

Universidad Autónoma de Bucaramanga  
Facultad de Psicología  
Programa de Psicología Organizacional

UNAB



PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS EMPLEADOS DE  
SUPERMERCADOS OLÍMPICA S.A.

Trabajo de Grado para optar el título de  
PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

VERSIÓN	FECHA	NO. CLASIFICACION
	Feb-28-00	
PRECIO	NO. DE PAGINAS	76/37.00/E743p
DBS	044685	91

Presentado por:

Luisa María Escamilla García

Bajo la Dirección de la Ps. Nimia Arias Osorio

Bucaramanga, Febrero 21 del 2000

Tabla de Contenidos

Percepción de la Calidad de Vida de los empleados de Supermercados Olímpica S.A.....	1
Descripción de la Empresa .....	2
Problema .....	3
Objetivo General .....	4
Objetivos Específicos .....	4
Antecedentes Históricos e Investigativos de la Calidad de Vida .....	5
Conceptualización sobre Calidad de Vida .....	10
Percepción de la Calidad de Vida en relación con la Satisfacción de las Necesidades.....	15
Variables del Estudio de Calidad de Vida .....	17
Método .....	20
Participantes .....	20
Instrumento .....	22
Validez y Confiabilidad .....	23
Procedimiento .....	26
Resultados .....	28
Características Socio – Demográficas .....	28
Área Laboral .....	38
Área social .....	40
Área Familiar .....	44
Área de Salud .....	46
Vivienda.....	48
Factores que influyen en la Calidad de Vida .....	50
Discusión.....	52
Sugerencias .....	60
Referencias.....	62
Apendice A.....	64
Apendice B.....	69
ApendiceC.....	83

Lista de Tablas

Tabla 1. Distribución de la muestra final por unidad de negocio .....	21
Tabla 2. Estructura del instrumento de Calidad de Vida .....	24
Tabla 3. Edad promedio de los trabajadores de Olímpica S.A. ....	29
Tabla 4. Sexo de los trabajadores de Olímpica S.A. ....	30
Tabla 5. Lugar de nacimiento de los trabajadores de Olímpica S.A. ....	30
Tabla 6. Estado Civil del personal de Olímpica S.A. ....	31
Tabla 7. Nivel de educación de los trabajadores de Olímpica S.A. ....	31
Tabla 8. Cargos que desempeñan los trabajadores de Olímpica S.A. nómina operativa .....	32
Tabla 9. Nivel de ingresos y gastos del personal .....	33
Tabla 10. Número de personas que conforman el núcleo familiar .....	34
Tabla 11. Personas que viven en su casa .....	35
Tabla 12. Nivel de Gastos de los trabajadores de Olímpica S.A. ....	36
Tabla 13. Grados de valoración de los factores: laboral, familiar, social y de salud de los trabajadores de Olímpica S.A. ....	38
Tabla 14. Ítems representativos del Área laboral.....	39
Tabla 15. Actividades que desarrollan las personas solas o acompañadas .....	41
Tabla 16. Apoyos que presta y recibe el personal .....	42
Tabla 17. Calificación proporcionada a los vecinos de su sitio de residencia .....	42
Tabla 18. Servicios que posee en su sector de residencia .....	43
Tabla 19. Asociaciones a las que pertenece .....	44
Tabla 20. Ítems representativos del Área Familiar .....	45
Tabla 21. Métodos de planificación que conoce y usa .....	46
Tabla 22. Ítems representativos del Área de Salud .....	47
Tabla 23. Porcentajes con relación a la tenencia de vivienda .....	48
Tabla 24. Servicios públicos de su residencia .....	48
Tabla 25. Nivel de satisfacción con respecto a la vivienda .....	49
Tabla 26. Factores que influyen en la calidad de vida de los trabajadores de Olímpica S.A. ....	50



### Resumen

La presente investigación describe la calidad de vida del personal operativo que labora en los supermercados Olímpica S.A., de la ciudad de Barranquilla. Se estudian los factores que componen la variable Calidad de Vida, como los aspectos socio -demográfico, laboral, familiar, social, salud, vivienda y retribución, medidos a través del grado de satisfacción e insatisfacción que perciben los trabajadores de la empresa con el fin de contribuir al mejoramiento de futuros programas de bienestar y capacitación en la Organización. Desde el punto de vista metodológico se trabaja con una muestra intencionada seleccionada aleatoriamente, de 60 empleados, de una población de 338, que corresponden al personal operativo de la empresa, en las unidades de negocio más grandes en la ciudad de Barranquilla. Se construye un instrumento de 58 ítems en escala Likert, con la aplicación de prueba piloto y los procesos de validez y confiabilidad, este instrumento se encuentra en proceso experimental. En conclusión, en el aspecto socio-demográfico los trabajadores de los supermercados poseen un ingreso promedio entre \$253.000 y \$506.000. Sus mayores egresos están destinados a la alimentación, en el 61% de los casos y en menor proporción, un 15% a gastos de arriendo. Las edades oscilan entre 35 y 45 años, en su mayoría (85%) son procedentes de la ciudad de Barranquilla, con una menor proporción (15%) de personas que viven en pueblos cercanos como Santo Tomás. El nivel socioeconómico promedio es medio - bajo, con instrucción académica de bachiller en un 60%. Laboralmente hay satisfacción en un 50%. Con relación al aspecto familiar, en un 29% de los casos, se presenta un alto grado de satisfacción. En el área de la salud se presentan diferencias en las percepciones: mientras que para unos, su salud es buena y se sienten satisfechos con su estado físico y mental, en el 31% de los casos, para otros es regular debido al mal uso que hacen de los servicios médicos en cuanto a chequeos periódicos se refiere. En lo social, el 50% del personal presenta una percepción satisfactoria, manteniendo espacios y lugares de recreación y esparcimiento con familiares y amigos.

## **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS EMPLEADOS DE SUPERMERCADOS OLÍMPICA S.A.**

La preocupación actual de las empresas por el factor humano las ha llevado a buscar condiciones satisfactorias para sus empleados que les permita alcanzar mejor calidad de vida, teniendo en cuenta los objetivos empresariales e individuales que unos y otros se proponen alcanzar, con la finalidad de satisfacer las necesidades sociales, familiares, físicas y mentales, por medio de su desempeño laboral.

Las investigaciones sobre Calidad de Vida tienen como finalidad describir una situación laboral, incluyendo, aspectos relacionados con la interacción social, familiar y de salud que mantiene el individuo. De esta manera se obtiene información precisa de la percepción que tiene el empleado de las posibilidades de mejorar su calidad de vida por medio de los servicios y beneficios laborales que la empresa le brinda. Esto, con el fin de identificar situaciones en que no existe una percepción satisfactoria de las necesidades, de forma tal que la empresa pueda actuar sobre ellas, modificándola o tratando de mejorarla y que permita crear las estrategias que integren los objetivos de la organización con los del individuo, para cubrir las expectativas que tienen de su vida. (Max Neef, 1986).

Esta investigación, que se desarrolla en la ciudad de Barranquilla, responde a la necesidad de identificar la percepción del personal de la empresa con respecto a la calidad de vida de sus trabajadores y, desde la perspectiva académica, como aporte a la línea de investigación que sobre este tema desarrolla la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.

De allí que la organización Olímpica S.A. considere importante la realización de un estudio descriptivo que le brinde información acerca de la percepción que tienen sus empleados de su calidad de vida, de modo que pueda identificar las necesidades en las cuales debe intervenir para brindarle un mejor bienestar a sus trabajadores, un mejor ambiente de trabajo que reúna las condiciones necesarias para alcanzar su satisfacción. Así mismo, esta investigación le permite obtener resultados en los aspectos socio - demográfico, social, laboral, familiar, de salud y vivienda, que unidos con el proceso de mejoramiento y de cambio que se viene generando en la Organización, mejoren su estabilidad como entidad y como empleadora, buscando el beneficio de sus individuos.

### Descripción de la Empresa

La organización Olímpica S.A. es una entidad de carácter nacional que se encarga de comercializar productos de consumo masivo. Olímpica S.A. tiene sedes en gran parte de la Costa Atlántica (Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Montería, Sincelejo, entre otras) en las principales ciudades del eje cafetero, en el Valle del Cauca y en Santa Fe de Bogotá. Define su Misión de la siguiente manera:

“Ser líderes en la comercialización de productos de consumo masivo de optima calidad, a través de una cadena privada de droguerías, supertiendas y almacenes, orientada a satisfacer las necesidades y deseos de la comunidad, ofreciendo un excelente servicio y los mejores precios, con el respaldo de un equipo humano comprometido y capacitado integralmente, la confianza de sus proveedores y un avanzado desarrollo tecnológico procurando el bienestar de la sociedad y una adecuada rentabilidad”.

Olímpica S.A. nace como organización en 1953, con la denominación de Almacén Olímpica (Farmacia). Su fundador Fuad Char lidera la empresa con un nuevo estilo y, por intuición más que por conocimiento de las leyes económicas, se une a sus hermanos y forma la sociedad Char Hermanos Ltda., implantando una fórmula que se conoce como la teoría del volumen: “Vender más a menor precio”. Posteriormente, crean 2 droguerías con las cuales aumenta el éxito comercial. En 1968, inaugura la primera Supertienda con el eslogan “Suba un piso y gane pesos”. En 1972, se inaugura otra supertienda pionera en el sistema de autoservicio en la ciudad. A escala nacional, su expansión comienza con la vecina ciudad de Cartagena y en 1976, en Santa Fé de Bogotá. El 29 de octubre de 1977 adopta la razón social “Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A.”. En 1981, entra a la ciudad de Santa Marta, en 1984, a Montería y Pereira, en 1986, a Valledupar y en 1987, a Sincelejo y otras poblaciones aledañas como Magangué, Ciénaga y Fundación. El 6 de agosto de 1991, asume el reto de abrir el primer Superalmacén Olímpica SAO en la ciudad de Barranquilla, distribuido por departamentos, brindando un amplio servicio de créditos a través de la creación de su propia tarjeta.

Actualmente, la sede principal se encuentra en la ciudad de Barranquilla, donde se manejan 29 unidades de negocio distribuidas así: 10 Droguerías, 11 Supertiendas, 6

Superdroguerías y 2 Superalmacenes. Dentro de los productos comercializados se encuentran: Drogas, perecederos, no perecederos y variedades. Las unidades de negocio se encuentran distribuidas de la siguiente forma:

1. Droguerías: Comercializan productos relacionados con drogas exclusivamente.
2. Superdroguerías: Comercializa productos como drogas, elementos de uso cosmético y de tocador así como elementos de aseo personal para adultos y niños.
3. Supertiendas: Manejan la comercialización de productos como víveres, drogas, cosméticos, ferretería, granos, carnes, frutas, panadería y cafetería.
4. Superalmacenes: Se encuentran distribuidos por departamentos así: Área de confecciones: comercializa moda femenina, de caballeros, de niños y telas, Área muebles y electrodomésticos; Área de hogar y misceláneos: se comercializa corsetería, bolsos, dulces, hogar, lencería y deportes; Área no perecederos: víveres, drogas y cosméticos; Área Perecederos: granos, carnes, frutas y panadería.

En Barranquilla, la empresa se encuentra constituida por una nómina aproximada de 3.000 empleados, de los cuales 1.100 pertenecen a la nómina operativa y laboran en las unidades de negocio. Los cargos que se encuentran dentro de la nómina operativa son los siguientes: Jefe de Carnes, Cortador-Depostador, Auxiliar de Carnes, Liquidador de Carnes, Jefe de Salsamentaria, Vendedor Salsamentaria, Jefe de Bodega, Ayudante de Bodega, Ayudante General, Jefe de Verduras, Surtidor de Negocio, Preparador, Repostero, Auxiliar de panadería, Jefe de Almacén, Supervisor de Cajas, Cajeros, Jefe de Sección, Vendedor SAO, Vendedor en general.

Estos cargos fueron los utilizados en la selección del personal de nómina operativa objeto de la presente investigación.

### Problema

Teniendo en cuenta el interés de los directivos en el "Departamento de Recursos Humanos" junto con las observaciones y entrevistas realizadas al personal operativo de Olímpica S.A. por parte de la practicante de Psicología Organizacional de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, durante el período de Enero - Junio de 1999, se evidencia en el personal operativo de Olímpica manifestaciones de insatisfacción respecto a salarios, uso de instrumentos de seguridad, necesidades en la salud, necesidades a nivel familiar, con respecto a las capacitaciones y reconocimiento por la labor desempeñada. Esta situación genera la decisión en los directivos del "Departamento de Recursos Humanos"

de investigar sobre la Calidad de Vida del empleado operativo. De manera específica las insatisfacciones anteriormente mencionadas, manifestadas por los trabajadores, quienes se expresan así:

1. El salario: "muy poquito", "no alcanza para nada".
2. Cuando se hacen ascensos: "no lo tienen en cuenta a uno ni el tiempo de trabajo que lleve en la empresa".
3. "El trabajar durante bastante tiempo no es garantía para que lo asciendan a uno limitando las posibilidades de cambiar a cargos mejores en la empresa".
4. En salud: "no se realizan los chequeos médicos periódicamente, los hábitos alimenticios no son los adecuados".
5. En el aspecto familiar: "las capacitaciones suministradas a los familiares no concuerdan con los temas de interés para ellos".

De lo expuesto anteriormente surge la inquietud de determinar ¿Cuál es la Calidad de Vida del personal operativo que labora en los supermercados Olímpica S.A. de la ciudad de Barranquilla?

#### Objetivo General

Describir la percepción que tienen los empleados de cargos operativos de Supermercados Olímpica S.A., de la ciudad de Barranquilla, con relación a su Calidad de Vida, por medio de la aplicación de un instrumento que permita la recolección y análisis de información, con el fin de contribuir al Departamento de Recursos Humanos en la identificación de situaciones que requieran de su intervención y en el mejoramiento de los programas de Bienestar y Capacitación que permitan elevar el nivel de vida que posee el trabajador.

#### Objetivos Específicos

1. Construir un instrumento que evalúe las diferentes áreas que componen la calidad de vida de los trabajadores.
2. Determinar características sociodemográficas del personal (sexo, edad, nivel de escolaridad, ingresos y egresos de los trabajadores).
3. Describir cuál es la percepción de los trabajadores operativos, en las áreas que componen su calidad de vida: social, laboral, familiar, salud y vivienda.



4. Determinar los grados de satisfacción e insatisfacción en cada una de las áreas que componen la calidad de vida que tienen los trabajadores y que se ven más afectadas dentro de la percepción de las mismas.
5. Proporcionar sugerencias con base en los resultados obtenidos para la intervención de la organización en programas de Bienestar y Capacitación.

#### Antecedentes Históricos e Investigativos de la Calidad de Vida

Los estudios previos al concepto actual de Calidad de Vida Laboral se remontan a Hawthorne (1933), con los experimentos en la fábrica de la Western Electric Company, en donde las gestiones empresariales que se llevan a cabo están acordes con el enfoque clásico. En este enfoque clásico la mano de obra poco especializada no se considera como un recurso escaso, mientras que el capital sí lo era, por lo cual la organización se preocupada por una maximización del rendimiento de capital, relega así al hombre a un segundo plano. Dentro de este enfoque se considera la división del trabajo y la supervisión estricta como la clave para la consecución de los objetivos. Davis y Newstrom, 1991).

Posterior a los estudios de Hawthorne, las condiciones del hombre en el trabajo mejoran con la aparición del Desarrollo Organizacional, se busca también modificar principalmente, el contexto de la tarea (adecuando el contenido de la misma). Con el Desarrollo Organizacional, Herzberg (1966) realiza un estudio de factores de motivación que se encuentran relacionados con el contenido de la tarea, permitiéndole al individuo desarrollar un trabajo más acorde con sus capacidades y habilidades, que le genere el uso de sus conocimientos y sus capacidades en el desempeño de su labor. En esa época se presenta preocupación por la creación y mejoramiento del trabajo, con lo cual se busca en la actividad laboral un desarrollo humanizado, con el fin de emplear las habilidades más avanzadas de los trabajadores.

Herzberg y su grupo de trabajo, consideran en sus estudios que la calidad de vida en el trabajo se basa en el principio de que los trabajadores son el factor humano que debe ser desarrollado y no utilizado. Según este enfoque, el trabajo no debe generar condiciones negativas, ni ser presionante, ni degradante del aspecto humano del trabajador, por el contrario, debe contribuir a que el trabajador pueda desempeñarse en sus otros roles (ciudadano, esposo y padre). Durante esta época se tienen en cuenta tres factores que contribuyen al mejoramiento de las condiciones del trabajo: el incremento



de la productividad, que permite la disminución de los recursos innecesarios; las presiones ejercidas por los diferentes movimientos obreros de la época y las investigaciones desarrolladas por los miembros del movimiento humanista.

Con la creación del término Calidad de Vida en el Trabajo por parte de Davis (1965), Director de The Davis Group, en los Estados Unidos, como consecuencia de un estudio realizado por él a escala nacional con el cual busca solucionar el estrés en las empresas que se considera motivado por la pobre calidad de vida en el lugar de trabajo. Para él la Calidad de Vida en el Trabajo se relaciona con: "...involucrar a los trabajadores y empleados en un proceso de establecimiento de metas tanto organizacionales como personales. La Calidad de Vida en el Trabajo no es sólo lo que se hace para lograr que el empleado trabaje a gusto, ni darle control sobre su medio ambiente de trabajo; significa ir más allá, es que se entrelacen los objetivos del personal con los objetivos organizacionales". (Davis y Newstron, 1991)

Posterior a la investigación de Davis (1965) surge en Estados Unidos, a finales de 1966, un período de reconciliación entre el hombre y el capital, generando un proceso de renovación dentro del gobierno, que se involucra con el lanzamiento de diversos programas como educación y salud, que anteriormente eran subsidiados por el trabajador y su familia. Estos programas consisten en que el estado solventa parte de la educación y de la salud de sus trabajadores, con lo cual el hombre modifica su manera de vivir, no tiene la necesidad de trabajar solo para vivir, sino que debe trabajar para vivir de mejor forma, mejorando su calidad.

Con la aparición de los anteriores programas de bienestar, en Estados Unidos, la Calidad de Vida Laboral mejora y se crea un ambiente laboral más humano dentro de las diferentes instituciones, cubriendo no sólo las necesidades prioritarias de los trabajadores (necesidades de subsistencia como comida, abrigo), sino, las de niveles superiores (reconocimiento, seguridad, etc.), que le permiten potencializar el uso de habilidades.

Con la humanización del trabajo y el desarrollo de programas de bienestar se buscaba hacer entender a los dirigentes de las organizaciones que es preferible ofrecer lo mejor para los trabajadores en empleos, tecnología y ambiente, con los reajustes necesarios de estos factores, manteniendo un equilibrio, contrario a la posición asumida por los dirigentes que hasta entonces consideraban al hombre como un medio únicamente de producción, sin importar sus necesidades y su desarrollo personal.

El final de la década de los sesenta fue testigo, además, de la llegada al mercado de nuevos trabajadores jóvenes y con mejor educación que rechazan los valores contenidos en el trabajo de la generación precedente; no aceptando incondicionalmente la autoridad tradicional existente y exigiendo decisiones más racionales que permiten soluciones claras para la ejecución de acciones en pro de mejorar el nivel del trabajador, al tiempo que fueran aplicables fácilmente dentro de las instituciones. El nivel de educación más elevado de estos jóvenes trabajadores en una sociedad que exigía una mayor calidad dentro de su área laboral produjo un cuestionamiento de los valores de la sociedad de finales de los sesenta, generando una mayor autonomía, que pretende cambiar y mejorar el tipo de Gestión Autoritaria. Este proceso ubica la teoría clásica en desventaja porque las soluciones planteadas para los problemas laborales de la época, no son suficientes. (Guiza, 1998)

La humanización del trabajo y la potencialización de las habilidades del trabajador a finales de los sesenta trajo consigo una reestructuración de la Gerencia del Recurso Humano, ayudado esto con el desarrollo de huelgas, sabotajes, ausentismos que a su vez, revelan la existencia de insatisfacción cada vez mayor de la Gestión actual, desencadenando la deserción de la mayoría de los dirigentes de la época, por la incapacidad que sienten para dirigir las instituciones.

Durante la década de los setenta en Europa y Alemania Occidental se lleva a cabo la aplicación de programas que permitan la toma de decisiones entre empleado y patrón. Con esto los trabajadores reivindican el derecho de participar en las decisiones que les afectan. Estos procesos repercuten políticamente para la legislación alemana que ejerce presión en la rápida democratización de las empresas; proceso que también se lleva a cabo en Estados Unidos pero sin la intervención del Estado.

Las primeras experiencias relacionadas con la Calidad de Vida en el trabajo ocurren en las plantas de la General Motors, hacia finales de 1971, cuenta con el apoyo del Sindicato Unido de Trabajadores de la Industria Automotriz. El Vicepresidente del Sindicato Iving Bluestone (1976) declaró: "Que según la tradición la dirección solicita a los trabajadores su cooperación para el incremento de la producción y mejoramiento de la calidad del producto, considerando lo anterior contradictorio. La visión que poseo es al inverso, la dirección debe cooperar con los trabajadores para encontrar los medios que permitan reivindicar no sólo su dignidad, sino emplear los recursos creadores de cada ser

humano, favoreciendo así una vida en el trabajo más satisfactoria a través de una mayor participación del trabajador en la toma de decisiones". (Toro,1990, p. 425)

Posterior a estas experiencias, en Septiembre de 1972 se celebra la Conferencia Interamericana sobre Calidad de Vida Laboral en París, en la cual muchos de los investigadores y dirigentes de empresas con el objetivo de analizar las perspectivas futuras de la Calidad de Vida en el Trabajo y señalar el punto de partida de este movimiento, agrupan estudios sobre armonización del trabajo, reestructuración de tareas, reformas del trabajo y sistemas sociotécnicos de trabajo moderados y equipos de trabajos naturales.

Antes de este surgimiento, aparece en el Japón un movimiento similar al desarrollado en Estados Unidos con respecto a la Calidad de Vida en el trabajo, el cual se denomina: Círculos de Calidad. Los japoneses han experimentado un alto crecimiento desde hace 15 años, el cual los estadounidenses quisieron conocer.

Los estudios de Calidad de Vida Laboral de la década de los noventa pretenden identificar los elementos físicos, materiales y sociales presentes en el medio ambiente, que influyen en la Calidad de Vida, incluyen hasta donde sea posible, componentes del contexto familiar y social, para determinar cuales son los que producen los mayores grados de satisfacción e insatisfacción entre la población y describen detalladamente la situación. Para la identificación de estos elementos se tiene en cuenta la existencia de indicadores dentro de estos contextos que pertenecen a dos tipos: indicadores objetivos e indicadores subjetivos. Los primeros corresponden a los elementos físico-materiales y sociales de los diferentes contextos y los segundos están constituidos por las percepciones y las evaluaciones hechas por las personas de estos elementos.

De lo anterior, se plantea que el estudio de la Calidad de Vida Laboral no acepta métodos de tipo experimental ni cuasi-experimental, debido a que las investigaciones de calidad de vida son estudios de tipo perceptivos que pueden ser variables de acuerdo con elementos propios del individuo, elementos subjetivos que él maneja según la forma como evalúa las condiciones del medio en que se desarrolla, los beneficios y las satisfacciones que él posee acorde con las metas que tiene en cuanto a sus expectativas laborales y personales. Las modificaciones que se requieran realizar en las condiciones y situaciones laborales tienen que hacerse a posteriori, una vez se obtienen la información.

En consecuencia, el objetivo del estudio de la Calidad de Vida Laboral es la descripción de una situación laboral dada que, al incluir aspectos familiares y comunitarios, proporciona información amplia y precisa acerca de los factores modificables y no modificables que conforman el ambiente de trabajo, a fin de facilitar la toma de decisiones que permita maximizar los recursos humanos en la organización.

La integración de la situación laboral con los aspectos familiares y sociales del individuo son analizadas por Sharon Reimel (1991), quien plantea con relación a las investigaciones de calidad de vida lo siguiente que:

“Las investigaciones de la Calidad de Vida Laboral presentan las siguientes características: se conceptualizan en términos de la satisfacción, expresada a través de la evaluación subjetiva de las condiciones laborales actuales realizadas por el individuo a partir de sus expectativas y aspiraciones. Su medición es perceptual y consiste en medir la distancia que existe entre la percepción y la evaluación hecha por la persona de las condiciones físicas y sociales presentes en los contextos que integran su medio ambiente. La medición psicosocial se realiza mediante auto-reportes verbales y/o escritos y los resultados se expresan en índices de satisfacción e insatisfacción. Los estudios de Calidad de Vida en el trabajo se ocupan principalmente de las situaciones y condiciones presentes en el contexto laboral y la actitud de la persona hacia las mismas, la investigación debe tomar en cuenta diferentes aspectos del contexto familiar y comunitario”. (p.186)

Se mencionan de manera amplia los estudios sobre Calidad de Vida hechos por Blanco (1999) y Gelvez (1999), realizados en la ciudad de Bucaramanga con distintas poblaciones de trabajadores en una Granja Avícola y en la Fundación Oftalmológica de Santander (FOSCAL). La variable objeto de estudio es la Calidad de Vida, se analizan los factores que la componen: características socio - demográficas, área laboral, social, familiar, salud y vivienda. El instrumento que utilizan en las investigaciones esta compuesto por 58 ítems que miden los factores anteriormente enunciados. La variable y el instrumento mencionado se retoma en la investigación de Calidad de Vida de los trabajadores de Olímpica S.A. en la ciudad de Barranquilla.

Todos estos trabajos, incluyendo el presente estudio, forman parte de la línea de investigación sobre Calidad de Vida de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.

Con estas investigaciones se busca obtener un conocimiento sistematizado sobre la calidad de vida de los trabajadores en las organizaciones. Inicialmente se plantea la construcción de un instrumento para medir calidad de vida, sometido a los procesos de validez y confiabilidad, con el propósito de tener un instrumento adecuado a las condiciones de los distintos medios organizacionales, que permita focalizar no sólo las necesidades que se presenten desde sus condiciones de vida, también, la satisfacción que le genere ésta.

En el estudio de Blanco (1999), se trabaja con una muestra de empleados del nivel operativo de las distintas granjas (Girón, Curití y la Corcova) que maneja una empresa avícola. Los resultados en este estudio muestran que se presenta satisfacción en el área laboral en la granjas Curití y Girón, en la Corcova se presenta insatisfacción con respecto a las capacitaciones hechas a familiares. En el área familiar se presenta una percepción satisfactoria, se manifiesta existe una relación de pareja estable. En salud, se presenta insatisfacción en la calidad de los servicios y en la frecuencia de los chequeos médicos. En lo social existe una percepción satisfactoria en relación con los sitios de integración y con respecto a la vivienda, se sienten satisfechos, la mayoría vive dentro de la granja.

Con relación al estudio de Gelvez (1999), se trabaja con una muestra de auxiliares de enfermería de la Fundación Oftalmológica de Santander (FOSCAL), donde los resultados encontrados en el estudio presentan una percepción satisfactoria en el factor familiar (35% buena y 30% muy buena); social (34% buena); en lo laboral en los indicadores de estabilidad y suministro de las herramientas de trabajo (34% buena) y de vivienda (35% buena). Los factores que presentan una percepción insatisfactoria por parte de la muestra se encuentran en lo laboral en aspectos como la capacitación a familiares y las políticas de ascenso (34% regular) y salud (36% regular).

A continuación se encuentran algunos conceptos de Calidad de Vida enunciados por autores que se han dedicado al estudio de la Calidad de Vida.

#### Conceptualización sobre Calidad de Vida

Dentro del contexto de los autores citados, no existe una definición consensual sobre Calidad de Vida, ésta es percibida y vivenciada de una manera subjetiva por las personas, según su educación, su experiencia, posición jerárquica, su nivel de ingresos, sus expectativas y otras circunstancias específicas que determinan en cada persona una

comprensión diferente de la realidad. La Calidad de vida se puede medir en dos dimensiones: la Social u Objetiva y la Psicosocial o Subjetiva. La social, se denomina "estilo de vida" y esta compuesta por los elementos físicos, materiales y sociales presentes en el entorno. La psicosocial es la "calidad de vida" percibida y la conforman la percepción y la evaluación por parte del sujeto de esos elementos.

Max Neef (1986) propone que la Calidad de Vida de los individuos depende de las posibilidades que tenga cada uno de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales, las cuales son variables, cambiando de acuerdo al nivel económico y social por el que esté atravesando en determinados momentos de su vida. Plantea que existe un grupo de necesidades que pueden compararse por medio de una matriz diseñada por él, en la cual toma cuatro variables del individuo: el ser, el tener, el hacer y el estar, comparadas con 9 factores: subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad. Esta matriz permite visualizar cuáles son las realizaciones que se propone los individuos durante su vida, determinando cuando cada uno satisface sus necesidades en cada una de las áreas en que se desenvuelve y cuando surgen otras que deban cubrirse.

Reimel y Muñoz (1990) indican la evolución de este concepto de la siguiente manera:

" Publicaciones recientes han definido la "Calidad de Vida" en términos de satisfacción que surge del bienestar físico y psicológico y para ello emplean la medición subjetiva, la cual, según Diener (1984) incorpora juicios cognitivos y reacciones afectivas (felicidad, satisfacción, afecto positivo, entre otros). Sin embargo, existen divergencias de opiniones en relación al origen de la satisfacción. En el campo organizacional algunos investigadores como Lawler(1976); Kallerberg (1977) y Cumming y Schwab (1985) la han asociado con factores intrínsecos (reconocimiento, progreso y autorrealización) y extrínsecos (estatus, salarios, seguridad) fundamentándose básicamente en la teoría de Maslow de la Jerarquía de necesidades. Larouche y Delorme (1986) y Near y Sorcinelli (1986), han conceptualizado la satisfacción en términos de una actitud. La incorporación de este concepto, el cual preliminarmente podría ser definido en términos de Cambell (1981) y en relación a la problemática

que nos ocupa, como un conjunto de creencias afectivas dirigidas hacia la totalidad de la vida o hacia aspectos específicos de la misma (hogar, trabajo, etc.) permite examinar los determinantes de este concepto de actitud bajo el prisma de teorías psicosociales recientes". (p.53)

Del mismo modo, Reimel y Jiménez (1997) hablan de la "Dimensión psicosocial" denominada "calidad de vida" que es la percepción y la evaluación hecha por el individuo de elementos presentes en su medio ambiente". Estos autores apoyan la presente investigación porque permiten determinar que cada individuo posee una percepción distinta del entorno donde se encuentra, influenciada esta, por el nivel socio-cultural y académico, en que interactúa.

Similar al concepto que plantea Max Neef (1986), es lo planteado por Ardila (1995), quien afirma que: "Para llevar una vida de "calidad" es preciso que se hayan satisfecho ciertas necesidades fundamentales relacionadas con la alimentación, la vivienda, la salud, el trabajo, la recreación y las relaciones interpersonales". Propone también, que " en la actualidad se considera que la calidad de vida se correlaciona con factores tales como el estatus socioeconómico, la participación social, las relaciones interpersonales, el estado civil, el ambiente comunitario, entre otros". Esto, para efectos de la investigación permite describir de que forma los empleados de la organización ven satisfechas sus necesidades y en que forma los ingresos y las relaciones que mantienen con su entorno les brinda los recursos necesarios para cubrir dichas necesidades, de acuerdo con las expectativas que de su vida manejan.

Max Neef (1986); Reimel y Muñoz (1990) y Ardila (1995), coinciden en que la calidad de vida depende de la satisfacción que tenga el individuo de satisfacer sus necesidades humanas fundamentales, esto surge del bienestar físico y psicológico que adquiera el individuo hacia la totalidad de la vida o hacia aspectos como familia, trabajo y salud, para ello, emplean la medición subjetiva que incorpora juicios cognitivos y reacciones afectivas. Con respecto a la investigación, la evaluación que se hace al personal operativo, es subjetiva, debido a que se mide la percepción que maneja el empleado de su calidad de vida, si se tiene en cuenta que esta percepción depende de las expectativas que presenta el individuo con respecto a la satisfacción de las necesidades que presenta en las áreas en que se desenvuelve: social, familiar, laboral y de salud; de esta forma el individuo presenta juicios cognitivos y reacciones afectivas (felicidad,



satisfacción, afecto etc.) de la satisfacción que se da en sus necesidades en relación con las expectativas que sobre ellas posee.

Otro autor como Rueda (1997) señala que: "analizar la " calidad de vida" de una sociedad significa analizar las experiencias subjetivas de los individuos que la integran, y que tienen de su existencia en la mencionada sociedad. Exige, en consecuencia, conocer cómo viven los sujetos, sus condiciones objetivas de existencia y qué expectativas de transformación de estas condiciones desean y evaluar el grado de satisfacción que se consigue". Dentro de lo planteado por Rueda, es importante resaltar que para la investigación es necesario conocer las condiciones actuales del personal a evaluar y cuál es la percepción que poseen en aspectos como: socio - demográficos, laboral, social, salud, vivienda y familiar, de manera que se pueda modificar las condiciones actuales para cubrir las expectativas que tienen en estos aspectos.

En Colombia también se ha incursionado en el campo del Desarrollo Organizacional y se han dedicado a llevar a cabo estudios sobre calidad de vida. A escala nacional se destaca Botero (1988), quien considera la Calidad de Vida en el Trabajo como: "La existencia objetiva de un ambiente laboral que es percibido por el trabajador como satisfactorio y propicio para su bienestar y desarrollo. Este ambiente se caracteriza por ofrecerle oportunidades reales de educación, perfeccionamiento, promoción, enriquecimiento y participación en las decisiones relacionadas con su puesto de trabajo y con la organización, además le proporciona un empleo estable, ingresos y beneficios adecuados, trato justo y respetuoso, un sitio de trabajo sano, seguro y la garantía de satisfacer sus necesidades fundamentales; esto se logrará si la empresa auspicia los mecanismos de mejoramiento, con base en las necesidades e intereses de los empleados".

Toro (1990), considera que trabajar por una Calidad de Vida es una postura filosófica que integra la realidad empresarial con una comprensión moderna de la naturaleza del hombre y de la sociedad. Esto se relaciona con la investigación en que no sólo las buenas relaciones humanas dentro de las organizaciones no son suficientes para la satisfacción de los individuos, estas varían en los individuos ya que las características socio - demográficas y las condiciones en que se desenvuelve en otros aspectos (social laboral, familiar) son diferentes para cada uno. Es necesario entonces hacer una

integración de todos los aspectos en los que se desarrolla el individuo, para describir la percepción real que poseen de su calidad de vida.

Botero (1988) plantea que la existencia de un ambiente laboral satisfactorio y propicio para el bienestar del individuo le ofrece la oportunidad de satisfacer no sólo las necesidades con respecto a su trabajo sino las necesidades fundamentales, así mismo Toro (1990) propone que la integración de la realidad empresarial con la comprensión de la naturaleza del hombre, es trabajar por una calidad de vida, esto indica que dentro de la investigación desarrollada se evalúan las percepciones del trabajador de forma conjunta entre su ambiente laboral y sus relaciones fuera de éste (familiar, social, salud etc.) teniendo en cuenta que una descripción precisa de la Calidad de Vida depende de la integración de los aspectos anteriormente mencionados.

Estos conceptos ubican a la Calidad de Vida como una reunión de factores que le brinden al individuo la posibilidad de satisfacer sus necesidades, mantener unas adecuadas relaciones interpersonales, tener la posibilidad de adquirir mejores niveles culturales, poder mejorar su salud física y mental unido con el desempeño de un trabajo en forma optima, con las medidas de seguridad requeridas para su ejecución, de forma que le brinde un equilibrio físico y mental. Además, consideran importante el uso de habilidades y potencialidades con tareas que estén acordes con el nivel de conocimientos y que le brinden la oportunidad de crecer laboral y personalmente, permitiéndole satisfacer sus necesidades y dar cumplimiento a sus expectativas laborales y personales de mejor forma, las cuales se verán reflejadas en su vida personal, de una u otra forma las áreas en que el individuo interactúa social, familiar, laboral y consigo mismo están relacionadas unas con otras ubicando al individuo como un ser íntegro, social, familiar, laboral y físicamente.

En general, la Calidad de Vida está dada por las evaluaciones objetivas y subjetivas que realiza el individuo de su medio y las condiciones en que se encuentra inmerso en él, por lo cual la comparación entre lo que tiene, lo que tiene el entorno y lo que desea tener es la recolección de todas sus necesidades, de manera que al ser satisfechas el individuo está en la capacidad de mejorar su calidad de vida de acuerdo con sus expectativas.

Para efectos de la presente investigación los conceptos relevantes manejados se relacionan con la integración de los aspectos del área laboral con los aspectos familiares,

sociales y de salud del individuo, que se manifiestan a través de evaluaciones subjetivas que desarrolla el trabajador a partir de sus expectativas y aspiraciones como lo afirma Sharon Reimel(1991). Así mismo esta evaluación involucra la satisfacción e insatisfacción que posee el individuo con respecto a las necesidades que demanda en las diferentes relaciones que establece (social, familiar, laboral, salud, etc.), como lo plantea Max Neef (1986).

#### Percepción de la Calidad de Vida en relación con la Satisfacción de las Necesidades

Identificar la relación existente entre Calidad de Vida y satisfacción permiten analizar en mejor forma la percepción que se tiene de ella con relación a algunos puntos que se destacan anteriormente. Seashore (1975), plantea que por la misma naturaleza dinámica del problema, tanto la satisfacción en el trabajo como la satisfacción de tener una buena relación familiar y social se deben tratar como una causa y no únicamente como consecuencia de la Calidad de Vida en el Trabajo. De allí que la satisfacción en el trabajo puede asimilarse a una actitud que se considera como base de ciertos comportamientos, entonces el nivel de autonomía en el trabajo se convertirá en un elemento primordial de la satisfacción.

Se hace necesario, entonces, identificar cuáles son las necesidades de los individuos y sus posibles satisfactores. Así, las necesidades se han considerado como infinitas que tienden constantemente al cambio, varían de una cultura a otra y son diferentes en los períodos históricos. A su vez hay que tener en cuenta la diferencia entre necesidad y satisfactor. Las personas son seres de múltiples necesidades, interdependientes, que se presentan como sistemas en los que ellas mismas se interrelacionan e interactúan. El proceso de satisfacción se caracteriza por ser compensatorio, complementario dentro de la dinámica de las necesidades, esto indica que en la medida en que el individuo logra satisfacer ciertas necesidades correspondientes a determinadas áreas de interacción, siente cumplidas parte de sus expectativas, de modo que procede con más fuerza a buscar los medios que le permitan satisfacer las nuevas necesidades surgidas, dentro de este proceso el hecho de ver resueltas parte de sus necesidades, permite al individuo sentirse compensado y satisfecho, parcialmente, mientras brinda solución a las nuevas demandas personales que le exigen sus expectativas de llevar una mejor vida.

Max Neef (1986) en su trabajo sobre las necesidades y los satisfactores propone que las necesidades humanas pueden desagregarse conforme múltiples criterios, al igual que las ciencias humanas. A su vez, pueden combinarse en categorías como las existenciales y las categorías axiológicas, estas últimas operan con las necesidades del ser, tener, hacer y estar; las existenciales operan con las categorías de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad.

Se explica la diferencia entre necesidad y satisfactor teniendo en cuenta que existen casos como los de la alimentación y el abrigo, por ejemplo, los cuales no son considerados como necesidades, sino satisfactores de las necesidades de subsistencia. Un satisfactor puede contribuir simultáneamente a la satisfacción de diversas necesidades o, a la inversa, una sola necesidad puede requerir de diversos satisfactores para ser satisfecha.

Lo anterior permite la enunciación de tres postulados: 1. Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables, 2. Las necesidades humanas fundamentales son iguales en todas las culturas y en todos los períodos, lo que varía con el tiempo es la forma o los medios para su satisfacción, 3. Cada sistema económico, social y político adopta diferentes estilos para la satisfacción de las mismas necesidades, con la generación de diferentes tipos de satisfactores.

Max Neef plantea, con relación a la satisfacción de las necesidades, la siguiente taxonomía:

"La satisfacción de las necesidades trasciende del hecho de tener acceso a determinados satisfactores y compromete al individuo en todo su ser, ya que haciendo uso de todas sus habilidades y potencialidades emprende acciones que le permitan hacer que la satisfacción de esas necesidades se dé en todos los niveles y llegar a donde quiere estar. Lo cual hace que la Calidad de Vida no pueda ser entendida en términos exclusivos del tener; debe ser concebida de manera más amplia, jugando un papel importante en el ser humano, en su hacer y en su estar".

Esta taxonomía dada por Max Neef permite ser trasladada a todas las áreas en que se desarrolla el individuo, de modo que laboralmente éste busca por medio de su trabajo satisfacer varias necesidades que le brinden un equilibrio en su vida general. El satisfacer

estas necesidades le permite tener un concepto de la empresa y de su ambiente de trabajo con base en lo que ella le brinda en pro de tener la oportunidad de satisfacerlas.

En este contexto, un programa de Calidad de Vida en el Trabajo, es cualquier programa que permita a una persona mejorar su calidad de vida laboral por medio de la satisfacción de una amplia gama de necesidades personales y laborales. Frecuentemente se argumenta que mejorar la calidad de vida laboral conduce a incrementar el nivel de vida del individuo y, por consiguiente, a una mayor efectividad de él en la organización, producto de la satisfacción obtenida por el cumplimiento de sus expectativas personales. Por otro lado los programas del mejoramiento de la Calidad de Vida deben mantenerse vinculados a los objetivos que buscan incrementar la calidad de vida y la eficiencia organizacional, buscando que no exista una incompatibilidad entre el interés del trabajador y los intereses de la organización.

#### Variables del Estudio de Calidad de Vida

La Calidad de Vida se define por la percepción que tiene el individuo del grado de satisfacción e insatisfacción de sus necesidades en los aspectos laboral, social, familiar, salud, vivienda. Definida en estos términos, la Calidad de Vida se mide a través de varios factores como:

1. Datos Socio - demográficos: como edad, sexo, lugar de residencia, estado civil, cargo, ingresos, egresos, gastos y núcleo familiar, los cuales brindan información sobre las condiciones actuales en las que vive el individuo, también la relación de algunos aspectos con su desempeño como: la edad, se cree que el desempeño se ve afectado a medida que aumenta la edad del trabajador; el estado civil, presenta relación con la calidad de vida y el desempeño ya que al parecer empleados casados presentan menores índices de ausentismo y se encuentran más satisfechos con su trabajo que los individuos solteros; los ingresos, que mantienen una relación significativa con la calidad de vida debido a que la mayoría de las necesidades de los individuos se satisfacen de acuerdo al nivel económico que maneja el individuo, así mismo estos ingresos se afectan dependiendo del número de personas que conforman el núcleo familiar.
2. La influencia de factores como: familia el cual permite evaluar las relaciones con la pareja, con los hijos, el tiempo que se comparte con ellos; la salud y las condiciones físicas y mentales que tienen los individuos, la forma en que influyen en su trabajo, el

control que se tiene con relación a los chequeos médicos; estudios, la relación entre los conocimientos que el individuo tiene y el trabajo que desempeña, el nivel de preparación que posee y las expectativas para mejorarlos; amigos, las relaciones que mantiene con su grupo informal, ya sean vecinos o compañeros de trabajo, en cuanto a reuniones, ayudas que recibe o presta; vivienda, incluye la satisfacción que presenta el individuo con relación a ella y el grado en que influye en su calidad de vida; disponibilidad económica, tiene que ver con la suficiencia en los ingresos para la satisfacción de sus necesidades y la forma en que ella interviene en su calidad de vida; entorno, como afecta el medio ambiente en que se desenvuelve su calidad de vida.

3. Aspecto Laboral: Incluye criterios inherentes a la tarea, los cuales pueden variar según la empresa o la cultura. El enriquecimiento del trabajo y de las tareas fue un término dado por Frederick Herzberg (1959), quien se basó en investigaciones de factores de motivación e higiénicos, lo que significa que se agregan motivadores adicionales a un empleo o labores para hacerlo más gratificante al individuo. Dentro del enriquecimiento del trabajo los factores a tener en cuenta son: la autonomía que es la libertad de que dispone el individuo para decidir sus conductas de acuerdo con sus propios preceptos y valores, enfrentando así sus responsabilidades. Los factores físicos, incluyen la satisfacción de las necesidades de primer orden, afirma Maslow, de seguridad, por lo cual las condiciones físicas del trabajo no deben poner en peligro directo la salud del trabajador. Aprovechamiento del Potencial, a través del trabajo que desarrolla el individuo permitiéndole explotar todas sus capacidades, tanto físicas, psicológicas como intelectuales, de tal manera que mejore día a día en todas las áreas. Identidad, esto en relación con la labor que desempeña el trabajador, donde él siente que la labor que realiza es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales y así mismo los suyos. Condiciones de Seguridad y Bienestar en el Trabajo, son las condiciones que minimicen el riesgo de enfermedades, daños, accidentes, teniendo en cuenta el buen uso de los elementos de seguridad y el buen mantenimiento de las herramientas de trabajo. Oportunidades de Crecimiento Continuo (capacitación), esto incluye asignación de trabajos y propósitos educacionales para expandir las capacidades del trabajador, susceptibles a adquirir una nueva habilidad o conocimiento. Recreación, incluye los programas establecidos

por la institución para el esparcimiento y descanso del individuo. Se relaciona también con la actitud frente al manejo del tiempo libre, en espacios dentro y fuera del área laboral. Así mismo en el área laboral permite obtener información en aspectos como: salario, es la suficiencia en los ingresos para mantener un estándar social aceptable para vivir, siendo estos ingresos proporcionales al trabajo desarrollado por el individuo; estabilidad laboral, la seguridad que maneja el individuo con respecto al trabajo que desempeña y a la empresa en que labora; relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo; la valoración y el reconocimiento del trabajo que desempeña el individuo por parte de sus compañeros de trabajo, directivos y amigos.

4. Aspecto Familiar: Incluye todas las relaciones afectivas e interacciones que mantiene el individuo dentro del medio en el que se desenvuelve, mediadas por los sentimientos y las necesidades de compartir. Hace referencia a la autoestima, a las relaciones de pareja, a los lazos afectivos con los hijos, la comunicación intrafamiliar, economía y manejo de los ingresos en el hogar, conocimiento y uso de los métodos de planificación.
5. Aspecto Social: Incluye todas aquellas interacciones que mantiene el individuo fuera de su núcleo familiar y que le dan la oportunidad de interactuar con otros. A su vez hace referencia a la interacción participativa en las áreas de trabajo, teniendo en cuenta aspectos de adaptabilidad, receptividad, respeto y solidaridad, así como las actividades que realiza ya sea solo o acompañado, asociaciones a las que pertenece, sitios con los que cuenta para su recreación y esparcimiento en el lugar donde vive.
6. Salud (física y mental): Incluye aspectos relacionados con los procesos que desarrolla el individuo para mantener un equilibrio entre su estado físico y mental, los cuales involucran aspectos como: Subsistencia, que mide la satisfacción del individuo con respecto a las necesidades fundamentales en Salud Física y mental, adaptabilidad a los cambios, alimentación y equilibrio del entorno vital y social del individuo. Protección, mide la actitud hacia el autocuidado, así como la protección de los suyos en términos de respaldo tanto en seguridad industrial como en redes de apoyo familiar y social. Los chequeos médicos periódicos, la calidad de los servicios de salud que posee y el manejo que hace de su salud en relación con su trabajo.

### Método

Esta investigación es de tipo exploratorio - descriptivo. Según Hernández, Fernández y Baptista (1998): "Los estudios exploratorios se efectúan normalmente cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes". En el caso de la investigación de Calidad de Vida en Olímpica S.A. no se ha realizado estudios sobre el tema en la organización y es necesario en ésta institución focalizar las necesidades que tienen los trabajadores desde sus condiciones de vida y la percepción que hacen de ella.

Es descriptiva la investigación, porque según Hernández, Fernández y Baptista (1998), "Son estudios que buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis". En cuanto al estudio de Calidad de Vida en Olímpica S.A., se pretende describir los factores que componen la calidad de vida de los trabajadores operativos como: características socio - demográficos, salud, educación, familia, salario, laboral, social y de vivienda. Así mismo, analizar la percepción que manifiestan los trabajadores respecto a cada uno de los factores.

### Participantes

Para realizar esta investigación se escoge una muestra de 60 empleados de una población operativa de 338, que labora en las supertiendas, droguerías y superalmacenes de una empresa de supermercados.

Para la obtención de la muestra final se utiliza un muestreo estratificado, aplicable a muestras heterogéneas compuesta por 60 empleados. Esta muestra es intencionada y representativa para el Departamento de Recursos Humanos de la empresa, debido a que solicitan trabajar con los empleados de los negocios más grandes de la ciudad. De esta forma para obtener el número de personas representativas por supertienda a evaluar se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Frecuencia de la muestra: } f = \frac{n}{N}$$

Donde n es la muestra final, representativa

N es la población total

F es la frecuencia de la muestra.



$$f = \frac{60}{338} = 17,7\% \quad 18\%$$

El 18% correspondiente a la frecuencia de la muestra corresponde a los 60 empleados seleccionados de los 338 que conforman la población, esta misma frecuencia se utiliza para obtener el número de personas a evaluar por supertienda.

Como se muestra con el resultado anterior de la frecuencia de la muestra, el resultado final da el 18%, de esta forma la muestra final quedó conformada de la siguiente manera:

Tabla 1.

Distribución de la muestra final por unidades de negocio.

<b>Negocio</b>	<b>Número de personas seleccionadas</b>	<b>Cargos</b>
Supertiendas STO	29	3 Cajeros 3 Auxiliares de Carnes 3 Surtidores 2 Auxiliares de Panadería 2 Preparadores 2 Vendedores 2 Jefes de Carnes 2 Jefes de Bodega 2 Jefes de Almacén 1 Ayudante General 1 Jefe de Verduras 1 Supervisor de Cajas 1 Ayudante de Bodega 1 Vendedor de Salsamentaría 1 Liquidador de Carnes 1 Repostero
Superalmacenes	25	2 Jefes de Verduras

olímpica SAO		2 Preparadores
		2 Surtidores de Caja
		2 Jefes de Sección
		2 Vendedores Sao
		2 Auxiliares de Panadería
		1 Cortador
		1 Jefe de Almacén
		1 Vendedor General
		1 Liquidador de Carnes
		1 Ayudante General
		1 Jefe de Bodega
		1 Jefe de Salsamentaria
		1 Surtidor
		1 Preparador
		1 Cajero
		1 Repostero
		1 Ayudante de Bodega
		1 Vendedor Salsamentaria
Droguerías DO	6	4 Vendedores de Drogas
		2 Cajeros

Nota. Puntuación máxima = 60

Instrumento.

El instrumento utilizado para la investigación (ver anexo A), tiene como antecedente un cuestionario sobre Calidad de Vida, constituido en escala Likert de 5 opciones, diseñado en la Universidad de Granada, en Granada, España, con la participación de la Ps. Patricia Díaz de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Bucaramanga en el año de 1996. El anterior instrumentos sirven como guía para la elaboración de un nuevo cuestionario tipo Likert sobre Calidad de Vida aplicable en Barranquilla a la muestra seleccionada, en Bucaramanga a diferentes muestras, provenientes de distintos sectores: Salud, Fundación Oftalmológica Carlos Ardila Lule (FOSCAL), Servicios de consumo masivo, Mercadefan y una Granja Avicola, realizados en el año de 1999.

El proceso de elaboración del instrumento cuenta con la asesoría de la Ps. Nimia Arias y Patricia Díaz quienes trabajan en la línea de investigación sobre Calidad de Vida. Este cuestionario se somete a los procesos de validez y confiabilidad. (ver anexo B), resultados de la prueba piloto y de validez y confiabilidad)

### Validez y Confiabilidad

Para los procesos de validez y confiabilidad del instrumento, se trabajo ítem por ítem, teniendo en cuenta las siguientes fórmulas:

$$\begin{array}{l}
 1. \text{ Media Aritmética: } \quad X = \frac{\Sigma X}{N} \\
 2. \text{ Desviación Típica: } \quad S = \sqrt{\frac{\Sigma f (X-X)^2}{n}} \\
 3. \text{ Error estándar: } \quad T = \frac{X - X}{S} \\
 4. \text{ Valor estándar: } \quad Z = \frac{\Sigma X - X}{S}
 \end{array}$$

En donde:

- $\Sigma X$ : Sumatoria de Respuestas
- f: Número de personas que respondieron
- X: Valor obtenido de cada respuesta
- X: Media Aritmética
- S: Desviación Típica
- T: Error estándar
- N: Población
- n: Muestra
- Z: Valor estándar

De los análisis de validez y confiabilidad se desarrollaron los cambios requeridos al instrumento, para su aplicación a la muestra final, el cual quedo organizado de la siguiente forma:

Tabla 2.

Estructura del instrumento de Calidad de Vida

<b>Factores</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Número de ítems</b>
Datos socio - demográficos	Edad	57
	Sexo	
	Lugar de residencia	
	Estado Civil	
	Nombre del cargo	
	Ingresos y Egresos	
	Fuentes de ingresos	
	Escala de gastos	
	Personas con las que vive	
Influencia de factores	Familia	8
	Salud	
	Estudios	
	Amigos	
	Vivienda	
	Disponibilidad Económica	
	Otras circunstancias materiales	
	Entorno	
Area Laboral	Salario	26
	Estabilidad laboral	
	Compañeros de trabajo	
	Nivel de estudio	
	Valoración del trabajo	
	Satisfacción	

	Reconocimiento del trabajo	
	Tipo de tarea	
	Seguridad en las condiciones de trabajo	
	Herramientas de trabajo	
	Relaciones interpersonales	
	Capacitación	
	Horario	
	Ascensos	
Área Familiar	Relaciones de Pareja	19
	Lazo afectivo con hijos	
	Comunicación	
	Economía	
	Conocimiento de planificación familiar, métodos que conoce y usa, centros y servicios.	
Área Social	Actividades que realiza solo o acompañado.	37
	Apoyo social	
	Asociaciones a las que pertenece	
	Valoración de los vecinos de barrio	
	Sitios con los que cuenta en el lugar donde vive.	
Área Salud	Chequeos médicos	8
	Relación trabajo - Salud	
	Alimentación	
	Calidad de servicios de salud	

Vivienda	Tenencia	12
	Servicios	
	Valoración de vivienda (barrio, ubicación, precio).	

Para el análisis, tabulación y presentación de los resultados, se consideran los ítems establecidos dentro de los rangos de validez y confiabilidad.

#### Procedimiento.

El desarrollo de esta investigación se maneja de la siguiente forma:

1. Recolección de la información conceptual requerida para la definición y entendimiento de la Calidad de Vida, con el control y la supervisión del director de la investigación. Estos controles y asesorías permiten la elaboración final del documento teórico de la investigación. Así mismo, al tiempo se trabajó en la construcción del instrumento que permite la evaluación de la Calidad de vida, apoyado por información suministrada por otros investigadores con el mismo estudio, en poblaciones diferentes.
2. Obtención de información, para la realización de la investigación y aplicación del instrumento, se obtiene la aprobación de la Gerente Nacional de Recursos humanos, la Psicóloga y los gerentes de las diferentes supertiendas.
3. Se procede a la aplicación de la prueba piloto a la muestra seleccionada, en las respectivas supertiendas, continuando con el análisis de los resultados obtenidos, por medio de la aplicación del proceso estadístico. Continuo a esto se realizan los cambios a los ítems que se encuentran fuera de los rangos establecidos de validez y confiabilidad.
4. Aplicación del instrumento final, para esta aplicación se tuvo en cuenta abarcar el personal de las 7 unidades de negocio seleccionado, con una aplicación grupal, en cada una de las supertiendas. Para la aplicación se acordó el día y la hora, con el gerente de la supertienda. La aplicación tuvo una duración de 2 horas, en la cual se les suministró las instrucciones antes de la aplicación del cuestionario.

5. Se realizan los análisis respectivos de la información recolectada, aplicando nuevamente los procesos estadísticos, sobre cuyos resultados se presenta un análisis final que describe la calidad de vida de la empresa de supermercados.

## Resultados

Los resultados obtenidos a través del instrumento, se han organizado en tablas teniendo en cuenta dos aspectos:

1. El análisis de los factores que componen la variable calidad de vida: datos socio - demográficos, áreas laboral, social, familiar y de salud. De esta forma se determina los títulos de las tablas y la secuencia que se encuentra en ellas, en total son 23 tablas que se inician con la No. 3 y termina en la No. 26.

Las tablas se distribuyen así: características socio - demográficas tablas (3, 4, 5, 6, 7, 8,9,10,11); nivel de gastos de los empleados tabla 12; Grados de valoración de los factores laboral, familiar, social y salud, tabla 13; área laboral tabla 14; área social, tablas (15, 16, 17, 18, 19); área familiar, tablas (20, 21); área salud, tabla 22; vivienda, tablas (23, 24, 25) y factores que influyen en la calidad de vida de los trabajadores, tabla 26.

2. La dirección del análisis que se hace de cada tabla, tiene dos formas distintas, una de tipo vertical y otra de tipo horizontal, cada una en relación con la valoración de las respuestas. El análisis de tablas que siguen la dirección vertical son aquellas que su valoración se hace por distribución de frecuencia, en ese sentido se encuentran las tablas No. 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 23, 24, 25. El análisis de orden horizontal, predomina en las respuestas que han sido valoradas en forma de escalas, es el caso de la tabla No. 12, 13, 14, 20, 22 y 26. Sin embargo en estas últimas tablas, también se hace lectura en dirección vertical para determinar la frecuencia de ítems sobresalientes que ayudan a precisar las características del factor que se analiza.

### Características socio – demográficas.

Se consideran los aspectos socio - demográficos como son la edad, sexo, lugar de procedencia de los trabajadores, estado civil, nivel de escolaridad, además de los ingresos y egresos que tienen los trabajadores, cargos que desempeñan, nivel de gastos, personas que viven en su casa y número de personas a cargo.



Tabla 3.

Edad promedio de los trabajadores de Olímpica S.A.

*Edad	Porcentaje
18 y 25 años	16%
25 y 35 años	20%
35 y 45 años	<b>33%</b>
45 y 60 años	<b>31%</b>

Nota: Las edades se han organizado por rangos teniendo en cuenta las frecuencias encontradas en el personal evaluado.

En general, el rango de edad predominante es de 35 y 45 años, son los empleados que se encuentran ocupando los cargos operativos son individuos que tienen experiencia en el desempeño de su labor, como cajeros, cortadores, preparadores, liquidadores de carnes y vendedores de drogas; en menor proporción 31%, se encuentran los empleados con un promedio de edad de 45 y 60 años, quienes ocupan cargos de mayor responsabilidad como son los jefes de secciones (verduras, almacén, de bodega, de carnes, etc.), poseen más tiempo de vinculación con la empresa. El rango de edades de 25 y 35 años, pertenece al personal que trabaja en cargos como ayudantes de bodega, general, surtidores y vendedores en general. Esta distribución de los cargos de acuerdo con las edades, esta estipulado dentro del Perfil de Cargos que maneja la empresa para los procesos de selección, en los cargos de surtidores, ayudantes generales, ayudantes de bodega y vendedores los requisitos de selección manejan una edad mínima de 18 años. Para los cargos de preparador, liquidados de carnes, cajeros, cortadores y vendedores de drogas, se exige una experiencia de mínimo 4 años, además de la preparación, que para algunos casos es por medio de cursos y en otros con carreras técnicas. Para los jefes de sección se les exige una experiencia de 5 años como mínimo en cargos relacionados con su área y preparación de 5 semestres en carreras relacionadas con la administración, contabilidad.

Tabla 4.

Género de los trabajadores de Olímpica S.A.

<b>Género</b>	<b>Edad</b>
Masculino	42%
Femenino	<b>58%</b>

Predomina el género femenino, en un 58%, para el desempeño de trabajos en el puesto de cajeras, estos cargos son numerosos y están relacionados con los distintos puntos de venta. Se presenta también un alto índice de población femenina en cargos de vendedores de sección o de saó, donde se manejan las secciones de ropa, cosméticos y corsetería. Para labores como surtidores, liquidadores de carnes, cortadores y preparadores predomina el sexo masculino.

Tabla 5.

Lugar de nacimiento de los trabajadores de Olímpica S.A.

<b>Lugar de Nacimiento</b>	<b>Porcentaje</b>
Barranquilla	<b>85%</b>
Santo Tomás	15%

Con respecto al lugar de nacimiento se aprecia que la población en general procede de la ciudad de Barranquilla, con una menor proporción de personas de Santo Tomás. La ubicación representa facilidad de acceso al sitio de trabajo en la mayoría de la muestra, teniendo en cuenta los diversos horarios, en jornadas de 8 horas diarias, distribuidos de dos a tres turnos, los cuales varían en las diferentes supertiendas y dependen del servicio que éstas presten, algunas tienen un servicio al público de 24 horas (Superdroguerías) y en épocas de temporada como fechas especiales, los horarios se prolongan hasta las 10:00 PM o 11:00 PM. Todo esto permite entender porque se hace necesario que el personal que labora en las supertiendas tenga su sitio de residencia en la ciudad.

Tabla 6.

Estado civil del personal encuestado.

<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Soltero</b>	22%
<b>Casado</b>	47%
<b>Convive</b>	26%
<b>Viudo</b>	3%
<b>Otros</b>	2%

La mayor proporción (47%), son empleados con un estado civil casado y en menor proporción (26%) conviven, lo que indica que un 73% de la población tienen responsabilidades económicas, y tienen a su cargo esposa y/o hijos. Según esto, un alto índice de población femenina posee responsabilidades laborales y del hogar, por lo cual sus responsabilidades como madre y ama de casa, según el caso, pueden ocasionarle inconvenientes con el desempeño de su trabajo teniendo en cuenta que para el sexo femenino se otorgan dentro de las organizaciones permisos por factores familiares y licencias de maternidad.

Tabla 7.

Nivel de Educación de los trabajadores de Olímpica S.A.

<b>Nivel de Educación</b>	<b>Porcentajes</b>
Primaria	5%
Bachillerato	60%
Técnicos	12%
Universitarios	23%

El personal presenta un nivel de estudios en la mayoría de los casos de bachillerato, 60%, esto se debe a que el nivel académico exigido por la empresa para cargos de auxiliares de carnes, surtidores, vendedores, cortadores, ayudantes de bodega, vendedor saoy y vendedor salsamentaria que no requieren de mayor preparación académica, mientras que para cargos de jefes de sección y supervisores de caja, se requieren estudios medios en alguna carrera relacionada con la administración y con la

contabilidad. El porcentaje del personal que estudió una carrera universitaria o que combina su trabajo con el estudio es del 23%. Los vendedores de drogas (medicamentos), los cajeros, auxiliares de panadería, preparadores, liquidadores y reposteros cursaron o están cursando estudios técnicos, 11%, relacionados con su labor. El personal con cargos como ayudantes generales, presenta un nivel académico básico, por las funciones que desempeñan, las cuales no requieren un nivel alto de instrucción.

Tabla 8.

Cargos que desempeñan los trabajadores de Olímpica S.A. en la nómina operativa

<b>Cargos</b>	<b>Porcentaje de personal por cargo</b>
Cajeros	10%
Auxiliares de Carnes	7%
Ayudantes Generales	3%
Surtidores	6%
Auxiliares de Panadería	6%
Preparadores	6%
Vendedores en general	5%
Cortadores	3%
Jefe de Carnes	3%
Jefe de Bodega	5%
Jefe de Almacén	5%
Jefe de Verduras	5%
Jefe de sección	3%
Liquidador de carnes	3%
Supervisores de Caja	5%
Ayudantes de Bodega	3%
Jefe de Salsamentaria	2%
Jefe de Carnes	3%
Reposteros	3%
Vendedores SAO	3%
Vendedor Salsamentaria	3%
Vendedro Drogas	7%

Nota. Los cargos que se presentan en la tabla corresponden al nivel operativo de la empresa. SAO = Superalmacenes Olímpica.

El mayor cargo presentado en la población es de cajeros, en cada supertienda hay un promedio de 2 a 3 cajas y los SAOS presentan un número promedio de 10 cajas debido al número de secciones que se manejan, esto si se tiene en cuenta que los SAOS se encuentran organizados por departamentos y manejan productos en todas las áreas (percederos, no percederos, electrodomésticos, lencería, ropa, corsetería y panadería). Este resultado se relacionan con el sexo, debido a que el mayor porcentaje de cajeras son mujeres, como se observa en la distribución de sexo en la organización. Siguen en una proporción menor los surtidores y preparadores, 6%, todas las supertiendas y los superalmacenes poseen departamentos de frutas y verduras, al igual que cuentan con cafeterías para el servicio del público, en la cual se desempeñan estas labores. Coinciden estos cargos con la distribución del sexo, en la mayoría de los casos es de preferencia el sexo masculino para el desempeño de estas labores. Los cargos que pertenecen a la nómina operativa pertenecen en su mayoría a personas de un estrato medio - bajo.

Tabla 9.

Nivel de ingresos y gastos del personal

<b>Nivel de ingresos y Gastos</b>	<b>Ingresos</b>	<b>Gastos</b>
Menor \$ 253.000	8.3%	21%
\$253.000 a \$506.000	<b>82%</b>	<b>56%</b>
\$506.000 a \$750.000	7%	12%
\$751.000 a \$1.000.000	2%	3%

Los ingresos menores a un salario mínimo y los comprendidos entre uno y dos salarios mínimos, corresponden a los cargos operativos. En relación con la tabla se evidencia que el rango menor de \$253.000 presenta gastos, en un 21%, por encima de sus ingresos en un 8,3%. De esto se puede apreciar que sus necesidades no alcanzan a ser cubiertas bajo estas condiciones salariales, aunque por ley, asumida por la organización, ellos reciben auxilios de transporte, auxilios escolares, subsidio familiar, afiliación a entidades de salud y dotación de equipos de seguridad, aún es insuficiente. Así mismo, se evidencia que la mayoría de la muestra, en un 82%, devenga entre uno a dos salarios mínimos (\$253.000 a \$506.000), éste porcentaje es mayor con relación al porcentaje de personas, 56%, que expresan tener gastos en este mismo rango. Los datos indican que la muestra no supera sus gastos con respecto a los ingresos.

Los salarios que se encuentran por encima de dos salarios mínimos (\$506.000 a \$750.000) en un 7% y (\$751.000 a 1'000.000) con un 2%, presentan gastos por encima de sus ingresos en un 12% y 3%. De esta manera, se puede observar que sus necesidades no son cubiertas en su totalidad, además, no reciben las ayudas económicas que tienen los empleados con ingresos menores.

En general se puede decir que los extremos en los ingresos de la escala salarial, por debajo y por encima de uno a dos salarios mínimos de esta muestra coinciden en presentar gastos que superan sus capacidades adquisitivas, este grupo fácilmente puede convertirse en una población de alto riesgo para el endeudamiento.

Tabla 10.

Número de personas que conforman el núcleo familiar

<b>Número de Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
1	0
2	6.9%
3	13.8%
4	19%
5	23%
6	7%
7	8%
8	7%

Nota. El núcleo familiar esta compuesto por el padre, la madre y los hijos.

Dentro de los resultados encontrados se presenta un 23% del personal con un núcleo familiar compuesto por cinco personas (padre, madre y tres hijos), así mismo el 19% del personal esta compuesto por 4 personas (padre, madre y dos hijos). Se aprecia entonces que son familias en donde el nivel de responsabilidades es alto. El mayor porcentaje, 58%, de población femenina evidencia el hecho de que los núcleos familiares los formen los cónyuges (esposo) y los hijos, estos últimos teniendo en cuenta los promedio de edad de la muestra, 35 y 45 años son hijos con edades entre adolescentes y jóvenes adultos.

Tabla 11.

Personas que viven en su casa

Personas	Porcentaje
Padre	23%
Madre	30%
Hermanos	39%
Hermanos casados y familia	8%
Esposo(a)	33%
Hijos solteros	41%
Hijos casados	8%
Nietos	6%
Otros familiares	18%
Otros sujetos no familiares	8%

Los datos de la tabla 11 presentan un mayor porcentaje de personas 41% que conviven con sus hijos solteros, lo siguen en orden de proporción los hermanos, 39%, la pareja, 33%, la madre, 30% y el padre, 23%. Se aprecia que los hogares están constituidos por familias numerosas, de manera que además de las cuatro o cinco personas que conforman el núcleo familiar se encuentran conviviendo principalmente con los hermanos y la madre. El hecho de que compartan la vivienda con estas personas permite que el 55% del personal tenga unos gastos equivalentes a los ingresos recibidos de uno a dos salarios mínimos (\$253.000 a \$506.000) por la distribución de responsabilidades que se comparten dentro del núcleo familiar.

Valores dados al instrumento

El análisis que se presenta en la siguiente tabla recoge información sobre el nivel de gastos que mantiene el individuo en arriendo, alimentación, transporte, salud, educación, vestuario, recreación, dotación de vivienda, obligaciones financieras y servicios públicos. Se realiza el análisis de los datos teniendo en cuenta: un análisis horizontal que permite determinar la posición que tiene cada uno de los aspectos en la escala. Esta escala esta conformada por una valoración de 1 a 10 en donde 1 es el mayor gasto y 10 el menor gasto, así mismo se realiza un análisis vertical que permite determinar el orden de los gastos, teniendo en cuenta la proporción que presenta cada aspecto con respecto a los demás.

Tabla 12.

Nivel de Gastos de los trabajadores de Olímpica S.A.

<b>Gasto</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
Arriendo	15%	5%	8%	5%	3%	13%		3%	7%	<b>23%</b>
Alimentación	<b>61%</b>	15%	2%	2%		3%		2%	8%	5%
Transporte	5%	<b>21%</b>	<b>21%</b>	12%	7%		8%	7%	3%	2%
Salud	3%	7%	8%	7%	15%	10%	12%		3%	3%
Educación	3%	<b>23%</b>	15%	20%	17%	5%	7%	5%	3%	7%
Vestuario		2%	10%	8%	<b>21%</b>	8%	5%	13%	7%	
Recreación		5%	3%	2%	13%	7%	10%	13%	21%	8%
Dotación de Vivienda	2%	3%	2%	5%	8%	12%	15%	10%	8%	3%
Deudas		2%	2%	8%		13%	2%	7%	13%	12%
Servicios Púb.	2%	12%	<b>17%</b>	7%	7%	10%	12%	8%	2%	5%

Nota: Púb = Públicos; Deudas = Obligaciones financieras.

Con relación a los resultados de la tabla se aprecia que la valoración suministrada a los gastos de arriendo, 23% es de 10, como el menor gasto que presenta el personal, se asocia esto con el hecho de que existe colaboración por parte de la empresa con prestamos para compra de vivienda con el Fondo de Empleados, para el personal que presenta una antigüedad de seis a diez años y los descuentos se hacen por nómina de acuerdo a los ingresos que reciben. En los gastos de alimentación con relación a la escala se le asigna una valoración de 1, con el 61%, se presenta así como el mayor gasto, estos egresos por parte del empleado se incrementan por el número de personas que tienen a su cargo (4 - 5) en un 19% y 23%, dentro de las cuales se encuentran el esposo (a), 73% y los hijos, 41%, además comparten vivienda con hermanos (41%) y con la madre (30%).

Dentro de los gastos de transporte se ubica por parte de la muestra en un segundo y tercer lugar, con un 21% respectivamente. Se aprecia un gasto considerable con relación a este aspecto. Estos egresos son representativos para el personal quienes habitan en sectores alejados del centro de la ciudad, donde se ubican las unidades de negocio más grandes, de manera que el desplazamiento hacia los sitios de trabajo se dificulta en la toma del transporte, a pesar de que vivan dentro de la ciudad.

La salud se encuentra dentro de la escala en un quinto (5) y séptimo (7) lugar, con un 15% y 21%, respectivamente, ocupando dentro de la muestra un nivel de egresos medio. Esto se debe a la vinculación que por ley realiza la empresa a entidades promotoras de salud, licencias de maternidad y por los beneficios que presta con



subsidios por cada hijo nacido y para la adquisición de gafas. En educación el personal evaluado le asigna un segundo(2) lugar en la escala con un 23%, ubicándola como uno de los mayores gastos. Estos egresos altos se presentan si se tiene en cuenta que la muestra presenta un número de dos a tres hijos a su cargo, cuyas edades entre adolescentes y jóvenes adultos que pueden cursan estudios de bachillerato o de universidad, de manera que sus egresos en este aspecto son mayores. La empresa presta colaboración en este aspecto con los subsidios escolares y prestamos educativos para estudios universitarios, pero aún así los gastos en educación son mayores.

El vestuario se encuentra en un quinto (5) y octavo (8) lugar de la escala, con un 21% y 13%, presentando un nivel de gastos medios. Estos gastos se presentan por el número de personas que conforman el núcleo familiar y se ven disminuidos por el suministro de uniformes que hace la empresa para el desempeño de labores, de manera que el desgaste con relación a la ropa por el trabajo es menor por parte del empleado. En recreación se le asigna un valor dentro de la escala de noveno (9) lugar, con un 21%, se aprecia entonces que los gastos en actividades de recreación son bajos. La organización colabora con la recreación del individuo en actividades de integración y deportivas con vinculación de los familiares. Las obligaciones financieras ocupan un séptimo (7) lugar en la escala, con un nivel de gastos medios, se asocia esto con el hecho de que los empleados las deudas adquiridas se acreditan en la mayoría con el Fondo de Empleados, el cual beneficia al trabajador con prestamos de libre inversión, para vivienda, automóvil, educación, de manera que los descuentos hechos por los prestamos se realizan por nómina y de acuerdo al salario del individuo, facilitando su cancelación.

Los servicios públicos ocupan un tercer (3) lugar en la escala, con un 17%, que los ubica como un egreso considerable dentro de los gastos del personal de la muestra. Se aprecia que los ingresos de uno a dos salarios mínimos ubican al personal dentro de un estrato medio - bajo y teniendo en cuenta que Barranquilla es una ciudad que presenta uno de los mayores costos a escala nacional en servicios públicos, los egresos por parte de la muestra son mayores.

En general los mayores gastos que tiene el empleado que se encuentran dentro del rango de uno a dos salarios mínimos (\$253.000 a \$506.000), en el 82%, se presentan en alimentación, educación, transporte y servicios públicos. Estos a su vez se ven apoyados por los beneficios laborales que la empresa les brinda en estos aspectos.

La presentación de los resultados por áreas, relacionadas con la calidad de vida, se presentan en la tabla 13, con los respectivos análisis horizontal con respecto a la escala y vertical según las frecuencias asignadas a cada factor.

Tabla 13.

Grados de Valoración de los factores: laboral, familiar, social y de salud de los trabajadores de Olímpica S.A.

Área	No aplica al caso	Muy mala (o)	Mala (o)	Regular	Buena (o)	Muy buena (o)
Laboral	1%	1%	2%	19%	<b>51%</b>	<b>22%</b>
Familiar	14%	2%	3%	11%	<b>29%</b>	<b>27%</b>
Salud	12%	2%	5%	31%	<b>32%</b>	<b>9%</b>
Social	7%	3%	1%	18%	<b>51%</b>	<b>9%</b>

Nota. El análisis de los datos que se presentan contienen información general respecto a los cuatro factores. En el análisis interior de cada uno se especifican los ítems que caracterizan la valoración asignada. Se hace una lectura horizontal y vertical de la tabla.

En el área laboral con relación a la valoración de la escala el 73% la califican entre buena y muy buena, esto es índice de satisfacción. En el análisis con relación a los demás factores se presenta este factor en primer lugar. Se asocia este orden con los beneficios que ofrece la organización para el empleado, el cual la percibe como una entidad donde se puede desempeñar satisfactoriamente.

El análisis de los ítems en el área laboral que se realiza a continuación corresponde a los resultados más representativos con relación al **salario, estabilidad laboral, compañeros de trabajo, valoración del trabajo, reconocimiento del trabajo, seguridad, herramientas de trabajo, capacitación y ascensos**(ver anexo A y C).

Tabla 14.  
 Ítems representativos del Área Laboral

Ítems Área Laboral	No aplica	Muy mala (o)	Mala (o)	Regular	Buena (o)	Muy buena (o)
<b>Salario</b>						
1.	0%	0%	6.6%	<b>55%</b>	<b>35%</b>	0%
2.	0%	0%	1.6%	<b>61.6%</b>	<b>28.3%</b>	0%
8	0%	0%	5%	<b>53.3%</b>	<b>40%</b>	0%
<b>Estabilidad Laboral</b>						
3.	0%	0%	3.33%	30%	<b>43.3%</b>	18.3%
<b>Compañeros de trabajo</b>						
4	0%	0%	1.6%	6.66%	<b>66.6%</b>	21.6%
19	0%	0%	1.6%	10%	<b>50%</b>	33.3%
20	0%	0%	0%	3.33%	<b>46.6%</b>	46.6%
<b>Valoración trabajo</b>						
6	0%	0%	0%	1.6%	36.6%	<b>56.6%</b>
7	0%	0%	1.6%	15%	36.6%	<b>40%</b>
9	0%	0%	0%	8.3%	<b>53.3%</b>	25%
13	8.3%	0%	1.6%	8.3%	<b>53.3%</b>	20%
<b>Reconocimiento trabajo</b>						
10	0%	1.6%	0%	10%	<b>63.3%</b>	16.6%
15	0%	1.6%	0%	25%	<b>58.3%</b>	8.3%
16	0%	0%	0%	5%	<b>60%</b>	30%
<b>Seguridad</b>						
17	1.6%	0%	1.6%	3%	<b>71.6%</b>	10%
18	0%	0%	0%	15%	<b>58.3%</b>	21.6%
<b>Capacitación</b>						
23	1.6%	0%	0%	10%	<b>55%</b>	28.3%
26	5%	1.6%	5%	<b>36.6%</b>	<b>36.6%</b>	15%
<b>Ascensos</b>						
25	0%	8.3%	8.3%	<b>46.6%</b>	25%	10%

Los individuos valoran el salario como regular, 55% del personal, debido a que no cubre todas las necesidades, manifiestan además que el salario no le permite vivir de la manera en que ellos quieren, sino en forma regular en el 61% de los casos, esto se evidencia si se tienen en cuenta que un 73% del personal mantiene una relación de pareja y tiene a su cargo de 4 a 5 personas.

El 43% del personal manifiesta que la estabilidad laboral que poseen en la empresa es muy buena. Esto se asocia con los contratos a término fijo que maneja la empresa y la vinculación de los empleados al sindicato.

La valoración del trabajo por parte de sus familiares se encuentra entre buena y muy buena en el 92% de la muestra; un 60%, manifiesta que la labor desarrollada le permite hacer uso de su creatividad en su desempeño. El reconocimiento por parte de sus compañeros de trabajo, directivos, amigos y familiares es valorado como bueno en un 63%, esto les permite una identificación con la empresa. Así mismo, el trato que existe con sus compañeros de trabajo es valorado entre bueno y muy bueno en el 47% de los casos.

Se muestra además una preocupación por parte de la empresa en el entrenamiento del trabajador con relación a la seguridad que debe tener en su puesto de trabajo con un adecuado suministro de los equipos de seguridad requeridos para el desempeño de su labor, considerado por el 58% del personal bueno. El uso que el trabajador hace de las herramientas de trabajo es bueno en el 72% de los casos.

Están satisfechos en un 56% con la preparación y entrenamiento que la empresa le ofrece para el desempeño de su tarea, así mismo consideran el proceso de capacitación que brinda la empresa, en un 55%, buena. Además la entidad apoya al trabajador en su preparación académica ofreciéndole préstamos para el desarrollo de sus estudios. Se presenta insatisfacción con relación a las políticas que en ascensos maneja la empresa, en un 46% de la muestra.

Todo lo anterior hace que el trabajador considera a la organización como una entidad que le brinda estabilidad laboralmente y que le permite desempeñar su labor cubriendo las expectativas, en el 58%, que sobre ella tiene. La calidad de vida laboral percibida por el empleado de Olímpica S.A. es satisfactoria y se relacionan con la definición de calidad de Vida laboral que se tiene en cuenta para el estudio, ya que la organización le esta proporcionando a su trabajador un ambiente laboral propicio para su bienestar físico y mental donde se le permite cubrir las expectativas que maneja con relación a la labor que desarrolla.

El área social, es valorada por el 60% de la muestra entre buena y muy buena. Con relación al análisis horizontal ocupa un segundo lugar, esta valoración se encuentra asociada al ambiente social del cual forma parte (Barranquilla), en donde el individuo

costeño, se caracteriza por ser extrovertido, alegre y amigo de las reuniones sociales. Así mismo, en la organización las relaciones interpersonales son abiertas, se presentan grupos informales dentro de las oficinas, donde el empleado maneja buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y la empresa propicia el desarrollo de actividades destinadas a la integración de sus trabajadores y familiares.

Tabla 15.

Actividades que desarrollan las personas solas o acompañadas

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SOLO</b>	<b>ACOMPAÑADO POR PAREJA</b>	<b>ACOMPAÑADO POR OTRAS PERSONAS</b>
Ir al cine	1.3%	<b>61.1%</b>	15.27%
Ir al Bar	19.4%	33.33%	16.6%
Reuniones con amigos	9.7%	<b>45.8%</b>	29%
Visitar la familia	12.5%	<b>66.6%</b>	18%
Asistir a celebraciones religiosas	11.11%	<b>52.7%</b>	20%
Comprar ropa	29%	41.65	16%
Ver la Televisión	15.27%	<b>51.38%</b>	26%
Estudio	<b>54%</b>	13.8%	7%

El análisis muestra que la pareja ocupa un lugar importante en la vida de los empleados, los porcentajes más altos de las actividades que realizan los lleva a cabo en compañía de la pareja, con esta, principalmente visitan la familia el 66,6% y asisten a celebraciones religiosas el 52,7%.

Para actividades recreativas o de esparcimiento, la pareja es apoyo social cuando se reúne con los amigos en el 45.8%, ir al cine 61.1%. También, la pareja es importante en actividades que se realizan en la casa como ver televisión en el 51.38% de los casos.

En cuanto a las actividades de ir al bar, 33.3% y estudiar el 13%, muy pocos la hacen en compañía de la pareja. La actividad que más realizan sin la pareja, pero tampoco en compañía de otros, es el estudio con un 54%.

Tabla 16.

Apoyos que presta y recibe el personal

Ayuda	Familia		Amigos	
	Presta	Recibe	Presta	Recibe
Alojamiento temporal	36.6%	35%	8.3%	13%
Ayuda económica	<b>56%</b>	40%	16.6%	5%
Asistencia en enfermedad	<b>48.3%</b>	<b>48.3%</b>	15%	10%
Cuidado hijos	21.6%	<b>43.3%</b>	3%	5%
Regalos	41.6%	<b>50%</b>	18%	10%
No presta ni recibe	10%	13.3%	3%	5%

De los apoyos sociales, se observa que la familia es un soporte importante en la vida de los trabajadores y requiere más atención de ellos que los amigos la muestra ofrece ayuda económica en un 56% y asistencia en enfermedad 48.3%. Los apoyos que reciben los empleados provienen de la familia más que de los amigos en regalos un 50%, asistencia enfermedad con un 48% y cuidado de los hijos 43%. Se presenta un apoyo recíproco entre lo que la muestra brinda a sus familiares y lo que ésta le ofrece en asistencia en enfermedad.

Tabla 17.

Calificación proporcionada a los vecinos de su sitio de residencia

Calificación	Porcentaje
Amable – dispuesta a ayudar	<b>73%</b>
Limpia – aseada	51%
Respetuosa con los demás	<b>58%</b>
Se puede hablar con ellos	56%

Los vecinos representan otra forma de apoyo social en cuanto a la ayuda y el trato que de ellos reciben para la muestra de este estudio. Los vecinos son personas altamente valoradas en un 73% como amables y dispuestas a ayudar, limpias y aseadas en un 51%, respetuosas con los demás en un 58% y consideran se puede hablar con ellos para un

56% de la muestra. Esto permite que en la vida social el individuo mantenga buenas relaciones con sus vecinos.

Tabla 18.

Servicios que posee en su sector de residencia

Servicios	Porcentaje
Escuela Pública	98%
Cafetería	25%
Zona verde	70%
Mercado-supermercado	56%
Banco o caja ahorro	56%
Iglesia	100%
Farmacia o droguería	91%
Kiosco o venta periódico	68%
Centro cultural	8.3%
Comisaría de policía	65%
Clínica o centro médico	90%
Algunas instalaciones deportivas	71%
Centro servicios sociales	35%
Jardines infantiles	93%

El personal de la muestra, según los resultados de la tabla, tiene acceso a la mayoría de los servicios. Cuenta en un 98% con escuela pública y en un 93% con jardines infantiles, de manera que tiene un fácil acceso a centros de educación para sus hijos. En un 91% con farmacias y 90% con clínicas o centros médicos, esto indica que tiene un rápido acceso a instalaciones de salud para cubrir sus necesidades inmediatas en caso de enfermedad. Posee zonas verdes e instalaciones deportivas (70% y 71%), esto le permite el desempeño de actividades de recreación y esparcimiento, también tiene en el sector Iglesia (100%) y comisarías de policía (65%) que le garantizan en este último seguridad. En menores proporciones se presentan establecimientos relacionados con instalaciones bancarias, centros culturales y cafetería. En general el personal de la muestra posee en el sector donde reside poseen los servicios necesarios para el cubrimiento de sus necesidades básicas.

Tabla 19.

Asociaciones a las que pertenece

<b>Asociación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Sindical	5%	20%
Deportiva	<b>50%</b>	10%
Cultural	13%	13%
Jubilados	18%	10%
Religiosa	<b>36%</b>	11%
Vecinos	<b>23%</b>	10%
Académica	7%	15%
Ecológica	2%	15%
Ninguna	21%	0%

Dentro de las asociaciones a las que pertenece el individuo predominan las deportivas (50%), religiosas (38%) y vecinos (23%). De esta manera el personal de la muestra cuenta con las instalaciones deportivas necesarias en su sector de residencia que le facilitan el desplazamiento para la realización de actividades de tipo deportivo. Las personas que pertenecen a asociaciones religiosas tienen un fácil acceso a la iglesia, esto porque dentro del sector de residencia el 84% de la población tiene una.

Dentro de éste factor se presenta una percepción buena en el 46% de los casos de las actividades desarrolladas con sus amigos en el tiempo libre, así mismo el 43% del personal consideran buena la última fiesta en su sitio de residencia. Para el 61% del personal la calidad de los servicios públicos que tiene su vivienda son buenos. Manifiestan mantener una vida social satisfactoria y buena acorde con sus necesidades y con sus alcances económicos.

En general la muestra presenta una percepción satisfactoria en el área social. Se siente satisfecho con el apoyo que recibe de su familia, con los vecinos que tiene en su sector de residencia y posee todas las instalaciones necesarias para el cubrimiento de sus necesidades básicas de alimentación, abrigo, seguridad, educación, salud y recreación.

En el área familiar se encuentra una valoración por parte de los individuos del 56% entre bueno y muy bueno, con un 14% de la muestra que considera no aplica a su caso. Ocupa el tercer lugar con relación a los demás factores. Se relaciona esto con el



hecho de que el personal de Olímpica en un 73% de los casos mantiene una relación de pareja y la mayoría son mujeres(58%), de manera que podría decirse que gran parte del personal femenino valora sus relaciones familiares como satisfactorias.

Dentro de ésta área se evalúan los ítems relacionados con **las relaciones de pareja, lazo afectivo con los hijos, comunicación, economía, conocimiento de métodos de planificación familiar, así como del uso y de los servicios que prestan los centros de planificación.**

Tabla 20.

Ítems representativos del Área Familiar

Ítems Área Familiar	No aplica	Muy mala (o)	Mala (o)	Regular	Buena (o)	Muy buena (o)
27	8.3%	0%	1.6%	8.3%	<b>20%</b>	<b>43.3%</b>
28	11.6%	0%	0%	3.33%	6.66%	<b>63.3%</b>
30	1.6%	0%	0%	1.6%	<b>50%</b>	<b>38.3%</b>
31	8.3%	0%	0%	8.3%	<b>31.6%</b>	<b>35%</b>
32	<b>20%</b>	<b>15%</b>	11.6%	<b>18.3%</b>	6.66%	8.3%
33	15%	0%	1.6%	11.6%	<b>38.3%</b>	<b>20%</b>
34	<b>16.6%</b>	0%	0%	10%	<b>43.3%</b>	13.3%
35	<b>18.3%</b>	1.6%	1.6%	18.3%	<b>30%</b>	6.66%
36	<b>23.3%</b>	1.6%	5%	10%	<b>30%</b>	6.66%

Para el 63% del personal la relación de pareja que tienen es calificada entre bueno y muy bueno. La mayoría del personal que es femenino, 58%, realiza sus actividades con su pareja y mantiene unas buenas relaciones. Para el 50% del personal la contribución que realiza la familia en el crecimiento personal es calificada como buena, de manera que ejerce una motivación alta en el mejoramiento de la calidad de vida.

Debido a la situación económica que presentan para el 15% de los trabajadores la posibilidad de tener otro hijo es muy mala, para el 18% es regular. Esto si se tiene en cuenta que los ingresos que maneja el trabajador entre 1 a 2 salarios mínimos (\$253.000 a \$506.000) son bajos comparado con el costo de vida de la ciudad y no alcanzan a cubrir todas las necesidades que poseen, de forma que sus ingresos están destinados en primera

instancia a gastos de alimentación, seguido de educación y transporte, por lo cual un nuevo miembro en la familia ocasionaría nuevos gastos.

Tabla 21.

Métodos de Planificación que conoce y usa

Conoce	Método	Usa
35%	Píldora	15%
36%	Preservativo	23%
20%	Coito interrumpido	10%
16%	DIU o T	8%
18%	Ligadura de trompas	19%
18%	Vasectomía	6%
31%	Ritmo	19%
26%	Inyección	11%

Se aprecia en la tabla que no existe una relación proporcionada o recíproca entre los métodos de planificación que conoce con los métodos de planificación que usa.

Dentro de los métodos de planificación presentados el más usado por el personal es el preservativo, 23%, seguido por la ligadura de trompas, 19% y el método del ritmo, 19% aunque la población muestra un conocimiento de todos los métodos se hace uso de métodos que no son seguros para el control de la natalidad, como es el caso del método del ritmo.

La salud es valorada en un 32% como buena y un 31% como regular dentro de la escala. Con respecto a la posición que ocupa en relación con los otros factores se encuentra en cuarto lugar, con un 41%. Esto se asocia con el nivel de gastos que invierte el individuo en ella, el cual se encuentra en un quinto lugar. Esto se relaciona con el hecho de que el personal siente cubierta sus necesidades de salud por medio de los beneficios que la empresa le brinda con la afiliación a entidades promotoras de salud, con subsidios en maternidad, por hijo nacido y para gafas, estos beneficios hacen que el trabajador tenga un menor gasto y a su vez la considere en último lugar dentro de las valoraciones que asigna. La preocupación que se presenta con relación a su salud se manifiesta en el uso adecuado de los servicios cuando los necesita y en el mantenimiento de un bienestar físico y mental que le permita desarrollarse en todos los campos en que interactúa y alcanzar sus expectativas.

Los aspectos que se tienen en cuenta para el análisis en el área de salud tienen que ver con: **Chequeos médicos, relación trabajo - salud, alimentación y calidad de servicios de salud.**

Tabla 22.

Ítems representativos del Área de Salud

Ítems del Área Salud	No aplica	Muy mala (o)	Mala (o)	Regular	Buena (o)	Muy buena (o)
42	0%	8.3%	11.6%	<b>53.3%</b>	18.3%	5%
44	18.3%	0%	3.3%	<b>43.3%</b>	15%	3.3%
45	28.3%	0%	1.6%	<b>38.3%</b>	11.6%	1.6%
46	3.3%	0%	0%	0%	<b>46.6%</b>	36.6%
47	3.3%	0%	0%	10%	<b>71.6%</b>	8.3%
48	23.3%	0%	3.3%	<b>26.6%</b>	21.6%	1.6%
49	3.3%	0%	5%	<b>36.6%</b>	<b>40%</b>	10%

Los gastos que manejan los trabajadores con relación a la salud son bajos 15% en un quinto lugar con relación a los demás gastos, se asocia esto a que la empresa apoya al individuo con afiliaciones a entidades de salud y en ayudas económicas para el nacimiento de hijos y en la compra de gafas pero a su vez requieren de un buen estado físico y mental para desempeñarse en los diferentes ambientes en que se desarrolla con el fin de cubrir todas las expectativas que presentan sus familiares y el mismo con relación a la satisfacción de las necesidades. El 71% del personal manifiesta que posee un adecuado hábito alimenticio. Así mismo, aunque recibe apoyo de la empresa en relación con los servicios de salud, que para el 40% del personal son buenos, se manifiestan, en un 40% problemas de salud provocados por los estados emocionales.

Se tiene que el promedio de edad entre 35 y 45 años (33%) y 45 y 60 años (31%) de manera que el descuido por parte de 53%, en cuanto a los chequeos médicos que se deben tener para esta edad son regulares y pueden verse afectados en su trabajo, 38%, si no se hacen los controles necesarios para evitar problemas o quebrantos de salud que empiezan a realizar sus manifestaciones dentro de esta edad (problemas del corazón, problemas de colesterol etc.). Así mismo, las funciones desarrolladas en la mayoría de

los cargos son fuertes y para el caso del personal de cajas que es el más numeroso en población femenina los chequeos médicos son reducidos.

### Vivienda

Dentro de este aspecto se analizan la **tenencia de la vivienda, servicios públicos** así como la satisfacción que presenta en relación con la **ubicación, el barrio y el precio del alquiler.**

Tabla 23.

### Porcentajes con relación a la tenencia de la vivienda

<b>Tenencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Propia	50%
Alquilada	40%
No contesto	7%

Los datos de la tabla 20 muestran un 50% del personal con vivienda propia, esto se evidencia por el valor asignado en gastos, a los gastos en arriendo, el cual se presenta como el menor gasto, además la empresa brinda facilidades para la adquisición de vivienda por parte del Fondo de Empleados para los trabajadores con una antigüedad de 6 a 10 años con la empresa, cuyos descuentos se realizan proporcional al salario recibido por nómina.

Tabla 24.

### Servicios públicos de su residencia

<b>Servicios</b>	<b>Porcentaje</b>
Luz eléctrica	85%
Agua corriente	95%
Gas propano (cilindro)	7%
Gas natural	91%
Sanitario	93%
Baño o ducha	95%
Aire acondicionado	0%

Dentro de los servicios públicos que se presentan el único con el que no cuenta el personal es aire acondicionado, la tenencia de un servicio de este tipo se considera un lujo e incrementa los gastos en electricidad, teniendo en cuenta que una de las ciudades

más costosas, en cuanto a servicios públicos se refiere, es Barranquilla, especialmente en luz. Según las frecuencias asignadas a cada uno de los servicios en primer lugar se encuentra la luz, seguida de gas natural, sanitarios, baños y un adecuado servicio de agua potable.

Tabla 25.

Nivel de satisfacción con respecto a la vivienda en los trabajadores de Olímpica S.A.

<b>Vivienda</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Nada satisfecho</b>
Ubicación	36%	<b>48%</b>	1%	11%	1%
El Barrio	33%	<b>45%</b>	8.3%	12%	2%
Precio del Alquiler	2%	20%	7%	8.3%	8.3%

Existe satisfacción respecto a la vivienda, distribuida de la siguiente forma. Para el personal de la muestra la ubicación en el 36% se encuentra muy satisfecho y el 48% satisfecho, con relación al barrio el 33% se encuentra satisfecho y el 45% muy satisfecho, se asocia esto con las características que tienen los vecinos, los cuales para la muestra son amables, dispuestos a ayudar, respetuosos y abiertos al dialogo. Para las personas que presentan un egreso en arriendo, el 20% de ellos se encuentra satisfecho con el precio que tienen que pagar y un 16% se considera poco y nada satisfecho.

En la tabla N. 26 se resume los factores laboral, social, familiar, salud y vivienda que influyen en la calidad de vida de los trabajadores. Las respuestas emitidas por los participantes están expresadas en valoraciones de mucho, bastante, regular, poco y nada. Con el análisis de esta información se pretende establecer comparaciones con los datos analizados en las tablas anteriores respecto a estos factores para determinar la influencia del factor.

Tabla 26.

Factores que influyen en la Calidad de Vida de los trabajadores de Olímpica S.A.

<b>Factor</b>	<b>Mucho</b>	<b>Bastante</b>	<b>Regular</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
La familia	<b>85%</b>	13%	10%	3%	
Los estudios	<b>36%</b>	36%	18%	7%	10%
Salud	<b>56%</b>	20%	28%	16%	2%
Vivienda	<b>45%</b>	32%	16%	3%	2%
Amigos	18%	21%	28%	13%	5%
Disponibilidad económica	26%	25%	25%	10%	
Otras circunstancias materiales	2%	10%	31%	20%	8%
Entorno donde vive	15%	23%	21%	15%	8%

Los aspectos que más influyen dentro de la Calidad de Vida de los individuos son la familia, en mayor proporción (85%), con satisfacción alta, dentro de esta muestra se encuentran trabajadores que son casados o conviven, así mismo es un soporte importante en la vida de los trabajadores por el apoyo social que le presta y por que contribuye en un 88% al crecimiento personal.

Con relación a la salud se presenta una influencia de un 56% contrario a los datos que se observan con relación a los gastos, en la cual el nivel de gasto no es significativo, esto se debe a que las personas poseen colaboración en éste aspecto por parte de la empresa en subsidios por cada hijo nacido además de los subsidios de maternidad, afiliación a entidades prestadoras de servicio de salud, teniendo acceso a todos los servicios que ellas prestan. Así mismo la empresa colabora con un subsidio para gafas, esto le permite al trabajador tener acceso a todos los servicios médicos y disminuir el costo en salud. El factor salud se convierte en un elemento influyente en la calidad de vida en la medida, en que incide en el desempeño de actividades de una persona, un buen estado orgánico contribuye a la realización de tareas.

En tercer lugar se presenta la vivienda, como un aspecto que influye en la calidad de vida en un 45%, al comparar los datos con los indicadores en vivienda, el arriendo se presenta como el menor gasto; la empresa colabora en éste aspecto en prestamos para vivienda, así como el uso de las cesantías para remodelación o construcción, se presenta entonces diferencia en los datos, aunque los gastos en ella son mínimos puede pensarse

que influye en la medida en que el individuo puede adecuarla a sus necesidades. Por último, los estudios se encuentran en cuarto (4) lugar e influyen en la calidad de vida en la medida en que puedan obtener un nivel de instrucción académica mayor, esto como se muestra en los datos socio - demográficos, existe un porcentaje de 23% de la muestra en la cual se encuentran empleados que cursaron o están cursando una carrera. En éste último aspecto, la empresa colabora, en la preparación de sus trabajadores, por medio de prestamos para estudios universitarios de él y de sus hijos, con subsidios escolares y con el manejo de horarios laborales, de forma que se adecuen con las necesidades académicas de los individuos.

Los resultados obtenidos de la investigación desarrollada con relación a la percepción de la calidad de vida presentan un personal satisfecho en todas las áreas: laboral, social, familiar y de salud.

### Discusión

Las conclusiones que se obtienen en esta investigación señalan el papel que juegan los factores, socio - demográficos, laboral, familiar, social, salud y vivienda en la percepción de calidad de vida que tienen los empleados en la empresa Olímpica S.A. y que corresponden a las unidades de negocio más grandes de la ciudad. Así mismo se comparan estos factores con los encontrados en los trabajadores, que también se destacan en otras investigaciones sobre calidad de vida y son influyentes en la percepción de los sujetos junto con las explicaciones teóricas que de ellas se han realizado. Es importante aclarar que la presente investigación realiza una valoración subjetiva de los empleados con relación a la percepción que ellos manejan de su calidad de vida en los aspectos anteriormente mencionados.

#### Características Socio- demográficas

Las características socio - demográficas son importantes dentro de un estudio de calidad de vida por que suministran las características físicas, económicas, educativas y de genero de la población. De esta manera permiten ubicar la muestra con la que se esta trabajando y evidenciar las necesidades que presentan en los diferentes ambientes en que interactua. Ardila (1995), plantea que los estudios de calidad de vida se correlacionan con el estatus socioeconómico, las relaciones interpersonales que maneje el individuo, el estado civil, los ingresos y la edad. En la medida en que el individuo crece debe defenderse por si solo y valerle por si mismo en la satisfacción de las necesidades que tenga, estas acordes con la edad y las aspiraciones propuestas. Las necesidades de un individuo no son las mismas durante su vida varían según su situación social, económica, familiar y el momento de su vida en que se encuentre. De allí que conocer las características de la población, se convierta en un aspecto fundamental dentro de un estudio de calidad de vida.

Con respecto a los datos socio - demográficos de la muestra se aprecia, un promedio de edad entre 35 y 45 años, la mayoría del personal mantiene una relación de pareja (73%), con un 58% de la muestra que son mujeres y un 42% hombres. El promedio de personas a cargo es de 4 a 5 y viven con su pareja, sus hijos y hermanos. El 85% de la muestra procede de la ciudad de Barranquilla. El nivel de instrucción académica que se presenta es bachiller en un 60% y un 23% que cursaron o están cursando estudios universitarios. Los ingresos promedio se encuentran entre 1 a 2



salarios mínimos (\$253.000 a \$506.000), con un nivel de gastos en el 55% dentro del mismo rango. Sus egresos se encuentran destinados a la alimentación 61%, seguidos de estudio con el 23% y transporte en el 21% de los casos.

Se evidencia con las anteriores características que el personal de la muestra posee mayores responsabilidades, teniendo en cuenta que son mujeres y que poseen una pareja estable e hijos que cuidar sus necesidades son mayores. Así mismo se puede observar que el 50% de la población tiene casa propia, pero el grupo restante de la muestra no ha solucionado sus problemas de vivienda. Son personas de ciudad, que ocupan un estrato social medio - bajo, por lo cual sus necesidades con relación al ingreso son mayores y según sus expectativas y las responsabilidades que manejan desean ser mejoradas, con el fin de brindar lo mejor a los suyos. Esta muestra presenta un nivel medio de preparación académica (bachiller) por lo cual sus expectativas con relación a su educación se encaminan a mejorar su instrucción académica, por ello dentro del 23% de la población se encuentran individuos que con el apoyo de la empresa están cursando una carrera universitaria, de allí que los gastos en educación sean altos. Debido a las responsabilidades que presenta hacia sus esposos e hijos los gastos en alimentación son altos, de igual forma el desplazamiento hacia sus labores se incrementa en la medida en que habitan en sectores de estratos medio - bajo que se encuentran alejados del centro de la ciudad, para esto la empresa le suministra un subsidio de transporte, por el ingreso recibido de 1 a 2 salarios mínimos.

La satisfacción como actitud según Larouche y Delorme (1986) citados por Reimel y Muñoz(1990) plantean involucra los factores personales y del medio en el individuo, por lo cual al considerar la satisfacción en el individuo como actitud se consideran los factores intrínsecos del mismo (personalidad) y las características socio - demográficas que este presenta. De allí que en una percepción de satisfacción es importante tener en cuenta estas características para determinar las necesidades que presenta el individuo en el momento de su vida en que se encuentre.

#### Satisfactores en los factores de la calidad de vida (laboral, social, familiar y de salud)

Con relación a los satisfactores en la valoración dada a los factores de la calidad de vida se presenta lo siguiente:

Los resultados obtenidos en el área laboral muestran una percepción satisfactoria por parte de los trabajadores de Olímpica S.A. con un 73% del personal que percibe su

calidad de vida laboral entre buena y muy buena, el trabajador percibe la organización como una entidad donde se puede desempeñar satisfactoriamente 76%, en lo que le gusta y aplicando sus conocimientos. La calidad de vida laboral que percibe el individuo mejora el nivel de vida que maneja en los demás aspectos en que se desarrolla, debido a la satisfacción de una amplia gama de necesidades, de manera que las necesidades personales, de supervivencia y seguridad, interactúan unas con otras, para darle al individuo una sensación de ser útil, y ser reconocido por los logros obtenidos y tener oportunidades de mejorar las habilidades y los conocimientos.

Lo anterior se relaciona con lo que plantea Herzberg (1966) con respecto a la calidad de vida laboral, afirma se basa en que los trabajadores son un factor humano que debe desarrollarse y no utilizarse, por lo cual las motivaciones en el ambiente de trabajo se centren en permitirle al individuo desarrollar un trabajo que se encuentre acorde con sus habilidades y capacidades que le generen nuevos conocimientos. Este ambiente de trabajo se mejora con los beneficios que la empresa le brinda al trabajador en materia de subsidios.

De esta forma el personal de la muestra considera que sus necesidades en relación al desempeño de su tarea es satisfactoria (60%), se sienten identificados con la labor que desempeñan (55%), debido a que le permite hacer uso de sus conocimientos y habilidades (56%). Percibe a la organización como una entidad promotora de la creatividad en el desempeño de su labor, así mismo considera que sus compañeros de trabajo reconocen la labor que realiza. Sin embargo, presenta insatisfacción con relación al salario (55%) que recibe y manifiesta que no le permite cubrir las necesidades que tiene según sus expectativas.

Con relación a la calidad de vida laboral Botero (1988), plantea que un ambiente de trabajo se percibe como satisfactorio y propicio para su bienestar y desarrollo, si se caracteriza por ofrecerle oportunidades reales de educación, perfeccionamiento y participación en las decisiones relacionadas con su trabajo. En el estudio de calidad de vida en Olímpica S.A. se coincide con este autor, debido a que la percepción que maneja el personal con relación a la seguridad y el bienestar físico que le brinda la empresa con equipos de seguridad (58%), apoyos en su preparación académica y en su capacitación(55%) son satisfactorias. Todo esto le permite percibir un ambiente laboral satisfactorio.

El empleado de Olímpica S.A. percibe satisfactoriamente su calidad de vida laboral, manifestando que la empresa le permite alcanzar la satisfacción de sus necesidades en las otras áreas en las que interactúa, logrando el bienestar y desarrollo personal que desean, acorde con las expectativas que poseen. Esto se muestra, gracias a la estabilidad laboral que la organización brinda, además del buen desempeño alcanzando en las tareas que desarrollan

Los resultados obtenidos en el área social, describen una percepción satisfactoria de sus relaciones sociales (51%), esta es representativa si se tienen en cuenta que el empleado forma parte de un ambiente donde las relaciones interpersonales son abiertas y existe facilidad para entablar relaciones con el personal dentro y fuera del lugar de trabajo.

Los autores Reimel (1990); Max Neef (1986); Ardila (1995); Rueda (1997); Botero (1988) y Toro (1990) señalan que una calidad de vida no puede dejar de lado las relaciones interpersonales que maneja el individuo no solo en su ambiente laboral sino en su ambiente externo. Esto se evidencia si se tiene en cuenta que gran parte de la muestra se relaciona con vecinos, los cuales forman para ellos un apoyo social. Así mismo, el individuo pertenece a varias asociaciones como deportivas, religiosas y de vecinos. Las actividades que desarrolla las realiza en compañía de su pareja, de igual forma el apoyo que recibe lo tiene por parte de sus familiares y los servicios que posee en el sector donde reside son satisfactorios para ellos. Aunque no perciba a sus amigos como influyentes dentro de su calidad de vida, sus compañeros de trabajo y vecinos si lo son por el reconocimiento que hacen de las labores que realiza. Estos últimos por sus características (amable, dispuesto a ayudar, respetuosos y abiertos al dialogo) son un apoyo para el empleado.

De igual forma para ellos lo social es un factor clave de la calidad de vida y se sienten satisfechos con ella en el 60% de la muestra. Las experiencias que llevó a cabo Hawthorne (1933) permiten verificar que "el comportamiento de los individuos se apoya totalmente en el grupo, ya que los individuos no actúan o reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos". Chiavenato (1998, p.145). De manera que el comportamiento que presenta el individuo en los procesos que desarrolla en la consecución de sus expectativas y en la satisfacción de sus necesidades se encuentra significativamente influenciado por las normas y los valores desarrollados por los grupos

sociales en que participan. De allí que la valoración dada al factor social por parte de la muestra sea significativa dentro de la calidad de vida y que se considere satisfactoria, debido a que son seres humanos que se encuentran inmersos en una sociedad que le propicia facilidad de entablar relaciones interpersonales, se encuentran rodeados de personas que son un apoyo y están dispuestas a ayudar, con una organización que propicia las actividades de recreación e integración para el trabajador y su familia. Así mismo, presentan satisfechas sus necesidades de hacer parte de algo, de reconocimiento, de dar y recibir amistad, lo que los involucra en grupos sociales donde ve satisfechas esas necesidades.

Todos estos aspectos que el personal de la muestra percibe como satisfactorios son los que hacen del factor social parte fundamental de la calidad de vida del empleado de Olímpica S.A. Pero a su vez la sociedad en que se desarrolla le estipula parámetros y normas que debe asumir en la búsqueda de sus expectativas.

Los resultados encontrados en el área familiar describen una percepción satisfactoria por parte del personal en un 56%. La familia juega un papel muy importante para la percepción de la calidad de vida de los individuos.

Dentro de los antecedentes en los estudios de calidad de vida, Herzberg (1966) considera que para que se de una percepción satisfactoria en la calidad de vida de los individuos debe involucrar al factor humano con todos sus roles. Si se tiene en cuenta que el individuo además de ser trabajador, amigo es un esposo, padre, hijo y hermano, sus relaciones familiares son significativas en la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades. La familia juega un papel importante dentro del individuo en el hecho de que debe satisfacer las necesidades de los suyos y propiciar los mecanismos para que ellos se sientan motivados en el cumplimiento de sus expectativas.

Así mismo, la satisfacción de las necesidades fundamentales de los suyos contribuye al hecho de que sienta satisfechas sus necesidades superiores. Los empleados de la muestra son personas en su mayoría mujeres que mantienen una relación de pareja, satisfactoria y unos lazos afectivos con sus hijos fuertes, que reciben y brindan apoyo a sus familiares, de manera que la influencia que ella ejerce en los suyos es alta, teniendo que cuidar y brindar educación a sus hijos y mantener una relación estable de pareja. Esto implica que el personal propicie el desempeño de actividades que le permitan alcanzar unos ingresos adecuados para el sustento de su familia la cual ocupa un lugar prioritario

dentro de su vida y así sentir que esta contribuyendo al crecimiento personal de ellos y de ella misma.

Dentro de la calidad de vida el factor salud (41%), desempeña un papel importante si se tiene en cuenta que un buen estado orgánico facilita el desarrollo de tareas y el desempeño de actividades que permitan cubrir las necesidades que posee el individuo en su trabajo, en su familia y en lo social. Para el personal de Olímpica S.A. su salud es satisfactoria en un 41%, concuerdan estos datos con la influencia que tiene dentro de la calidad de vida, en un 56%, sin embargo los individuos manifiestan un menor gasto en éste aspecto, esto se debe a que el personal siente cubierta sus necesidades de salud por medio de los beneficios que la empresa le brinda con la afiliación a entidades promotoras de salud y con ayudas que le brinda la empresa, con subsidios en maternidad, por hijo nacido y para gafas, estos beneficios hacen que el trabajador tenga un menor gasto y a su vez la considere en último lugar dentro de las valoraciones que asigna.

Botero (1988), considera la calidad de vida en el trabajo como " la existencia objetiva de un ambiente laboral seguro que propicie el bienestar físico y el desarrollo. Que se caracteriza por ofrecerle al trabajador un sitio de trabajo sano y seguro". De allí la preocupación por la salud de los individuos por parte de la empresa, esta propicia adecuados sitios de trabajo, acordes con las características ergonómicas de los individuos, con el suministro de equipos de seguridad en el desempeño de su labor, de manera que se le brinde toda la seguridad necesaria en el desempeño de ella. De igual manera le presta beneficios en este campo como afiliaciones a entidades promotoras de salud, licencias remuneradas por maternidad, por enfermedad y subsidio en la adquisición de gafas.

Así mismo dentro de este factor incide el autocuidado que tenga el individuo, en los controles médicos que se realice, esto si se tiene en cuenta que es un personal con un promedio de edad de 35 y 45 años y (33%) y 45 y 60 años (31%) es fundamental, debido a los riesgos que se corren durante esta etapa de la vida. De manera que posea unos adecuados hábitos alimenticios, que para el caso de la población se percibe como satisfactoria si se tiene en cuenta que los mayores gastos se encuentran destinados para ello. Los problemas de salud que presentan se deben a que a pesar de que la empresa le suministra lo necesario para la protección en el trabajo, el mal uso que se hace de ellos por parte del personal crea riesgos que van contra su salud.

Con relación a su vivienda se sienten satisfechos, cuentan con todos los servicios públicos necesarios para cubrir sus necesidades, el sector donde residen cuenta con todos los establecimientos necesarios para cubrir las necesidades primarias de los empleados, en salud, seguridad, educación, comida, recreación (escuelas, centros médicos, supermercados, comisaria de policía, farmacias).

La vivienda hace parte del entorno del empleado, de manera que la satisfacción que el sienta con respecto a ella, influye en su calidad de vida. Esto porque el personal dentro de sus necesidades busca tener un techo seguro para él y para los suyos, y en el 50% de los casos esta necesidad esta cubierta, gracias al apoyo que brinda la empresa con los prestamos para vivienda que realiza con el fondo de empleados.

De manera general en los resultados obtenidos se aprecia que la Calidad de Vida del empleado de Olímpica S.A. es percibida en forma satisfactoria. Los factores que inciden dentro de ella en su orden son la laboral, lo social, la familia, la salud y como factores influyentes en el mejoramiento de ella se encuentran en primer lugar la familia, la cual motiva al individuo en la consecución de los satisfactores que permitan el cubrimiento de él y de los suyos, así mismo es clave para el crecimiento personal del personal. La vivienda, porque al sentir sus necesidades de abrigo y seguridad satisfechas, la mayoría del personal tiene casa propia, siente cubiertas sus expectativas con relación a ellas, además procura adecuarla a las necesidades de los suyos con todos los servicios necesarios para su satisfacción. La salud, considerada para ellos como satisfactoria le permite desempeñarse en su trabajo y desarrollar las tareas que le permitan cubrir las necesidades básicas de los suyos y los estudios, los cuales le permiten al individuo prepararse para tener las herramientas y conocimientos necesarios que le permitan cubrir en mejor forma sus necesidades y proponerse nuevas expectativas, esto hace que el personal de la empresa reciba el apoyo que la empresa le brinda con prestamos para educación, de manera que pueda aspirar a desempeñarse en otras labores con el uso de unos conocimientos más avanzados y con una mayor rentabilidad.

Se coincide en este estudio con la teoría de Max Neef en que la satisfacción de las necesidades primarias de los individuos permite un mayor desarrollo y mejoramiento de las condiciones de vida, con la consecuente búsqueda de la satisfacción de las necesidades de auto-realización. Además, se percibe una estabilidad del individuo y el mejoramiento de sus relaciones familiares, sociales, laborales y físicas, cuando siente

sus expectativas satisfechas, principalmente las laborales, ya que de una u otra forma el nivel económico de los individuos incide en alto grado en la consecución de mejores niveles de vida en sus relaciones en general.

Los resultados en general del estudio permiten reconocer la incidencia del medio laboral en el ambiente extralaboral del individuo, debido esto a que el individuo se mueve entre diferentes áreas (trabajo, familia, amigos) de modo que un buen nivel de vida laboral genera en éste mejores oportunidades para alcanzar sus expectativas en las otras áreas. Así, la conjunción del buen reconocimiento por su labor por parte de sus compañeros y de la empresa en la búsqueda de sus objetivos, con los respectivos aportes para la obtención de los objetivos organizacionales, le permite al empleado de Supertiendas y almacenes Olímpica S.A. percibir su Calidad de Vida como satisfactoria.

## Sugerencias

La investigación sobre Calidad de Vida realizada con los trabajadores de Olímpica S.A. indican que aunque existe satisfacción en la mayoría de los factores, se presentan insatisfacción por necesidades en algunos aspectos evaluados en el área laboral y en salud. Dentro del área laboral se presenta insatisfacción con relación al salario, ascensos, capacitación a familiares y uso adecuado de herramientas de trabajo. En el área de salud se presentan inconvenientes con aspectos relacionados con adecuados hábitos alimenticios, chequeos médicos y métodos de planificación familiar.

Con relación al aspecto salarial el personal considera no se ajusta a los gastos y necesidades que poseen, de manera que la empresa debe revisar cuáles son los gastos que posee esta muestra y determinar como mejorar sus incrementos salariales para brindarle al empleado mejores condiciones con respecto a éste.

Así mismo, debe junto con el Departamento de Salud Ocupacional establecer cuáles son las áreas donde se realiza un mal uso de los implementos de seguridad, que pueden incidir en altos riesgos de accidentalidad el mal uso que de ellos hagan, incrementando los procesos de capacitación con relación al uso adecuado de las herramientas de trabajo y los riesgos que se corren al no hacer un buen uso ellas.

Se recomienda a la organización identificar por medio de encuestas a familiares de los trabajadores los temas de interés para ellos y establecer los programas de capacitación necesarios para su cubrimiento, de manera que permitan un mejor desarrollo personal a padres, cónyuge e hijos de los trabajadores.

Se hace necesario revisar los procesos de selección realizados para la escogencia del personal a ser ascendido con relación al perfil del cargo que presenta la vacante, de manera que el personal que cumpla los requisitos en todos los aspectos tenga iguales oportunidades de ser elegido.

Los resultados sugieren un replanteamiento con relación a la preparación y enseñanza de los individuos en programas relacionados con la adecuada alimentación y los beneficios de los controles médicos periódicos, informando los riesgos que de acuerdo a su edad pueden presentar si no se realizan los chequeos necesarios y si no se mejoran los hábitos alimenticios. Igualmente es importante por parte de la empresa



brindar capacitación en temas relacionados con la planificación familiar, sobre el uso adecuado de los métodos, actividad que compete al Departamento de Salud Ocupacional.

Finalmente, se recomienda continuar con el apoyo como institución en las necesidades que los individuos manifiestan dentro de su labor, permitiéndoles seguir actuando con identidad y libertad en el desempeño de su labor, a su vez, es necesario mantener los estímulos sobre el uso de la creatividad y en la autonomía para la toma de decisiones con respecto a su trabajo.

## Referencias

- Ardila, R. (1995). Psicología y Calidad de Vida. Revista Innovación y Ciencia, 4, 40-45. Santa Fé de Bogotá, D.C. Universidad Nacional de Colombia
- Blanco, C. (1999). Calidad de Vida en el Personal Operativo que trabaja en granjas de una empresa Avícola en la ciudad de Bucaramanga. (Monografía de Grado) Bucaramanga, Colombia: Universidad Autónoma de Bucaramanga, Facultad de Psicología.
- Botero, E. (1988). Propuesta para un programa de Consejería Ocupacional. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 7, (1). Medellín: Cincel Ltda.
- Chiavenato, I. (1998) Introducción a la Teoría General de la Administración ( 4ta. ed.), Santa Fé de Bogotá, D.C, Colombia: McGraw Hill.
- Davis, Keith & Newstron, Jhon. (1991). El comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional. México, D.F.: Editorial Trillas.
- Hernández, S.R.; Fernández, C.C. y Baptista, L. (1991). Metodología de la Investigación. 58-60. México, D.F. : McGraw Hill.
- Gelvez, S. (1999). Descripción de la Calidad de vida de las Auxiliares de enfermería de una institución prestadora de servicios de salud de la ciudad de Bucaramanga. (Monografía de Grado). Bucaramanga, Colombia : Universidad Autónoma de Bucaramanga, Facultad de Psicología.
- Guiza, Rafael. (1998). Principios y Aplicaciones, necesidad de entender la Calidad de vida en el trabajo. Desarrollo Organizacional. México, D.F.: McGraw Hill.
- Herzberg, F. (1966). Work and the Nature of Man. San Diego, C.A. EEUU: Publishing Company.
- Max Neef, Manfred. (Edición Actualizada). (1986). Desarrollo a Escala Humana, una opción para el futuro. Medellín: Proyecto 20 Editores.
- Reimel, S y Muñoz (1990). Un medio conceptual para la medición de la dimensión psicosocial en la evaluación de la Calidad de Vida. Comportamiento, 2, 1. (pp.51-59). México, D.F.; McGraw Hill.
- Reimel, S. (1991). Para qué se estudia la Calidad de Vida Laboral. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 17, 1. Medellín: Cincel Ltda.
- Reimel, S. y Jimenez, y. (1997). Calidad de Vida percibida en una Cooperativa

Venezolana. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 29, 2.

303-309. Medellín: Cincel Ltda.

Rueda, S. (1997). Habitabilidad y Calidad de Vida. <http://www.altavista.com/psicologia/calidad>

Toro, F. (1990). Desempeño y Productividad, Gestión de la Calidad de Vida en el trabajo. Medellín: Cincel Ltda.

Toro, F. (1991). Calidad de Vida en el trabajo. Concepto, alcances e implicaciones.

Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 10, 1. 33-39. Medellín:

Cincel Ltda.

**APENDICE A  
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA  
INSTRUMENTO FINAL**

El cuestionario que tiene en sus manos es absolutamente anónimo y confidencial, le solicitamos su sinceridad a la hora de contestar, de esta forma se podrá obtener información valiosa para precisar las necesidades que tienen los empleados en la organización:

Agradecemos su colaboración para el desarrollo de esta encuesta:

**DATOS GENERALES**

Edad: \_\_\_\_\_  
 Sexo: Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_  
 Lugar de nacimiento: \_\_\_\_\_  
 Estado Civil: Soltero \_\_\_\_\_ Casado \_\_\_\_\_ Separado \_\_\_\_\_ Viudo \_\_\_\_\_ Convive \_\_\_\_\_  
 Otros \_\_\_\_\_  
 Educación: No lee \_\_\_\_\_ No escribe \_\_\_\_\_ Lee \_\_\_\_\_ Escribe \_\_\_\_\_  
 Primaria, nivel \_\_\_\_\_ Secundaria, nivel \_\_\_\_\_ Técnicos \_\_\_\_\_  
 Universidad, semestre \_\_\_\_\_  
 Nombre del cargo: \_\_\_\_\_

Marque con una X la casilla que corresponde a sus ingresos y gastos promedios

PROMEDIO	INGRESOS	GASTOS
Menor de \$253.000		
Entre \$253.000 y \$506.000		
Entre \$507.000 y \$ 750.000		
Entre \$751.000 y \$ 1.000.000		
Entre \$1.000.000 y \$ 1.253.000		
Entre \$ 1.254.000 y \$ 1. 500.000		
Más de \$ 1. 5000.000		

Las fuentes de sus ingresos se relacionan con:

Jornada normal de trabajo diario en la empresa: \_\_\_\_\_ Cuantas horas \_\_\_\_\_  
 Horas extras en la empresa: Semanal ( ), quincenal ( ), Mensual ( ) Cuantas horas \_\_\_\_\_  
 Tiempos adicionales de trabajo fuera de la empresa : \_\_\_\_\_ Cuantas horas \_\_\_\_\_  
 Negocios independientes: \_\_\_\_\_  
 Ingresos familiares: \_\_\_\_\_ Cuanto \_\_\_\_\_ Otros, cual: \_\_\_\_\_

Califique con una X la opción que corresponda a su nivel de gastos, teniendo en cuenta que debe dar prioridades, donde 1, corresponde a la situación donde usted tiene mayor gasto y 10 que es el menor gasto. Para cada opción asigne un número entre 1 y 10, no puede marcar un número más de una vez. Es importante que usted califique todas las opciones:

Gastos	Valoración									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Arriendo										
Alimentación										
Transporte										
Salud										
Educación										
Vestuario										
Recreación										
Dotación vivienda										
Obligaciones financieras										
Servicio públicos										

Califique con una X cuanto influyen los diferentes factores que a continuación se señalan en la calidad de vida:

Factor	Mucho	Bastante	Regular	Poco	Nada
LA FAMILIA					
LOS ESTUDIOS					
SALUD					
LA VIVIENDA					

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA

LOS AMIGOS					
DISPONIBILIDAD ECONÓMICA					
OTRAS CIRCUNSTANCIAS MATERIALES					
ENTORNO DONDE VIVE					

Marque con una X la opción que corresponda según la valoración dada:

PREGUNTA	No aplica al caso particular	Muy mala (o)	Mala (o)	Regular	Buena (o)	Muy buena (o)
<b>LABORAL</b>						
1. De acuerdo con sus necesidades su salario es						
2. De acuerdo con sus necesidades, el salario que recibe de la empresa le permite vivir						
3. La estabilidad laboral en su empresa es						
4. Sus compañeros en la empresa valoran su trabajo						
5. El nivel de estudios que posee puede aplicarse en su trabajo en forma						
6. Su familia valora su trabajo en forma						
7. La satisfacción que le genera su trabajo es						
8. El salario que la empresa le ofrece es						
9. Sus amigos valoran su trabajo en forma						
10. El (los) reconocimiento (s) que le aporta su trabajo es						
11. La (s) habilidad (es) que le permite desarrollar su trabajo es (son)						
12. El trabajo le permite desarrollar su creatividad en forma						
13. Sus vecinos valoran su trabajo en forma						
14. El tipo de tarea que desempeña es						
15. La organización cubre sus expectativas en forma						
16. El conocimiento personal y laboral que obtiene por la labor que realiza es						
17. El uso que hace de los equipos de seguridad para protegerse es						
18. La (s) herramienta (s) que le proporciona la empresa para la ejecución de su trabajo es (son)						
19. El trato que existe entre sus compañeros de trabajo es						
20. El trato que usted tiene con sus compañeros de trabajo es						
21. La preparación ofrecida por parte de la empresa para el desempeño del cargo fue						
22. El conocimiento en general que usted posee de la empresa es						
23. La capacitación que la empresa ofrece al empleado es						
24. El horario de su trabajo es						
25. La oportunidad de ascenso en su lugar de trabajo es						
26. La capacitación que la empresa le ofrece a la familia es						
<b>FAMILIA</b>						

PREGUNTA	No aplica al caso particular	Muy mala (o)	Mala (o)	Regular	Buena (o)	Muy buena (o)
27. La relación de pareja que tiene en estos momentos es						
28. El lazo afectivo que tiene con sus hijos es						
29. La frecuencia con que comparte usted actividades con su pareja las valora						
30. La familia contribuye al conocimiento personal en forma						
31. La comunicación con su pareja es						
32. Para su economía el tener otro hijo resulta						
33. El conocimiento que tiene de los centros de planificación familiar es						
34. El conocimiento que tiene sobre el servicio del centro de planificación familiar es						
35. El conocimiento sobre el centro de planificación más próximo a su domicilio es						
36. El servicio que ha recibido de los centros de planificación familiar es						

37. De las siguiente actividades indique aquellas que suele hacer solo/a y las que suele hacer acompañado/a de su pareja u otras personas

ACTIVIDAD	SOLO/A	ACOMPAÑADO POR LA PAREJA	ACOMPAÑADO POR OTRAS PERSONAS
Ir al cine			
Ir al bar			
Reuniones con los amigos			
Visitar a la familia			
Asistir a celebraciones religiosas			
Comprar ropa			
Ver la televisión			
Estudio			

38. Marque con una X el tipo de ayuda que presta y/o recibe de sus familiares y amigos:

AYUDA	FAMILIA		AMIGOS	
	PRESTA	RECIBE	PRESTA	RECIBE
Alojamiento temporal				
Ayuda económica				
Asistencia en caso de enfermedad				
Cuidado de los hijos				
Regalos				
No presta ni recibe ayuda				

39. Número de personas que componen la unidad familiar actualmente: \_\_\_\_\_

40. Que personas viven actualmente en su casa? Señale las respuestas posibles

PADRE		MADRE	
HERMANOS		OTROS FAMILIARES	
OTROS SUJETOS NO FAMILIARES		HERMANOS CASADOS Y FAMILIA	
HIJOS CASADOS		ESPOSO (A)	
NIETOS		HIJOS SOLTEROS	



41. Marque con una X que método de planificación conoce usted, cuál (es) utiliza?

MÉTODOS QUE CONOCE		MÉTODOS QUE USA
	Píldora	
	Preservativo	
	Coito interrumpido	
	DIU (T o Espiral )	
	Ligadura de Trompas	
	Vasectomía	
	Ritmo	
	Inyección	

Marque con una X la opción que corresponda según la valoración dada

PREGUNTA	No aplica al caso particular	Muy mala (o)	Mala (o)	Regular	Buena (o)	Muy buena (o)
<b>SALUD</b>						
42. La frecuencia con que realiza chequeos médicos es						
43. La forma en que su estado emocional afecta su salud es						
44. La forma en que trabaja afecta su salud de manera						
45. El tipo de tarea que usted realiza perjudica su estado de salud de forma						
46. Su estado de salud le permite desempeñarse en su trabajo de forma						
47. El tipo (s) de alimentos que consume los considera						
48. De que manera el alimento que consume afecta su salud						
49. La calidad de los servicios de salud que recibe es						
<b>SOCIAL</b>						
50. La actividad que desarrolla en su tiempo libre con sus amigos es						
51. La calidad de servicios públicos que posee en su casa los considera						
52. La última fiesta realizada en su lugar de residencia fue						

De las preguntas 53 a 57 elija la (s) opciones que aplique (n) a su caso

53. A que tipo de asociaciones pertenece usted

	SI	NO		SI	NO
Sindical			Religiosa		
Deportiva			Vecinos		
Cultural			Académica		
Jubilados			Ecologista		
			Ninguna		

**54. En general como calificaría usted a sus vecinos o a la gente de su barrio**

Amable- dispuesta a ayudar	
Limpia - aseada	
Respetuosa con los demás	
Se puede hablar con ella sobre problemas del lugar	

**55. En la zona que usted vive dispone de:**

Escuela pública		Mercado o Supermercado	
Cafetería/bar/casino		Banco o Caja de ahorros	
Zona verde		Iglesia	
Farmacia/ droguería		Clínica o centro médico	
Kiosco o Venta de periódico		Alguna instalación deportiva	
Centro cultural		Centro de Servicios sociales	
Comisaría de policía		Jardines infantiles	

**56. La casa que usted ocupa es**

PROPIA	
ALQUILADA	

**57. La casa que usted ocupa posee**

LUZ ELECTRICA	
AGUA CORRIENTE	
GAS PROPANO (CILINDRO)	
GAS NATURAL	
SANITARIO	
BAÑO O DUCHA	
AIRE ACONDICIONADO	

**58. Indique su nivel de satisfacción con respecto a su vivienda, según la valoración dada**

VIVIENDA	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco satisfecho	Nada satisfecho
Ubicación					
El barrio					
Precio del alquiler					



## APENDICE B

### Resultados de los procesos de Validez y Confiabilidad de la Prueba Piloto

Los resultados obtenidos de la primera prueba piloto son los siguientes:

**Demográficos:** La mayoría del personal se encuentra casado y tiene un nivel educativo de bachilleres, con ingresos promedios entre \$253.000 y \$506.000 pesos al igual que sus gastos se encuentran dentro de éste nivel. Son personas que los ingresos que reciben en un 66% de la población proceden unicamente de su trabajo desarrollado en la empresa.

Con relación al ítem que permite medir cuales eran los mayores gastos presentados dentro de: arriendo, alimentación, transporte, salud, educación, vestario, recreación, dotación vivienda, obligaciones financieras y servicios publicos, se presentaron inconvenientes con relación a su modo correcto de contestación, debido a que los individuos, repetían los valores asignado lo cual no permitía entender fácilmente como estaban organizados los gastos y cuales eran de mayor costo y cuales de menor, por lo cual hubo necesidad de revisar las instrucciones del ítem, al igual que la modificación de su modo de contestación.

Items validados por medio de valor estandar **Z**:

Con relación al ítem correspondiente a la influencia de los factores como familia, amigos, estudios, trabajo, salud, disponibilidad económica, vivienda, entorno en donde vive y otras circunstancias materiales, posterior al proceso de validación, se presentaron los siguientes resultados:

Cada una de las posibles contestaciones se les asigno un valor así:

**Mucho = 5 Bastante = 4 Regular = 3 Poco = 2 Nada = 1**

El valor estandar de cada uno de los ítems, fue de **0,00** lo que permite obtener un ítem valido y confiable, de modo que puede aplicarse nuevamente y dejarse en el cuestionario. Este proceso de validación como dijimos anteriormente para éste tipo de pregunta, con repuestas de mucho, bastante, regular, poco y nada, se realiza por medio del cálculo de su valor estandar, el cual debe pertenecer a un rango de **-1,96 a 1,96**, por lo tanto el **0** se encuentra en dicho rango lo que hace el ítem valido.

El proceso de validación de los siguientes 38 ítems se realizó de igual forma que la validación del ítem anterior, debido a que las posibles respuestas para estos ítems eran:

**No aplica al caso particular = 0**

**Regular = 3**

**Muy Mala = 1**

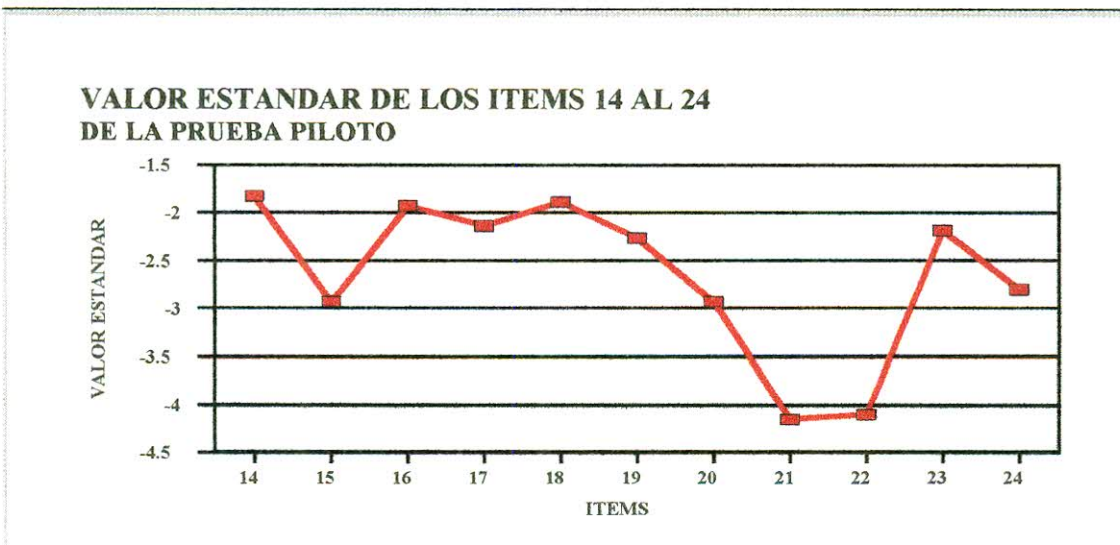
**Bueno = 4**

**Mala = 2**

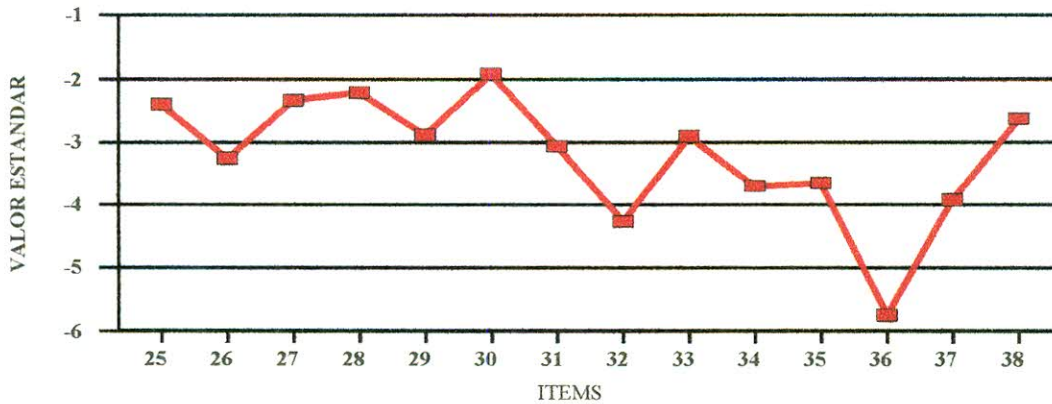
**Muy Bueno = 5**

Dentro del proceso de validación se encontro que con relación a los items correspondientes al área laboral, de los 30 items redactados, solo 6 se acogieron al rango del valor estandar, fueron ellos: el item **1, 8, 14, 16 y 18**, los cuales presentaron un valor estandar de **-1,82; -1,90; -1,83; -1,93; -1,89 y -1,92** respectivamente, lo que indica que los demás items debieron ser reestructurados para la aplicación nuevamente del cuestionario.

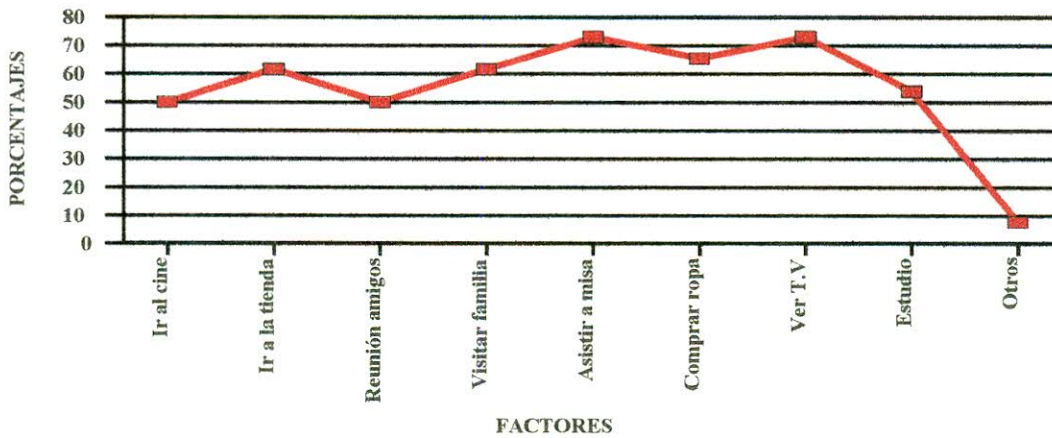
Dentro de los items de familia se encontro que los valores estandar de estos se salian del rango especificado, de modo que ninguno servia para una nueva aplicación, por lo cual se modificaron para un nuevo proceso de aplicación de la prueba.



**VALOR ESTANDAR DE LOS ITEMS 25 AL 38  
DE LA PRUEBA PILOTO**



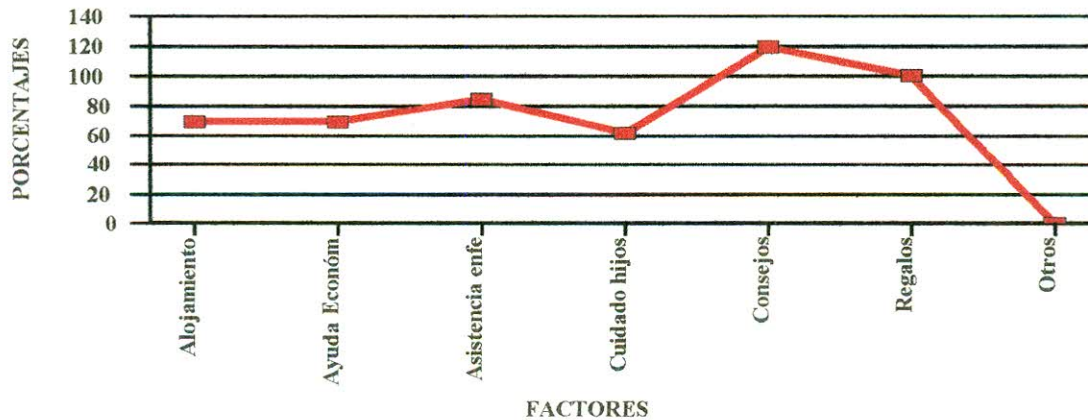
**VALIDACIÓN DE EL ITEM 39**



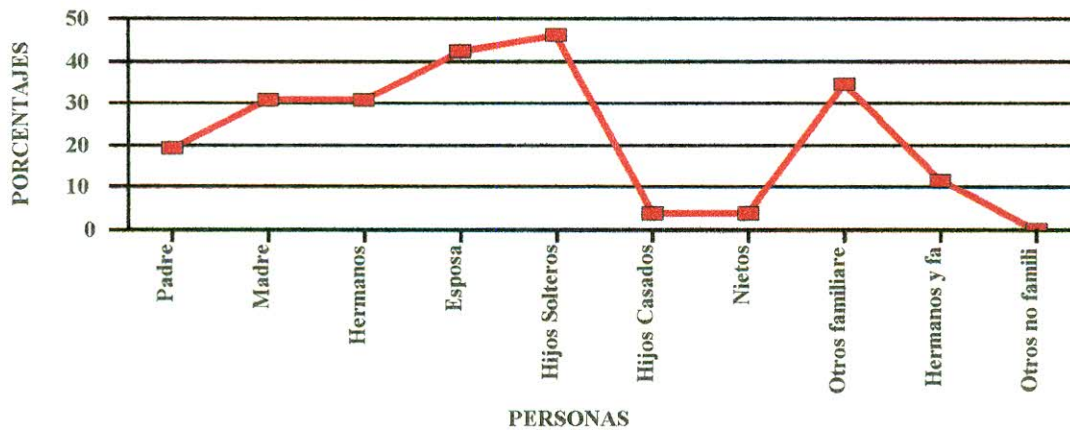
Con relación al ítem 39 que permite determinar cuáles actividades desarrolla el individuo y con quienes, se trabajo por medio de cuartiles el cual permite determinar si es o no valida, de modo que los resultados del porcentaje deben estar en un rango de 25% a 75%. Los resultados arrojados por este ítem fueron satisfactorios, puesto que todas las actividades evaluadas se encuentran dentro del rango.

En el ítem 40 de las ayudas que presta y recibe el individuo tanto de familia como de amigos se presentaron 3 factores: Alojamiento, Ayuda económica, Cuidado hijos, dentro del rango del 25% y 75% así: Alojamiento: 69%; Ayuda Económica: 69%; Cuidado hijos: 61%, lo que indica que si sirven para una próxima aplicación, mientras que los demás factores: Asistencia en enfermedad: 84%; Consejos: 119% y Regalos un 100%, los cuales se salen del rango, por lo tanto no sirven, pero para efectos de mirar como se comportan en otra aplicación, se podrían aplicar nuevamente.

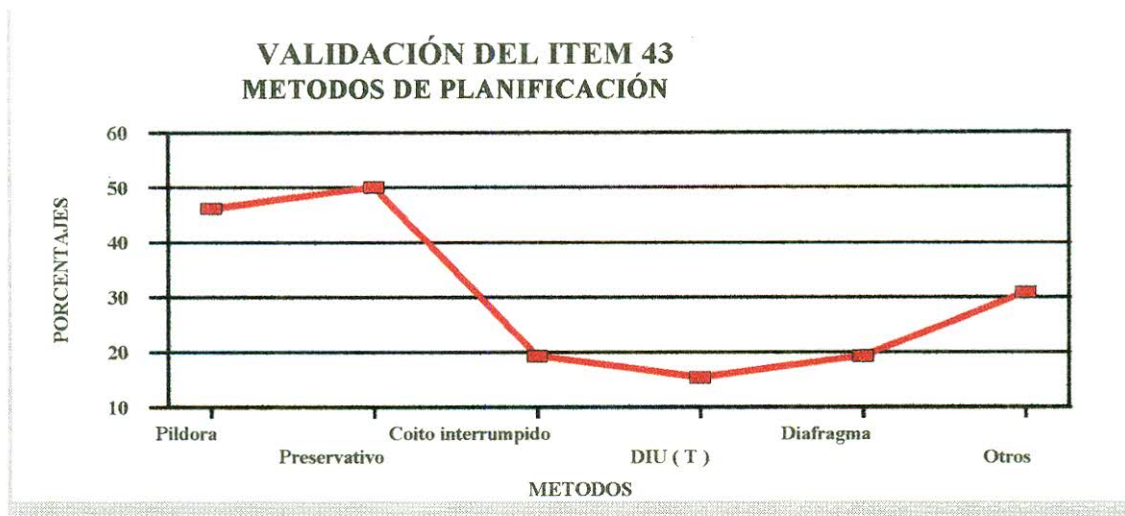
### VALIDACIÓN ÍTEM 40 AYUDAS QUE PRESTA Y RECIBE



### VALIDACIÓN ÍTEM 42 PERSONAS QUE VIVEN EN SU CASA



Con respecto al ítem 42 de personas que viven con usted, se tiene que el Padre, Hijos Casados, Nietos, y Hermanos y familia se salen del rango de 25% y 75%, pero deben tenerse en cuenta para una nueva aplicación puesto que son posibles personas que comparten la unidad familiar.

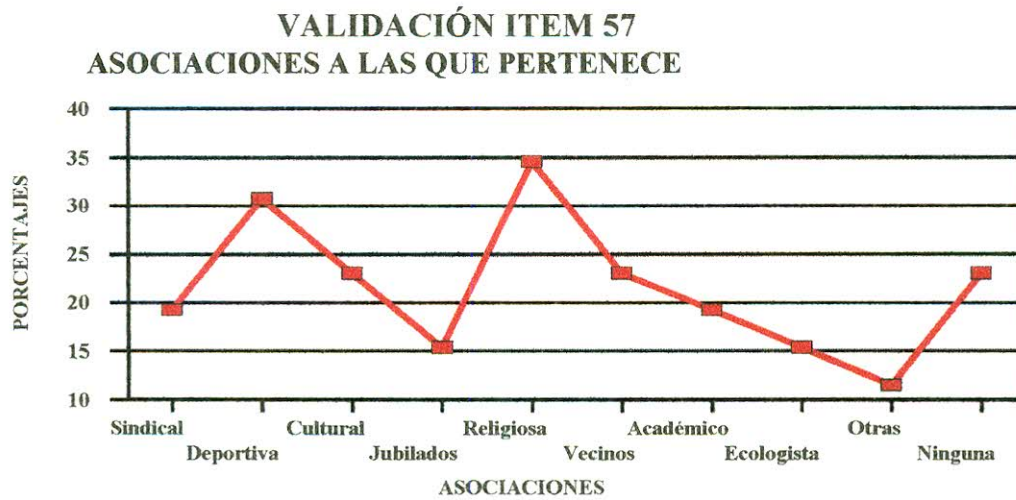


En el ítem 43 de los métodos de planificación que conoce y usa, la pildora, el preservativo, fueron los que se acogieron al rango, los otros no, por lo cual deben ampliarse su definición para una próxima prueba y anexar nuevos, ya que la opción de otros tuvo un resultado dentro del rango también.

Los ítems correspondientes al área de salud, se ubicaron todos dentro del rango del valor estándar, ya que los valores arrojados, en todos los ítems del **44 al 56** fueron de **0** lo que permite su uso en una nueva aplicación. (ver resultados en tabla).

Ítems validados por cuartil **25% a 75%**:

En el ítem 57 los resultados obtenidos arrojaron como factores válidos las

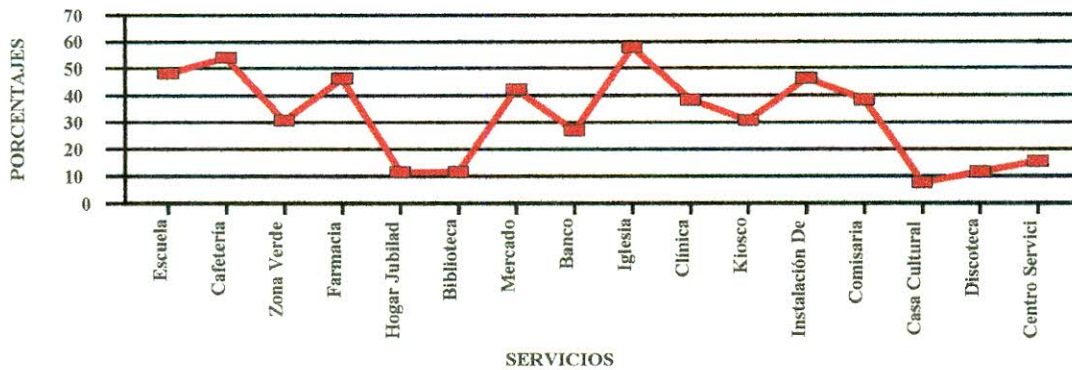


asociaciones deportivas, religiosas, los demás factores salen del rango especificado, pero para una próxima aplicación hay que tener todos en cuenta para mirar si sus resultados mejoran o se mantienen y decidir si se eliminan o no.



El ítem 58 de como considera a la gente de su barrio, presenta resultados positivos para las características: amable, limpia, respetuosa y se puede hablar, los cuales son validos y pueden aplicarse nuevamente, contrario a los resultados de las otras características de individualista, escandalosa, sucia y desagradable.

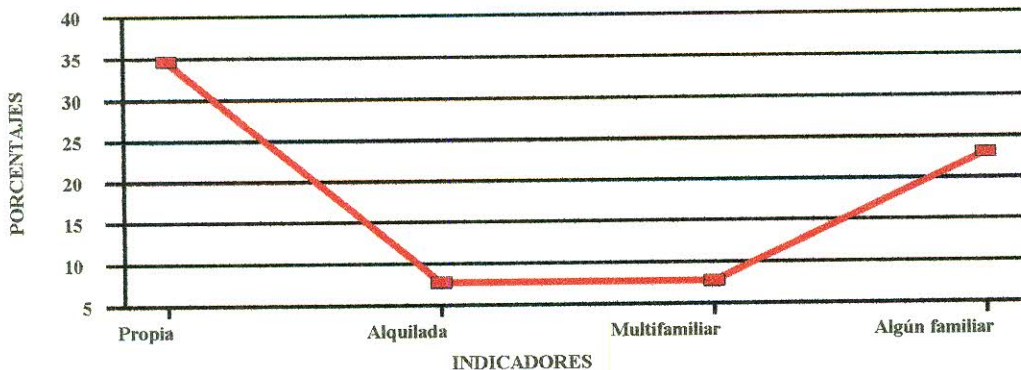
### VALIDACIÓN DEL ÍTEM 59 SERVICIOS EN SU SECTOR DE RESIDENCIA



El ítem 59 de los servicios que dispone en donde vive, encontramos que los resultados dentro del rango los presentan: escuela, cafetería, zona verde, farmacia, mercado, banco, iglesia, clínica, kiosco, instalación deportiva, comisaria, los demás posibles servicios quedan fuera del rango por lo cual no sirven para una próxima aplicación y pueden sustituirse por otros.

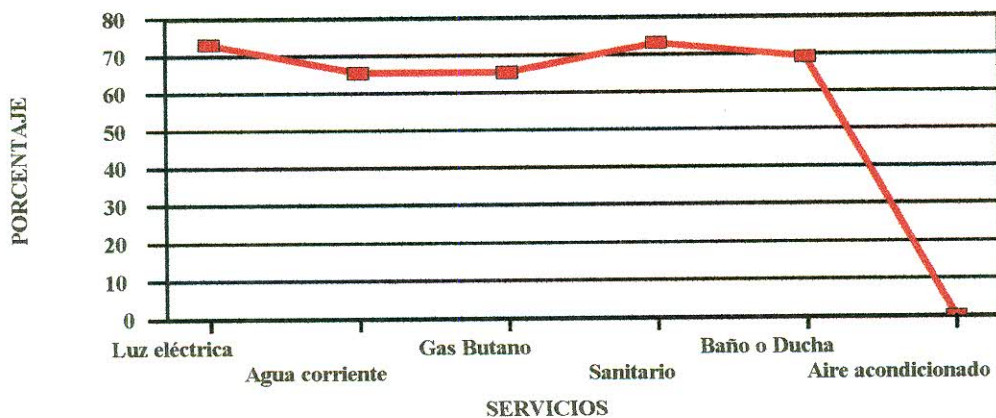
Dentro de los resultados del ítem 60 con relación a la satisfacción de la vivienda que poseen los individuos encontramos que los factores de ubicación, barrio y precio del alquiler se acogieron a el rango, los otros estan fuera de este por lo tanto se descartan para una próxima aplicación.

**VALIDACIÓN ITEM 61  
LA CASA QUE OCUPA ES**



El ítem 61 con respecto a la pertenencia de la vivienda que ocupan mostró resultados positivos para las características propia y alquilada, las otras se descartan.

**VALIDACIÓN ITEM 62  
SERVICIOS PUBLICOS VIVIENDA**



El ítem 62 que permite conocer los servicios públicos que posee la vivienda en su totalidad se acogen al rango por lo cual todos sirven para una próxima aplicación.



**Apéndice B**  
**Resultados de la Aplicación Prueba Piloto**

Pregunta	Valoración										Media	Desviación	Z
	0	1	2	3	4	5	No contesto	Sumatoria					
1	1	0	0	4	14	0	0	0	19		4.75	5.04700131	-1.88231
2	1	0	0	3	13	1	1	1	18		4.625	4.58257569	-2.1276
Media	0.66667	0.33333	0.66667	3.33333	10.333	2	0.33333					3.48364787	
<b>Retribución</b>													
3	0	0	0	10	8	1	0	0	19		4.75	4.17997873	-2.272
4	0	0	0	9	9	1	0	0	19		4.75	4.13991412	-2.294
Media	0	0	0	9.5	8.5	1	0	0	19		4.75	4.14996653	-2.2891
<b>Laboral</b>													
5	0	0	0	2	12	5	0	0	19		4.75	4.33653728	-2.1906
6	1	0	0	0	10	8	0	0	19		4.75	4.17997873	-2.2727
7	0	0	0	2	13	4	0	0	19		4.75	4.63381292	-2.0501
8	0	0	0	2	14	3	0	0	19		4.75	4.9805176	-1.9074
9	1	0	0	1	12	5	0	0	19		4.75	4.29793232	-2.2103
10	0	0	0	1	11	6	1	1	18		4.625	4.163332	-2.3418
11	0	0	0	1	12	6	0	0	19		4.75	4.48763734	-2.1169
12	0	0	0	1	12	4	2	2	17		4.5	4.33653728	-2.3059
13	1	0	0	1	13	2	2	2	17		4.5	4.59770474	-2.175
14	1	0	0	0	15	1	2	2	17		4.5	5.45944645	-1.8316
15	1	0	0	5	9	4	0	0	19		4.75	3.23608131	-2.9356
16	0	0	0	0	13	6	0	0	19		4.75	4.91313432	-1.9335
17	0	0	0	1	13	3	2	2	17		4.5	4.66964191	-2.1414
18	0	0	0	0	4	14	1	1	18		4.625	5.13160144	-1.8999
19	0	1	0	0	10	8	0	0	19		4.75	4.17997873	-2.2727

Pregunta	0	1	2	3	4	5	No contestado	Sumatoria	Media	Desviación	Z
20	0	1	1	6	9	2	0	19	4.75	3.23608131	-2.9356
21	1	1	3	2	8	2	2	17	4.5	2.40947205	-4.1502
22	1	1	0	7	5	2	3	16	4.375	2.49443826	-4.109
23	0	0	0	2	12	5	0	19	4.75	4.33653728	-2.1906
24	0	0	0	4	8	7	0	19	4.75	3.38706691	-2.8047
25	0	0	0	2	10	7	0	19	4.75	3.93347457	-2.4151
26	1	1	0	3	8	6	0	19	4.75	2.9107082	-3.2638
27	2	0	1	1	12	3	0	19	4.75	4.05859855	-2.3407
28	0	0	0	1	12	5	1	18	4.625	4.39696865	-2.2174
29	5	0	0	0	4	9	1	18	4.625	3.36650165	-2.8961
30	3	1	0	0	1	14	0	19	4.75	4.94694069	-1.9203
<b>Media</b>	0.67	0.26	0.26	1.78	9.85	5.4	0.62963			3.52838124	5.0745
<b>Familia</b>								0			
31	3	0	0	1	6	9	1	19	4.875	3.3374974	-3.0711
32	1	0	0	2	5	7	5	15	4.375	2.62995564	-4.2776
33	4	0	0	0	4	10	2	18	4.75	3.60555128	-2.9121
34	9	1	3	3	1	1	2	18	4.75	2.82842712	-3.7123
35	5	0	1	1	8	4	1	19	4.875	2.79384244	-3.6687
36	4	1	1	2	6	4	2	18	4.75	1.82574186	-5.751
37	5	1	1	1	8	1	3	17	4.625	2.73353658	-3.9326
38	10	0	0	1	7	1	1	19	4.875	3.89087251	-2.6343
<b>Media</b>	1.53	0.26	0.34	2.29	8.881	4.9	0.88794				

## Ítem 39. Actividades que suele hacer solo o acompañado

Factor	Solo	Acompañado de la pareja	Acompañado por otras personas	Sumatoria	Validación
Ir al cine	2	10	1	13	50%
Ir a la tienda	10	6	0	16	61.53%
Reunión amigos	2	11	0	13	50%
Trabajar familia	1	15	0	16	61.53%
Ir a misa	7	12	0	19	73.07%
Comprar ropa	6	11	0	17	65.38%
Ver TV	4	15	0	19	73.07%
Escuchar radio	9	4	1	14	53.84%
Otros	0	2	0	2	7.69%

## Ítem 40. Ayudas que presta y que recibe

Factor	Familia		Amigos		Sumatoria	Validación
	Presta	Recibe	Presta	Recibe		
Alquiler temporal	5	9	3	1	18	69%
Ayuda económica	8	5	4	1	18	69
Atención enfermedad	6	10	4	2	22	85
Cuidado hijos	3	11	1	1	16	62
Uso de lentes	8	14	5	4	31	119
Uso de autos	5	12	4	5	26	100
Otros	0	0	0	0		

## Ítem 42. Personas que viven con usted

	Validación
Personas solteras	5 19.23%
Personas libres	8 30.76
Personas solteras	8 30.76
Personas solteras (o)	11 42.3
Personas solteras	12 46.15
Personas casados	1 3.84
Personas solteros	1 3.84
Personas familiares	9 34.61
Personas casados	3 11.53
Personas no familiares	0 0

## Ítem 43. Métodos de planificación

Método	Conoce	Usa	Validación
Píldora	9	3	46.15%
Preservativo	11	2	50
Coito interrumpido	5	0	19.23
DIU T	3	1	15.38
Diafragma	5	0	19.23
Otros	3	5	30.76

Item 41. Influencia de los siguientes factores en la calidad de vida										
Factor	Valoración				Suma	Media	Desviación	Z		
	5	4	3	2					1	
Familia	14	3	0	0	2	19	3.8	5.2307	0	
Amigos	3	2	4	3	7	19	3.8	1.7205	0	
Estudio	11	4	2	0	2	19	3.8	3.8158	0	
Trabajo	15	2	0	0	2	19	3.8	5.671	0	
Salud	7	3	0	2	7	19	3.8	2.7857	0	
Dispon. Econ.	7	7	3	1	1	19	3.8	2.7129	0	
Otras circunst.	0	2	1	3	13	19	3.8	4.7074	0	
Vivienda	10	6	1	0	2	19	3.8	3.7094	0	
Entorno	7	4	0	1	7	19	3.8	2.9257	0	

## Tabulación de ítems del 44 al 56

Pregunta	Valoración										Sumatoria	Media	Desviación	Z
	0	1	2	3	4	5								
44	0	0	0	3	9	7	19	3.166666667	3.624760528	0				
45	1	0	0	3	9	6	19	3.166666667	3.337497399	0				
46	1	1	0	1	10	4	17	2.833333333	3.435921355	0				
47	0	0	1	0	12	6	19	3.166666667	4.487637339	0				
48	0	1	0	1	16	1	19	3.166666667	5.75663868	0				
49	0	1	0	7	7	2	17	2.833333333	3.023059525	0				
50	2	3	3	2	6	1	17	2.833333333	1.572330189	0				
51	6	0	2	1	7	1	17	2.833333333	2.671869924	0				
52	7	0	1	3	5	1	17	2.833333333	2.477678125	0				
53	0	1	0	0	15	2	18	3	5.416025603	0				
54	1	0	0	4	9	3	17	2.833333333	3.131382371	0				
55	2	0	0	0	11	4	17	2.833333333	3.933474574	0				
56	3	0	0	1	10	4	18	3	3.464101615	0				

Item 57. Asociaciones a las que pertenece			
Factor	Si	No	Validación
Indicinal	1	4	19%
Deportiva	4	4	31
Cultural	2	4	23
Utilizados	0	4	15
Religiosa	7	2	35
Vecinos	2	4	23
Académica	1	4	19
Psicologista	0	4	15
Otras	0	3	12
Ninguna	3	3	23

Item 58. Como califica a la gente de su barrio			
Factor	Validación		
Individual	5	19.23%	
Escandaloso	1	3.84	
Sucia	0	0	
Desagradable	0	0	
Amable	11	42.3	
Limpia	10	38.46	
Respetuosos	9	34.61	
Se puede	13	50	

Item 59. En donde usted vive dispone de			
Factor	Validación		
Escuela	12	46.20%	
Cafetería	14	53.8	
Zona verde	8	30.8	
Farmacia	12	46.2	
Cogor jubilado	3	11.5	
Biblioteca	3	11.5	
Mercado	11	42.3	
Banco	7	26.9	
Iglesia	15	57.7	
Clinica	10	38.5	
Almacén	8	30.8	
Inst. Deportivo	12	46.2	
Comisaría	10	38.5	
Casa Cultural	2	7.69	
Discoteca	3	11.5	
Centro de servicios	4	15.4	

#### Item 60. Nivel de satisfacción con respecto a su vivienda

Factor	Valoración					Suma	Media	Desviación	Z
	5	4	3	2	1				
Vivienda	8	9	0	1	0	18	3.6	4.0299	0
Mañana	5	9	0	2	0	16	3.2	3.4293	0
Servicio e instalación	6	10	0	2	0	18	3.6	3.8781	0
Ubicación	2	13	0	3	0	18	3.6	4.8415	0
Tránsito	4	13	0	0	1	18	3.6	4.9234	0
Precio alquiler	1	2	0	0	0	3	0.6	0.8	0

Item 61. La casa que ocupa es		
Propia	9	34.60%
Alquilada	2	7.69
Multifamiliar	2	7.69
Ninguna familia	6	23.1

Item 62. La casa que usted ocupa posee		
Luz eléctrica	19	73.10%
Agua corriente	17	65.4
Gas butano	17	65.4
Sanitario	19	73.1
Baño	18	69.2
Aire acondicionado	0	0







Pregunta	No aplica	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	No contesto	Media	Desviación	Z
<b>Area Familiar</b>										
27	5	0	1	5	12	26	7	8.1667	8.858455	1.0229
28	7	0	0	2	4	38	7	8.5	13.4133	0.169
29	7	0	0	7	19	18	8	8.5	7.632169	1.3994
30	1	0	0	1	30	23	4	9.1667	12.42869	0.4201
31	5	0	0	5	19	21	3	8.3333	8.517955	0.5464
32	12	9	7	11	4	5	6	8	2.94392	5.1576
33	9	0	1	7	23	12	5	8.6667	7.67391	0.9437
34	10	0	0	6	26	8	6	8.3333	8.749603	0.9129
35	11	1	1	11	18	4	7	7.6667	6.209312	1.626
36	14	1	3	6	18	4	7	7.6667	6.182412	1.6359
<b>Sumatoria</b>	<b>81</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>61</b>	<b>173</b>	<b>159</b>	<b>60</b>	<b>Total sumatoria</b>		
<b>Sumatoria/número pregunta:</b>	<b>8.1</b>	<b>1.1</b>	<b>1.3</b>	<b>6.1</b>	<b>17.3</b>	<b>15.9</b>	<b>6</b>	<b>55.8</b>		
<b>Porcentaje cada criterio</b>	<b>13.5</b>	<b>1.8333333</b>	<b>2.167</b>	<b>10.1667</b>	<b>28.833</b>	<b>26.5</b>	<b>10</b>	<b>Porcentaje total</b>		
<b>Porcentaje</b>	<b>13.5</b>	<b>1.8333333</b>	<b>2.167</b>	<b>10.1667</b>	<b>28.833</b>	<b>26.5</b>	<b>10</b>			
<b>Area de Salud</b>										
<b>Pregunta</b>										
<b>Area de Salud</b>										
42	0	5	7	32	11	3	1	9.6667	10.54619	0.2108
43	8	0	5	24	17	0	2	9	8.831761	0.402
44	11	0	2	26	9	2	5	8.3333	8.844333	0.7728
45	17	0	1	23	7	1	7	8.1667	8.83962	1.0257
46	2	0	0	0	28	22	6	8.6667	11.69995	0.6364
47	2	0	0	6	43	5	2	9.3333	15.2279	0.1866
48	14	0	2	16	13	1	8	7.6667	6.749486	1.6232
49	2	0	3	22	24	6	3	9.5	9.725396	0.4685
<b>Sumatoria</b>	<b>56</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>149</b>	<b>152</b>	<b>40</b>	<b>34</b>			
<b>Sumatoria/número pregunta:</b>	<b>7</b>	<b>0.625</b>	<b>2.5</b>	<b>18.625</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>4.25</b>	<b>57</b>	<b>Total sumat</b>	
<b>Porcentaje cada criterio</b>	<b>11.66667</b>	<b>1.0416667</b>	<b>4.167</b>	<b>31.0417</b>	<b>31.667</b>	<b>8.33333333</b>	<b>7.08333333</b>	<b>Porcentaje total</b>		
<b>Porcentaje</b>	<b>11.66667</b>	<b>1.0416667</b>	<b>4.167</b>	<b>31.0417</b>	<b>31.667</b>	<b>8.33333333</b>	<b>7.08333333</b>			

Pregunta Area Social	No aplica		Muy mala		Mala		Regular		Buena		Muy buena		No contesto		Desviación Z
	Mucho	Bastante	Bastante	Regula	Poco	Nada	No contesto	Media	Desviación	Z					
50	2	4	0	14	28	3	5	8.5	9.7937055	0.6785					
51	0	1	2	12	37	5	1	9.5	12.919623	0.1507					
52	11	0	0	6	26	8	4	8.5	8.7891979	0.6536					
<b>Sumatoria</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>32</b>	<b>91</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>Total sumatoria</b>							
<b>Sumatoria/número pregunta</b>	<b>4.333333</b>	<b>1.66667</b>	<b>0.6667</b>	<b>10.6667</b>	<b>30.333</b>	<b>5.333333333</b>	<b>3.33333</b>	<b>56.33333</b>							
<b>Porcentaje cada criterio</b>	<b>7.222222</b>	<b>2.77778</b>	<b>1.1111</b>	<b>17.7778</b>	<b>50.556</b>	<b>8.88888889</b>	<b>5.55556</b>	<b>93.88889</b>							
<b>Influencia de los factores en la calidad de vida</b>															
<b>Factor</b>	<b>Mucho</b>	<b>Bastante</b>	<b>Regula</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>	<b>No contesto</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación</b>	<b>Z</b>						
La familia	51	8	6	2	0	3	11.6667	19.01158	0.911725						
Los Estudios	22	22	11	4	6	6	11.8333	7.694154	1.516302						
Salud	34	12	17	10	1	12	14.3333	10.90688	0.4278645						
La Vivienda	27	19	10	2	1	12	11.8333	9.987993	-0.033373						
Los Amigos	11	13	17	8	3	16	11.3333	4.71593	-1.9791075						
Disponibilidad económica	16	15	15	6	0	21	12.1667	6.343501	-2.785002						
Otras circunstancias material	1	6	19	12	5	22	10.8333	6.280112	-3.556191						
Entorno en donde vive	9	14	13	9	5	22	12	3.224903	-3.201736						

37. Actividades que suele hacer solo o acompañado de su pareja u otras personas					
Actividad	Acompañado		No contesto	Media	
	Solo	por pareja por otros			
Ir al cine	1	44	11	9	16.25
Ir al bar	14	24	12	4	17
Reuniones amigos	7	33	21	4	16.25
Visitar la familia	9	48	13	0	17.5
Asistir a celebraciones religio	8	38	15	5	16.5
Comprar ropa	21	30	12	5	17
Ver la Televisión	11	37	19	3	17.5
Estudio	39	10	5	12	16.5

38. Apoyos que presta y recibe tanto de familiares como de amigos					
Ayuda	Familia		Amigos		No contesto
	Presta	Recibe	Presta	Recibe	
Alojamiento temporal	22	21	5	8	5
Ayuda económica	34	24	10	3	3
Asistencia en enfermedad	29	29	9	6	11
Cuidado hijos	13	26	2	3	18
Regalos	25	30	11	16	13
No presta ni recibe	6	8	2	3	31

39. Número de personas que conforman su unidad familiar					
40. Personas que viven actualmente en su casa					
%					
1	0	6	5	17	23.6
2	5	7	6	22	30.5
3	10	8	5	28	38.8
4	14	9	2	6	8.3
5	17			24	33.3
				30	41
				6	8.3
				4	5.5
				13	18
				6	8.3

41. Métodos de planificación que conoce ousa			
Conoce	%	Usa	%
25	34.7	Píldora	11
			15.2
26	36.11	Preservativo	17
			23.6
18	25	Coito interrumpido	7
			9.7
12	16.6	DIU, T o Espiral	6
			8.3
13	18.05	Ligadura de trompas	14
			19.4
13	18.05	Vasectomía	4
			5.55
23	31.9	Ritmo	14
			19.44
19	26.38	Inyección	8
			11.11
		No contesto	7
53. A que asociaciones pertenece			
Asociación	Si	No	% Si
Sindical	3	12	5
Daportiva	30	6	50
Cultural	8	8	13
Jubilados	11	6	18
Religiosa	22	7	36
Vecinos	14	6	23
Académicas	4	9	7
Ecológica	1	9	2
Ninguna	13	0	21
54. Como calificaría a sus vecinos			
Asociación	Si	No	% Si
Sindical	3	12	5
Daportiva	30	6	50
Cultural	8	8	13
Jubilados	11	6	18
Religiosa	22	7	36
Vecinos	14	6	23
Académicas	4	9	7
Ecológica	1	9	2
Ninguna	13	0	21
55. En donde usted vivie dispone de			
Escuela Pública	Si	No	% Si
Escuela Pública	59	12	98%
Cafetería, bar o casino	15	6	25
Zona verde - parque	42	8	70
Mercado - Supermercado	34	6	56
Banco o caja de ahorro	34	6	56
Iglesia	60	0	100
Farmacia - Droguería	55	5	91
Kiosco - Venta de periódico	41	4	68
Centro Cultural	5	5	8.3
Comisaría de policía	39	3	65
Clínica o centro médico	54	4	90
Alguna instalación deportiva	43	4	71
Centro de servicios sociales	21	3	35
Jardines infantiles	56	3	93
56. La casa que usted ocupa es			
Propia	Alquilada	No contesto	%
Propia	30	6	50
Alquilada	24	6	40
No contesto	6	6	10
57. La casa que usted ocupa posee			
Luz eléctrica	Agua corriente	Gas propano (cilindro)	%
Luz eléctrica	51	4	85
Agua corriente	57	4	95
Gas propano (cilindro)	4	4	7
Gas natural	55	4	91
Sanitario	56	4	93
Baño o ducha	57	4	95
Aire acondicionado	0	0	0

58. El nivel de satisfacción con respecto a su vivienda es							
Vivienda	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Media	Desviación
Ubicación	22	29	1	7	1	5.37011695	11.45425685
El barrio	20	27	5	7	1	7.1662567	9.838699101
Precio Alquiler	1	12	4	5	5	4.12891792	3.611094017