

SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES, ASOCIADAS A CALIDAD
DE VIDA LABORAL, DE LOS EMPLEADOS EN LAS ORGANIZACIONES
DE LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS

Arrieta, J.; Molina D

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Programa de Psicología
Cartagena de Indias, D.T.
©2005

SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES, ASOCIADAS A CALIDAD
DE VIDA LABORAL, DE LOS EMPLEADOS EN LAS ORGANIZACIONES
DE LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS

León, M*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Programa de Psicología
Cartagena de Indias, D.T.
©2005

*Asesora de Monografía

Satisfacción de necesidades

NOTAS DE ACEPTACIÓN.

Jurado 1.

Jurado 2.

Jurado 3.

Jurado 4.

Artículo 105.

“La Universidad Tecnológica de Bolívar, se reserva el derecho de propiedad intelectual de todos los trabajos de grado aprobados, y no pueden ser explotados comercialmente sin su Autorización”.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por estar presente en mi vida en todos los momentos, y permitirme culminar esta meta tan importante.

A mi madre por ser mi apoyo constante, y por haber desempeñado una labor tan excelente en mi formación personal y profesional a pesar de realizar el rol de madre y padre sola, lográndolo de manera admirable.

A mi hermano Fernando, porque desde que nació ,llego a alegrar nuestras vidas y llenarla de amor.

A mi novio Jaime quien a pesar de estar lejos siempre a estado conmigo emocionalmente brindándome su amor y apoyo incondicional.

Donna Molina Florez

AGRADECIMIENTOS.

A Dios por brindarme la oportunidad de vivir este momento tan anhelado

*A mi madre que siempre me a apoyado en todas las circunstancias y me ha guiado en
todos los momentos de mi vida*

*A mis angelitos Eduardo Andrés Franco Arrieta que desde lo alto me cuida, a
Johanna Franco Arrieta por darme una voz de aliento en los momentos mas difíciles.*

*A Mis amigos que me apoyaron en el desarrollo de mi carrera y en especial en la
monografía.*

Johanna T Arrieta Bonfante

CONTENIDO

	<u>Pág.</u>
RESUMEN.....	1
MARCO REFERENCIAL.....	2-37
PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....	37
Planteamiento y descripción del problema.....	37
Formulación del problema.....	38
OBJETIVOS.....	39
Objetivo General.....	39
Objetivos específicos.....	39
VARIABLE	
Definición conceptual de la variable.....	39
Definición operacional de la variable.....	40
MÉTODO.....	40
Diseño de investigación.....	40
Población.....	41
Espacio y tiempo cubierto por la investigación.....	41
Procedimiento.....	42
RESULTADOS.....	43
Análisis Descriptivo.....
DISCUSIÓN.....
REFERENCIAS.....
ANEXOS.....

|

Resumen

En la presente investigación se busca identificar el grado de satisfacción de las necesidades, asociadas a calidad de vida laboral, de los empleados en las diversas organizaciones de la ciudad de Cartagena de indias, para ello se tomo una muestra intencional de seis empresas de diversos sectores. El tipo de diseño utilizado fue descriptivo, para la recolección de datos se utilizo un instrumento el cual consta de 15 ítems, diseñado por las investigadoras. Se aplico el instrumento en las diferentes empresas de la ciudad de Cartagena de indias, de forma personal, con duración de diez minutos. A través de los resultados obtenidos se pudo comprobar que la satisfacción de necesidades de los empleados si optimizan su calidad de vida laboral, por lo tanto son determinantes para su bienestar personal, esto se identifico a través de las diferentes variables observadas diversas dimensiones evaluadas que fueron: La percepción de sentirse respaldado y cuidado por la empresa; La necesidad de que le hagan la vida más fácil ;La necesidad de satisfacer los deseos personales de los empleados ; y la necesidad de mantener buenas relaciones personales. Aquí se pudieron identificar las necesidades que son tenidas en cuenta por la empresa y el grado en que las satisface al empleado, y los encuestados seleccionaron 5 necesidades básicas para tener una mejor calidad de vida laboral, demostrando de esta manera que satisfacer las necesidades básicas del ser humano, mejora directamente su calidad de vida

SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES, ASOCIADAS A CALIDAD DE VIDA LABORAL, DE LOS EMPLEADOS EN LAS ORGANIZACIONES DE LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS

El término calidad de vida en el trabajo (CVT), tuvo sus orígenes en una serie de conferencias patrocinadas al final de los años 60's y comienzos de los 70's por el Ministerio de Trabajo de los EE.UU. y la Fundación Ford. Estas conferencias fueron estimuladas por el entonces ampliamente popular fenómeno de la "alienación del trabajador" simbolizado por las huelgas entre la población activa mayoritariamente joven de la nueva planta de montaje de la General Motors, de Ohio. Los asistentes consideraron que el término iba más allá de la satisfacción del puesto de trabajo y que incluía unas nociones, como la participación, en por lo menos algunos de los momentos de adopción de decisiones, aumento de la autonomía en el trabajo diario, el rediseño de puestos de trabajo, sistemas y estructuras de la organización con el objeto de estimular el aprendizaje, promoción y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo.

El concepto de calidad de vida permaneció ambiguo por un largo tiempo, hasta que en los años 70 hubo el interés de algunas compañías por ponerlo en práctica, tales como Procter & Gamble, General Motors, etc., las cuales obtuvieron resultados exitosos con la implementación de la calidad de vida en el trabajo (CVT) en sus nuevas plantas. Ante los gratos resultados de estas compañías, al final de los 70's algunas compañías, entre ellas la Ford, aplicó proyectos similares, obteniendo buenos resultados. A comienzos de los 80's, hubo una gran recesión en los EE.UU., la competencia asiática que

ofrecía productos baratos y de buena calidad, preocupó mucho a los directivos americanos, por lo cual muchos de ellos optaron por apostar por la calidad y comenzaron a aplicar programas de calidad de vida, incluso en muchas organizaciones públicas también se implementaron (Hackman, 1997).

En cuanto a la calidad de la vida laboral, la percepción de los empleados ha variado notablemente en los últimos 40 años. En 1960 un 91,6% de los trabajadores pensaban que era más importante su vida profesional que la privada, mientras que en la actualidad el 53,7% de la población laboral otorga mayor relevancia a su vida personal. En el caso español, los trabajadores en el año 2000, conceden un 52,6% de importancia a su vida profesional y un 47,4% a su vida privada.

Actualmente, la calidad de vida en el trabajo, ha tomado importancia, debido a las necesidades surgidas por parte de los trabajadores y de las organizaciones, así como de las competencias que se viven en las mismas. La calidad de vida es un concepto que va más allá de lo físico, pues implica valores y actitudes mentales. La calidad de vida es un estado positivo desde todos los puntos de vista. El fenómeno de calidad de vida laboral ha sido definido por diversos autores entre ellos (Davis y Newstrom, 1996), quienes se refieren a ésta como al carácter positivo o negativo del ambiente laboral. La finalidad básica es crear un ambiente que sea excelente para los empleados; además de que constituye a la “salud económica” de la organización.

Por otra parte, otra acepción acerca de la calidad de vida en el trabajo (CVT), anota que esta representa el grado de satisfacción de necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella. De ahí que la calidad de vida en el trabajo comprende diversos factores, como son: la satisfacción del trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por los resultados obtenidos, salario recibido, beneficios ofrecidos, relaciones humanas en el grupo u organización, ambiente psicológico y físicos de trabajo, libertad de decidir, posibilidad de participar, etc. La calidad de vida en el trabajo abarca no solo los aspectos intrínsecos del cargo, sino también los aspectos extrínsecos. Afecta las actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual, como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios del ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de innovar o de aceptar los cambios (Chiavenato, 2001).

El fenómeno expresado como "Calidad de vida laboral" se refiere a la contradicción que se vive en el trabajo, entre prioridades fundamentales como el ser "productivo" y el ser "humano". "Entre los dilemas abordados en este fenómeno se encuentran: Cómo aumentar sostenidamente la productividad de las personas, cómo satisfacer las "necesidades" humanas de los trabajadores al "mínimo" costo para la empresa, cómo no sobrepasarse en las exigencias al personal sin sacrificar los resultados a que aspira la organización, y cómo aumentar la satisfacción de las personas ante su trabajo (Navarro, 1994)

Un informe realizado por Sodexo Alliance en 2004, a través de sus investigaciones, define la calidad de la vida laboral del empleado como la combinación de cuatro necesidades y percepciones del trabajador hacia su empresa: (a) la percepción de sentirse respaldado y cuidado por la empresa, ya que algunas compañías facilitan una serie de servicios a los empleados relacionados con su vida privada, que contribuyen al aumento del beneficio personal de los mismos. Por ejemplo, en Bélgica es una práctica muy habitual el facilitar a aquellos empleados que se están divorciando, servicios legales gratis; (b) la necesidad de que le hagan la vida más fácil, por ejemplo, en Suecia las compañías llegan a una serie de acuerdos con determinados proveedores, de tal forma que permiten que los empleados realicen sus compras a través de Internet y obtengan grandes descuentos e incluso que lo lleven a casa o al lugar de trabajo de forma gratuita; (c) la necesidad de satisfacer los deseos personales de los empleados, quienes cada vez más reclama que se tenga en cuenta su vida personal en el lugar de trabajo. La empresa por tanto, facilita una serie de actividades que ayudan a disminuir el estrés y aumentar la productividad de los mismos. Por ejemplo, la posibilidad de trabajar desde casa o incluso en Estados Unidos, facilitan a sus empleados línea directa las 24 horas del día con un asesor en recursos humanos; (d) La necesidad de mantener buenas relaciones personales. El reconocimiento de la empresa a todos y cada uno de sus empleados ayuda a mantener una buena relación, no solo con la directiva, sino entre los propios compañeros. En España algunos indicadores reflejan el grado de importancia que otorgan a estos factores los trabajadores

obteniéndose un 45.3% a mantener buenas relaciones personales entre compañeros y con la empresa. Conceden una menor relevancia a percibir el cuidado por parte de la compañía (24,7%), a la necesidad que le hagan la vida más fácil (21,4%); y por último, la necesidad de satisfacer los deseos personales (8,6%).

Otra manera de observar La calidad de vida laboral constituye un avance respecto al diseño tradicional del trabajo de la administración científica, que se centraba principalmente en la especialización y eficiencia para la realización de tareas pequeñas. A medida que evolucionó esta teoría, fue utilizando la división total del trabajo, una jerarquía rígida y la estandarización de la mano de obra para alcanzar su objetivo de eficiencia. Con ello se pretendía disminuir los costos por medio de empleados que realizaban trabajos repetitivos y no calificados.

La realización del trabajo estuvo controlada por una gran jerarquía que imponía en forma estricta la manera óptima de trabajo, tal como la definían los técnicos. Muchos problemas surgieron debido a la poca atención del diseño clásico a la calidad de vida laboral. Existía una excesiva división de la tarea y una sobre dependencia en las reglas, los procedimientos y la jerarquía. Muchos trabajadores estaban tan poco preparados, que no tenían ninguna satisfacción en su empleo. El resultado era una alta rotación de personal y ausentismo. Disminuía la calidad y los trabajadores se alineaban. El conflicto surgía cuando los trabajadores trataban de mejorar sus condiciones, siendo la respuesta de la dirección a tales situaciones fue

aumentar los controles, incrementar la supervisión y organizarse más rígidamente.

Aún cuando estas acciones se intentaron para mejorar la situación, solamente lograron empeorarla, por lo que se consiguió deshumanizar el trabajo (Davis y Newstrom, 1996).

La verdadera causa de los problemas fue que en muchas ocasiones el trabajo mismo, simplemente no era satisfactorio. Para algunos empleados su posición era tan incongruente, que mientras más trabajaban, menos satisfechos se sentían. De ahí el deseo de disminuir el trabajo. Existe una necesidad de otorgar al trabajador más oportunidad de reto, de una tarea completa, mayor oportunidad de utilizar técnicas avanzadas, de crecimiento, y más coacción de aportar sus ideas.

Por otro lado, un factor que contribuyó a incrementar el problema fue el cambio que se daba en los mismos trabajadores. Se volvían más educados, tenían mayores ingresos (en parte por la efectividad del diseño clásico del trabajo) y eran más dependientes. Empezaban a cubrir necesidades de más alto nivel, en lugar de solo trabajar para ganar lo necesario. Posiblemente, el diseño clásico fue mejor para una fuerza de trabajo pobre, sin educación, con frecuencia analfabeta, que no tenía ninguna habilidad desarrollada, pero definitivamente, no fue el adecuado para la nueva fuerza del trabajo.

El diseño del trabajo y las organizaciones no han considerado los grandes cambios en las aspiraciones y actitudes del trabajador. Los empleadores tienen ahora dos razones para rediseñar los puestos de trabajo

en las organizaciones logrando así, su calidad de vida. Estas razones son: (a) que el diseño clásico originalmente ofreció una inapropiada atención a las necesidades humanas; y (b) las necesidades y aspiraciones de los trabajadores estaban cambiando.

De esta manera, los esfuerzos para mejorar la calidad de la vida laboral constituyen labores sistemáticas que realizan las organizaciones con el objeto de proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y sus contribuciones a la empresa, en un ambiente de mejor confianza y respeto. Con frecuencia los dirigentes de una empresa se empeñan en obtener la colaboración pasiva y repetitiva de varias personas, pero poco se preocupan por conocer las ideas que esas personas pueden aportar. Por ejemplo, como en el pasado las ideas de esas personas no solían tomarse en cuenta, el personal sentía poca responsabilidad por el éxito o fracaso que obtuviera el gerente con sus decisiones unilaterales.

En casos extremos se llega incluso a situaciones de antagonismo, en la que equivocadamente se rechaza la cooperación y se trata de sustituir con reglas formales. En organizaciones de este tipo hay muy pocos casos de trabajo en equipo, ya que son contados los que casi nunca incluyen a empleados de niveles diferentes.

Actualmente, las industrias no se reponen de la sorpresa que significó el ingreso y el predominio de una nación sin tradición industrial, desprovista de recursos y carente de materias primas. Pese algunos reveses temporales en su economía, la avasalladora marcha de Japón ha causado profunda impresión en todos los campos. Prácticamente no hay área de la actividad

industrial moderna en la que no se destaque el imperio del Sol Naciente. Y como en cualquier otro país existen profundas diferencias entre una y otra organización, salvo en un aspecto: el interés casi obsesivo que los dirigentes japoneses conceden a la calidad del entorno laboral.

En cambio, otras naciones en su avance industrial debieron enfrentar el desafío japonés en áreas casi inimaginables antes de la Segunda Guerra Mundial. Los competidores se vieron obligados a concluir que la competencia no se libra sólo en el nivel de las máquinas, la materia prima y los recursos técnicos, sino de manera primordial en el ámbito humano, que es, en esencia el más importante.

De forma general, en las organizaciones se está trabajando con el fin de humanizar el trabajo, buscando con esto cubrir tanto las necesidades prioritarias de los trabajadores como las del otro nivel, buscando también emplear las habilidades más avanzadas de éstos y ofrecer un ambiente que los aliente a mejorar sus habilidades. La idea es que los trabajadores sean los recursos humanos que serán desarrollados y no simplemente utilizados. Más aún, el trabajo no deben tener condiciones demasiado negativas, no debe presionar excesivamente a los empleados, no debe perjudicar o degradar el aspecto humano del trabajador, no debe ser amenazante, ni demasiado peligroso y no debe contribuir a que el trabajador se desempeñe en otros roles vitales, como los de ciudadano, cónyuge o padre; ya que el trabajo debe contribuir al progreso de toda la sociedad.

La humanización del trabajo fundamentalmente, presupone que es preferible ofrecer “lo mejor” para los trabajadores, los empleos, la tecnología

y el ambiente. Por tanto, el mejor diseño será diferente para adaptarse a diversas situaciones de estas variables; debido a que se requiere un diseño de trabajo que se adapte a las situación actual, no es una acción única que se establece y se mantiene indefinidamente, por el contrario, se necesita un reajuste continuo de los factores que se acaban de mencionar con el fin de mantener ese equilibrio (Davis y Newstrom, 1996)

Cada vez más las organizaciones están poniendo en práctica programas de mejoramientos de la vida laboral como forma de elevar su productividad, mediante niveles más altos de motivación y satisfacción de los empleados, haciendo que sientan menor tensión y menor resistencia al cambio. La razón de ser de un programa de mejoramiento de la calidad del entorno laboral puede producir también muchos beneficios relacionados con el desarrollo de la organización. (Davis y Newstrom, 1996).

En el caso de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), dadas las ventajas evidentes y cuantificables que se obtienen al aplicar políticas que sean propicias para las familias, un número considerable de organismos tanto públicos como privados de todo el mundo han instituido ya ese tipo de medidas. Al hacerlo, se ha tenido en cuenta la creciente diversidad de las estructuras familiares y los lugares de trabajo, así como los cambios demográficos y las tendencias sociales (por ejemplo, la mayor participación de las mujeres y, por consiguiente, de las madres, en el empleo remunerado; la preponderancia de las parejas en que ambos cónyuges tienen una actividad profesional; y la mayor probabilidad de que los trabajadores

asuman el cuidado de familiares u otras personas de edad o aquejadas de enfermedades largas y penosas o con discapacidad).

Así mismo, esos organismos han tomado conciencia de que es esencial contar con la dedicación y la lealtad de sus empleados para alcanzar sus objetivos generales. El reconocimiento de la dualidad de funciones de los empleados y el hecho de que esto se tenga en cuenta es un elemento primordial para desarrollar y mantener esa dedicación (Turcotte, 1996).

Hay ahora pruebas considerables para apoyar la opinión según la cual las organizaciones y las empresas que han integrado las cuestiones relativas al trabajo y la familia en sus políticas en materia de recursos humanos han registrado una mejora del rendimiento de su personal, un aumento de la productividad y una disminución del absentismo. Además, han ganado también desde el punto de vista de la competitividad al haber logrado atraer y retener empleados calificados, competentes y capaces de adaptarse y haber mejorado al mismo tiempo su imagen pública.

La nueva estrategia de la OIT en materia de recursos humanos reconoce que las calificaciones, las aptitudes y la motivación del personal son fundamentales para poder ofrecer productos y servicios de la más alta calidad. Aunque la mayoría de los aspectos de la estrategia están pensados para que tengan un efecto directo en el bienestar del personal, vale la pena recordar algunas medidas específicas en ese sentido. Una de ellas es la introducción de un programa destinado a combatir toda forma de acoso en el lugar de trabajo. Se ha avanzado mucho ya en la formulación de una nueva

política sobre el acoso sexual, secundada por procedimientos que permitan que las personas interesadas puedan recurrir a distintos tipos de asistencia para tratar los problemas de esa índole (Turcotte, 1996).

Está previsto también comenzar próximamente la preparación de una política y procedimientos para abordar oportunamente otras formas de acoso, si surgen casos de esa índole (tales como la intimidación, el acoso psicológico (mobbing) y la manipulación). Se acompañará la introducción de estas nuevas políticas y procedimientos con campañas de concienciación que incluirán discusiones, seminarios y folletos explicativos sobre el tema. Paralelamente a estas cuestiones como también se pone de relieve en la estrategia se tiene la intención de introducir un sistema que permita resolver las quejas individuales con mayor rapidez, menos tensión y más eficacia que el sistema actual.

Con el fin de crear el mejor entorno posible para introducir todas estas medidas, al mismo tiempo que esta estrategia se están desarrollando una serie de medidas destinadas a mejorar el bienestar del personal y las condiciones en que trabaja (incluido el énfasis en el trabajo en equipo; una estructura organizativa "horizontal"; un mayor apego a los criterios de equidad; una estrategia en materia de comunicaciones internas, y un mayor grado de responsabilidad y transparencia en todos los niveles).

En el contexto general de las reformas que se están llevando a cabo para mejorar el clima general en el trabajo, se está prestando también especial atención a la elaboración de una política moderna en materia de

salud y seguridad en el trabajo para todo el personal de la OIT (Turcotte, 1996).

Todas las iniciativas antes mencionadas brindan a la Oficina una excelente oportunidad para introducir con éxito una política relativa al trabajo, la familia y el bienestar. El ejemplo de las medidas tomadas en el marco de las prácticas óptimas por organizaciones nacionales e internacionales muchas de ellas inspiradas en el Convenio sobre los trabajadores con responsabilidades familiares, 1981 (núm. 156) y la Recomendación correspondiente (núm. 165) y las directrices proporcionadas por el Programa de las Naciones Unidas relacionado con el trabajo y la familia constituirán una importante ayuda para elaborar una política adecuada en función de las circunstancias particulares de la OIT. A fin de asegurarse de que la política aborde lo más exhaustivamente posible las cuestiones pertinentes, se emprenderán consultas con los representantes del personal y otras personas interesadas, tanto en la sede como en las oficinas exteriores, para determinar y examinar las diversas opciones que han de presentarse al Consejo de Administración en noviembre de 2000. Aunque algunas de las medidas que se indican a continuación pueden requerir decisiones por parte del CAC, la OIT tiene la oportunidad en este caso de poner en práctica internamente las normas internacionales del trabajo pertinentes y de asumir un papel conductor en la elaboración de una política relativa al trabajo, la familia y el bienestar para los organismos del sistema común de las Naciones Unidas (Turcotte, 1996).

Al elaborar dicha política, habrá que tener en cuenta una serie de cuestiones y medidas, que se examinan a continuación agrupadas en cuatro grandes categorías: modalidades de trabajo flexibles; disposiciones flexibles en materia de licencia; medidas especiales relativas a la licencia; políticas en materia de traslados; acceso equitativo a los derechos, prestaciones y facilidades, y cuestiones relativas a la salud y seguridad en el trabajo (con inclusión de los asuntos relativos a la seguridad del personal).

En cuanto a las modalidades de trabajo flexibles, hay una serie de medidas que ya están en vigor en la OIT. El horario de trabajo flexible (horario flexible) se introdujo en 1974: el personal tiene la posibilidad de elegir la hora de comienzo de su labor diaria (entre las 7 horas y las 9 h. 30) y la hora de terminación de la misma (entre las 16 horas/ 30, y las 19 horas), así como la pausa del mediodía (entre las 12 horas y las 14 horas). Dentro de este marco, los funcionarios tienen que completar 40 horas de trabajo por semana, pero es posible trabajar un poco más o un poco menos y compensar luego la diferencia. El máximo de horas de más o de menos que pueden acumularse de una semana para otra es 10 horas. Se autoriza también el trabajo a tiempo parcial, ya sea a medio tiempo (esta modalidad se introdujo en 1976) o al 80 por ciento (esta modalidad se introdujo en 1990) (Turcotte, 1996).

En el contexto de la actual reorganización de la Oficina, se están introduciendo cambios en las modalidades de trabajo (incluidos los aspectos siguientes: cuándo y dónde se realiza el trabajo, de qué manera se organizan los puestos y las tareas, quién realiza el trabajo y de qué manera se dirige).

Estos cambios facilitarán la introducción de una mayor flexibilidad en los diversos lugares de trabajo de la Oficina. Por ejemplo, se podrían introducir medidas adicionales tales como el horario comprimido, los puestos de trabajo compartidos, la jubilación escalonada o parcial y el trabajo realizado en casa.

Así mismo, sería conveniente revisar las medidas aplicadas actualmente en materia horario de trabajo flexible y trabajo a tiempo de trabajo parcial: en el lapso transcurrido desde que se adoptaron esas medidas, diversas organizaciones y empresas han introducido variaciones innovadoras que permiten armonizar mejor el trabajo y las responsabilidades familiares.

También, existen disposiciones flexibles en materia de licencias, en las cuales se podrían considerar diversas medidas para que el personal pueda cumplir con determinadas responsabilidades familiares recurriendo a períodos adicionales de licencia no remunerada. Entre las opciones que han de considerarse se podrían incluir, por ejemplo, los años de trabajos flexibles y diversas maneras de poder efectuar interrupciones en la carrera profesional.

Para Turcotte (1996), las medidas especiales relativas a las licencias se otorgan, actualmente a las funcionarias embarazadas que tienen derecho a una licencia remunerada de maternidad de 16 semanas (y de siete semanas cuando una funcionaria adopta a un niño en edad preescolar). Todos los funcionarios tienen derecho a un total de siete días en el transcurso de cualquier año civil, pero no más de tres días de trabajo consecutivos cada vez, ya sea por motivo de licencia de enfermedad no

certificada o a causa de una urgencia familiar imprevista. Se otorga también una licencia especial (licencia por razones humanitarias) de un máximo de tres días (más el tiempo necesario para el viaje, según los casos) por motivo de fallecimiento del cónyuge, un hijo, el padre o la madre.

Se permite también otorgar una licencia especial remunerada para emprender ciertos estudios o una formación profesional cuando haya recursos disponibles, y una licencia especial no remunerada para cuidar de un pariente cercano (cónyuge, hijos, padres, hermanos, abuelos, nietos), especialmente en los casos de enfermedad grave o de fallecimiento de un familiar cercano que no sea el cónyuge, un hijo, el padre o la madre; o también para cuidar de un bebé tras la licencia de maternidad, o bien para efectuar estudios cuando los recursos de la Oficina no permitan otorgar una licencia pagada de estudios (Turcotte, 1996).

De adoptarse los instrumentos propuestos para la revisión del Convenio sobre la protección de la maternidad (revisado), 1952 (núm. 103) y de la Recomendación sobre la protección de la maternidad, 1952 (núm. 95) en la 88ª reunión (2000) de la Conferencia Internacional del Trabajo, tal vez sea conveniente modificar en consecuencia los derechos que han de otorgarse a las mujeres embarazadas y las nuevas madres. Con ese mismo espíritu, se debería aprovechar la oportunidad para examinar la conveniencia de establecer nuevos derechos en relación con la licencia de maternidad y de licencia parental.

Ese debate debería abarcar cuestiones tales como una prestación de sustitución tanto para las mujeres que están haciendo uso de una licencia de

maternidad como para los funcionarios de uno u otro sexo que tomen licencia para ocuparse de los hijos o por otros motivos familiares.

Por último, se debería tomar también en consideración el cuidado de las personas adultas a cargo y de los familiares a cargo incapacitados. Cualquier licencia que se proponga por tales motivos debería examinarse en el marco de otras disposiciones relativas a la licencia para los funcionarios con responsabilidades familiares (Turcotte, 1996).

En lo relacionado con las políticas de traslados, se considera una cuestión sumamente importante desde el punto de vista tanto laboral como familiar, y toda política al respecto debería tener en cuenta una amplia gama de factores. En el presente documento sólo se destacan algunas cuestiones, aunque la Oficina reconoce que se necesita con urgencia establecer una política global en la materia, que abarque toda la gama de informaciones y asistencia que se debería facilitar antes y durante el período de traslado, así como al regresar al lugar de destino inicial.

La solución ideal consistiría en desarrollar la política necesaria dentro del marco de la presente política, o junto con la misma (Turcotte, 1996). Reviste absoluta importancia la necesidad de considerar una serie de estrategias para abordar las cuestiones relativas a las repercusiones del traslado para los miembros de la familia. A ese respecto, se deberían examinar en particular una serie de medidas relativas a las repercusiones del traslado en la carrera profesional del otro cónyuge (o pareja) y en relación con otros familiares a cargo. (Este sería el caso, por ejemplo, de los funcionarios que tienen la responsabilidad de cuidar en forma permanente y

subvenir a las necesidades de un pariente de edad, de otro familiar con incapacidad, o de una persona del mismo sexo o no con quien viven en pareja sin casarse pueden tropezar con dificultades particulares en el caso de ser trasladados).

En la actualidad, el Estatuto del Personal sólo prevé el traslado del cónyuge y las personas a cargo de un funcionario (definidas como los hijos respecto de los cuales se paga la asignación familiar). Es necesario examinar más detenidamente esas cuestiones, tanto en el contexto del traslado como de manera más general en relación con el acceso a otros derechos (Turcotte, 1996).

El acceso equitativo a los derechos, prestaciones y facilidades, como se indica en el párrafo precedente, se debería examinar la posibilidad de dar el acceso a diversos derechos, prestaciones y facilidades derivados del empleo en la OIT a las personas a cargo de funcionarios que no tienen con éstos un vínculo «tradicional» o formalmente reconocido desde el punto de vista jurídico. Se han emprendido ya algunas medidas en ese sentido en el plano del sistema común de las Naciones Unidas.

Las consideraciones en materia de equidad se plantean también en el caso de las personas empleadas con arreglo a una serie de contratos de corta duración, quienes en muchos casos pueden haber trabajado para la Oficina durante un período considerable de tiempo y cuyas responsabilidades familiares se ven afectadas del mismo modo que las del personal de plantilla (Turcotte, 1996).

Otras cuestiones relativas a las personas que trabajan con contratos “precarios” están siendo examinadas en el contexto de una revisión interna de la política de la Oficina en materia de contratos y la administración de los mismos.

El cuidado infantil es otra de las cuestiones en lo relacionado con la prestación de asistencia o servicios para el cuidado de los niños. La OIT ha sido objeto de recientes debates en el Consejo de Administración. En el documento principal se plantea una propuesta específica en relación con el acceso a servicios de guardería para el personal instalado en Ginebra. No obstante, en el marco de la elaboración de una política global relativa al trabajo, la familia y el bienestar, se examinará si es necesario o no abordar también otras cuestiones particulares con respecto al cuidado de los niños en relación con el personal que presta servicios fuera de Ginebra (Turcotte, 1996).

La seguridad y salud en el trabajo y seguridad del personal, en la actualidad, tiene diversos sectores de la Oficina que tienen a su cargo diferentes cuestiones relativas a la salud y seguridad en el trabajo. En su mayor parte, sin embargo, esos servicios tienden a trabajar con independencia uno de otro, sin que haya un objetivo general o una autoridad común. Aunque las actividades específicas que se llevan a cabo pueden ser útiles, son inevitablemente fragmentarias y sólo permiten atender determinadas necesidades, debido tanto a la falta de un enfoque global, como a la atención insuficiente que se presta a las medidas preventivas.

Para Turcotte (1996), una política moderna en materia de salud y seguridad en el trabajo debería centrarse más en promover la salud y el bienestar (y, por ende, la capacidad de trabajo) de todo el personal, en lugar de procurar únicamente prevenir los riesgos para la salud en el trabajo. Esto significa que se debería prestar atención a lo siguiente: la mejora de la salud de los individuos (mediante la determinación de los factores que entrañan riesgos para la salud, la prevención de las enfermedades y la incapacidad de origen profesional, y la protección de los grupos vulnerables); la mejora y el desarrollo de un medio ambiente de trabajo saludable (mediante la individuación de los peligros y la evaluación de los riesgos; la prevención de accidentes y de esfuerzos excesivos; la introducción de nuevas tecnologías seguras; la debida atención a las cuestiones ergonómicas; y una mayor facilidad de acceso del personal a los servicios e instalaciones recreativas); y el fomento y la mejora de la salud institucional (mediante la aplicación de la estrategia en materia de recursos humanos).

Por consiguiente, se podría considerar la posibilidad de crear un servicio de salud en el trabajo con facultad para determinar y poner en práctica una política en materia de salud en el trabajo para la Oficina, de acuerdo con las necesidades actuales y en conformidad con las disposiciones de los convenios y recomendaciones de la OIT pertinentes (Turcotte, 1996).

Así mismo, y de acuerdo con las disposiciones pertinentes que figuran en los instrumentos jurídicos internacionales relativos a la seguridad del personal de las Naciones Unidas y de otras entidades asociadas, el personal

de la OIT tiene derecho a esperar que su salud, su bienestar y su vida no corran riesgos indebidos. A este respecto, será necesario examinar si se requieren o no medidas adicionales para proteger la seguridad del personal de la OIT y de sus familiares con respecto a factores que puedan afectar su trabajo y su vida en determinados lugares de destino.

Dadas las consideraciones que la OIT está aportando al bienestar del personal que trabaja, es claro que contribuye favorablemente, al fomento de la calidad de vida. Por esta razón, este concepto se encuentra directamente relacionado con el tiempo libre de que se dispone, con la satisfacción de obtener del trabajo y con la armonía general en todos o gran parte de los ámbitos de la vida diaria (Turcotte, 1996).

Según los estudios realizados en Chile sobre el tema, aún queda mucho por avanzar. El Collaborative Internacional Study of Managerial Stress (CIMS) es un proyecto de investigación iniciado por la Universidad de Manchester y la Universidad de South Florida, que tiene por objeto recolectar antecedentes sobre el estrés laboral y la personalidad de los ejecutivos en los distintos países. En Chile se aplicó un cuestionario entre marzo y abril de 2000, a cargo de la Escuela de Economía de la Universidad Católica y con la asesoría del IESE Business School, y se realizó un estudio donde se llegó a conclusiones bastante sorprendentes, como por ejemplo: el país ocupa el cuarto lugar a nivel mundial dentro de los países donde más horas se trabaja a la semana (52,4 horas) y donde el trabajo es una muy alta fuente de estrés; son terceros en el *ranking* de países donde existe más conflicto entre familia y trabajo, luego de España y Argentina; los ejecutivos chilenos reconocen

dedicar a su familia un promedio de 19,9 horas semanales, lo que es extremadamente bajo, considerando que dedican 16 horas durante el fin de semana, quedando sólo 48 minutos diarios para los días de semana; ocupan el primer lugar a escala mundial respecto a tensiones físicas relacionadas con el trabajo; y la satisfacción en el trabajo los coloca en el décimo lugar (CEPAL, 2000).

No obstante, una medición novedosa que plantea este estudio es el “Índice de Masculinidad”, que mide el grado en el cual los grupos fomentan una conducta orientada hacia las tareas, la eficiencia y los resultados, y donde generalmente socializan a los miembros en función a su éxito profesional e ingresos. Las culturas femeninas o emocionales, como Suecia e Inglaterra, ponen énfasis en la calidad de vida y en las relaciones interpersonales. Según este índice, Chile ocupa el sexto lugar, con 46 puntos, siendo el más elevado México, con 59 puntos.

Las conclusiones de este estudio plantean que en general los ejecutivos chilenos son individualistas, competitivos, desconfiados y jerarquizados, medianamente satisfechos con su trabajo y con serios problemas al tratar de armonizar la vida laboral con la familiar. Estos datos fueron arrojados por la encuesta realizada por la Consultora MV Amrop en el año 2001, que señala, además, que casi un tercio de los ejecutivos ha tenido problemas físicos o psicológicos derivados del trabajo. Curiosamente los que declararon tener dichos problemas coincidían con los que trabajaban más horas diarias (Asociación Europea para la Dirección del Personal, 2000).

Por otra parte, la flexibilidad en el trabajo no es sólo un tema de leyes, sino muy especialmente de mentalidad. Según el estudio de la Universidad Católica ya citado, existen un fuerte individualismo y desconfianza en los ejecutivos chilenos, lo que hace que tengan tendencia a la jerarquía y al poco compromiso con la empresa. Esta desconfianza atenta también contra la posibilidad de aplicar la flexibilidad de horarios, lo que claramente mejora la calidad de vida y reduce el estrés. En el caso de Chile sólo un 14% de las empresas ofrece algún grado de flexibilidad a todos sus ejecutivos, siendo las medidas más usadas la autonomía para ausentarse del trabajo, días de permiso y vacaciones no pagadas. Mientras que el 33% de las empresas ofrece trabajo a tiempo parcial sólo para algunos ejecutivos. Además de lo anterior, la rigidez de la legislación laboral vigente poco ayuda al cambio de las costumbres (Jiménez y Villadiego, 2004).

Los casos hallados en cada una de las investigaciones esbozadas apuntan a que la calidad de vida en términos de administrar el tiempo de trabajo, son elementos esenciales para comprender las características de las mismas con relación a la satisfacción del trabajo, a la creación de un ambiente agradable y también en lo referente al bienestar y la salud de los trabajadores.

En el caso de Colombia, una investigación desarrollada en la ciudad de Cartagena de Indias por Jiménez y Villadiego (2004), cuyo propósito fue identificar las características de la flexibilidad del tiempo de trabajo como determinante de la calidad de vida laboral en empresas del sector servicios, industrial y comercial en la ciudad de Cartagena, se tomó una muestra de 3

empresas de forma intencional. Se utilizó un diseño exploratorio descriptivo y se empleó una encuesta para recolectar la información. Las encuestas se aplicaron personalmente en las diferentes empresas de acuerdo a esas características en la ciudad de Cartagena. En el análisis de resultados, se detallan las generalidades del instrumento aplicado en el conjunto de tres (3) empresas tomadas de forma intencional. Una de ellas pertenece al sector Comercial, otra al Sector Industrial y la última, pertenece al Sector Servicios. Al evaluarse el tema en los empleados se encontró que un 76% tenía contrato a término indefinido y el otro 24% tenía contrato a término fijo inferior a un año. Para lo cual, un 45% se mostraba de muy en acuerdo con que existieran horarios de trabajo más flexibles en la empresa que le permitan mejorar su calidad de vida. En la misma muestra, el nivel de satisfacción con el tipo de trabajo fue de "Muy Satisfecho" para 89% y el 11% restante se siente "Poco satisfecho".

Con relación a la movilidad interna de trabajo, sólo el 54% de la muestra total de las empresas coincidió en estar "insatisfecho" con los cambios bruscos en los puestos de trabajo y afirman que esto no favorece a flexibilizar el tiempo laboral, debido a que depende de la naturaleza del puesto y las exigencias que tenga, así consecuentemente afecta la calidad de vida en el trabajo. El otro 46% manifestó sentirse indiferente, porque piensa en que dependen de las decisiones de carácter formal propias de la autoridad de línea (mandos medios, administrativos de apoyo, directivos).

En cuanto a la promoción y sus sistemas en las empresas, se tiene que: en la Industrial, los empleados SI participan de un proceso de

promoción a otro cargo de mayor rango, mientras que en la Comercial, “NO” tienen la posibilidad de ascenso. En cambio, en la de Servicios, también tiene la oportunidad, sintiéndose en su mayoría “satisfechos” con la decisión tomada.

Por último, el 90.5% de los empleados de las tres empresas encuestadas coinciden en que tener la posibilidad de flexibilizar el tiempo de trabajo, determina mejorar la calidad de vida en el mismo. Y las recomendaciones que emiten los encuestados para la temática de la calidad de vida laboral, consisten en: mayor capacitación para el mejoramiento continuo del trabajo realizado, en cuanto ha sentido de pertenencia, prevención y seguridad. El contacto personal se está aislando debido a la tecnología, por tanto se pierde la comunicación. Se debe incentivar al trabajador con un buen salario, teniendo en cuenta las responsabilidades; además, que cuando los empleados estén en sus labores, sean respetados, tener un buen trato social con el trabajador, empleados o jefes. Seguir capacitando aquel empleado que tenga poca formación profesional ya que esto conlleva a que las labores sean más eficaces y productivas, se debe disponer de nuevas tecnologías que les permita a los empleados atender labores desde otros sitios diferentes al Trabajo. Se tienen otros compromisos aún laborando, por tanto, se requiere flexibilizar la jornada de trabajo, sin faltar al respeto de lo estipulado en el contrato de trabajo (Jiménez y Villadiego, 2004).

Conocidas las concepciones empíricas de la calidad de vida, es importante resaltar que para que haya una relación entre el concepto y lo que

el trabajador considera como “bueno” o “malo” para su bienestar, conviene considerar elementos de valoración actitudinal para la comprensión de un estado satisfactorio con respecto a lo que se quiere indagar.

Por esta razón, la calidad de vida laboral se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral, y cuya finalidad básica es crear un ambiente que sea excelente para los empleados. Además, contribuye a la salud económica de la organización en cuanto al uso de los elementos de un programa de bienestar ocupacional que comprenden muchos aspectos como: comunicación abierta, sistemas equitativos de premios, interés por la seguridad laboral de los trabajadores y la participación en el diseño de puestos. Estos programas, incluido el referente a la calidad de vida laboral, ponen en relieve el desarrollo de habilidades, la reducción del estrés ocupacional, y el establecimiento de relaciones más cooperativas entre la dirección y los empleados (Robbins y cols, 1996).

Al indagar sobre los aspectos que determinaban la situación, se encontró que la verdadera causa de los problemas, en la mayoría de los casos, era que el trabajo mismo simplemente no era satisfactorio para algunos empleados; ya que su posición era tan incongruente, que mientras más trabajaban, menos satisfechos se sentían. De ahí el deseo de disminuir el trabajo o manifestar período de “brazos caídos”. Dadas estas consideraciones, existe una necesidad de otorgar al trabajador más oportunidad de reto, de una tarea completa, mayor oportunidad de utilizar técnicas avanzadas, de crecimiento, y más opción de aportar sus ideas.

A estos interrogantes, es preciso abordarlos por medio de elementos que sirvan de modelos operativos para poner en marcha en las empresas. Estos modelos deben iniciar por tratar de cubrir, tanto las necesidades prioritarias de los trabajadores como las de otro nivel de la jerarquía.

Finalmente, debe contribuir a que el trabajador se desempeñe en otros roles vitales, como los de ciudadano, cónyuge o padre. Esto es, el trabajo debe contribuir al progreso de toda la sociedad, que ayuda en gran parte a enriquecer el trabajo y volver más humano y a la vez productivo. Un ejemplo de esto es la tendencia a trabajar a distancia o lo que se denomina “teletrabajo”

El teletrabajo es una forma de desarrollar un trabajo o una profesión, fuera del centro de trabajo habitual, utilizando para su ejercicio las herramientas informáticas y telemáticas necesarias. No es una especialidad profesional, no es una actividad en si misma, si no un método de desarrollar un trabajo (Baudraz, 1985).

El teletrabajo en algunos países como España constituye una modalidad poco extendida. Este fenómeno ha llegado tarde al país ya que se empezó a implantar en las grandes compañías en la década de los noventa. Desde entonces, el teletrabajo ha crecido muy poco, por ejemplo, desde 1994 a 1999 la cifra de teletrabajadores en España ha aumentado anualmente un once por ciento, muy por debajo del incremento anual de teletrabajadores en Alemania, que se encuentran en un 34%.

Existen múltiples formas de teletrabajar. Puede desarrollarse en el domicilio del trabajador, en otro lugar físico como un telecentro o centro de

recursos compartidos, o incluso sin presencia física del trabajador en ningún lugar concreto.

Así, el Teletrabajo como actividad tiene sus ventajas como sus desventajas, para el trabajador y para la empresa. Por ejemplo, en cuanto a las ventajas están: el trabajador tiene mayor flexibilidad, mayor autonomía y movilidad, hay un aumento de la productividad, existen más oportunidades laborales, hay mayor especialización, promueve más la vida familiar y la integración laboral de personas con discapacidad. Existe más unificación familiar de objetivos, hay posibilidad de combinar con tareas domésticas, se reduce el estrés y los desplazamientos. Hay elección personal del entorno de trabajo, favorece el acceso a la formación (por medio de la teleformación), con la ventaja añadida de que se aprende a través del medio con que se va a trabajar (Baudraz, 1985).

Es una modalidad más racional de trabajo, permite recuperar la profesionalidad y la especialización en el trabajo autónomo e independiente. Esto significa también trabajar a gusto, con ilusión, con mayor dedicación y compromiso.

Para la empresa, las ventajas del teletrabajo son: hay menos problemas de convivencia entre empleados, mayor productividad debido a la implantación del trabajo por objetivos. Se acarrea menor costo por puesto, hay menor infraestructura necesaria, se tiene más acceso a profesionales de alto nivel, hay eliminación de control horario, mejora de plazos de entrega, posibilidad de modificar horarios de trabajo, eliminación del ausentismo laboral (Baudraz, 1985).

Las desventajas del Teletrabajo para el trabajador son: hay mayor aislamiento, existe falta de ambiente profesional, carencia de seguridad laboral y favorece a la explotación laboral (Baudraz, 1985).

En cambio, para la empresa, las desventajas que existen apuntan a la posibilidad de rendimiento decreciente empleando a teletrabajadores, donde el coste de un control de calidad es mayor que el valor que esos teletrabajadores aportan, ya que la supervisión del trabajador desde casa es menor. (Baudraz, 1985).

De esta manera se entiende el enriquecimiento del trabajo y de calidad de vida laboral, a partir de la satisfacción de las necesidades humanas acorde al desempeño, ya que ayudan tanto a los empleados como a la organización generar sentido de responsabilidad frente a los objetivos que persiguen. La creación de programas de calidad de vida laboral, acarrea costo y también beneficios, pues ambos deben ser evaluados para determinar la necesidad de emprender un cambio y hacia qué metas en específica, se deben enfocar para la hacer las cosas bien.

Los complejos factores que mueven a un individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una motivación representada en retribuciones económicas. Una afirmación de este tipo es errónea ya que las personas trabajan a pesar de tener sus necesidades económicas completamente satisfechas. Las motivaciones que llevan a la persona a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto, la aprobación, el estatus y el sentimiento de utilidad. Si la motivación fuera simplemente

económica bastaría con subir los sueldos para motivar a los empleados a incrementar su productividad, pero la experiencia no demuestra que sea así. El trabajo, por su parte, proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y tener un sentido de importancia tanto en los ojos propios como el de los demás.

En el caso de la Teoría de Herzberg, la motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo donde logra la mayor importancia, por ejemplo, en la actividad laboral que se desempeña. El hecho de que el trabajo ocupe la mayor parte de la vida del individuo, no implica necesariamente que se esté motivado por ella, de tal modo que no se convierta en una actividad alienada y opresora. El estar motivado hacia el trabajo, además, trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como lo son la autorrealización, el sentirse competente y útil, así como mantener una autoestima elevada que implica la satisfacción del trabajo mismo.

La satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la empresa; por tal razón, no es conveniente adoptar posturas utilitaristas que consideran la satisfacción laboral como uno más de los factores necesarios para lograr una producción mayor, la cual sería un beneficio cuyos frutos se dirigirían principalmente a la empresa (Arduin, Bustos y cols., 2000).

Para muchos autores como Hawthorne y Elton Mayo (1956), citados por Keith y Davis (2003), la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha. Por ejemplo, mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

Diversos autores han presentado teorías sobre la satisfacción en el trabajo, las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques laborales:

Un primer enfoque, está basado en el modelo de las expectativas y plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo, entre lo que él cree que debe darle el trabajo, y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Un segundo enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

Por otra parte, la satisfacción es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva que determina sólo a la manifestación de un empleado (Keith y Newstrom, 2003). Sin embargo, la satisfacción en el trabajo puede verse como una actitud global o aplicarse a las diversas partes del trabajo, donde los aspectos importantes incluyen la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipo de trabajo y las condiciones de trabajo inmediatas. De igual modo en la medida en que estos aspectos varíen para el empleado, así será el nivel de satisfacción o insatisfacción en el trabajo, que surge a medida en que el empleado obtiene más y más información acerca de los mismos. De ahí la necesidad que existe de dar un enfoque sistémico al enriquecimiento del trabajo desde el enfoque de la satisfacción, por ejemplo, el reparto de utilidades, es decir, cuando los empleados reciben una parte importante del ahorro en los costos obtenidos cuando mejoran sus empleos (Keith y Newstrom, 2003).

Hackman y Oldham, (1979), citados por David y Newstrom (1996), identificaron cinco dimensiones centrales que específicamente ofrecen un enriquecimiento del trabajo. Es deseable que cada trabajo contenga estas cinco dimensiones. Si una de ellas falla, los trabajadores son psicológicamente marginados y la motivación suele reducirse. Las dimensiones centrales tienden a impulsar la motivación, la satisfacción y la calidad de trabajo, así como reducir el ausentismo. El efecto es menos dependiente de la calidad del trabajo, con frecuencia carecen de alguna o

algunas dimensiones centrales, no solamente los empleos de los obreros, sino también los de los ejecutivos y los gerentes.

Efectivamente, cabe anotar que para Max-Neef y cols (1986), las necesidades humanas como tal se centran en una taxonomía para poder sistematizarlas lo mejor posible. Por ello, de acuerdo a su planteamiento, en el contexto de las necesidades, satisfactores y bienes económicos, ha de entenderse que las necesidades no sólo son carencias sino también potencialidades humanas individuales y colectivas, aunque predominan muchas diferencias individuales en los empleados.

Los satisfactores, por otra parte, son formas de ser, tener, hacer y estar, de carácter individual y colectivo, conducentes a la actualización de necesidades. Por último, los bienes económicos son objetos y artefactos que permiten incidir en la eficiencia de un satisfactor, alterando así el umbral de actualización de una necesidad, ya sea en sentido positivo o negativo.

La interrelación entre necesidades, satisfactores y bienes económicos, es permanente y dinámica. Si por una parte, los bienes económicos tienen la capacidad de afectar la eficiencia de los satisfactores, éstos serán determinantes de aquellos. Así, los satisfactores pueden ordenarse y desglosarse dentro de los cruces de una matriz que, por un lado, clasifica las necesidades según las categorías existenciales de ser, tener, hacer y estar; y por el otro, las clasifica según categorías axiológicas de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad (Max- Neef y cols, 1986).

Cuadro A.**Matriz de necesidades y satisfactores**

Necesidades existenciales	Ser	Tener	Hacer	Estar
Necesidades axiológicas Supervivencia	Saludable, equilibrado, adaptado, funcional.	Alimentación, vestuario, trabajo.	Alimentar, procrear, descansar, trabajar.	Inserto en la sociedad, la familia y el trabajo.
Respaldo Económico	Autónomo, solidario, precavido.	Oportunidades, derechos sociales, apoyo.	Respaldar, apoyar, proteger.	Ámbito de protección económica en casos fortuitos.
Participación	Receptivo, solidario, respetuoso, convencido, entregado	Derechos, responsabilidades, obligaciones , atribuciones, trabajo justo.	Afiliar, compartir, proponer, ahorrar, respaldar, opinar, trabajar.	Afiliado a fondos, cooperativas, organismos de solidaridad.
Solidaridad	Compasivo, generoso, altruista, aliado.	Apoyo, unidad, generosidad .	Cooperar, otorgar, compartir,	Apoyado, disponible, seguro.
Relaciones Internas	Estable, asertivo, equilibrado, sociable.	Cohesión, vínculo, pertenencia, reconocimiento.	Aliarse, opinar, hablar, dialogar, trabajar.	Equipo de trabajo, acompañamiento, Socializado.
Tiempo libre	Adaptado, flexible, resiliente, dispuesto.	Flexibilidad, distracción, trabajo fácil.	Ocio, relajarse, divertirse, jugar, dormir.	Asistido por programas de esparcimiento, recreación, horario flexible.
Protección	Adaptabilidad, cuidado, protección.	Seguridad social, ahorro, derechos familiares.	Prevenir, planificar, curar, defender.	Protegido, cuidado, seguro, amparado

En el caso, la interrelación entre las necesidades, satisfactores y bienes económicos es permanente y dinámica. Entre ellos se desencadena

una dialéctica histórica. Si por una parte, los bienes económicos tienen la capacidad de afectar la eficiencia de los satisfactores, éstos, serán determinantes en la generación de aquellos. A través de esta causación recíproca se convierten, a la vez, en parte y en definición de una cultura, y en determinante de los estilos de desarrollo.

“Los satisfactores pueden ordenarse y desglosarse dentro de los cruces de una matriz que, por un lado, clasifica las necesidades según las categorías existenciales de ser, tener, hacer y estar; y por el otro, las clasifica según las categorías axiológicas de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad” (Max-Neef y cols, 1986, p.41).

De hecho, la clasificación de tales necesidades no es ninguna manera normativa, cada persona puede construir y llenar la suya según sea su cultura, su tiempo, su lugar o circunstancias, o bien según sus limitaciones o sus aspiraciones.

Como se ha visto que las necesidades están relacionadas con satisfactores y bienes económicos, vale la pena considerar los beneficios otorgados por la Ley a los empleados se tienen en cuenta en el Régimen Laboral Colombiano, donde está contemplada la Ley N° 50 de 1990, el Código Sustantivo del Trabajo, por tanto, las leyes posteriores que lo desarrollan modificaron este Código, eliminando las restricciones en materia de contratación laboral y permitiendo una mayor flexibilidad en el régimen de trabajo, el cual constituye un efecto para el mejoramiento de la calidad de vida laboral en Colombia.

No obstante, la idea sobre la calidad de vida en el trabajo ha preocupado a los expertos en legislación laboral en los últimos 20 años; para lo cual, el propósito inmediato de la reforma laboral de ese entonces, era el de promover la inversión de carácter privado e incentivar la generación de empleo a través de una mayor flexibilidad de la contratación laboral. En términos generales, el Régimen Laboral Colombiano hoy día, es muy flexible en los aspectos relacionados con las formas contractuales, en la estipulación de las jornadas laborales, en los pagos salariales y en la terminación del contrato de trabajo (Código Sustantivo del Trabajo Capítulo VI, 2004).

Tanto, que en el aspecto de los beneficios sociales que se le otorga a los trabajadores, El trabajador tiene derecho a 15 días hábiles de vacaciones remuneradas por cada año de servicio o a su equivalente proporcional por el tiempo trabajado. En ciertos casos, las vacaciones pueden ser compensadas con dinero.

Las contribuciones a la seguridad social son de un 13,5% del salario mensual del trabajador, del cual tres cuartas partes deben ser pagadas por el empleador y el resto por el trabajador. Si éste devenga un salario igual o superior a cuatro salarios mínimos debe cubrir un 1% adicional. Estos pagos cubren la invalidez, la vejez y la muerte (Código Sustantivo del Trabajo Capítulo VI, 2004).

En cuanto al sistema de pensiones, Colombia tiene una estructura dual representada en: los aportes del Instituto de Seguros Sociales (ISS). Esta entidad cubre la pensión después de completar mil semanas de cotización y una edad mínima de retiro, que para los hombres es de 60 años

y para las mujeres de 55. y los fondos privados de pensiones. En este sistema no se exige una edad mínima de retiro, sino que se ahorre una suma determinada de dinero que garantice que el trabajador pueda gozar de una pensión equivalente al 110% del salario mínimo legal mensual vigente.

Adicionalmente, los empleados deben pagar a las cajas de compensación familiar una suma equivalente al 9% de la nómina. También debe pagarse el 12% del salario mensual del trabajador por concepto de salud: el 8% a cargo del empleador y el resto lo cubre el trabajador (Código Sustantivo del Trabajo Capítulo VI, 2004).

Aunque en Colombia la actividad de los fondos aún está en sus comienzos, se espera que su participación creciente llegue a ser una proporción importante del producto interno bruto en el año 2000. La preocupación por mejorar la calidad de vida del trabajador aumenta constantemente, por esta razón es importante tener en cuenta aspectos como su bienestar personal y familiar, mirar que tanto se tiene en cuenta en la organización y verificar así, si el interés va mas allá de lo expuesto o si realmente se esta llevando a la practica la preocupación hacia el individuo, mirando además si el trabajo se esta convirtiendo en una carga que absorbe la totalidad de su tiempo, sin permitirle satisfacer otras necesidades que hacen parte del mismo y que contribuyen a su desarrollo personal como es el hecho de compartir, recrearse , hacerlo sentir seguro en su lugar de trabajo ,sentirse respetado y respaldado ,entre otras que contribuyen a mejorar su calidad de vida laboral cuando estas se les tienen en cuenta o se le satisfacen a través de medios que facilite la organización. Todos estos

aspectos conviene conocerlos a fondo teniendo en cuenta que son elementos que conllevan al bienestar en los empleados dentro de las organizaciones. En el caso, la calidad de vida comprende muchos factores relacionada con la necesidades y forma de satisfacción de teniendo en cuenta el respaldo que brinda la empresa, así como el aspecto de cuidado o bienestar, también, las facilidades que otorga a la vida privada, actividades para el mejoramiento de la vida personal y las relaciones internas con compañeros y jefes, el salario recibido, así como la posibilidad de equiparar las cargas de trabajo. Por tanto, la percepción de las necesidades satisfechas en las organizaciones del sector comercial en la ciudad de Cartagena, se convierte en un motivo para evaluar su presencia y permanencia en los ambientes de tales contextos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede esbozar un modelo de investigación sobre calidad de vida en el trabajo basado en las necesidades y satisfactores para su sistematización como son: supervivencia, respaldo económico, participación, solidaridad, relación internas (jefes – compañeros), tiempo libre y protección. Estas son las posibles necesidades típicos que un empleado puede esperar que la organización satisfaga en el debido caso que se presente y que no vistos con claridad por quienes quieren observar una postura del personal sobre la calidad de vida en el trabajo, para lo cual, conlleva al conocimiento de los satisfactores que hacen parte de una necesidad existencial.

Por tal razón, en aras de investigar las necesidades anteriormente esbozadas, se formula el siguiente problema de investigación.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento y descripción del problema

En la actualidad, mucho se habla de calidad de vida en el trabajo, pero en verdad, ¿este factor se tiene en cuenta en las organizaciones colombianas, y en especial en el contexto local de Cartagena? Pues se considera prematuro inferir la respuesta a esta cuestión.

No obstante, al partir de entenderse por calidad de vida laboral, como la combinación de cuatro necesidades del trabajador hacia su empresa, entre las que están: la percepción de sentirse respaldado y cuidado por la empresa. Por ejemplo facilitarle servicios legales gratis, la necesidad de que le hagan la vida mas fácil, la necesidad de satisfacer los deseos personales de los empleados y la necesidad de mantener buenas relaciones personales (sodexho alliance,2004).

Vale la pena tener en cuenta estas necesidades como objeto de estudio, ya que al ser satisfechas optimizan la calidad de vida laboral en el trabajador; es importante indagar que tanto están presentes o se tienen en cuenta en la diversas organizaciones de la ciudad de Cartagena y si algunas están presentes mirar que tanto satisfacen a los trabajadores o en que grado lo hacen.

Actualmente la atención hacia el individuo como ser humano a tomado gran importancia dentro de la organización, de manera que éste ya no es visto únicamente como un realizador de labores, si no como individuo

que piensa, siente y merece ser tenido en cuenta dentro de la organización; analizando sus necesidades y mirando que tanto se les esta valorando su vida personal dentro de la organización.

Otra razón a tener en cuenta para la presente investigación es que a pesar de ser un tema actual y de mucha importancia, es poco lo que se ha investigado sobre calidad de vida laboral en la ciudad de Cartagena de indias. Recientemente se conoció una investigación realizada por Jiménez y Villadiego, relacionada con flexibilidad laboral, pero aparte de esta no se conocen otras investigaciones sobre el tema; por cuanto se hace necesario seguir investigando sobre calidad de vida laboral.

Formulación del Problema

¿Cuál es el grado de satisfacción de las necesidades, asociadas a calidad de vida laboral, de los empleados en las organizaciones de la ciudad de Cartagena de indias?

Objetivo General

Conocer el grado de satisfacción de las necesidades asociadas a calidad de vida laboral de los empleados en las organizaciones de la ciudad de Cartagena de indias.

Objetivos Específicos

- a. Conocer el grado en que las organizaciones brinda satisfactores a las necesidades asociadas a calidad de vida laboral de sus empleados

- b. Conocer el grado en que las necesidades asociadas a calidad de vida labora, se encuentran satisfechas en los empleados de las organizaciones en la ciudad de Cartagena de indias
- c. .proponer ideas para el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los empleados, en las organizaciones de la ciudad de Cartagena de indias.
- d. Conocer cuales son las principales necesidades asociadas a calidad de vida laboral para los empleados.

Variable

Satisfacción de necesidades asociadas a calidad de vida laboral

Definición conceptual de la variable

La variable de estudio se conceptualiza como “aquellas necesidades propias de los empleados que dependen de los propósitos con que se persigan, teniendo en cuenta que las necesidades no solo son carencias, sino también, potencialidades humanas tanto individuales como colectivas. En este contexto, las necesidades pueden ajustarse a satisfactores individuales o colectivos, que pueden ser conducentes a la actualización de necesidades. De igual manera, esta actualización puede ser positiva o negativa dependiendo del grado de eficiencia del satisfactor, al evaluarse esta por medio de objetos o artefactos que la alteran (Max- Neef y cols, 1986).

Definición operacional de la variable

La variable de estudio se operacionaliza como todas aquellas necesidades que son esenciales para el empleado y que por lo regular ayudan a potencializar la fuerza de trabajo a nivel individual o colectivo como son: supervivencia, respaldo económico, participación, solidaridad, relación internas (jefes – compañeros), tiempo libre y protección. Estas necesidades serán medidas por medio de un instrumento basado en las necesidades planteadas por los autores (Max-Neef y cols, 1996). (Ver anexo # 1)

Método

Diseño

Para la presente investigación se empleo un diseño de tipo descriptivo, ya que busco medir de manera independiente los conceptos o variables a los que se refiere la investigación (Hernández, Fernández, Baptista,2000)

Población

La población para este estudio sobre calidad de vida laboral, fueron hombres y mujeres que laboraran en las diferentes empresas de la ciudad de Cartagena de indias. (COMPONERTE, CIMACO, ACTUAR Ltda. PAYARES CIA, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR, COOMEVA)

Espacio y tiempo cubierto por la investigación.

Esta investigación se ha desarrollado en la ciudad de Cartagena de Indias, ubicada en la Costa norte de Colombia, en las empresas de la ciudad de Cartagena de indias (COMPONERTE, CIMACO, ACTUAR Ltda. PAYARES CIA, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR, COOMEVA)

El tiempo cubierto por la investigación ha sido desde enero del año 2005 hasta, mayo de 2005.

Instrumento

El instrumento realizado para la recolección de información sobre calidad de vida laboral en las empresas de la ciudad de Cartagena de Indias “encuesta de satisfacción de necesidades asociadas a calidad de vida laboral por parte de la empresa”, es un cuestionario que consta de 15 ítems el cual evalúa cinco variables: a) la percepción de sentirse cuidado y respaldado por la empresa, dentro de ésta se evaluaron las necesidades de alimentación, ayuda económica o auxilio, respaldo legal y familiar, solidaridad ante inconvenientes personales; b) La necesidad de hacer la vida más fácil al trabajador dentro de esta se evaluaron: servicio de guardería para niños menores, transporte, alimentación ; c) La necesidad de satisfacer los deseos personales de los empleados , aquí se evaluó la adaptación al tiempo de trabajo ante inconvenientes físicos , facilidad de servicios de salud física y mental , Facilidades con servicios educativos como becas a hijos ; d) La necesidad de mantener buenas relaciones personales aquí se evalúa el respeto por creencias e ideologías, fomento de actividades deportivas ,recreativas y culturales ,igualdad de derecho y salarios en cargos iguales, relaciones de apoyo entre jefes y empleados.

En cada ítem del cuestionario se evalúa si la necesidad es satisfecha o no, y en que grado lo hacen. Finalmente en las últimas dos preguntas, se evalúa como las necesidades planeadas son satisfechas por otros medios o

actividades, las cuales anotara los encuestados. Y por ultimo los participantes escogerán las cinco necesidades mas importantes que contribuyan a mejorar su calidad de vida laboral otorgándole el valor de uno a cinco, siendo uno el numero mas importante y cinco el menos importante.

Procedimiento

Para la realización de la presente investigación se diseño el instrumento para evaluar la satisfacción de necesidades asociada a la calidad de vida laboral, el cual consta de 15 ítems. Para su validación se aplico una prueba piloto a diez individuos, y basado en esto se procedió a realizar modificaciones al instrumento. Luego se solicito permiso a través de cartas y visitas previas a la aplicación del instrumento en las diferentes empresas de la ciudad de Cartagena de indias, allí se explicaba el objetivo de la aplicación y duración del instrumento. Al momento de su aplicación se dieron las instrucciones a los participantes que fueron en total 210 individuos, distribuidos en 6 empresas de diversas actividades (producción, servicio, comercial, industrial). Participaron en la aplicación del instrumento 15, 30, 60 personas, clasificadas en pequeñas, medianas y grandes empresas de la ciudad de Cartagena de indias.

Luego de aplicado el instrumento a los participantes, se procedió a digitar los datos, hacer el proceso estadístico para conocer las necesidades que están satisfaciendo las organizaciones y el grado de satisfacción de los empleados hacia ésta, para ello se fue agrupando por preguntas generales

Satisfacción de necesidades

en todos los cuestionarios, se procedió a sacar porcentajes por preguntas, para identificar los grados de satisfacción de los empleados de las diferentes empresas y describir los aspectos más notorios y sobresaliente entre las clasificaciones aplicadas en las diferentes empresas de la ciudad de Cartagena de Indias.

Resultados

A continuación se mostraran los datos arrojados, a partir de la evaluación sobre la satisfacción de necesidades, asociadas a la calidad de vida laboral, de los empleados en las organizaciones de la ciudad de Cartagena de Indias para mirar que tanto están presentes o no, y el grado de satisfacción de éstas. Establecidos de la siguiente forma: MS= muy satisfecho, S= satisfecho, MINS= minimamente satisfecho, NS= nada satisfecho.

Tabla 1.

Resultados generales respecto a, si la empresa proporciona amparo de alimentación durante la jornada laboral

SI	NO
18%	82%

Grado de Satisfacción			
MS	S	MINS	NS
12%	19%	17%	52%

En la primera pregunta los datos arrojaron que el 82% de los empleados no poseen amparo de alimentación durante su jornada laboral mientras que el 18. % de los empleados si lo reciben. En cuanto al grado de satisfacción encontrado, es bajo, con un porcentaje del 52%, señalando que no están nada satisfechos.

Tabla 2.

Resultados generales respecto a la ayuda económica que otorga la empresa en caso de muerte o enfermedad

SI	NO
59%	41%

Grado de Satisfacción			
MS	S	MINS	NS
14%	52%	22%	12%

Para describir los valores de la tabla 2 referente a la ayuda económica que le otorga la empresa al trabajador, en caso de muerte o enfermedad se encontró que un 59%; de los encuestados si recibe la ayuda, mientras que el 41% de los encuestados manifestó no recibirla. Con un grado de satisfacción de 52%; para las personas que lo reciben

Tabla 3.

Resultados generales respecto al apoyo personal y familiar en casos legales

SI	NO
42%	58%

Grado de Satisfacción			
MS	S	MINS	NS
8%	30%	30%	32%

Para describir los valores de la tabla numero 3, referente al apoyo familiar y personal en casos legales, se encontró un 58% de los encuestados no recibe la ayuda, seguido de un porcentaje del 42% manifestó si recibir éste apoyo. Con un grado de insatisfacción del 32% manifestando estar nada satisfecho, seguido de un porcentaje semejante de 30% que manifestaba sentirse satisfecho respecto a este apoyo.

Tabla 4.Resultados generales respecto a si la empresa facilita la educación de los hijos con planes becarios

SI	NO
40%	60%

Grado de Satisfacción			
MS	S	MINS	NS

36%	13%	11%	40%
-----	-----	-----	-----

Para describir los valores de la tabla numero 4 referente a la facilidad de la educación con planes becarios, se encontró que el 60% de los evaluados manifestaron no recibirlo, mostrando un grado de satisfacción bajo del 40% no estando nada satisfecho con ello.

Tabla 5.

Resultados generales respecto a otorgar servicio de guardería, por parte de la empresa para niños menores de 6 y 8 años

SI	NO
6%	94%

Grado de Satisfacción			
MS	S	MINS	NS
16%	6%	21%	57%

Para describir los datos de la tabla numero 5 referente al servicio de guardería por parte de la empresa para niños menores de 6 y 8 años, se encontró que el 94% de los encuestados manifestó no recibirlo; y en cuanto al grado de satisfacción, expresaron estar nada satisfecho con un porcentaje del 57%.

Tabla 6.

Resultados generales respecto a, si la empresa facilita servicios de salud oral, física y mental a los trabajadores

	SI	NO
Salud oral	64%	36%
Salud física	58%	42%
Salud mental	62%	38%

Grado de Satisfacción			
MS	S	MINS	NS
21%	32%	26%	21%

Para describir los datos de la tabla número 6 referente a la facilidad de los servicios de salud oral, los encuestados manifestaron si recibirlo con un porcentaje de 64%. en cuanto a salud física los encuestados manifestaron si recibirlo con un porcentaje del 58%, y en salud mental un 62% si lo recibe. Expresando un grado de satisfacción para las anteriores del 32% mostrándose satisfechos con estos servicios.

Tabla 7.

Resultados generales respecto a la pregunta; si la empresa respalda el fomento de actividades deportivas, recreativas y culturales

	SI	NO
Deportivas	70%	30%
Recreativas	73%	27%
Culturales	69%	31%

Grado de Satisfacción			
MS	S	MINS	NS
32%	30%	20%	18%

Para describir los datos de la tabla número 6 referente si la empresa respalda el fomento de actividades deportivas, recreativas y culturales, se encontró un porcentaje del 70% si realizan actividades deportivas, otro porcentaje del 73% que si se realizan actividades recreativas y por ultimo un porcentaje del 69% expreso que si se realizan actividades culturales.

Tabla 8.

Resultados generales. si la empresa provee transporte del trabajo a la casa y viceversa

SI	NO
40%	60%

Grado de Satisfacción

Satisfacción de necesidades

MS	S	MINS	NS
11%	27%	23%	39%

Para describir los datos de la tabla 8 que se refiere a, si la empresa provee transporte de la casa al trabajo y viceversa, se encontró que a los trabajadores , no se les provee el servicio de transporte con un porcentaje de 60% de los datos recolectados,y con un grado de satisfacción bajo, representado en nada satisfecho con un porcentaje de 39%.

Tabla 9.

Resultados generales, sobre si la empresa promueve la igualdad en salarios, derechos y compañerismo en los trabajadores

	SI	NO
Salarios	56%	44%
Derechos	70%	30%
Compañerismo	84%	16%

Grado de Satisfacción			
MS	S	MINS	NS
21%	36%	33%	10%

Para describir los datos de la tabla 11, hace referencia a, si la empresa promueve igualdad en salarios se encontró un 56% si, mientras en

igualdad de derecho un 70% si, y en cuanto a compañerismo los encuestados manifestaron que si con un 84%.

Tabla 10.

Resultados generales, sobre si la empresa promueve relaciones de apoyo entre jefes y empleados

SI	NO
73%	27%

Grado de Satisfacción			
MS	S	MINS	NS
20%	40%	24%	16%

Para describir los resultados de la tabla 10, que hace referencia a promover las relaciones de apoyo entre jefes y empleados, se encontró un 70% en los encuestados, manifestando que si se promueven. y en cuanto al grado de satisfacción el 40% manifestaron sentirse satisfechos.

Tabla 11.

Resultados generales, sobre si la empresa adapta el tiempo de trabajo para empleados en estado de embarazo, discapacidad física, y lesionados por accidente

	SI	NO

Satisfacción de necesidades

Embarazo	69%	31%
Discapacidad	64%	36%
Accidente	75%	25%

Grado de Satisfacción			
MS	S	MINS	NS
20%	42%	26%	12%

Para describir los datos obtenidos en la tabla 11, en cuanto a adaptación del tiempo de trabajo para empleados en estado de embarazo, discapacidad, y accidentes, se encontró en cuanto a embarazo un 69% si, seguido de un 64% si en incapacidad, y un 75% si en accidente. En el grado de satisfacción se encontró un 42% se sienten satisfechos.

Tabla 12.

Resultados generales, sobre la solidaridad de la empresa con los empleados conservando su puesto en períodos post-parto, incapacidades por largo tiempo y viaje

	SI	NO
Post-parto	71%	29%
Incapacidad larga	72%	28%
Viajes	69%	31%

Grado de Satisfacción			
MS	S	MINS	NS
15%	53%	19%	13%

Para describir los datos obtenidos en la tabla 12, que hace referencia a solidaridad con los empleados garantizando la conservación del puesto de trabajo en: periodos postparto se halló un 71% en la opción si, en incapacidad larga se obtuvo un 72% en la opción si, y en viajes un 69% en si. Con un grado de satisfacción del 53% manifestando sentirse satisfechos.

Tabla 13.

Resultados generales, acerca de promover respetos por creencias, ideología política, credo y religión

	SI	NO
Creencias	96%	4%
Ideología Política	98%	2%
Credo o Religión	97%	3%

Grado de Satisfacción			
MS	S	MINS	NS
27%	66%	6%	1%

Para describir la tabla 13, que hace referencia a creencias ideológicas políticas y religión. Se encontró que un 98%, correspondiente a la opción si

en ideología política, ocupando un primer lugar ante las demás como creencias con un 96% y credo o religión con un 97%.

Tabla 14.

Resultados generales acerca de las necesidades planteadas a continuación, que la organización satisface a través de otros medios

Código	Categorías	Porcentaje de Personas	Como
01	Alimentación	24%	Aux. de alimentación, acceso a la cafetería
02	Respaldo económico	15%	Préstamos
03	Apoyo legal	0	
04	Protección familiar	0	
05	Salud	11%	Campañas de prevención
06	Actividades recreativas	12.4%	Equipos deportivos e integraciones
07	Transporte	16.2%	Aux. de transporte
08	Equidad social	0	

Satisfacción de necesidades

09	Relaciones internas	0	
10	Flexibilidad de tiempo	0	
11	Apoyo psicológico	10.7%	Capacitaciones, orientaciones y asesoría
12	Estabilidad laboral	0	
13	Facilidad de educación para hijos	10.7%	Plan becario

Para describir los resultados obtenidos respecto a las necesidades que satisface la organización a través de otros medios, se encontró un 24% en alimentación que se satisface a través de la facilitación de acceso a la cafetería y auxilios de alimentación, seguido de un 16% en transporte, que se satisface a través de un auxilio. Respecto a respaldo económico se encontró un 15% que se satisface a través de préstamos, un 12.4% en actividades recreativas, 11% en salud y finalmente un 10.7% en cuanto a apoyo psicológico y facilidad de educación para hijos.

Tabla 15.

Resultados generales acerca de las cinco necesidades más importantes que contribuyen a mejorar la calidad de vida laboral del trabajador

	Categorías	No. Personas	Porcentaje
--	------------	--------------	------------

Satisfacción de necesidades

1	Alimentación	62	30%
2	Protección familiar	54	26%
3	Estabilidad laboral	38	18%
4	Respaldo económico	30	14%
5	Transporte	26	12%

Para describir los resultados obtenidos respecto a las necesidades más importantes que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral del trabajador, se encontró que el 30% de los evaluados consideró más importante la necesidad de alimentación, mientras que un 26%, correspondiente a la opción de protección familiar, seguido de un 18% correspondiente a la estabilidad laboral, 14% a respaldo económico y posteriormente 12% otorgado a transporte.

Satisfacción de necesidades

ANEXOS

		Grande	Mediana	Pequeña	
1. Proporción de alimento en jornada laboral	SI	9%	25%	43%	
	NO	91%	75%	57%	
2. Ayuda económica o auxilio en caso de muerte o enfermedad	SI	71%	30%	63%	
	NO	29%	70%	37%	
3. Bienestar personal y familiar en casos legales	SI	39%	25%	87%	
	NO	61%	75%	13%	
4. La empresa facilita la educación de los niños con planes becarios	SI	60%	0%	50%	
	NO	40%	100%	50%	
5. Servicio de guardería para niños menores de 6 y 8 años	SI	4%	7%	10%	
	NO	96%	93%	90%	
6. La empresa garantiza, le facilita el servicio de salud oral, física y mental de los trabajadores	SO	SI	96%	33%	40%
		NO	4%	67%	60%
	SF	SI	70%	39%	67%
		NO	30%	61%	33%
	SM	SI	62.5%	63%	60%
		NO	37.5%	37%	40%
	DP	SI	95%	27%	60%
		NO	5%	73%	40%
7. Fomento de actividades deportivas, recreativas y culturales	RE	SI	94%	35%	63%
		NO	6%	65%	37%
	CUL	SI	92%	36%	37%
		NO	8%	64%	63%
8. La empresa provee transporte del trabajo a la casa y viceversa	SI	30%	43%	73%	
	NO	70%	57%	27%	
	SA	SI	47%	70%	73%
		NO	53%	30%	27%
9. La empresa promueve igualdad y derecho entre los trabajadores	DE	SI	61%	75%	90%
		NO	39%	25%	10%
	COMP	SI	79%	90%	93%
		NO	21%	10%	7%

10. La empresa promueve las relaciones de apoyo entre jefes y empleados	SI	62%	85%	93%	
	NO	38%	15%	7%	
	EMB	SI	60%	85%	83%
		NO	40%	15%	17%
11. La empresa flexibiliza el tiempo de trabajo para aquellos empleados en estado de embarazo, discapacidad física y lesionados por accidentes	DISC	SI	65%	73%	80%
		NO	35%	27%	20%
	ACCID	SI	67%	85%	83%
		NO	33%	15%	17%
	POST	SI	80%	60%	40%
		NO	20%	40%	60%
12. La empresa se solidariza con los empleados, garantizando la conservación de su puesto en el período de post-parto, incapacidades por largo tiempo y viajes.	INCAP	SI	80%	70%	93%
		NO	20%	30%	7%
	VIAJES	SI	69%	65%	77%
		NO	31%	35%	23%
	CRE	SI	93%	100%	100%
		NO	7%	0%	0%
13. La empresa promueve el respeto por las creencias, ideologías, políticas y credo/religión en los empleados	IDEPOL	SI	97%	100%	97%
		NO	3%	0%	3%
	CREDO	SI	94%	100%	100%
		NO	6%	0%	0%

Análisis descriptivo

En este análisis se mostraran los resultados obtenidos, a partir de lo evaluado, en seis diferentes empresas de la ciudad Cartagena de indias.

Las empresas que fueron sometidas a la evaluación se encontró, que en cuanto al amparo de alimentación en la jornada laboral un 82% de las personas encuestadas manifestaron que no les proporcionaban este servicio, mostrando un alto grado de insatisfacción del 52% nada satisfecho. La ayuda económica que otorga las organizaciones al trabajador en caso de muerte o enfermedad el 59 % de los encuestados mostró que se les brindaba esta ayuda económica, lo cual muestra un grado de satisfacción del 52% en satisfecho. En cuanto al apoyo personal y familiar en casos legales, se obtuvo un 58% en no, observándose así que no reciben apoyo en este aspecto, con un grado de satisfacción del 32% nada satisfecho. La facilitación de la educación a través de planes becarios hacia l hijos de los trabajadores fue de un no con un 60% y con un grado de insatisfacción del 40% nada satisfecho. Respecto al servicio de guardería en las empresas es algo que no existe o no esta presente, en el presente contexto, ya que se encontró un porcentaje del 94% manifestando que éste servicio no se otorga en las diferentes empresas de la ciudad de Cartagena, con un nivel de insatisfacción del 57%, señalando estar nada satisfecho.

En cuanto a la facilitación del servicio de salud oral un 64% de los evaluados manifestó, que si le proveen este servicio, en salud física un 58%

Satisfacción de necesidades

de los evaluados manifestó, que si le facilitan dicho servicio, mientras el 62% de las personas encuestadas manifestó que si se les suministra el servicio de salud mental, con un grado de satisfacción del 32% sintiéndose satisfecho para las tres tipos de salud antes mencionados

El respaldo hacia el fomento de actividades deportivas en las diferentes empresas evaluadas es bueno, debido ya que el 70% de las personas encuestadas manifestó que si respaldaban este tipo de actividades recreativas se obtuvo una puntuación del 73%. En cuanto a apoyo cultural el porcentaje es de 69% notándose que si se da o se tiene en cuenta, y el grado de satisfacción fue del 32%, en la opción satisfecho, para el respaldo de las tres actividades mencionadas anterior mente.

Respecto al transporte del trabajo hacia la casa y viceversa en las empresas no esta presente en las organizaciones, debido a que las personas evaluadas manifestaron que el 60% de estas no le proveen este servicio, y con un grado de insatisfacción del 39% indicando estar nada satisfecho.

La promoción por parte de las empresas en cuanto a la igualdad de salarios es del 56% indicando que se esta teniendo encuesta la equidad entre los trabajadores, los derechos entre los trabajadores tienen un porcentaje alto del 70% en si esto quiere decir que se respetan los derechos y el compañerismo en las empresas es optimo ya que el porcentaje obtenido es del 84% en si y tiene un grado I de satisfacción del 36% en satisfecho. La

relación de apoyo entre jefes y empleados tiene un porcentaje del 73% en si; esto quiere decir que este apoyo si se da en las diferentes empresas, con un grado de satisfacción del 40% en satisfecho

La adaptabilidad de tiempo para empleadas en estado de embarazo es del 69% en si, en estado de discapacidad es del 64% en si y en accidentes es del 75% en si con un grado de satisfacción del 42%. La solidaridad con los empleados por parte de la empresa, garantizando la conservación de su puesto de trabajo en periodo de posparto es del 71% en si, incapacidad larga 72% en si, viajes es del 69% en si y con un grado de satisfacción de 53% satisfecho. En cuanto al respeto por creencias, de obtuvo un porcentaje de 96% en si, en ideologías políticas 98% en si y en cuanto a credo y religión un 97% en si, con un grado de satisfacción del 66% en satisfecho. Entre las necesidades planteadas como fueron: la Alimentación, Equidad social o equilibrio en pagos, igualdad, Respaldo económico, Relaciones internas, sanas o de apoyo, Apoyo legal, Apoyo psicológico, Flexibilidad de tiempo o en horarios, Protección familiar, Salud, Estabilidad laboral, Actividades Recreativas, Transporte. Las cuales fueron satisfechas por la organización a través de otras actividades fueron: la Alimentación con un porcentaje del 24% y los medios con que la satisfacen es a través de facilitar accesos a cafeterías en el lugar de trabajo y auxilio de alimentación, respaldo económico con un porcentaje del 15%, las cuales fueron satisfechas por la organización a través de prestamos, actividades recreativas 12.4% las cuales fueron satisfechas por la organización a través de equipos deportivos e

Satisfacción de necesidades

integraciones, salud 11% la cual fueron satisfechas por la organización a través de campaña de prevención, apoyo psicologico 10.7% % la cual fueron satisfechas por la organización a través de capacitaciones, orientación y accesoria.

De todas las necesidades mencionadas anteriormente, las cinco mas importantes que contribuyen a mejorar la calidad de vida laboral, se encuentran: alimentación con un porcentaje del 30%, protección familiar con un porcentaje del 26%, estabilidad laboral con un porcentaje de 18%, respaldo económico con un porcentaje de 14% y transporte con un porcentaje del 12%.

Discusión

El presente estudio realizado tiene por objeto analizar el grado de satisfacción de necesidades, asociadas a calidad de vida laboral de los empleados en las organizaciones de la ciudad de Cartagena de indias, mirando si se cumplen o no y el grado en que estas lo hacen, e indagando que tanto se tienen en cuenta estas necesidades. Se observara si por parte de la empresa se esta brindando respaldo o cuidado al trabajador, si le hacen la vida mas fácil, si satisface los deseos personales y tratan de tener buenas relaciones personales.

Para conocer todo esto se evaluaron diferentes variables como fueron: alimentación, equidad social, respaldo económico, relaciones internas o de apoyo, apoyo legal y psicológico, flexibilidad de tiempo en horarios, protección familiar, estabilidad laboral, actividades recreativas y transporte; todo estos aspectos evaluados hacen parte de la vida del trabajador y vale la pena tenerlos en cuenta ya que al estar presentes en el individuo mejoran su calidad de vida.

Al referirse al respaldo y cuidado por la empresa, el trabajador debería beneficiarse en su vida personal, como es el caso de proporcionar amparo de alimentación al trabajador, ayuda económica en casos legales o solidaridad hacia los empleados, estos aspectos mas allá de ser únicamente personales, también lo ve reflejado la empresa en un ambiente de confianza , respeto y desempeño de sus trabajadores, y no necesariamente debe generar o acarrear altos costos para la empresa; si no generar estrategias que se ajuste a las posibilidades de la empresa ,sin llegar a sobrepasar sus

disponibilidad, pero sí procurando siempre un beneficio mutuo, no solo que sea la organización quien gane y obtenga beneficios económicos, ya que el recurso humano es esencial para el funcionamiento adecuado de cualquier organización, también debe suplir ciertas necesidades para lograr un bienestar personal y en lo posible familiar, por lo tanto se le deben proporcionar facilidades que permitan al trabajador sentirse respaldado y cuidado, brindándole servicios primordiales como proporcionar alimentación sin ningún costo, que por lo arrojado en los resultados no se les esta suministrando a los trabajadores y se sienten insatisfechos por esta razón, otro aspecto que también hace sentir respaldado y cuidado al trabajado, es la ayuda económica por parte de la empresa y el bienestar que ofrezca a nivel personal y familiar ,en la que no se están teniendo en cuenta el apoyo personal, aspecto que no debe ser así porque el individuo cuando se les manifiesta apoyo familiar y económico crea vínculos personales que no hacen sentir satisfecho dentro de la organización e identificado con esta.

Al trabajador se le deben facilitar además acceso a la alimentación, ofrecer servicios adicionales que les permitan disponer de tiempo para participar en eventos, y esto en realidad no se esta dando o no se encuentra mucho mas allá de la teoría, el trabajo al individuo no le esta permitiendo satisfacer deseos personales por lo que se dificulta en gran medida desarrollar otros roles. La realidad que el individuo no esta logrando satisfacer sus necesidades a través de la facilidades que le ofrezca el sitio de trabajo .Un aspecto que se esta teniendo en cuenta o si se le permite al trabajador en cierta medida al trabajador, es el desarrollo que posibilite la

relación e integración con miembros de la organización, esto es lo que más se está teniendo en cuenta, pero de forma general es mucho lo que hay que desarrollar en la empresa para alcanzar un nivel óptimo en la vida del trabajador y por tanto, una buena calidad de vida. Si se tiene en cuenta que actualmente todavía se vive la contradicción en el trabajo, entre prioridades fundamentales como el ser productivo y el ser humano, (Navarro, 1994) la tendencia continúa siendo ver al individuo como ser productivo en la organización, donde no se tienen en cuenta muchos aspectos personales de gran importancia como son la satisfacción de sus necesidades como ser humano, la empresa ofrece aparte de el sueldo, prestaciones que se encuentran establecidas legalmente y a parte de eso es poco el interés hacia el individuo como tal, las que más se tienen en cuenta son las que tienen que ver con actividades deportivas o recreativas mostrando satisfacción hacia ello.

Las necesidades humanas en el individuo van cambiando con el paso del tiempo, una que se encuentra presente en otros países es facilitarle la vida al trabajador, aspecto que en el presente contexto es totalmente nula, ya que para la organización lo primordial es ella como tal, más no el trabajador ya que no le están ofreciendo facilidades personales ni personales. Un aspecto que está incidiendo es la economía está no está en un buen momento y las cifras de desempleo son altas, situación que aprovechan las organizaciones para contratar al personal ofreciendo sueldos que medio alcanzan a satisfacer la necesidad de supervivencia, como es la alimentación, vestuario

y trabajo, pero el grado en que lo hacen es bajo ya que no alcanzan a suplir estas necesidades.

Las necesidades van mucho más allá, como ya se había mencionado anteriormente, el individuo necesita más que supervivencia, ya que este es un ser sociable que necesita suplir necesidades como mantener buenas relaciones personales y desempeñarse en todos los roles que posee el individuo aparte de ser un trabajador.

Las necesidades revelan de la manera más apremiante el ser de las personas, ya que el ser se hace palpable a través de éstas en su doble condición existencial: como carencia y como potencialidad; comprendidas en un amplio sentido, y no a la mera subsistencia; las necesidades patentizan la tensión constante entre carencia y potencia. Concebir las necesidades solo como carencia implica restringir su espectro solamente a lo fisiológico, sin embargo en la medida en que las necesidades comprometen; motivan y movilizan a las personas son también potencialidad y más aun pueden llegar a ser recursos (Neef y cols, 1986).

Por esta razón la organización debe procurar satisfacer las necesidades que potencialicen al individuo, de esta manera los beneficios serán beneficios para ambos, ya que el individuo satisface sus necesidades personales como: el respaldo económico, participación, solidaridad, relaciones internas, tiempo libre y protección, el individuo potencializa y mejora su desempeño dentro de la organización y a la vez la organización obtendrá trabajadores motivados para trabajar y un recurso humano valioso para la organización, produciendo con mejor calidad su trabajo.

Referencias

Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R. y Jarpa, M. (2000) disponible en línea en: <http://www2.udec.cl/~ivalfaro/apsique/labo/motysatis.html>.

Asociación Europea para la Dirección del Personal. Gestión (2000). Tema: "Flexibilidad en el Trabajo".

Baudraz, J. (1985) Horario Flexible del Trabajo. Madrid, España: Técnicos Asociados S.A. p. 89 – 97.

Comisión Económica para América Latina (CEPAL). Documento: "Las Mujeres Chilenas en los 90's". Santiago de Chile (2000).

Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos. (5ª Ed.) Bogotá, D.C. Colombia: Mc Graw Hill.

Davis, W. y Newstrom, J. (1996). Comportamiento Humano en el Trabajo (8a Ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill

Hackman, R. (1997). Mejorando la Vida en el Trabajo: Aproximación de la Ciencia Conductual a los Cambios Organizacionales. Santa Mónica, Goodyear.

Keith, D. y Newstrom, J.W. (2003) Comportamiento Humano en el Trabajo, Comportamiento Organizacional. EE.UU. McGraw – Hill, Págs. 445 – 472.

Max- Neef M. y cols. (1986) Desarrollo a Escala Humana: Una Opción para el Futuro. No. Especial 1986. Cepaur Fundación Dag Hammarskjöld.

Robbins, S. y cols. (1996) Fundamentos de Administración México: Prentice Hall, p. 485.

Turcotte, P. R. (1996) Calidad de Vida en el Trabajo: Antiestrés y Creatividad. México, D.F.: Trillas. p. 29 – 37.

Jiménez, Villadiego,(2005) características de la flexibilidad en el tiempo de trabajo como factor determinante de la calida de vida laboral en empresas del sector industrial y comercial de Cartagena .Monografía, Minor psicología organizacional.

Hernández, Fernández, Baptista. (2000) Metodología de la investigación : Mc Graw Hill.

Satisfacción de necesidades

ANEXOS

Anexo A

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE NECESIDADES ASOCIADAS A CALIDAD DE VIDA LABORAL POR PARTE DE LA EMPRESA

CARGO DEL EMPLEADO: _____

SEXO: M ? F ? EDAD: _____

EMPRESA _____

El propósito de esta encuesta es obtener información acerca de las necesidades que usted como empleado posee y lo que hace la empresa para satisfacerlas. Se espera que sus contestaciones sean sinceras, no es necesario escribir nombres o firmas. Sólo coloque el cargo, la edad y el sexo en las casillas para ello. Toda la información será estrictamente confidencial y no acarreará inconvenientes para usted.

No existen preguntas buenas o malas, sólo es su apreciación acerca del tema. Llene la casilla de su interés con una (X) en cada cuestión. Además, represente su posición frente a la satisfacción de las necesidades, colocando en la casilla cualquiera de las siguientes letras MS, S, MINS, NS. , de acuerdo al ejemplo:

MS: muy satisfecho, S: satisfecho, MINS: minimamente satisfecho, NS: nada satisfecho

0. La empresa es generosa me trata bien como empleado:	
SI ♦ NO ?	
Nivel de Satisfacción de la necesidad.	MS, S, MINS, NS
	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Ahora comience a leer las afirmaciones y conteste:

1. La empresa me proporciona amparo de alimentación durante la jornada laboral, acarreando los costos.

SI ? NO ?

Nivel de Satisfacción de la necesidad en la empresa MS, S, MINS, NS

Satisfacción de necesidades

2. La empresa me otorga ayuda económica o auxilio, en caso de muerte o de enfermedad.

SI ? NO ?

Nivel de Satisfacción de la necesidad. MS, S, MINS, NS

3. La empresa vela por mi bienestar y el de mi familia en casos legales (divorcios, matrimonios, embargos, demandas, multas, etc.). a través de alguna acción como: ayuda económica, asesora legal, psicología, pensión, o no sanción.

SI ? NO ?

Nivel de satisfacción de la necesidad MS, S, MINS, NS

4. La empresa facilita la educación de los hijos con planes becarios.

SI ? NO ?

Nivel de Satisfacción de la necesidad. MS, S, MINS, NS.

5. La empresa otorga servicio de guardería para los niños menores de 6 y 8 años.

SI ? NO ?

Nivel de Satisfacción de la necesidad. MS, S, MINS, NS.

6. La empresa le facilita el servicio de salud oral, física y mental a los trabajadores, mediante actividades o servicios diferentes a los que ofrece la EPS.

Salud Oral SI ? NO ? Salud Física SI ? NO ? Salud Mental SI ? NO ?

Nivel de Satisfacción de la necesidad. MS, S, MINS, NS

7. La empresa respalda el fomento de actividades deportivas, recreativas y culturales

Satisfacción de necesidades

Deportivas SI ? NO ? Recreativas SI ? NO ? Culturales SI ? NO ?

Nivel de Satisfacción de la necesidad. MS, S, MINS, NS

8. La empresa provee transporte del trabajo a la casa y viceversa.

SI ? NO ?

Nivel de Satisfacción de la necesidad. MS, S, MINS, NS

9. La empresa promueve la igualdad en salarios y derechos entre todos los trabajadores.

Salarios SI ? NO ? Derechos SI ? NO ? Compañerismo SI ? NO ?

Nivel de Satisfacción de la necesidad. MS, S, MINS, NS.

10. La empresa promueve las relaciones de apoyo y confianza entre jefes y empleados.

SI ? NO ?

Nivel de Satisfacción de la necesidad. MS, S, MINS, NS

11. La empresa adapta el tiempo de trabajo para aquellos empleados en estado de embarazo, discapacidad física, y lesionados por accidentes.

Embarazo SI ? NO ? Discapacidad SI ? NO ? Accidentes SI ? NO ?

Nivel de Satisfacción de la necesidad. MS, S, MINS, NS

12. La empresa se solidariza con los empleados, garantizando la conservación de su puesto de trabajo en períodos posparto, incapacidades por largo tiempo y viajes.

Posparto SI ? NO ? Incapacidades Largas SI ? NO ? Viajes SI ? NO ?

Nivel de Satisfacción de la necesidad. MS, S, MINS, NS

13. La empresa promueve el respeto por las creencias, ideología, política y credo/religión en los empleados.

Creencias SI ? NO ? Ideología Política SI ? NO ? Credo o religión
SI ? NO ?

Nivel de Satisfacción de la necesidad. MS, S, MINS, NS.

14. De todas las necesidades planteadas, cual (les) la organización satisface a través de otros medios o actividades en relación con estos. Marque con una (X), y explique como

COMO

Alimentación (___) _____
Equidad social o equilibrio en pagos, igualdad (___) _____
Respaldo económico (___) _____
Relaciones internas, sanas o de apoyo (___) _____
Apoyo legal (___) _____
Apoyo psicológico (___) _____
Flexibilidad de tiempo o en horarios (___) _____
Protección familiar (___) _____
Salud (___) _____
Estabilidad laboral (___) _____
Actividades Recreativas (___) _____
Trasporte (___) _____

15. De todas las necesidades planteadas, escoja las 5 mas importante para que contribuyan a mejorar su calidad de vida laboral (marque 1 a la mas importante y 5 a la menos importante, solo escoja 5)

Alimentación (___)
Equidad social o equilibrio en pagos, igualdad (___)
Respaldo económico (___)
Relaciones internas, sanas o de apoyo (___)
Apoyo legal (___)
Apoyo psicológico (___)
Flexibilidad de tiempo o de horarios (___)
Protección familiar (___)
Salud (___)
Estabilidad laboral (___)
Actividades Recreativas (___)
Trasporte (___)

! Gracias por su colaboración!

Anexo B

satisfactores necesidades	Ser	Tener	Hacer	Estar
Supervivencia		Alimentación. (pregunta numero 1)	Alimentar, procrear, descansar, trabajar. (pregunta numero 1)	Inserto en la sociedad, la familia y el trabajo.
Respaldo Económico		Oportunidades, derechos sociales, apoyo. (pregunta numero 4)	Respaldar, apoyar, proteger. (pregunta numero 4)	Ambito de protección económica en casos fortuitos. (pregunta numero 2)
Participación			Afiliar, compartir, proponer, ahorrar, respaldar, opinar, trabajar. (pregunta numero 13)	
Solidaridad	Compasivo, generoso, altruista, aliado. (pregunta numero 12)	Apoyo, unidad, generosidad. (pregunta numero 5)	Cooperar, otorgar, compartir, (pregunta numero 10)	
Relaciones Internas	Estable, asertivo, equilibrado, sociable. (pregunta numero 9,10)		Aliarse, opinar, hablar, dialogar, trabajar. (pregunta numero 9,10)	
Tiempo libre	Adaptado, flexible, dispuesto. (pregunta numero 11)		Ocio, relajarse, Divertirse, jugar, dormir (pregunta numero 6,7)	Asistido por programas de esparcimiento, recreación, horario flexible. (pregunta numero 7)
Protección	Adaptabilidad, cuidado,	Seguridad social, ahorro, derechos		Protegido, cuidado,

Satisfacción de necesidades

	protección. (pregunta numero 8)	familiares. (evalúa pregunta numero 2,3)		seguro, amparado (evalúa pregunta numero 2,8)
--	---------------------------------------	--	--	---