

TÍTULO DEL CASO DE ESTUDIO: RELACIONES PERSONALES

Nombre de la organización: Mercadona

País y sector de la organización: España. Supermercado

Tipo de organización:

- - Empresa comercial
- - Organismo público
- - Organización privada
- - ONG
- - Otra:

Tamaño de la organización:

- pequeña
- mediana
- grande

Breve descripción de la organización:

Mercadona es una empresa familiar, fundada por Juan Roig y su esposa, Trinidad Alfonso, en 1977. Es una de las principales empresas de supermercados físicos y online de España, cuyo objetivo es suministrar a los clientes productos de alimentación, higiene personal, limpieza del hogar y cuidado de mascotas. Con sede en Valencia, Mercadona se distribuye por toda España con 1654 supermercados y una plantilla de 90.000 trabajadores. También tiene una ligera presencia en Portugal con 16 supermercados y 900 trabajadores.

Breve descripción del caso de estudio

Mercadona aborda los valores de la felicidad y las relaciones tóxicas en sus áreas de trabajo de forma transversal, es decir, mediante la consecución de otros valores como la diversidad, la inclusión, el respeto, la integridad, la transparencia, la igualdad y la confianza. A través de estos valores, la empresa trata de garantizar

el bienestar de todo su personal y las relaciones sanas entre ellos, con el objetivo final de conseguir resultados efectivos para la empresa y, sobre todo, garantizar la satisfacción de los clientes.

Numerosos expertos y medios de comunicación, como el Huffington Post, aseguran que uno de los factores del éxito de Mercadona "es la satisfacción que tienen los empleados al trabajar en esa empresa". Para lograr esta satisfacción, la compañía, tal y como indica en su Informe Anual 2019, se basa en una filosofía de "primero dar y luego recibir", es decir, que cuando los empleados inician su contrato, la empresa les asegura un empleo fijo, planes de formación, un salario superior a la media, conciliación y oportunidades de desarrollo personal y profesional. Estas condiciones generan seguridad y bienestar en los trabajadores, proporcionando así un escenario ideal para que se sientan felices y cómodos con su trabajo.

Pero esta empresa no sólo promete un empleo estable, sino que pone mucho énfasis en establecer un entorno laboral inclusivo e igualitario, donde exista diversidad sociocultural. Mercadona defiende la igualdad de trato y oportunidades en todos los ámbitos y no admite ningún tipo de discriminación. Esto se puede apreciar en la diversidad de su plantilla, tanto en términos de género, como de nacionalidad y discapacidad. Además, Mercadona ha firmado recientemente un convenio con la Fundación ONCE para mejorar la inclusión laboral de las personas con discapacidad. La compañía cumple así con tres de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): la igualdad de género, la reducción de las desigualdades y las alianzas para alcanzar los objetivos.

Sobre las relaciones tóxicas, como se ha mencionado anteriormente, Mercadona hace mucho hincapié en la creación de un entorno laboral igualitario e inclusivo. Para conseguirlo, es muy importante la concienciación, no sólo de los propios trabajadores, sino también de los dirigentes y trabajadores. Tal y como la propia empresa afirma en su Informe Anual 2019: "la concienciación es fundamental para promover un entorno laboral cohesionado, ya que nos permite construir relaciones laborales saludables, prevenir la discriminación y generar equipos unidos y competitivos".

En definitiva, las condiciones que Mercadona establece para sus trabajadores y para el entorno laboral en general parecen ser generalmente satisfactorias y, en consecuencia, generan felicidad entre su plantilla, así como la ausencia de posibles relaciones tóxicas.

Palabras clave: Felicidad, relaciones tóxicas, trabajadores, personal, clientes, valores transversales, satisfacción, recursos humanos, factores de éxito, entorno laboral, bienestar, igualdad, modelo de calidad total, condiciones laborales.

PERFIL DE BUENAS PRÁCTICAS

DESCRIPCIÓN DETALLADA

Para analizar y comprender la forma en que se implantan los valores del proyecto TIWA en Mercadona, debemos fijarnos primero en el modelo de esta empresa. Desde 1993 Mercadona basa todas sus decisiones en su Modelo de Calidad Total que busca satisfacer por igual a los cinco componentes de la empresa: "El Jefe", como se llama internamente al cliente, El Trabajador, El Proveedor, La Sociedad y El Capital. "El Jefe" está en la cúspide de esta cadena de componentes, ya que el principal objetivo de Mercadona es la satisfacción continua

del cliente, por lo que todas las decisiones están enfocadas a él. Teniendo en cuenta esto, El Trabajador constituye el segundo componente más relevante de la empresa ya que para satisfacer a los clientes, Mercadona también busca satisfacer al Trabajador. De hecho, el bienestar del trabajador es uno de los factores del gran éxito que ha experimentado Mercadona en los últimos años.

Pero, ¿cómo se relacionan los valores de TIWA con esta satisfacción del trabajador? Pues bien, en este caso, la felicidad y la ausencia de relaciones tóxicas, valores imprescindibles para dar lugar a TIWA, se implantan en el entorno laboral de Mercadona, aunque de forma transversal. Es decir, la empresa asegura una serie de valores específicos que se implementan a través de un conjunto de medidas y herramientas concretas. A su vez, Mercadona busca crear un entorno de trabajo basado en valores que garanticen el bienestar sociocultural, donde debe primar el entendimiento y la empatía entre los trabajadores, lo que hace que las relaciones entre ellos tiendan a ser lo más saludables posibles.

En primer lugar, Mercadona busca un modelo de Talento Sostenible dentro de sus Recursos Humanos y para ello, la compañía promueve una política basada en valores transversales como: inclusión, respeto, integridad, transparencia, igualdad y confianza. Tal y como afirma Fernando J. Fuentes en su artículo Mercadona, éxito y bases de la estrategia de la mayor empresa española, "la apuesta por sus recursos humanos, recompensados con estabilidad y mejor remuneración que las empresas rivales ha sido otra de las bases del modelo de negocio, los trabajadores son parte integrante del proyecto y coprotagonistas y partícipes del éxito". De hecho, como señala Fuentes, la creación de empleo estable y los salarios por encima de la media del sector son dos de las principales características por las que Mercadona destaca en cuanto a las condiciones laborales que ofrece y que suponen un gran beneficio para la empresa.

Esto refleja la filosofía de "primero dar, luego recibir", ya que la mejor manera de conseguir el éxito para Mercadona es generar un entorno laboral lo más idóneo posible. Pero la estabilidad y la remuneración no son las únicas condiciones laborales que ofrece la empresa. También es importante destacar la apuesta de Mercadona por promover el desarrollo y la formación de sus trabajadores, con el objetivo de potenciar sus habilidades y conocimientos y conseguir así una plantilla cualificada, de alto rendimiento, motivada y cohesionada. También cabe destacar las facilidades que ofrece la compañía para promover la conciliación, ya que desarrolla una política laboral que respeta la jornada y la gestión del tiempo, y además promueve medidas destinadas a facilitar la conciliación de aquellos trabajadores que deciden tener hijos.

Otros grandes valores en los que se basa la ética empresarial de Mercadona son la Igualdad y la Diversidad. Como la propia empresa afirma en la citada memoria, "Mercadona defiende el principio de igualdad de trato y de oportunidades en todos los ámbitos de su organización, no admitiendo la discriminación por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, discapacidad, edad, raza, convicciones políticas y religiosas, afiliación sindical o de cualquier otro tipo". Las mujeres, por ejemplo, tienen un papel relevante en la empresa ya que "representan el 62% de la plantilla, 849 de ellas han sido promocionadas en 2019 y hay un total de 1.877 mujeres en puestos directivos". También existe una gran diversidad en cuanto a nacionalidades y personas con discapacidad, ya que en la plantilla de Mercadona hay 57 nacionalidades diferentes y 635 trabajadores con discapacidad. Además, Mercadona ha firmado un convenio de colaboración con la Fundación ONCE para trabajar conjuntamente en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad. De esta forma, Mercadona cumple con tres de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Igualdad de Género (5), Restricción de las Desigualdades (10) y Alianzas para alcanzar los Objetivos (17).

Todo el compromiso de Mercadona con la mejora del entorno laboral de la compañía se refleja y es fruto de un Convenio Colectivo y del Plan de Igualdad de Mercadona 2019-2023, un acuerdo que busca crear un entorno de trabajo efectivo basado en los valores mencionados anteriormente.

Por otro lado, volviendo a la otra cuestión que nos preocupa: las relaciones tóxicas, y teniendo en cuenta las condiciones de trabajo que Mercadona implementa y que se han expuesto a lo largo de este análisis, se podría decir que el ambiente de trabajo que se genera es poco probable que dé lugar a relaciones tóxicas.

En primer lugar, porque la empresa considera imprescindible la formación continua de su plantilla para promover un ambiente cohesionado, productivo y motivado. En segundo lugar, la propia empresa asegura que para que se implanten los valores de igualdad y diversidad es necesario un proceso de concienciación "para que haya un ambiente de trabajo cohesionado, ya que permite construir relaciones laborales sanas" y que todos los trabajadores estén unidos trabajando con pasión, lo que se traduce en un aumento directo de la eficiencia y la productividad.

En definitiva, Mercadona es una empresa que destaca por tener un entorno laboral ejemplar, gracias a su compromiso con los Recursos Humanos y a sus generosas condiciones de trabajo. La empresa dispone de herramientas y recursos, como su Plan de Igualdad o una amplia oferta formativa.

JUSTIFICACIÓN

Las razones que justifican las condiciones de trabajo y las medidas que Mercadona adopta para mejorar el entorno laboral en la empresa están relacionadas con sus objetivos. Desde 1993 Mercadona cuenta con un modelo empresarial propio, el Modelo de Calidad Total, que recoge los principios y valores de la empresa. Este modelo sitúa al cliente en el punto más alto de la cadena de componentes de la empresa y, por tanto, la satisfacción del cliente es el principal objetivo de Mercadona y todas las decisiones se toman en esa dirección. El siguiente eslabón de esta cadena son los trabajadores y, por tanto, Mercadona tiene una importante orientación hacia ellos. Como afirma la propia empresa, "quien satisface al cliente debe estar satisfecho al 100%".

OBJETIVOS

- Mercadona pretende crear un ambiente de trabajo productivo, eficaz y cohesionado para conseguir el principal objetivo de la empresa: la satisfacción del cliente.
- Para Mercadona, la satisfacción de todo su personal está directamente relacionada con la satisfacción de los clientes, que son el centro de toda la toma de decisiones de la empresa.
- Por tanto, invertir en la mejora de las condiciones de trabajo y en un ambiente laboral productivo equivale a invertir en la mejora y el futuro de la empresa.

IMPACTO

A corto plazo, el personal estará en proceso de formación, adaptación y concienciación de los valores de Mercadona. Para ello, la formación impartida por la empresa es totalmente relevante, ya que determinará la motivación y la disposición con la que trabajen sus componentes. Sin embargo, existe la posibilidad de que algunos de los empleados no se adapten a las condiciones que, aunque son beneficiosas para mejorar el ambiente de trabajo y el futuro de la empresa, no encajan. Por ejemplo, uno de los aspirantes a un puesto de trabajo en Mercadona dijo "nos dijeron que tendríamos que hacer de todo: una cajera podría apoyar a un reponedor; los panaderos podrían ayudar a los trabajadores de mantenimiento". Aunque Mercadona dispone de formación continua para las diferentes áreas de trabajo, hay muchos empleados que no se sienten cómodos realizando todas estas tareas diferentes. Sin embargo, son sólo una minoría y, como ya se ha dicho, la formación va dirigida precisamente a eso, a prepararles para afrontar las diferentes exigencias de la empresa y a que sean conscientes del valor de lo que hacen.

A largo plazo, el ambiente de trabajo será mucho más productivo y cohesionado, ya que a través de los cursos de formación todos han adquirido la misma visión de los valores de la empresa y del importante papel que cada uno de ellos tiene a la hora de conseguir los objetivos de Mercadona. La satisfacción que las diferentes formaciones y condiciones de trabajo han generado en los empleados determinará el buen ambiente de trabajo y, como consecuencia, la satisfacción de los clientes que a su vez redundará en el éxito de la empresa.

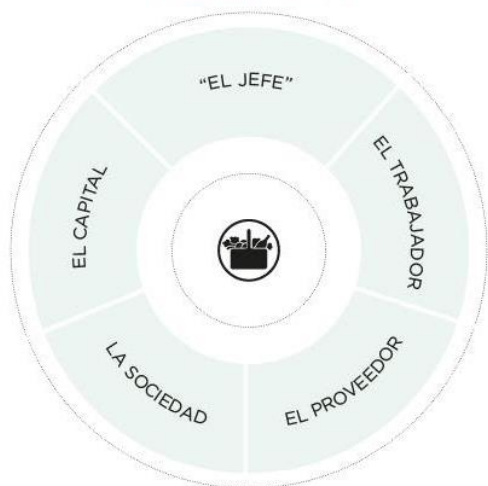
LECCIONES APRENDIDAS

En primer lugar, todo el personal de Mercadona adquiere competencias específicas gracias a la formación continua que imparte la empresa con el objetivo de generar talento entre sus trabajadores y fomentar la pasión por su trabajo. Esto genera un aumento de la motivación de los empleados, ya que necesitan demostrar continuamente los conocimientos adquiridos en el desempeño de sus tareas.

En segundo lugar, tanto los líderes como los empleados adquieren competencias vinculadas a los valores y la ética de la empresa. Mercadona considera fundamental concienciar a toda su plantilla de los valores que hacen del entorno laboral de esta empresa un factor de éxito. De este modo, los dirigentes y empleados de Mercadona adquieren competencias para trabajar sobre la base del respeto, la confianza, la transparencia, la igualdad y la no discriminación. En definitiva, valores que generan un ambiente de trabajo positivo, satisfactorio y productivo.

MATERIAL

Modelo de Calidad Total



TOTAL QUALITY MODEL

- "El Jefe": "The Boss" (clients)
- El trabajador: The Worker
- El proveedor: The Provider
- La sociedad: The Society
- El Capital: The capital

Source:

[Mercadona — Modelo de Calidad Total - Mercadona](#)

REFERENCIAS

- <https://info.mercadona.es/es/conocenos>
- [mercadona-memoria-anual-2019\[1963\].pdf](#)
- [Las 5 claves del éxito de Mercadona.](#) https://www.huffingtonpost.es/2019/03/15/las-5-claves-del-exito-de-mercadona_a_23691469/
- [230539023.pdf \(core.ac.uk\)](#) Mercadona, éxito y bases de la estrategia de la mayor empresa española
- [Historia de un éxito: Mercadona.](#) Javier Alfonso
- [convenio-de-mercadona-0.pdf](#)
- Los empleados que busca Mercadona.
<https://www.elcorreo.com/bizkaia/economia/trabajo/201506/18/empleados-busca-mercadona-polivalentes-20150617212444.html?ref=https:%2F%2Fwww.elcorreo.com%2Fbizkaia%2Feconomia%2Ftrabajo%2F201506%2F18%2Fempleados-busca-mercadona-polivalentes-20150617212444.html>