

Calidad de vida laboral y responsabilidad social corporativa interna en las empresas multinivel

Lcdo. Wilder Sanz M.Sc.

wsanz@urbe.edu.ve

RESUMEN

La investigación tuvo el objetivo analizar la calidad de vida laboral como estrategia de responsabilidad social corporativa interna en las empresas del sector de ventas multinivel en el Municipio San Francisco. El tipo de investigación fue descriptiva y de campo con un diseño no experimental y transeccional. La población estuvo conformada por cuarenta (40) sujetos. La técnica de recolección de datos utilizada fue la observación por encuesta, a través de un instrumento tipo cuestionario estructurado por cuarenta y cinco (45) preguntas dirigido al personal. Dicho instrumento fue validado por un grupo de tres (3) expertos en el área y para determinar la confiabilidad se empleó el de Alfa de Cronbach, dando como resultado 0,96 (confiable). Los resultados evidenciaron que en la empresa cumple moderadamente con las condiciones de seguridad e higiene, sin embargo carece de medidas que fomenten el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, mientras que en lo que refiere a los derechos fundamentales la empresa toma medidas para evitar todo acto de discriminación, trabajo forzoso e infantil y a su vez la gestión de recursos humanos requiere de herramientas que permitan ser flexibilizar y negociar de manera efectiva para que puedan obtener resultados óptimos.

Palabras clave: responsabilidad social corporativa; calidad de vida laboral

Quality of work life and corporate social responsibility internal in multilevel companies

ABSTRACT

The research was directed to the analysis of the Quality of Work Life as a Strategy of Internal Corporate Social Responsibility in the Companies of the Multilevel Sales Sector in the Municipality of San Francisco. The type of research was classified as descriptive and field. The research design was non-experimental and transectional. The population consisted of forty (40) subjects. The data collection technique used was observation by survey, through a questionnaire-type instrument addressed to the staff, structured by forty-five (45) questions with answer alternatives, always, almost always, sometimes, almost never and never. This instrument was validated by a group of three (5) experts in the area. To determine the reliability of the questionnaire, the Cronbach's Alpha method was applied, resulting in 0.96 (reliable). The results showed that the company moderately complies with the safety and hygiene conditions, however it lacks measures that promote a balance between work and personal life, while with regard to fundamental rights the company takes measures to avoid All acts of discrimination, forced and child labor, and at the same time, human resource management requires tools that allow flexibility and effective negotiation so that they can obtain optimal results.

Keywords: corporate social responsibility; quality of work life

Artículo recibido: 30 noviembre. 2021

Aceptado para publicación: 29 diciembre 2021

Correspondencia: wsanz@urbe.edu.ve

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

INTRODUCCIÓN

En materia de gestión empresarial, los desafíos en la actualidad son enormes y apasionantes, destacando como importantes los asociados a la necesidad de equilibrar los beneficios económicos del empresario con la calidad de vida de los colaboradores. La sociedad emergente exige que la producción de bienes y servicios se lleve a cabo en condiciones que garanticen a sus trabajadores medios de realización personal y profesional, preservando la salud física y mental, creando oportunidades de desarrollo y de recreación. En un futuro no lejano, las economías bloquearán los bienes y servicios que no sean producidos bajo ciertos estándares mínimos de calidad de vida (Larraechea 2011).

Durante siglos las empresas privadas se habían establecido con el objetivo primordial de producir ganancias para exclusivo beneficio de los accionistas, tal y como lo establecía Friedman citado por Uribe (2018) quien afirmaba: “Las organizaciones comerciales no deben tener un involucramiento directo en cuanto a responsabilidad social corporativa, dado que esta no es una función empresarial.” En concreto, señala que la responsabilidad social de los gerentes, únicamente, es incrementar al máximo las utilidades que obtienen las empresas para sus propietarios, acentuando que la conducta socialmente responsable es exclusiva de las personas y no de las organizaciones.

Sin embargo, cabe decir al respecto que en los últimos años, en países desarrollados de Europa se ha comprobado que el éxito de muchas organizaciones depende del nivel en que éstas realizan sus aportes a la comunidad, a través de diversos programas que contribuyan al progreso de esa localidad, a sus trabajadores garantizando excelentes condiciones de trabajo y ofreciendo beneficios sociales que cubren más allá de lo que la legislación establece, y también implementando programas en pro del medio ambiente, su conservación, y la promoción del desarrollo sustentable.

Un ejemplo de ello es la definición de responsabilidad social que la Unión Europea adopta: La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales. Mientras Alsina y Fernández (2011) señalan que ser socialmente responsable requiere no solo cumplir con las obligaciones establecidas en la ley sino ir más allá e invertir más en el talento humano, el ambiente, y en las relaciones con la sociedad. Ir más allá de las obligaciones legales en

el área social puede tener un impacto directo en la productividad, y por tanto contribuir a la mejora de la competitividad y al desarrollo social.

Estas ideas no son nuevas. De acuerdo con García (2012) es durante los años 50 en Estados Unidos cuando se despliega el pensamiento sobre la responsabilidad social corporativa, transformándose de un principio de caridad, es decir, labores filantrópicas lideradas por “buenos empresarios” a un principio de administración donde las acciones sociales forman parte de la estrategia del negocio al considerarse que ésta era tiene la responsabilidad de administrar los recursos públicos que alteran a los distintos actores de la sociedad.

En América Latina se puede destacar la labor de muchas compañías en Brasil, que según un estudio publicado por la CEPAL demuestra que el 95% las empresas brasileñas con más de 500 empleados han hecho enfatizado la inversión social y actualmente mantienen proyectos comunitarios según Correa & Amit, (2004). Sin embargo, a diferencia del país mencionado anteriormente, el actual interés de la responsabilidad social corporativa que hoy se evidencia en Argentina surgió paralelamente a la crisis económica del 2001. Los decadentes escenarios económicos y la incapacidad manifestada por el Gobierno para librar al país, destacaron la importancia de la colaboración del sector empresarial privado en el proceso de reactivación. Actualmente la responsabilidad social en Argentina está todavía muy allegada a la filantropía y a los programas comunitarios, según lo descrito por el autor antes mencionado.

Siguiendo el mismo orden de ideas, en Venezuela, las empresas privadas se ven regidas por las normativas que el estado impone para hacer sus aportes a los distintos grupos de interés, a diferencia de los países desarrollados, donde la preferencia del consumidor va dirigida hacia empresas que practican la responsabilidad social en sus tres dimensiones. Sin embargo, cada día se ve más marcada la tendencia en las organizaciones a implementar este tipo de prácticas debido a que redundan en beneficio de la empresa misma.

Al respecto cabe destacar que la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial se refiere a las prácticas responsables que afectan a las actividades que, de modo inmediato, sin intermediación, controla la empresa, y que en lo social irían referidas a las condiciones de quienes directamente prestan su fuerza de trabajo para la empresa en cuestión. Ahora bien, todas estas prácticas de responsabilidad social interna son, en

algunos casos desconocidas por la gerencia, debido a que no existe un sistema remunerativo justo, equilibrado, y al no aplicarse repercute negativamente en el desempeño del trabajador por la falta de sentido de pertenencia y valores, de igual modo afecta el clima laboral ya que involucra también en la percepción que tiene el empleado de la organización.

La situación antes descrita puede deberse a la escasa capacidad e interés en la identificación de las necesidades y demandas de los trabajadores. Cometer este error convierte a la empresa en reactiva. Por ello se debe tener presente, en todo momento, que la responsabilidad social implica una relación sostenible y proactiva con los trabajadores (involucrarse constantemente) y de lectura anticipada de sus necesidades, porque no se trata de un acto de caridad, sino afianzar un concepto de compromiso, pero aún más allá, definir estas acciones como estrategias para la sostenibilidad de la empresa.

Por lo anteriormente expuesto, se propone esta investigación, a fin de analizar la calidad de vida laboral como estrategia de responsabilidad social corporativa interna en las empresas del sector de ventas con el objetivo de proponer lineamientos teóricos para la implementación de estrategias efectivas para el mejoramiento de las condiciones laborales en pro del mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores.

1. Calidad de vida laboral

Molina, et al. (2018) y Fernández (2005) describen la calidad de vida laboral como un concepto multidimensional y complejo de determinar exactamente puesto que en él se involucran los valores, las creencias, historias de vida y aspectos culturales de cada individuo, así como del valor que este le dé a cada una de las necesidades humanas, por tanto, se vuelve subjetivo y guarda una estrecha relación con el nivel de satisfacción y bienestar alcanzados. De acuerdo con Carneiro (2004) a lo largo de los años ha adoptado distintos contenidos desde las meras condiciones materiales o psicológicas del puesto de trabajo, hasta el respeto y la promoción de los derechos básicos en el trabajo (igualdad, tipo de contrato) y la calidad del ambiente o del entorno laboral, (oportunidades, desarrollo de personal). Al centrar la atención en los trabajadores interesa especialmente todo lo relacionado a las condiciones de seguridad, de higiene y de confort o bienestar.

Gibson (2006) y Rivero (2012) por su parte definen la calidad de vida laboral como “una filosofía”, que engloba todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la participación, la preservación de su dignidad y la eliminación de aspectos disfuncionales

del medio ambiente laboral, así como el diseño de puestos, respeto por derechos fundamentales y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal o familiar. Así mismo, las mejores condiciones seguridad e higiene en el trabajo en este sentido cumplen una función preventiva en primer orden, la de evitar y en su caso atenuar la aparición de problemas de salud y de discapacidad.

De esta manera, para Carneiro (2004) la calidad en el empleo refiere al peso de los llamados contratos especiales, o precarios y parte de la idea que el contrato normal es el celebrado por tiempo indefinido y a jornada completa. En especial la estabilidad en el empleo se considera un factor básico de calidad, entre otros elementos como la remuneración y las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo. Los autores resaltan que estos factores que influyen en la calidad de vida resultan de difícil esquematización por lo que va a depender de diversos elementos subjetivos y personales de cada uno de los trabajadores. Sin embargo, existen elementos que son indispensables para que el trabajador tenga una percepción positiva de su trabajo.

En este sentido, cada uno de los componentes de la calidad de vida se dirige a ciertas áreas relevantes de evaluación que, aunque son denominadas de formas ligeramente de formas diferentes. Sin embargo, Fernández (2005) señala como aspectos fundamentales en la calidad de vida las dimensiones; condiciones de seguridad e higiene, las medidas para el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y los derechos fundamentales.

1.1. Condiciones de seguridad e higiene

Haciendo referencia a los postulados de Fernández (2006) la empresa tendrá que proporcionar a sus empleados condiciones de trabajo seguras e higiénicas, que les garanticen cierto nivel de salud de acuerdo con el conocimiento actual existente en la industria y la legislación nacional vigente que a tal efecto resulta aplicable. Refiere el mencionado, que, en primer lugar, mediante el análisis y control continuo y prolongado en el tiempo de la interacción del trabajador con el ambiente en el cual va a realizar su trabajo se puedan diagnosticar aquellas enfermedades más propensas a sufrir por el trabajador, aunado esto se debe establecer una normativa para preservar la integridad física y mental del trabajador.

Por su parte Chiavenato (2005) define la seguridad en el trabajo como el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir a los trabajadores sobre

la necesidad de implantar prácticas preventivas, las cuales son indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo.

Es importante destacar lo que establece la Ley orgánica del trabajo para los trabajadores y trabajadoras (LOTTT), ya que procura crear a las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los organismos que puedan garantizar a los trabajadores condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un ambiente de trabajo apropiado y favorable para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales, por medio de la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, la prevención de accidentes laborales y las enfermedades ocupacionales, el resarcimiento integral del perjuicio sufrido y el impulso e incentivo al perfeccionamiento de programas para la recreación, manejo del tiempo libre y descanso. La higiene en el trabajo se asocia con el diagnóstico y la prevención de enfermedades laborales, partiendo del estudio y el control del hombre y su ambiente de trabajo. La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT, 2005), normatiza lo siguiente: Artículo 62. El empleador o empleadora, en cumplimiento del deber general de prevención, debe establecer políticas y ejecutar acciones que permitan:

- 40 1. La identificación y documentación de las condiciones de trabajo existentes en el ambiente laboral que pudieran afectar la seguridad y la salud en el trabajo.
2. La evaluación de los niveles de inseguridad de las condiciones de trabajo y el mantenimiento de un registro actualizado de los mismos, de acuerdo con lo establecido en las normas técnicas que regulan la materia.
3. El control. De las condiciones inseguras de trabajo estableciendo como prioridad el control en la fuente u origen

Actualmente la seguridad e higiene industrial es regulada a través de la LOPCYMAT; El objetivo de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo y su Reglamento es garantizar a los trabajadores condiciones y prevención, salud, seguridad y bienestar en el trabajo. Es por lo que para efectos de esta investigación se tomará en cuenta la definición que esta ley establece. Cualquier organización, sea esta una sociedad civil mercantil o de cualquier otra naturaleza está en la obligación de cumplir con lo establecido en la LOPCYMAT y su Reglamento, por cuanto lo que da origen a la obligación es la relación de dependencia laboral que exista entre uno o varios trabajadores con su patrono. Para evaluar este indicador se consideran las políticas de reconocimiento, evaluación y control de las Condiciones de trabajo en las empresas de ventas.

1.2. Equilibrio entre el trabajo y la vida personal

En esta línea Robbins (2005) haciendo una intromisión psicológica del trabajador y la vida familiar resalta que la gente se preocupa por sus problemas personales en el trabajo y piensa en sus problemas de trabajo cuando está en casa, es por lo que las organizaciones deberían dedicar esfuerzo en ayudar a los empleados en asuntos de administración del tiempo para separar sus vidas de forma clara. Por otro lado, Fernández (2005) señala que en muchas ocasiones los intereses personales no coinciden con los profesionales y los trabajadores se ven en la necesidad de realizar concesiones o sacrificar su vida personal con el propósito de encontrar o mantener un empleo. Las empresas deben estar conscientes de las necesidades del trabajador de desarrollar su vida fuera del trabajo y de su capacidad para aportar a la solución de este problema.

Cabe señalar las medidas de flexibilidad temporal y espacial permiten combinar mejor las obligaciones con las responsabilidades familiares o expectativas de ocio. La conciliación de la vida profesional y privada tal y como lo llama Carneiro (2004) el intento de conciliar la vida profesional, entendida como trabajo por cuenta ajena, y la vida privada identificada normalmente como vida familiar, o con asunción de responsabilidades familiares, es uno de los objetivos del movimiento feminista o en términos más amplios de igualdad social, y profesional de hombres y mujeres. Corresponde por lo tanto a una etapa relativamente reciente. Por la cual se establecen las siguientes premisas: La conciliación de la vida profesional y de la privada no debe promoverse no solo por razones de benevolencia o de protección de las personas afectadas aunque este objetivo sea loable, la causa de las acciones conciliatorias no reside solo en el bienestar y la satisfacción de los beneficiarios sino también de la necesaria aportación de la empresa al progreso moral de la sociedad, exigencia de comportamiento ético más allá de las prescripciones legales sobre la materia.

1.3. Derechos fundamentales

Haciendo referencia a este punto, los trabajadores gozan de derechos, establecidos en la Ley Orgánica del Trabajador, los Trabajadores y Trabajadoras, (2012) de igual manera lo demuestran los recientes avances de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) y el papel preponderante que ésta juega en este tema y más aún, derechos de los trabajadores, que como ciudadanos rezan en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Por su parte La Real Academia Española define los derechos fundamentales como los que, por ser inherentes a la dignidad humana y por resultar necesarios para el libre desarrollo de la personalidad, que regularmente están incluidos en las constituciones actuales otorgándoles un valor jurídico mayor. Según Del Rey (2007) los derechos fundamentales de los trabajadores limitan el ejercicio de los poderes empresariales, por lo cual la dependencia definitiva de la relación de trabajo, así como el poder de dirección elevan en cierto modo el riesgo de eventuales menoscabos de los derechos fundamentales del trabajador.

Según Fernández (2005) estos derechos no se pierden al firmar el contrato de trabajo y exigen que todos los trabajadores, o también en la condición humana, sean tratados respetando estos derechos que como seres humanos merecen, los cuales exige que todos los trabajadores sean tratados con respeto, dignidad y justicia.

Por tanto, los autores hacen referencia a los derechos inherentes al ser humanos y por ende como trabajadores a desarrollar libremente su personalidad a ser tratados con respeto, dignidad y justicia, equidad, libertad de expresión, todos éstos, derechos poseen un precedente valor jurídico superior. Además de los derechos que como trabajadores corresponde como lo son los asuntos relativos a la relación contractual; retribución, condiciones de seguridad, descansos, vacaciones encontramos también otros derechos que derivan de la naturaleza del trabajador como persona por lo que son exigibles; el respeto, dignidad, justicia, intimidad, libertad de expresión entre otros. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) señala que al referirnos a los derechos fundamentales de los trabajadores se encuentran asuntos que, desde el punto de vista de la responsabilidad social corporativa requieren una dedicación especial, trabajo forzoso, trabajo infantil y discriminación.

2. Responsabilidad social corporativa interna.

De acuerdo con Carneiro (2004), desde la segunda mitad del siglo veinte; la consideración de los empleados más allá de del mero recurso económico y material, ha dado como resultado que se haya vuelto imprescindible tener en cuenta no solo el bienestar general de la sociedad, en definitiva, algo externo, sino también la trascendencia del ámbito interno de las organizaciones. En consecuencia, el autor explica que ha surgido una nueva fase de la responsabilidad social empresarial especialmente dedicada al entorno interno, denominada Responsabilidad Social Corporativa Interna (RSCI), definiéndola como: La

faceta interior de la Responsabilidad Social Empresarial, que abarca la gestión e inversión en recursos humanos, proteger la salud y seguridad de los trabajadores, al igual que atender la gestión del cambio y sus implicaciones. Asimismo, se interesa por las consecuencias medioambientales de las decisiones empresariales, prácticas y gestión de los recursos naturales utilizados en la producción, especialmente si afectan a los trabajadores. (p.33)

Otra definición que se basa en el Management y las políticas organizacionales define la RSEI como: “El interés que una empresa tiene en contribuir a el incremento de la economía y el progreso social basado en el respeto por los D.D.H.H. y los derechos laborales fundamentales, por medio de sus áreas de influencia, más directamente entre sus empleados, proveedores y clientes.” (Scavone & Viegas, 2017, pág.760).

De igual forma, Fernández (2005, p. 54), define la RSCI como: El conjunto de prácticas responsables de la empresa en lo relativo a su relación con los empleados y el medio ambiente, abordando concretamente la gestión de recursos humanos, la seguridad y salud en el trabajo, la gestión del cambio, así como del impacto ambiental y los recursos naturales.

De acuerdo con el Libro Verde (2001, citado por Curto 2012) la dimensión interna de la responsabilidad social, abarca el bienestar de los trabajadores por estar referida en concreto, a la gestión en recursos humanos, protección de la salud y seguridad en el trabajo, así como a la gestión del cambio. En resumen, este documento expresa que “las practicas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores. Abren una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad” (p.6)

En este orden de ideas, Guédez (2006) señala que la RSCI es un conjunto de estrategias que permiten identificar, atender, anticipar y sobrepasar las necesidades, expectativas y capacidades de los grupos de interés internos. Se trata entonces, de acciones de responsabilidad social inherentes a la actividad específica de la organización y que afectan al grupo de interés más próximo al núcleo de la organización, básicamente a sus trabajadores.

Los aportes de los autores consultados, coinciden en que la RSCI se refiere a la preocupación de la empresa por el desarrollo de los empleados, mejorar su calidad de vida y seguridad laboral. Esto es porque la empresa debe ocuparse internamente del

bienestar de sus empleados, pues ser socialmente responsable. Para efectos de esta investigación se tomó el argumento dado por Guédez (2006), para la definición de la variable en estudio. De igual forma, basado en su aporte se consideraron las dimensiones: gestión de recursos humanos y gestión del cambio, en la presente investigación.

2.1. Gestión de recursos humanos

De acuerdo con Fernández (2005), la gestión de los recursos humanos se encuentra alineada con políticas dirigidas a mejorar las condiciones de trabajo y la relación con los trabajadores. En este sentido, incluye aspectos como: la responsabilidad, asignación de retribuciones, equilibrio trabajo-familia-ocio contribuyendo a la calidad de vida de los empleados y participación e integración del personal en la toma de algunas decisiones donde su opinión es importante.

En este orden de ideas, Granjo (2008) plantea que la gestión de recursos humanos desde la perspectiva de la RSI, asume funciones medulares tales como acogida y formación de trabajadores, motivación de los empleados, prevención de riesgos laborales, valoración de los puestos de trabajo, gestión de remuneraciones, entre otras que en conjunto, son determinantes para asumir un liderazgo efectivo e impulsar un proceso de implantación de responsabilidad social corporativa dirigido a los grupos de interés interno.

Al respecto, Evans y Lindsay (2008), explican que gestionar recursos humanos consiste en aquellas actividades diseñadas para abastecer y coordinar al personal de una organización. Estas actividades incluyen la determinación de necesidades de recursos humanos, diseño de sistemas de trabajo, reclutamiento, selección, entrenamiento, desarrollo, asesoría, motivación, incentivos y otros asuntos relacionados con el bienestar de los empleados.

Según Ventura y Delgado (2012, p.58), la RSI “gestiona de manera social, sostenible, ética, humanista y solidaria los recursos humanos de una empresa”, por tanto, esta última, debe hacer especial énfasis en definir políticas internas de gestión del capital humano, encaminadas a garantizar por parte de la empresa, una mayor calidad de vida laboral, exigiendo proporcionalmente al trabajador, mayor compromiso, lealtad y eficiencia en las tareas realizadas.

Una vez comparados los aportes de los autores consultados se observa que éstos coinciden en asumir la gestión de los recursos humanos como el conjunto de acciones relacionadas con políticas empresariales planteadas para crear un clima laboral estimulante del

desempeño. Sin embargo, se asume la posición de Fernández (2005), por definir esta dimensión desde la perspectiva de la RSCI

2.2. Gestión del cambio

Actualmente, las organizaciones se enfrentan a un entorno caracterizado por cambios que cada vez tienen más elementos y plantean expectativas más amplias, obligándoles a modificar el significado de sí mismas, adaptándose a ellos como un proceso de evolución continua. De esta forma lo plantea Garzón (2005) quien además define la gestión del cambio como La capacidad de las organizaciones para el logro de la adaptación de sus integrantes a diferentes transformaciones requiriendo equilibrar las fuerzas que se inclinan por aceptarlo con las que tratan de oponerse a él (resistencia al cambio), por tanto implica la realización de un conjunto de tareas para minimizar la interacción de estas fuerzas contrarias. (p.165)

De acuerdo con Ruiz, Guzmán y De la Rosa (2007, p. 39), la gestión del cambio se define como “la capacidad de la organización de adaptarse a las diferentes modificaciones que requiere adoptar a nivel interno o externo, mediante el aprendizaje”. En general, dicha adaptación, implica un conjunto de variaciones de orden estructural, que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional. 66 En relación a la gestión del cambio, Carneiro (2004, p.38), expone que es contemplada como una dimensión de la RSI, definiéndola como “el conjunto de actuaciones para solventar procesos de reestructuración que pueden darse en algún momento en la organización, denominados también como planes de contingencia aplicados para la reubicación de los empleados y la empleabilidad”.

Asimismo, Velasco (2006) coincide en plantear la gestión del cambio desde la óptica de RSI, como: El conjunto de acciones dirigidas a intervenir en una de las preocupaciones más intensas en el ámbito de la responsabilidad social interna, como lo es la reestructuración, el cierre de instalaciones fabriles, unido a recortes de mano de obra, conflictos con sindicatos y el problema económico derivado de ellas que ponen en riesgo a las personas y comunidades afectadas (p.65).

Por otra parte, el autor agrega que, para tratar cualquier proceso de cambio, es necesario manejar integradamente aspectos técnicos y humanos, estos últimos, sobre todo porque un proceso de cambio ocurre a través de las personas, por tanto, es importante tomarlas

en cuenta como parte del proceso, haciéndoles comprender la importancia de llevarlo a cabo y comprometiéndoles en su puesta en práctica.

Basado en el análisis de los planteamientos de los autores citados, se observa que coinciden en asumir la gestión del cambio como el conjunto de acciones a seguir por parte de las empresas para facilitar a los empleados adaptarse a situaciones que representan modificaciones en la forma habitual de trabajo, cambios de cargos, adaptación a nuevas tecnologías, entre otras que pueden generar una actitud de rechazo y conflictividad. En este sentido, la gestión del cambio en las empresas de ventas de multinivel, se debe dirigir a manejar estratégicamente la resistencia al cambio y reestructuración, como lo plantea Carneiro (2004), con quien se fija posición en el presente estudio.

MÉTODOS

Bajo un enfoque positivista, la presente investigación fue de tipo descriptiva con un diseño no experimental, transeccional de campo. La población estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores (40) de 4 empresas del sector de ventas multinivel registradas en el Municipio San Francisco, específicamente la Parroquia Francisco Ochoa. Al tipificarse la población como finita se procedió a realizar un censo poblacional.

La técnica de recolección de datos fue la observación mediante la encuesta. Para efectos de la presente investigación el instrumento que fue aplicado dirigido al personal de las empresas del sector de ventas multinivel, estuvo constituido por cuarenta y cinco (45) ítems de tipo respuesta múltiple o de escala Rensis Likert. Así mismo el instrumento se diseñó en una escala de respuesta conformada por cinco alternativas, donde la de menor puntaje Siempre (1) y casi siempre (2), se refieren a las respuestas positivas, seguidas de la opción algunas veces (3), indicativa de una postura neutra del encuestado, culminando con las de mayor puntaje, casi nunca (4) y (5) nunca, relacionadas con las respuestas de tendencia negativa.

La validez del instrumento fue obtenida mediante un proceso de validación de contenido, el cual fue realizado por un grupo de expertos en materia de calidad de vida laboral y responsabilidad social interna, quienes revisaron las pertinencias de los ítems con las variables, dimensiones e indicadores establecidos. Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 10 de cada uno de los sujetos mencionados, con características similares a la población objeto de estudio, pero que no pertenecían a ella. para el cálculo de la confiabilidad se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach el cual obtuvo

como resultado 0,96 lo que indica que el instrumento es altamente confiable, este constructo estuvo referido a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por los sujetos; en este caso, los empleados de las empresas del sector de ventas multinivel en el Municipio San Francisco.

El análisis de datos se realizó mediante la interpretación del contenido de la información que se recolectó, así como las respuestas emitidas por las personas que se entrevistaron. La investigación cuantitativa se realizó mediante la interpretación del contenido de información numérica resultante de la investigación para luego expresar en cuadros, tablas y medidas.

Estadísticamente se empleó la media para categorizar el nivel en el que se presentan de las dimensiones e indicadores de la variable estudiada, comparando el valor de la media con un baremo de referencia como el mostrado en la tabla 1, el cual será utilizado para interpretar los resultados de la presente investigación.

Tabla 1. Baremo para la interpretación de los resultados de la investigación Escala Categoría

Escala	Categoría
1 – 2,33	Alto
2,34 - 3,67	Moderado
3,68 - 5	Bajo

En la presente investigación, se utilizó el baremo diseñado por el investigador en cuanto al establecimiento de distintos rangos según los puntos de las opciones de respuesta incluidas en el instrumento de recolección de datos, donde se ubicará el valor de la media obtenido; calificando si los aspectos evaluados se encontraron en un nivel: bajo, moderado o alto.

Análisis y discusión de resultados

Tabla 2: Variable: Calidad de vida laboral

Indicadores	Media aritmética	Categoría según baremo
Condiciones de Seguridad e higiene	3,38	Moderada
Medidas para el equilibrio entre el trabajo y la vida personal	3,48	Moderada
Derechos fundamentales	1,90	Alta
Promedio de la Variable	2,92	Moderada

Una vez analizados los indicadores de la variable Calidad de Vida Laboral, se promediaron las medias obteniendo un valor de 2,92, lo cual ubica a la variable en un nivel Moderado, evidenciando que las empresas del sector de ventas multinivel satisfacen moderadamente las expectativas de los trabajadores al establecer políticas en pro del bienestar del trabajador, mediante un medidas justas y condiciones seguras que permitan el desarrollo personal y profesional, de esta manera la organización podrá estar mejor preparada para afrontar con éxito los retos que se le presenten. Sin embargo, presentaron debilidades en las medidas para el equilibrio entre el trabajo y la vida personal es por lo que las empresas deben estar conscientes de las necesidades del trabajador de desarrollar su vida fuera del trabajo y de su capacidad para aportar a la solución de este problema. Cabe destacar que las medidas de flexibilidad temporal y espacial permiten combinar mejor las obligaciones con las responsabilidades familiares o expectativas de ocio.

Por su parte en cuanto a al indicador Derechos Fundamentales se obtuvo una media aritmética de 1,90 lo que representa un alto nivel de conciencia en relación con respeto de los trabajadores más allá del contrato establecido, a sus derechos que como seres humanos merecen, justicia, libertad, dignidad intimidad entre otros.

Con base en lo antes expuesto, se puede deducir que la calidad de vida laboral está dada por las condiciones materiales o psicológicas del puesto de trabajo; esfuerzo, monotonía, riesgo, hasta el respeto y la promoción de los derechos básicos en el trabajo; igualdad, conciliación, y la calidad del ambiente o del entorno laboral, oportunidades, desarrollo de personal y todo lo relacionado a las condiciones de seguridad, de higiene y de confort o bienestar. De esta manera la forma como las empresas llevan a cabo acciones para el mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores va a determinar de manera significativa el desempeño de la empresa en un mercado tan competitivo.

Tabla 3: Variable: Responsabilidad Social Corporativa Interna

Indicadores	Media aritmética	Categoría según baremo
Gestión de recursos humanos	3,0	Moderada
Gestión del cambio	2,85	Alta
Promedio de la Variable	2,93	Moderada

Una vez analizados los indicadores de variable Responsabilidad Social Corporativa Interna, se promediaron las medias obteniendo un valor de 2,93 lo cual ubica a la variable en un nivel moderado, evidenciando que las empresas del sector de ventas multinivel

llevan a cabo acciones que permiten identificar, atender, anticipar y sobrepasar las expectativas y capacidades de sus trabajadores, mediante la gestión de recursos humanos y la gestión del cambio.

En esta concepción, el autor incluye aspectos asociados con la ética de la empresa, describiéndola como la capacidad para brindar a los grupos de interés, beneficios que van más allá de las imposiciones formales y legales que debe cumplir. Asimismo, el autor considera que los intereses de las organizaciones deben ser armonizados y compartidos con los individuos que interactúan dentro o fuera de ella de manera transparente.

En conclusión, las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores, sino que establecen una ruta para gestionar el cambio y conciliar el progreso social con el incremento de la competitividad.

CONCLUSIONES

Realizado el análisis de los datos, es oportuno ratificar que éstos señalaron la necesidad de estudiar la calidad de vida laboral como estrategia de responsabilidad social corporativa interna en empresas del sector de ventas multinivel en el Municipio San Francisco, el cual permite concluir:

Respecto a las condiciones de seguridad e higiene de los trabajadores en las empresas de ventas multinivel en el Municipio San Francisco, el indicador evidenció moderada presencia en cuanto al reconocimiento por parte de la empresa de las condiciones de seguridad e higiene, por medio de programas para la detección de riesgos, así como la evaluación del riesgo laboral a través de la identificación de amenazas en el ambiente de trabajo, y las medidas correctivas que permitan el mejoramiento continuo de dichas condiciones.

A su vez, al identificar las medidas que permiten el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los empleados en las empresas de ventas multinivel, se puede concluir mediante la categorización del baremo resultante fue de moderada presencia, lo que indica que los trabajadores encuestados exponen que las empresas no ofrecen flexibilidad con respecto al cumplimiento de la jornada de trabajo ni establece mecanismos para que el trabajador pueda organizar su tiempo de trabajo como le sea conveniente. Así mismo, se pudo observar que las organizaciones de ventas multinivel no dirigen acciones enfocadas a disminuir el tiempo de trabajo aun cuando las actividades hayan sido concluidas, sin

embargo, cuando se trata de permisos para atender asuntos de su vida familiar, como duelo, los encuestados respondieron a ésta de manea positiva.

En función de los derechos fundamentales de los empleados en las empresas del sector de ventas multinivel en el Municipio San Francisco, a pesar de demostrar una posición alta presencia, se demuestra que las empresas evitan que los trabajadores realicen sus actividades bajo coacción o amenaza, por parte de sus supervisores, a su vez restringe la participación de todo niño, niña o adolescente en cualquier actividad laboral y dirige acciones enfocadas a evitar cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social.

En el mismo orden de ideas, en cuanto a la gestión de recursos humanos presente en la empresa del sector de ventas multinivel, se ubica según el baremo como moderada, lo que representa una alta supervisión a sus trabajadores, y poco fomento de la autonomía para tomar decisiones relacionadas a su trabajo lo que impide que el empleado pueda desarrollar sus actividades de manera independiente a un superior, sin embargo al referirnos a las recompensas se nota que la empresa otorga a sus trabajadores salarios, bonos e incentivos o gratificaciones a cambio de su labor, lo que a su vez ayuda a la organización a tener una fuerza de trabajo productiva.

Para finalizar, la gestión del cambio en las empresas estudiadas, el baremo aplicado a esta investigación resulto moderada, por lo que los trabajadores respondieron que la empresa de forma poco frecuente entrena a sus empleados con respecto al cambio en los métodos de trabajo, así como dirige acciones enfocadas en superar las dificultades en cuanto al manejo de nuevas tecnologías, y del mismo modo promueve la aceptación de los cambios efectuados en la administración de las ventas.

De este modo, la empresa efectúa cambios tales como la ubicación del personal dentro de su estructura organizativa asignándoles nuevos puestos de trabajos, o bien fusionar cargos para optimizar gasto, o también cambiar el precio de venta, variar el catálogo de productos, o incrementar la disponibilidad de productos aun con limitaciones económicas, entre otras modificaciones.

RECOMENDACIONES

Basados en las conclusiones antes expuestas, se hace necesario formular las siguientes recomendaciones que se derivan de las debilidades y carencias encontradas en los

resultados del estudio, las cuales se presentan a continuación: se sugiere involucrar de los trabajadores en las actividades y programas que llevan a cabo las empresas para la detección, identificación y mejoramiento de las condiciones inseguras, así como también la aplicación de medidas correctivas en esta materia para proporcionar a los trabajadores un ambiente de trabajo más seguro, de manera que les garanticen cierto nivel de salud de acuerdo con el conocimiento actual existente en la industria y la legislación nacional vigente.

Con respecto a las medidas para el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los empleados de las empresas del sector de ventas multinivel, se sugiere implementar políticas que permitan la flexibilidad temporal y espacial que ayuden a los trabajadores a combinar mejor las obligaciones con las responsabilidades familiares o expectativas de ocio. Estas medidas no solo deben aplicarse por el bienestar y la satisfacción de los beneficiarios sino también por la necesaria aportación de la empresa al progreso moral de la sociedad, exigencia de comportamiento ético más allá de las prescripciones legales.

En relación con los derechos fundamentales de los trabajadores en las empresas del sector de ventas multinivel, se recomienda informar sobre las consecuencias nocivas para el desarrollo de ser humano por encima de su condición como trabajador y mantener las acciones para evitar todo trabajo en contra de la voluntad de los trabajadores o bajo amenaza, prevenir el trabajo infantil y la discriminación en el trabajo

En cuanto la gestión de recursos humanos presente en las empresas del sector de ventas multinivel, se recomienda promover en los trabajadores la autonomía para tomar decisiones relacionadas a sus tareas, aunado esto a la capacitación ya que el desarrollo de carrera permite a los trabajadores ampliar las capacidades cognitivas, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyan a la realización eficiente de sus tareas. Así mismo, esto permite elevar los niveles de satisfacción, lo cual repercute positivamente en el desempeño de los colaboradores, además de minimizar la supervisión, de manera que puedan desarrollar actividades de manera independiente a la supervisión directa de un superior, significando esto un ahorro de tiempo valioso para la ejecución de cualquier otra actividad por parte de los supervisores.

Por su parte, en la gestión del cambio en las empresas del sector de ventas multinivel, se sugiere adaptarse a las diferentes modificaciones que la organización requiere adoptar a

nivel interno o externo, esto implica un conjunto de variaciones de orden estructural, lo que trae como consecuencia un nuevo comportamiento organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alsina, A., Cabrera, A., & Fernández, V. (2011). Responsabilidad social empresarial. Estudio y análisis de nuevas tendencias dentro de la estrategia y gestión de las organizaciones.
- Carneiro, M. (2004) La responsabilidad social corporativa interna: La nueva frontera de los Recursos Humanos. ESIC Editorial. España.
- Carneiro, M. (2007) Guía de Responsabilidad Social Empresarial Interna y Recursos Humanos. Documento en línea. Consultado el 15/05/2015. Disponible en: <http://www.scribd.com/doc/25578597/Guia-Responsabilidad-Socialempresarial-Interna-y-Recursos-Humanos-RRHH>.
- Correa, M. E., Flynn, S., & Amit, A. (2004). *Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial*. Cepal.
- Chiavenato, I. (2005). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México. Editorial Thomson. Convenio 111.
- Curto, M. (2012) La Responsabilidad Social Interna de las Empresas. IESE Business School. Universidad de Navarra. España.
- Del Rey G. (2007) Estatuto de los trabajadores: comentado y con jurisprudencia. Editorial La Ley. Madrid, España.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008) Administración y Control de Calidad. Editorial Cengage Learning. México
- Fernández, R. (2005) Administración de la responsabilidad social corporativa. Editorial Thompson Colección Negocios, Madrid, España
- Fernández, D (2009), El Comportamiento Humano en el trabajo. Editorial Mc Graw Hill México.
- Fernández, S (2010), Calidad de vida del personal en las Organizaciones. Editorial Norma Caracas República Bolivariana de Venezuela
- García, F. N. (2012). *Responsabilidad social corporativa: teoría y práctica*. ESIC editorial.
- Garzón, M (2005) El desarrollo organizacional y el cambio planeado. Centro Editorial Universidad del Rosario. Bogotá. Colombia

- Gibson, J. (2006): Fundamentos de dirección y administración de empresas, Editorial McGraw-Hill. México
- Granjo, J. (2008) Cómo hacer un Plan Estratégico de Recursos Humanos. Editorial Netbiblio. España
- Guédez, V. (2006) Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial. Editorial Planeta Venezolana. Venezuela
- Organización Internacional del Trabajo. OIT. Documento en línea. Disponible en: http://www.derechos.org.ve/pw/wp-content/uploads/convenio_111.pdf Convenio 29.
- Organización Internacional del Trabajo. OIT. Documento en línea. Disponible en: http://www.derechos.org.ve/pw/wp-content/uploads/convenio_291.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2019), Organización para la cooperación económica y el desarrollo, Organización Internacional para las Migraciones y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.
- Larraechea, I. (2011) Productividad y Calidad de vida laboral. Acción RSE. Nutrirse
- Ley Orgánica del Trabajo (2012) República Bolivariana de Venezuela. Documento en línea. Disponible en: <http://www.lottt.gob.ve/> Ley Orgánica para la protección condiciones y medio ambiente de trabajo. Documento en línea. Disponible en www.inpsasel.gob.ve/moo_news/lopccymat.html
- Molina Germán, J.O., et al. (2018). *Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos*. 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, 7(2), 44-67. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070234.44-67/>
- Rivero J. (2012) Calidad De Vida Laboral Del Personal Obrero De La De Oriente Núcleo De Sucre, Universidad de Oriente Núcleo de Sucre Escuela de Ciencias Sociales Departamento de Trabajo Social. Año 2012
- Robbins, S. y Coulter M. (2005) Administración, Editorial Prentice Hall. México
- Ruíz, R.; Guzmán, J.; y De la Rosa, J. (2007) Dirección empresarial asistida. Cómo alinear estratégicamente su organización. Editorial. Editorial Visión Net. España
- Scavone, G. M., & Viegas, J. C. (2017). Contabilidad Superior–Buenas Prácticas de Gobierno. Editorial Osmar Buyatti, 1ª ed., Buenos Aires, Argentina.

- Uribe-Macías, M. E., Vargas-Moreno, Ó. A., & Merchán-Paredes, L. (2018). La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. *Entramado*, 14(1), 52-63.
- Velasco, J (2006) Responsabilidad Social Corporativa y su aplicación Ambiental. Editorial Dikonson. España
- Ventura, B. y Delgado, S. (2012) Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. Ediciones Paraninfo. España.