.

ABSTRACT

OBJECTIVE: Design a strategy to minimize absenteeism and staff turnover in the SME “Always Clean”. The theoretical approach called quality of work life, is based on the expression of staff opinion, motivation, action and incentive effect, with respect to the boss's leadership style.

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME “ALWAYS CLEAN”

MATERIAL AND METHOD: The study is based on a descriptive research, under a quantitative, cross-sectional approach, within a SME in the state of Mexico, where a questionnaire was developed and applied, focused on documenting the opinion and performance of workers in the company, for effective and correct decision making.

RESULTS: In accordance with the strategy of the Work-Life Quality (WLQ) in “Always Clean”, progress and improvement opportunities for the company were monitored, the quality will contribute to reduce their employees’ desertion and achieve their permanence through motivation and training.

CONCLUSIONS: The contribution of the research for “Always Clean” will contribute to the strengthening and conservation of the human capital for the company, which provides its services as outsourcing to a macro-enterprise. According to the obtained results, through the application of a questionnaire attached to the WLQ methodology in “Always Clean”, it is observed that 100% of the staff of this company will achieve an acceptable performance, which will be reflected in the staff permanence.

KEY WORDS: Work climate. SMEs. Motivation. Desertion.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está enfocada a tratar el tema de la inestabilidad laboral, ausentismo y deserción del capital humano, afectando la productividad de una empresa mexicana como “Always Clean”. Esta es una pequeña empresa, cuyo giro comercial es de servicio, especializada en la limpieza de inmuebles y jardines, fundada en 2013, cuenta con un capital humano de 22 elementos, y su organigrama de operación se constituye por 1 supervisor y 21 auxiliares de limpieza.

Las PyMEs en México, representan un hecho favorable para la economía de nuestro país y están consideradas como un motor de desarrollo, estas juegan un papel muy importante, en primer lugar, con los acuerdos comerciales que ha tenido México en los últimos años y en

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME “ALWAYS CLEAN”

segundo lugar, un impacto en la generación de empleos. Es por ello, que en México existen más de 5 millones 144 mil 56 unidades empresariales, de las cuales el 95.2% son microempresas, el 4.3% son pequeñas empresas, el 0.3% son medianas y el 0.2% son grandes empresas (INEGI, 2010).

Al analizar los datos reportados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), se observa que existe mucha competencia en el mercado, lo cual representa una amenaza latente para que una PyME como “Always Clean” permanezca en el mercado, es por eso que el objetivo del artículo, es obtener información que le permita a dicha empresa conocer sus debilidades y hacerles frente, obteniendo como resultado, la capacitación permanente de su personal y con esto minimizar el impacto que su carencia genera la deserción con miras a aumentar la motivación y permanencia de su capital humano, lo cual redundará positivamente en la calidad del servicio y la satisfacción de sus clientes.

En ese sentido, los principales problemas que se vislumbran en las PyME son los siguientes: altos índices de inestabilidad laboral, faltas y la deserción, entre otros, este comportamiento de las PyMEs les ha generado una imagen de baja productividad, cuyas consecuencias son negativas, que posteriormente se agudiza cuando les resulta extremadamente difícil cubrir sus vacantes y/o ausentismo, lo que ocasiona pérdidas que afectan la economía en las empresas.

Cabe mencionar que, el ausentismo del capital humano existe en todos los tipos de empresas, como en la micro, pequeñas, medianas y grandes o macro empresas, sin importar su tamaño, siendo esto un área de oportunidad, en el sentido de que cuando se toman acciones preventivas, se produce un impacto favorable en los resultados de su operación y por ende en su economía.

En la actualidad, las PyMEs deben de ser innovadoras y tener planes de mejora, que coadyuven a la conservación de su capital humano; es por ello, que se sugiere utilizar un modelo de mejora como es el programa, de CVL, considerando que dicho modelo a través de las encuestas realizadas al personal operativo, contribuirá al logro de un beneficio económico, al incremento en la productividad, a la minimización del elevado ausentismo y abandono de trabajo, y de esta forma alcanzar los objetivos trazados eficientemente, marcando nuevas estrategias que permitan dar un servicio de calidad a cada uno de sus clientes.

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME “ALWAYS CLEAN”

La inestabilidad laboral es una variable permanente, que afecta a casi todas las empresas en México, ya que cada vez es más difícil reclutar capital humano con el perfil adecuado y con las actitudes y habilidades requeridas. La ausencia de estas competencias puede generar en aspectos negativo, para competir en el mercado. Es por ello, que la implementación del modelo de CVL, brinda entre sus principales ventajas alcanzar los objetivos deseados, los cuales consisten en desarrollar al trabajador, motivar al personal, mejorar la ejecución de sus funciones, actividades y tareas, disminuir la rotación y el ausentismo del personal en la organización, disminuir el número de quejas y de horas muertas, incrementar la satisfacción del empleado y por consiguiente, lograr mayor integración y participación del personal en asuntos de la empresa, incrementando así la productividad en la organización (Barroso & Arias, 2014).

La CVL son componentes del medio ambiente del trabajo, como las condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto, horarios, salario, seguridad laboral, ritmo de trabajo entre otros, todos ellos dependen de las características del entorno laboral, asimismo se puede percibir como un conjunto de experiencias laborales que, de manera individual o colectiva, causan realidades en un contexto organizacional. (Segurado & Agullo, 2002).

El modelo CVL se considera una alternativa favorable para la empresa Mexicana “Always Clean”, al poner en práctica esta estrategia y observar que se obtiene un beneficio, se asegura el diseño de los planes, mediante el incremento de una supervisión adecuada, de esta forma, se obtiene una mejora en las condiciones de trabajo, mejor clima laboral, equidad, reconocimiento, enriquecimiento de trabajo y un desarrollo integral, a través de estos factores, la calidad de vida laboral y la productividad, lograría tener empleados más motivados y productivos, brindando de esa manera ciudadanos más útiles a la sociedad, permanencia de su personal, así como una mejor competencia de la empresa en el mercado, esto le ayuda a generar confianza con sus clientes con la consecuente recuperación económica, crecimiento empresarial.

MARCO TEÓRICO

La percepción de la CVL depende tanto de factores internos como de condiciones externas, todas ellas vinculadas directamente con el ejercicio del empleador. En la actualidad, se reconoce de manera amplia que dicha percepción de CVL es un concepto integral e integrador, que puede definirse como la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME “ALWAYS CLEAN”

tanto objetivas (por ejemplo, seguridad e higiene laboral) como subjetivas (cómo se vive la condición laboral), quizás uno de los avances más importantes de la conceptualización de la CVL es reconocer que esta involucra procesos psicológicos, interacciones del individuo con el ambiente, aspectos contextuales y relaciones interpersonales, entre muchos otros (Contreras, Espinosa, Hernández & Acosta, 2013, p. 571).

La calidad de vida en el trabajo es un concepto difícil de definir por la alta complejidad y gran variedad de indicadores involucrados: niveles de ingreso, salud ocupacional, calidad del medio ambiente laboral, grado de motivación, satisfacción laboral, identificación organizacional, bienestar de los trabajadores.

En la actualidad, la CVL tiene como prioridad desarrollar y satisfacer la necesidad del capital humano, así como sus condiciones del ámbito laboral y así considerando a la empresa “Always Clean”.

Clima laboral

Para Chauvin (2007) menciona que el clima laboral es producto de las percepciones y estas percepciones están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros. Si se entiende que la organización son las personas que están en ella, el tema resulta de interés pues cada persona constituye un micro mundo, que forma el gran todo que es la empresa.

El clima laboral en la organización, determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción. Por lo tanto, tiene como beneficio desarrollar al personal obteniendo un gusto por lo que hace y donde lo hace, donde lo importante es” el” cómo individuo, que se le respeta y se le toma en cuenta para el mejoramiento de sus actividades, asimismo su participación es de vital importancia para consolidar las competencias institucionales más importantes en toda organización; es por ello, que se debe tratar cordialmente al personal sin importar su rango o estatus social, como nos gustaría que nos traten a nosotros.

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME “ALWAYS CLEAN”

Pequeñas y medianas empresas

Según Pérez y Gardey (2009) la PyME se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro tipo, que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados. Estas tienen un impacto muy importante en la economía de nuestro país, ya que son las que generan mayor demanda de empleo a nivel nacional y regional, así como en varios países industrializados. De hecho, la PyME y sus características generales, tienen una gran similitud, por lo tanto Pérez y Gardey (2009) las describen a continuación, como:

- Las empresas PyMEs, su capital es proporcionado por una o dos personas que establecen una sociedad y generalmente son miembros de una misma familia.
- Los propios dueños dirigen la marcha de la empresa, así como su administración.
- Su tamaño es pequeño o mediano en relación con las otras empresas.
- El capital humano es poco calificado o no profesional.
- Este tipo de empresas tiene poca inversión en la innovación tecnológica, puede ser por falta de recursos, o por no contar con el espíritu innovador dentro de la organización.
- Finalmente, la falta de cultura en las políticas de capacitación.

La conceptualización de una PyME va de la mano con el objetivo de conocer los factores y características, así como la identificación de sus principales debilidades o áreas de oportunidad que las inciden.

Enfocándonos en “Always Clean” la operación esta canalizada a la limpieza de inmuebles, registrada por una persona física con actividad empresarial, cuyo fin está dirigido a la búsqueda de soluciones o alternativas que coadyuvarán a la conservación del capital humano, por lo tanto dicha empresa va dirigida en la implementación de un modelo que nos ayudará con la medición de la productividad y conservación del capital humano, por lo tanto se consideró a CVL que se menciona en el siguiente apartado.

Calidad de vida laboral

Un buen ambiente laboral es una fuente de beneficios para empleados y empleador por igual., a lo largo del tiempo han existido diferentes elementos que contribuyen a la mejora del capital

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME “ALWAYS CLEAN”

humano: tareas en el trabajo, motivación, poder de decisión, satisfacción con el trabajo, balance entre vida personal y laboral y niveles de estrés.

Los elementos previamente mencionados son solo algunos de los muchos conceptos que afectan a los empleados y la forma en que perciben su lugar en una empresa. Como lo señala Chauvin (2007), mantener un ambiente de trabajo sano y seguro es una forma de mejorar la motivación y la productividad, claves para cualquier equipo.

Aunque la calidad de vida laboral es importante en toda empresa, la realidad es que rara vez un modelo es igual a otro, condiciones sociales, económicas y demográficas pueden guiar a las organizaciones para revisar su manejo en la fuerza de trabajo, creando beneficios que se ajusten a las necesidades de su negocio, mencionando algunos de ellos: satisfacción laboral, motivación, estimulación de la creatividad, reducción del estrés y por último favorecimiento de la apertura en la comunicación y la colaboración.

Lo más importante es, tener claro que la CVL debe ser un elemento clave de la cultura empresarial. Es necesario trabajar con sus empleados, para aprender que es de valor para ellos en el ambiente laboral. La mejor estrategia no solo crea métricas positivas, también se refleja en la opinión de cada trabajador.

Barroso & Arias (2014) mencionan que los elementos de un programa de CVL comprenden aspectos tales como comunicación abierta, sistemas equitativos de premios, interés por la seguridad laboral de los trabajadores y la participación de éstos en el diseño de puestos. Muchos de los programas actuales de CVL, se centran en el enriquecimiento del trabajo y hacen hincapié en el desarrollo de habilidades, la reducción del estrés ocupacional y el establecimiento de relaciones más cooperativas entre los directores y los empleados, sin hacer de lado la importancia de la parte técnica inherente a la naturaleza de cada puesto.

Se desprende que el concepto de CVL es multidimensional, agrupando las dimensiones en dos grandes bloques; los relacionados con el entorno en que se desarrolla el trabajo y los que tienen que ver con las percepciones generadas por los trabajadores

Casas, Repullo, Lorenzo & Cañas (2002) indican que la alta rotación y deserción de personal se genera cuando no existe una lealtad o compromiso con el trabajo; dando por resultado un

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME “ALWAYS CLEAN”

mínimo desarrollo económico, son los efectos de la deserción y los bajos niveles educativos. Es por ello, que se propone implementar un modelo como CVL para contrarrestar este impacto.

Descripción de las variables de la calidad de vida laboral

Las variables con sus indicadores ayudan a medir y a su vez organizar las tareas de forma tal que el individuo pueda terminar una actividad completa sin ayuda de los demás, donde a través un cuestionario de 20 preguntas se determina las variables que inciden en factores y/o elementos que molestan o perturban al trabajador y que contribuye negativamente al incremento de ausentismo o deserción.

Barroso & Arias (2014) describen las variables como: Reconocimiento: es la acción y efecto de reconocer algo, a alguien, a los otros o de reconocerse a sí mismo. Asimismo, podemos mencionar que es una atención del jefe superior al empleado con fines de aprecio, aprobación e interés por el buen desempeño (Robbins y Judge. 2013).

Supervisión. Una adecuada supervisión reclama más conocimientos, habilidad, sentido común y previsión que casi cualquier otra clase de trabajo, el éxito del supervisor en el desempeño de sus deberes determina el éxito o el fracaso de los programas y objetivos de la organización. La supervisión implica la acción de inspeccionar, controlar, ya sea un trabajo o un tipo de actividad y siempre es ejercida por parte de un profesional superior ampliamente capacitado para tal efecto. Esto último resulta ser una condición, porque quien tiene la misión de supervisar algo se deberá encontrar en un nivel superior, respecto de quienes se desempeñan en la actividad o trabajo que demanda ser supervisado. El objetivo primordial y básico de la supervisión es que las actividades o trabajos que se desplieguen sean ejecutados de manera satisfactoria (Macau, 2014).

Condiciones de trabajo. Son cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyéndose además de los aspectos ambientales y los tecnológicos las cuestiones que tienen que ver con la organización y ordenación del trabajo. De igual forma, se entiende como condición de trabajo cualquier característica del mismo que puede tener influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador (Rey & Perez, 2007).

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME “ALWAYS CLEAN”

Clima laboral. Es el conjunto de variables que inciden en la percepción que tienen las personas del lugar donde desarrollan su actividad laboral. Es la expresión de la opinión del personal con respecto al estilo de liderazgo del jefe, la relación con los demás en la empresa, la rigidez o flexibilidad de la organización, así como las opiniones con respecto a la relación con los compañeros (Aguado, 2005).

En una investigación sobre CVL lo que se busca es determinar aquellas variables objetivas que pueden incidir negativamente sobre la percepción que tienen las personas sobre la calidad de trabajo en que se encuentran. Esta calidad por último, influirá en el rendimiento del desempeño y por lo tanto, en los resultados económicos como de satisfacción de las personas que intervienen en los procesos, comprometiéndose así el proyecto de empresa y la permanencia estable, productiva y saludable de la gente.

Desarrollo integral del trabajador: El desarrollo integral personal es un proceso en el cual el ser humano integra las distintas manifestaciones de su ser en todo lo que realiza, coordinando los diferentes aspectos de su persona y las diferentes áreas de su vida para así constituir un desarrollo personal más integrado. Esto va de la mano con una serie de mejoramientos progresivos y coordinados entre los diferentes aspectos o áreas de la persona, tratándose principalmente de avanzar en todos estos ámbitos en conjunto, sin dejar ninguno rezagado. Un programa de desarrollo profesional y personal debe considerarse para satisfacer las necesidades de quienes laboran en una organización, así como de la organización misma (Bohlander, Snell y Sherman, 2001).

Equidad: intenta promover la igualdad, más allá de las diferencias en el sexo, la cultura, los sectores económicos a los que se pertenece. Es por ello, que suele ser relacionado con la justicia social, ya que defiende las mismas condiciones y oportunidades para todas las personas, sin distinción, solo adaptándose en los casos particulares (Guizar, 2008).

En otras palabras, la equidad ofrece que cada persona debe ser capaz de hacer valer sus derechos, sin importar de donde provenga. La equidad lucha contra la pobreza, la discriminación, el racismo, la xenofobia, la homofobia, entre otras cuestiones que fomenten la distancia y las diferencias entre los individuos.

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME “ALWAYS CLEAN”

La relación que tienen estos componentes del CVL antes descritas, es muy importante ya que el dirigente de cualquier PyME y en especial para el sujeto de estudio: “Always Clean”, motivo de este estudio, fomentan respeto y atención hacia los empleados permitiendo un mejor trabajo en equipo y asimismo ser más competitivos en su empresa.

MATERIAL Y MÉTODO

La presente investigación se basa en el impacto del modelo de CVL en la empresa “Always Clean”, donde el tipo de estudio es descriptivo, que consiste en describir, evaluar y obtener información de ciertas características de una situación específica, de uno o varios puntos. En dicha investigación se analizan las variables e indicadores afines a los planteamientos teóricos desarrollando un instrumento para cuestionar a la muestra seleccionada

Según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2010) la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. El desarrollo de la presente investigación se basó en un enfoque cuantitativo, para medir el nivel de desempeño y motivación del personal, determinando el tamaño de la población, que en este caso fue del 100%, donde se mantuvo una relación directa con un total de 24 empleados, según la plantilla presentada por la empresa. La muestra fue de un 100%, ya que se encuestó a todo el personal de la empresa. El estudio fue transversal, realizado en el periodo comprendido entre febrero y julio del 2019.

El desarrollo del cuestionario estuvo enfocado en documentar la opinión y el desempeño de los trabajadores en la empresa, para la cual prestan su servicio, donde las variables ayuda a que se organicen las tareas de forma tal que el individuo pueda terminar una actividad completa, el Clima laboral, ayudará a la expresión de la opinión del personal con respecto al estilo de liderazgo del jefe y el sistema de información, que su principal meta, es respaldar la toma de decisiones y gestión, con el propósito de racionalizar la administración de la tecnología dentro de las empresas. El cuestionario estuvo conformado por un total de 20 preguntas de selección, del cual se basaron en las variables conformadas de los elementos del CVL.

El enfoque cuantitativo, según lo publicado por Ruiz (2011) menciona que los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es, buscar la exactitud de mediciones o

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME “ALWAYS CLEAN”

indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable.

Esta técnica nos trae como beneficio el resultado de un análisis mediante un cuestionario, donde se presentan estrategias para una mejor toma de decisión sobre la calidad de vida laboral de sus empleados y con esto disminuir la deserción de su personal, y por lo tanto, son los miembros de dicha empresa quienes se encargan de implementarla para un mejor crecimiento y permanencia en el mercado de la organización.

RESULTADOS

De acuerdo a la estrategia de un modelo de integración de la CVL en “Always Clean”, se monitorearon los avances y oportunidades de mejora para la empresa, aplicando un instrumento de medición presentando estrategias para reducir la deserción de los empleados, la técnica aplicada fue por medio de un cuestionario, el cual se aplicó al total de los empleados de la empresa, mismo que ha sido voluntariamente respondidos.

Se evaluaron a las diferentes áreas, donde ofrece el servicio la empresa. La mayoría de los encuestados son mujeres con un 92%, con la comparación de la minoría de hombre con un 8%.

El principal resultado obtenido trajo como beneficio y utilidad, la mejora en el clima laboral y una excelente toma de decisión con beneficios para empresa. Un resultado positivo, que nos lleva de la mano para alcázar el logro de los objetivos trazados y con un personal más capaz y motivado.

En la figura 1, muestra un resultado positivo, el 87.5% consideran que es muy importante que la empresa se preocupe por el desarrollo del personal, el 12.5% demuestra que solo es importante que la empresa se preocupe por su desarrollo, dando un total del 100% que consideran que es importante que la empresa “SI” se preocupe por el desarrollo del personal.

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME "ALWAYS CLEAN"

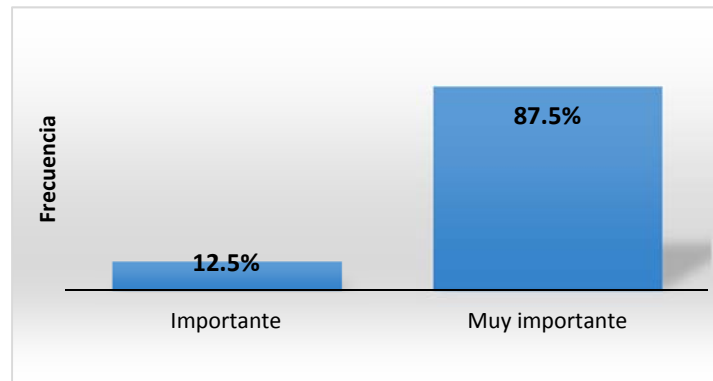


Figura 1. Desarrollo personal.

Fuente: Elaboración propia.

La figura 2, muestra que el 12.5% de los encuestados comentan que mensualmente dan la retroalimentación de actividades que ofrecen en "Always Clean", el 21% nunca ha tenido retroalimentación, en este rubro debemos analizar y ver cuáles son las necesidades, marcando un plan de acción, donde se está generando esta falta de retroalimentación, y el 66.5% anual y es donde la empresa si cumple, toda vez que tiene la obligación exigida por el gobierno.

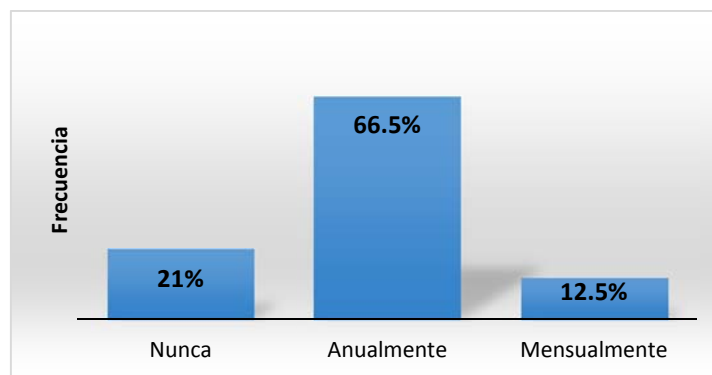


Figura 2. Retroalimentación.

Fuente: Elaboración propia.

La figura 3, muestra la percepción de la capacitación y motivación en la empresa considerando un área de oportunidad, se tiene un mayor porcentaje positivo de un 58.3%, un 37.5 % que piensan es importante, pero el 4.2% es poco importante.

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME "ALWAYS CLEAN"

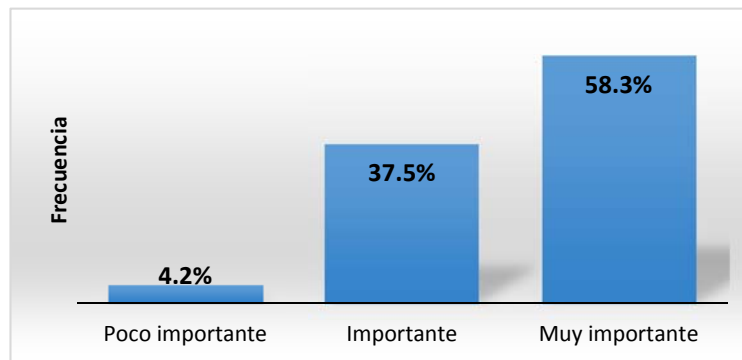


Figura 3. Plan de capacitación y motivación.

Fuente: Elaboración propia.

Correlación de variables

En este apartado, se presentan las correlaciones de las principales variables cuantitativas considerando el coeficiente de correlación de Pearson indicando el grado de relación de las variables.

Como se muestra en la tabla se realizaron diferentes combinaciones de los componentes de CVL a través del coeficiente de relación en el cual destaca las variables: reconocimiento, desarrollo integral del trabajador, a partir de sus correlaciones, la cual se describen a continuación:

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME "ALWAYS CLEAN"

Tabla 1

Correlación

		Cada cuando entregan uniformes	Con que frecuencia dan retroalimentación	Cada cuando entregan equipo de seguridad personal.	Existe remuneración o bono al empleado.	Crecimiento y desarrollo profesional	Opinión del trato a tus compañeros
Cada cuando entregan uniformes	Correlación de Pearson	1	.704**	.830**	.977**	.395	.527**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.056	.008
	N	24	24	24	24	24	24
Con que Frecuencia dan retroalimentación	Correlación de Pearson	.704**	1	.652**	.670**	.183	.549**
	Sig. (bilateral)	.000		.001	.000	.391	.005
	N	24	24	24	24	24	24
Cada cuando entregan equipo de seguridad personal.	Correlación de Pearson	.830**	.652**	1	.818**	.216	.634**
	Sig. (bilateral)	.000	.001		.000	.310	.001
	N	24	24	24	24	24	24
Existe remuneración o bono al empleado	Correlación de Pearson	.977**	.670**	.818**	1	.384	.509*
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000		.064	.011
	N	24	24	24	24	24	24

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia a través de IBM SPSS.

Las variables y sus correlaciones

- 1- Existe una relación positiva cuando se hace la entrega de uniforme y la frecuencia en la retroalimentación de los cursos.
- 2- Existe una relación positiva cuando se hace la entrega de uniforme y la entrega de equipo de seguridad personal.
- 3- Existe una relación positiva cuando se hace la entrega de uniforme y la remuneración o bono al empleado.
- 4- Existe una relación positiva cuando se hace entrega de uniforme y el trato a tus compañeros.
- 5- Existe una relación positiva en la frecuencia de retroalimentación de las actividades y la entrega de uniforme.

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME "ALWAYS CLEAN"

- 6- Existe una relación positiva en la frecuencia de retroalimentación de las actividades y la entrega de equipo de seguridad personal.
- 7- Existe una relación positiva en la frecuencia de retroalimentación de las actividades y la remuneración o bono al empleado.
- 8- Existe una relación positiva en la frecuencia de retroalimentación de las actividades y el trato a sus compañeros.
- 9- Existe una relación positiva cuando hacen entrega del equipo de seguridad personal y la entrega de uniforme.
- 10- Existe una relación positiva cuando hacen entrega del equipo de seguridad personal y la frecuencia en la retroalimentación de las actividades.
- 11- Existe una relación positiva cuando hacen entrega del equipo de seguridad personal y la entrega de equipo de seguridad.
- 12- Existe una relación positiva cuando hacen entrega del equipo de seguridad personal y el trato a sus compañeros.
- 13- Existe una relación positiva entre la remuneración o bono al empleado y la entrega de uniformes.
- 14- Existe una relación positiva entre la remuneración o bono al empleado y la retroalimentación de los cursos
- 15- Existe una relación positiva entre la remuneración o bono al empleado y la entrega de equipo de seguridad.
- 16- Existe una relación positiva entre la remuneración o bono al empleado y el trato a sus compañeros.

Se puede concluir, que mientras más entrega de uniforme, equipo de seguridad y remuneración o bono al personal hayan, existe una mejora en el ambiente laboral y en el trato a los compañeros, ya que aumenta el autoestima de los trabajadores y esto trae como consecuencia que se sientan incentivados y tomados en cuenta.

CONCLUSIONES

El planteamiento teórico CVL, influye directamente en la expresión, opinión, motivación, acción y efecto de motivar del personal, con respecto al estilo de liderazgo de cada jefe, estos se presentan en la empresa, no solo en esta investigación, sino en las situaciones empresarial de la actualidad y hoy en día debemos de ser innovadores y capaces de cambiar la idiosincrasia de las empresas con el afán de fomentar atención y cuidado del personal.

Dado que las PyMEs operan generalmente con la dirección de sus propietarios o dueños del negocio y que aun cuando cuentan con un nivel profesional superior, como es el caso de la empresa “Always Clean”, es necesario que cuenten con técnicas que les permitan una mejora continua, que adopten y adapten modelos como el sugerido en el presente trabajo de CVL para el bienestar de sus empleados.

En ese sentido, es preciso dejar de manifiesto que “lo que no se mide, no se controla y no se puede mejorar”, es por eso que se concluye con base a los resultados obtenidos del análisis de la CVL, donde se muestra, de acuerdo a la tabla de correlación que existen variables que tienen una correlación significativa, en base a la respuesta del personal encuestado, lo que permite hacer una medición porcentual, que coadyuvará a controlar en cierta medida, el ausentismo e inconformidad del personal permitiendo hacer toma de decisiones que mejoren la calidad de vida de los empleados.

El aporte de la investigación para “Always Clean” contribuyó, como beneficio al fortalecimiento y conservación del capital humano para la empresa, misma que presta sus servicios a una empresa grande, como outsourcing.

De acuerdo a los resultados obtenidos, mediante la aplicación de un cuestionario apegado al CVL en “Always Clean”, se observa que el 100% del personal de dicha empresa, alcanzará un desempeño aceptable, el cual se reflejará en la permanencia de estos.

De esto se desprende que el concepto de CVL es un modelo estratégico, cuyos beneficios permearán hacia otras empresas que presenten el mismo síntoma o problema. Con base al presente estudio se sugiere al directivo de la PyME, “Always Clean”, realizar talleres sobre la CVL, talleres de motivación y/o realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación anual para mantener una mejora continua en el bienestar de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado, R. (2005). Clima Organizacional, un acercamiento a su identificación. Recuperado de www.avantel.net/~rjaguab/identi.html
- Barroso, F. y Arias, F. (octubre, 2014). *Clima laboral y productividad en empresas maquiladoras textiles. Un estudio de calidad de vida laboral en el sureste de México*. Trabajo presentado en el XIX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Ciudad de México: UNAM. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/3.02.pdf>
- Bohlander, G., Snell, S. y Sherman, A. (2001). *Administración de recursos humanos* (12ª ed.). México: Thomson Learning
- Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S. y Cañas J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6(23).
- Chauvin, S. (30 de octubre de 2019). Clima laboral: El estado de ánimo de la organización. Recuperado de <http://www.mujeresdeempresa.com/clima-laboral-el-estado-de-animo-de-la-organizacion/>
- Contreras, F., Espinosa, J., Hernández, F. y Acosta, N. (2013). Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia). *Psicología desde el caribe*, 30(3), 569-590. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v30n3/v30n3a07.pdf>
- Guízar, R. (2008). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones* (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, F. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª. ed.). México: Mc. Graw Hill.
- INEGI. (2010). *Censo de población y vivienda 2010*. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2010/>
- Macau, R. (2004). TIC: ¿PARA QUÉ? (Funciones de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones). *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 1(1), 1-12. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/780/78011256005.pdf>

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA PYME “ALWAYS CLEAN”

- Pérez, C. y Rey, J. (2007). ¿Garantías del ingreso para garantizar el trabajo? *Revista de ciencia política*, 27(1), 89-109. Recuperado de http://www7.uc.cl/icp/revista/pdf/rev271/05_vol_27_1.pdf
- Pérez, J. y Gardey, A. (2009). *Definición de plan de negocios*. Recuperado de <https://definicion.de/plan-de-negocios/#ixzz35fsSGuCG>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª. ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Ruiz, M. (2011). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Sinaloa, Sinaloa.
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=806>