



Universidad Autónoma de Bucaramanga
Facultad de Psicología
Programa de Psicología Organizacional

CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES EN LAS ÁREAS
ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA (UNAB)

Trabajo de grado para optar el título de
PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

Presentado por:
Sonia Milena Acevedo Guarín
Marcela Ordóñez Rodríguez

Bajo la dirección de la Ps. Patricia Díaz Gordon
UNAB
Bucaramangá. «9*2000

UNAB	UNAB	UNAB
1 H 5 AGO	26/3-200	A174C
PBEC SO I -	46352	E1

Tabla de Contenidos

Calidad de vida de los Trabajadores en las Áreas Administrativa y de Servicios	
Generales de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB.....	1
Descripción de la Organización.....	2
Problema.....	5
Objetivos.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Antecedentes Históricos e Investigativos sobre Calidad de Vida.....	7
Conceptualización sobre Calidad de Vida.....	19
Variable del Estudio.....	23
Método.....	26
Participantes.....	26
Tipo de Muestra.....	27
Instrumento.....	30
Validez y Confiabilidad.....	30
Procedimiento.....	33
Resultados.....	35
Características Socio-demográficas.....	35
Área Laboral.....	56
Área Social.....	61
Área Familiar.....	67
Área Salud.....	75
Vivienda.....	77
Discusión.....	82
Características Socio-demográficas.....	82
Satisfacción o Insatisfacción en los Factores que Componen la Calidad de Vida (Laboral, Social, Familiar y de Salud).....	84
Sugerencias.....	91

Referencias.....	94
Apéndices.....	96

Lista de Tablas

Tabla 1. Distribución del personal por cargos en relación con las áreas en las que se desempeñan.....	27
Tabla 2. Estructura del instrumento de calidad de vida.....	32
Tabla 3. Edad de los trabajadores.....	36
Tabla 4. Género de los trabajadores.....	37
Tabla 5. Lugar de nacimiento de los trabajadores.....	39
Tabla 6. Estado civil de los trabajadores.....	41
Tabla 7. Escolaridad de los trabajadores.....	42
Tabla 8. Fuentes de ingresos de los trabajadores.....	43
Tabla 9. Ingresos y egresos de los trabajadores.....	44
Tabla 10. Valoración del gasto según aspectos que componen la calidad de vida de los trabajadores y en relación con las áreas en las que se desempeñan.....	46
Tabla 11. Valoración promedio del gasto según aspectos que componen la calidad de vida de los trabajadores.....	49
Tabla 12. Valoración promedio de los factores que influyen en la calidad de vida de los trabajadores.....	52
Tabla 13. Valoración promedio de las áreas que influyen en la calidad de vida de los trabajadores.....	55
Área Laboral	
Tabla 14. Valoración promedio de ítems representativos del área laboral.....	56
Área Social	
Tabla 15. Valoración promedio de ítems representativos del área social.....	62
Tabla 16. Ejecución promedio de actividades de los trabajadores.....	63
Tabla 17. Ayuda promedio que los trabajadores prestan a los amigos y/o reciben de los amigos.....	65
Tabla 18. Valoración de las personas que residen en el mismo barrio de los Trabajadores.....	66
Tabla 19. Asociaciones a las que pertenecen los trabajadores.....	67

Área familiar

Tabla 20. Valoración promedio de ítems representativos del área familiar.....	68
Tabla 21. Ayuda promedio que los trabajadores prestan a la familia y/o reciben de la familia.....	70
Tabla 22. Personas que componen la unidad familiar de los trabajadores.....	72
Tabla 23. Parentesco de las personas que comparten la unidad familiar de los trabajadores.....	73
Tabla 24. Métodos de planificación familiar que conocen y/o usan los trabajadores....	74

Área Salud

Tabla 25. Valoración promedio de los ítems del área salud.....	76
--	----

Vivienda

Tabla 26. Tenencia de vivienda de los trabajadores.....	78
Tabla 27. Servicios públicos de los que dispone la vivienda de los trabajadores.....	78
Tabla 28. Servicios de los que dispone la zona residencial de los trabajadores.....	79
Tabla 29. Valoración promedio de características de la vivienda de los trabajadores.....	81

Resumen

La investigación describe la Calidad de Vida de los trabajadores en las áreas administrativa y de servicios generales de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB, a fin de conocer el grado de satisfacción o insatisfacción con las condiciones de vida, que se relacionan con los elementos físicos, materiales y sociales (economía, vivienda, educación, familia, trabajo, amigos y salud), que caracterizan tres contextos: familiar, laboral y social, que conforman su medio ambiente. Desde el punto de vista metodológico se trabaja con una muestra aleatoria de 64 personas, 55 del área administrativa y 9 del área de servicios generales, de una población de 129 trabajadores. A la muestra se le aplica un cuestionario sobre calidad de vida que combina 50 preguntas entre abiertas, cerradas, de ordenamiento y escalamiento tipo Likert y Goutman, comprenden información de las características socio-demográficas, de las áreas: familiar, social, laboral y necesidades básicas: salud, vivienda y economía. En conclusión, los datos socio-demográficos muestran que la edad de los trabajadores en un 43% oscila entre los 28 y 37 años, un 91% representa al género femenino y un 9% al masculino, el 52% mantiene una relación de pareja. El 42% de la muestra es oriunda de la ciudad de Bucaramanga y el 43% de otras poblaciones de Santander. Su nivel de escolaridad es secundaria (36%) y técnico o universitario (53%). El nivel de ingresos se encuentra entre \$254.000 y \$750.000 en el 85% de los casos, con un nivel de gastos que se ubica en el mismo rango, 71%. Sus mayores egresos se destinan a la alimentación, 64%, seguidos por la vivienda, 40%, y la educación, 34%. Laboralmente, se presenta un alto grado de satisfacción, (bueno 49% y muy bueno 23%), aunque tiende a disminuir en aspectos como: salario, capacitación a la familia, ascensos y reconocimiento del trabajo por parte de los compañeros. En el área social la percepción es satisfactoria (bueno 46% y muy bueno 25%), así como en el área familiar (bueno 28% y muy bueno 29%), en la relación con la pareja y los hijos, comparten el tiempo libre y dan y reciben su apoyo. En la salud se indican diferencias perceptuales, mientras para unos es buena (36%), para otros es regular (24%) por la calidad de los servicios que reciben, la frecuencia con que se realizan chequeos médicos, los hábitos alimenticios y la influencia del estado emocional en su desempeño.

CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES EN LAS ÁREAS
ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA, UNAB

En la medida en que el desarrollo empresarial aumenta, crece la importancia hacia el factor humano; esto orienta a las empresas a dirigir acciones hacia la satisfacción de necesidades físicas, materiales y sociales de los empleados, de tal manera que les permita alcanzar mejor Calidad de Vida.

La Calidad de Vida es el resultado de la interacción del individuo con su medio ambiente y, como tal, conformado por dos dimensiones: a) una dimensión objetiva, referida a los elementos físicos, materiales y sociales, tales como: salud, vivienda, economía, educación, trabajo, familia y amigos, presentes en los diversos entornos: familiar, laboral y social, que conforman el medio ambiente del individuo; y b) una dimensión subjetiva, referida a la evaluación hecha por el individuo a través de su percepción, que expresa un estado de satisfacción o insatisfacción en relación con cada uno de los elementos presentes en su medio ambiente.

La combinación de estos elementos reales y perceptuales permite precisar que la Calidad de Vida se refiere a la propiedad de las personas al experimentar situaciones y condiciones de sus ambientes de vida, que depende de las interpretaciones y valoraciones que éstas hacen de los aspectos objetivos de su entorno.

De este modo la Calidad de Vida puede considerarse una actitud porque constituye el resultado de un proceso valorativo en donde la persona evalúa (asigna un valor positivo o negativo) un determinado evento. Esta actitud se manifiesta en satisfacción o insatisfacción, lo cual hace posible definir la Calidad de Vida como una actitud de satisfacción o insatisfacción que tiene la persona hacia diversos elementos, situaciones y condiciones presentes en su medio ambiente.

Los estudios sobre el tema Calidad de Vida son de gran interés por las finalidades que persiguen; en primer lugar, permiten recopilar información real que describe un determinado ambiente, con el fin de diagnosticar las condiciones materiales, sociales y físicas actuales en las cuales vive el individuo; en segundo lugar, permiten conocer la actitud de las personas de una población acerca del estado de esas

condiciones, materiales, físicas y sociales presentes en los entornos que conforman su medio ambiente; y finalmente, en tercer lugar, proporcionan información que facilita la toma de decisiones a fin de mantener e incrementar aquellos elementos contextuales que contribuyen al desarrollo personal del individuo. Estas razones constituyen, a su vez, los motivos por los cuales se hace posible la creación de programas correctivos que se ajustan a lo que una determinada población considera importante y necesario para su efectivo desarrollo dentro de los entornos que conforman su medio ambiente.

El tema Calidad de Vida se convierte en objeto de estudio para dos dependencias de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB, la facultad de Psicología y la oficina de Desarrollo de Personal. La primera dependencia, crea una línea de investigación acerca de la variable Calidad de Vida, por la escasez de estudios referentes a este tema en la ciudad de Bucaramanga. Razón por la que se investiga y describe las condiciones de vida de los trabajadores en las dos dimensiones, objetiva y subjetiva, presentes en el medio ambiente de los trabajadores en las áreas administrativa y de servicios generales de esta Institución Educativa. Para la segunda dependencia, es importante la realización de un estudio que le proporcione información concerniente a los aspectos que forman parte de la Calidad de Vida de los empleados, con el fin de poder determinar sus necesidades y actuar sobre ellas para brindarles las condiciones necesarias para su satisfacción.

Descripción de la Organización

La Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB, es creada en 1952 como una Institución de carácter privado, dedicada al servicio de la Educación Superior y debidamente reconocida como Universidad; es miembro de la Asociación Colombiana de Universidades -ASCUN -, desde 1985. No pretende ánimo de lucro y su propósito de engrandecimiento del ser humano se traduce en los principios democráticos y liberales que guían su acción, propendiendo por el mejoramiento regional y nacional.

La Universidad desarrolla sus actividades académicas y administrativas cumpliendo con los lineamientos y las disposiciones legales vigentes de acuerdo con la constitución nacional de 1991 y la ley de educación superior, por la cual el gobierno

reconoce la autonomía universitaria, en cuanto a creación, organización y desarrollo de programas académicos.

Desde su inicio, la UNAB tiene como guía para la formulación de su misión, que la institución debe cumplir varias misiones: Cultural, Científica, Profesional, Educativa y Social. Todo esto inspirado en la libertad de enseñanza y de investigación.

Registra en su desarrollo una tendencia hacia las ciencias administrativas y los Negocios y el Derecho y las Ciencias Políticas, tendencia conservada hasta 1977 con sus tres primeros programas de pregrado: Administración de Empresas, Derecho y Contaduría Pública.

Con los avances en los campos de las humanidades y de la Educación, en la década de los 80's, crea el programa de Educación Infantil, con el propósito de fortalecer la conciencia pedagógica, complementada con la ampliación hacia la formación humanística con el programa de Comunicación Social.

En la década de los 90's, el auge de las tecnologías de la información permite la ampliación de las ciencias de la computación con el programa de Ingeniería de Sistemas y el fortalecimiento de las ciencias administrativas y de negocios con los programas de Ingeniería de Mercados e Ingeniería Financiera. Se crea el programa de Psicología Organizacional para favorecer los procesos administrativos y productivos de la organización, al prestar atención a las personas que la integran desde su ambiente laboral, políticas de bienestar, desarrollo y promoción del personal. También, permite la apertura de dos nuevos campos de desarrollo para la UNAB: el programa de Música, como respuesta a su misión cultural y el de Medicina en convenio con la FOSCAL.

El deseo de fortalecer el área de las ingenierías permite la creación del programa de Ingeniería Mecatrónica y de diversificar su intervención regional en el campo de los negocios, con el programa de Administración Hotelera y Turística.

La UNAB (1999), tiene como Misión la formación integral de la persona, la reafirmación de la nacionalidad en un contexto global, y el cultivo de los valores lógicos, éticos y estéticos, mediante la promoción de la cultura, el pensamiento científico y la investigación, la protección y el aprovechamiento de los recursos naturales y el desarrollo de las actividades y habilidades para el trabajo productivo que contribuya al progreso nacional y regional, (p.19). Así mismo, como "Visión" busca proyectarse

internacionalmente en el siglo XXI como líder en la formación integral de ciudadanos, profesionales y dirigentes con espíritu emprendedor y comprometidos con su propio desarrollo y el de su país. (p. 19).

Para cumplir con su Misión, la UNAB, se apoya en el Proyecto Educativo Institucional y construye su Visión fundamentada en el Plan de Desarrollo Institucional que propone cinco ejes estratégicos de acción: desarrollo humano, en ciencia y tecnología, de la comunicación y sistemas de información, de alianzas estratégicas y ambiental.

Entre los valores que la estructuran se encuentran: autonomía, tolerancia, creatividad, libertad, verdad, honestidad, compromiso, nacionalidad y solidaridad.

Desde el punto de vista administrativo, la UNAB funciona a través de trece dependencias: Admisiones, Asociación de Egresados, Bienestar Universitario, Centro de Investigaciones Socio-Jurídicas, Consultorio Jurídico, Control de Gestión, Crédito y Cartera, Departamento de Lenguas, Instituto de Estudios Políticos, Laboratorio de Cómputo Especializado, Oficina de Prácticas Empresariales, Sistema de Información Bibliográfica, y Oficina de Desarrollo de Personal, siendo esta última, la que motiva el desarrollo de este estudio.

La Oficina de Desarrollo de Personal está comprometida con el mejoramiento, reconocimiento y bienestar del talento humano, a través de programas y actividades que respondan a las necesidades y expectativas del personal como de la Institución buscando el desarrollo integral. Esta dependencia se proyecta hacia la excelencia y el logro del bienestar general de las personas vinculadas a la organización, con una actitud dinámica y creativa, generando un sentido de pertenencia y una identidad propia en la Institución. Es la responsable de seleccionar, capacitar, motivar y fomentar un clima laboral positivo así como una comunicación efectiva en toda la Institución.

Entre los objetivos que este oficina persigue están: a) prestación de un servicio excelente y tratamiento amable al trabajador que contribuya a la satisfacción de sus necesidades y alcance las metas de la Institución; b) elaboración y ejecución de planes de capacitación y motivación de acuerdo a las necesidades establecidas en cada dependencia; c) promoción del trabajo en equipo e integración del personal en las diversas dependencias, para un excelente clima organizacional; d) el logro del bienestar

de los trabajadores mediante el diligenciamiento oportuno de los salarios y el alcance de metas de la Institución; y e) establecimiento de propuestas de mejoramiento y desarrollo de actividades a partir de las necesidades y sugerencias, manifestadas por el personal que conforma las diferentes dependencias de la Institución.

Para facilitar la comprensión de la investigación se describe, a continuación, cómo está estructurada. Básicamente se organiza en cuatro partes principales: a) la primera, presenta el problema del estudio, que explica las razones que motivan su realización; los objetivos, que describen los fines que se persiguen con éste; los antecedentes históricos e investigativos sobre calidad de vida, que exponen los estudios desarrollados acerca del tema calidad de vida; y la conceptualización del tema, que fundamenta la existencia de esta investigación; b) la segunda, explícita el método que se emplea para la consecución de los objetivos investigativos, que describe las características de los participantes, el tipo de muestra, el instrumento y el procedimiento; c) la tercera, expone los resultados, que describen la Calidad de Vida de los trabajadores medida en grados de satisfacción o insatisfacción; y por último d) la cuarta, presenta la discusión y las recomendaciones para la Institución Educativa.

Problema[^]

La investigación sobre la Calidad de Vida de los trabajadores de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB, se origina al interior de la institución debido a dos razones fundamentales: En primer lugar, el diagnóstico de necesidades¹, que elabora la estudiante en práctica de Psicología Organizacional en la dependencia de Desarrollo de Personal, señala el desconocimiento de las condiciones de vida del trabajador y manifiesta la existencia de dificultades a nivel de satisfacción laboral (espacio físico, seguridad, herramientas de trabajo, promoción, retribución), clima laboral (relaciones interpersonales, trabajo en equipo) y motivación. En consecuencia, la dependencia de Desarrollo de Personal, atendiendo a sus objetivos, manifiesta su interés en la realización de una investigación que describa la calidad de vida de los trabajadores de la

¹ Acevedo, S.M. (1999). Informe diagnóstico: Práctica en Psicología Organizacional. UNAB.

UNAB. En segundo lugar, la existencia de una línea de investigación en Calidad de Vida en la Facultad de Psicología de la UNAB, que promueve el desarrollo de estudios en este campo, con el fin de suministrar información a las organizaciones de Bucaramanga interesadas en el conocimiento del tema, y así mismo contribuir a la toma de decisiones para el mejoramiento de la Calidad de Vida del Trabajador.

A partir de los anteriores aspectos se deriva el interrogante que orienta la investigación: ¿Cuál es la calidad de vida de los trabajadores en las áreas administrativa (secretarias, auxiliares, cajeras, recepcionistas y supernumerarias), y de servicios generales (jardineros, auxiliares de mantenimiento y aseadoras), de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB?.

Objetivos

Objetivo General

Describir la Calidad de Vida de los trabajadores en las áreas administrativa y de servicios generales de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB, mediante la aplicación de un instrumento que muestre el grado de satisfacción o insatisfacción frente a sus condiciones de vida para contribuir a la toma de decisiones en la institución.

Objetivos Específicos

1. Determinar la validez y confiabilidad de un instrumento que permita describir la calidad de vida de los trabajadores en las áreas administrativa y de servicios generales de la UNAB.

2. Identificar las características socio-demográficas de los trabajadores, tales como: edad, género, lugar de nacimiento, estado civil, nivel de educación, nivel de ingresos y egresos.

3. Determinar las condiciones de vida actuales de los trabajadores, en relación con los elementos físicos, materiales y sociales presentes en los entornos familiar, laboral y social que conforman su medio ambiente.

4. Detectar el grado de satisfacción o insatisfacción que poseen los trabajadores respecto a las condiciones actuales de vida.

5. Proporcionar sugerencias para la intervención de la institución en programas de Bienestar Social.

Antecedentes Históricos e Investigativos sobre Calidad de Vida

La historia sobre Calidad de Vida cobra importancia en la medida en que muestra la evolución de los elementos que posteriormente constituyen el concepto de Calidad de Vida, así como las aplicaciones a las condiciones de vida de los trabajadores.

Los estudios acerca del concepto de Calidad de Vida surgen desde principios del siglo XX con los experimentos industriales que desarrollan Elton Mayo y F.J Roethlisberger, en la fábrica de la Western Electric Company, en su planta de Hawthorne (1933), llegando a la conclusión que una organización es un sistema social y el trabajador es el elemento más importante dentro del mismo; éste, no es una simple herramienta sino una personalidad compleja que interactúa en una situación grupal.

Las investigaciones de la década de los años 30, finalizan con el estudio que desarrolla Thorndike, quien explora objetivamente cómo es la calidad de vida en algunos pueblos y ciudades de los Estados Unidos. Este estudio genera índices de características positivas y negativas de los pueblos y ciudades estudiadas, los cuales se determinan en relación con bienes y servicios, y el costo de vida (enfaticándose en este estudio la utilización de indicadores objetivos). Los resultados se constituyen en guías para los habitantes en cuanto al mejor o peor lugar para vivir.

Esto conduce al movimiento de las relaciones humanas que genera una serie de teorías y prácticas orientadas al mejoramiento y optimización de los recursos humanos dentro de la organización. Parte de estas teorías se plantean durante los años 50 por Abraham Maslow y Frederick Herzberg, quienes se interesan en la motivación del trabajador dentro de la empresa a través de la satisfacción de necesidades de diverso orden.

Maslow (citado por Araujo. 1998), estudia la motivación señalando dos grandes grupos de necesidades que llama de carencia y de crecimiento, las cuales influyen

determinantemente en la calidad de vida de las personas. Estas tienen necesidades que desean satisfacer y una vez se hayan satisfecho, hacen un esfuerzo mayor para satisfacer las posteriores.

Este autor comienza haciendo énfasis en las necesidades fisiológicas o primarias; hambre, sed, frío, sueño, limpieza y, desde luego, vida, base de todas las necesidades. Una vez razonablemente cubiertas, abre el panorama de las necesidades más propiamente humanas, que no tienen que ver sólo con aquellas comunes a otro ser viviente. Son las necesidades de seguridad que tienen que ver con tener un entorno en el cual la persona se pueda desarrollar, que propicia lo necesario para seguir viviendo satisfactoriamente. Señala aquí la necesidad de trabajo, pues indudablemente el trabajo tiene que ver con la necesidad de la persona de obtener los medios de subsistencia. Mas allá de lo propuesto por Maslow: el trabajo, para la persona, es también ocasión de crecimiento y desarrollo de sus capacidades. Además de la necesidad de trabajo, señala la necesidad de una asistencia médica. Pero establece preponderante las necesidades de pertenencia y amor, sobresaliendo la familia por ser el núcleo de especial interés para la personalización del ser humano; de la estabilidad de la familia depende que la calidad de vida difiera.

También la escuela, la sociedad, los amigos, las prácticas religiosas, hacen que la persona comprenda de donde viene, sus raíces y desde éstas, se sienta capaz de vivir, nutrirse y proyectarse. Las necesidades de estimación y logros, tales como prestigio, autoestima bien entendida, le permite saber que tiene un lugar en el mundo, que es querido y que vale en ese lugar, éstas también se satisfacen de modo especial en la familia. También Maslow considera la necesidad de prestigio, de ser reconocido en el medio en que la persona está: son las de carencia. Las necesidades mas altas son la de autoestima y valoración de si mismo. Luego se orienta a las de crecimiento, de autorrealización relacionadas con un ámbito mas alto como los sentimientos de alegría, afabilidad, ánimo, bondad, desprendimiento y desarrollo de lo específicamente humano.

Este grupo de necesidades juega un papel fundamental en cuanto viene a determinar, posteriormente, la valoración de los elementos que conforman los ambientes familiar, laboral y social, en los que interactúa el individuo, así como la percepción de las condiciones de vida de la persona.

Por otra parte Herzberg (citado por Araujo. 1998), realiza una investigación basada en dos factores separados que influyen en la motivación. El primer factor, es el de higiene o mantenimiento, se relaciona con el contexto del puesto y son necesarios para mantener un nivel razonable de motivación en los empleados. El segundo factor, denominado motivacional o satisfactor, se relaciona con el contenido del puesto, el cual genera motivación, pero su ausencia pocas veces es insatisfactoria.

Según los factores de Herzberg, el enriquecimiento del trabajo ocurre cuando éste en si mismo es más interesante y se orienta al logro, existe la oportunidad de crecimiento y cuando están presentes la responsabilidad, el progreso y reconocimiento.

* A partir de los años 60, afirma Aguado (1998), se introduce por primera vez la frase *quality of work Ufe* cuyo uso original se refiere a la calidad de las relaciones entre trabajadores y el medio ambiente laboral considerado como un todo, intentando enfatizar la dimensión humana en el trabajo frecuentemente olvidada por concentrarse en factores técnicos y económicos para el diseño del trabajo (p.l).

Estos programas de calidad de vida, intentan mejorar el grado en que los miembros de una organización son capaces de satisfacer importantes necesidades personales mediante sus experiencias dentro de la empresa, donde las metas de los programas de calidad de vida en el trabajo son estrictamente para mejorar dicha calidad, siendo desplazada la efectividad de la organización a un segundo plano.

Aunque en los años anteriores se llevan a cabo investigaciones a las que se les llama Calidad de Vida, es sólo, a partir de los 70 cuando se habla de medición de la Calidad de Vida teniendo en cuenta dos dimensiones: la parte objetiva (la única conocida en las anteriores investigaciones) y la parte subjetiva, que se incluye como consecuencia de demandas de investigaciones en diferentes contextos (laboral, educativo y social) donde ésta última se considera fundamental.

* A finales de la década de los 70 y comienzos de los 80 las diversas teorías y prácticas logran aceptación y los científicos comienzan a dedicar sus esfuerzos para mejorar la calidad de vida de los trabajadores. El interés radica en el mejoramiento de la calidad, la productividad y en última instancia la efectividad organizacional como reacción a los criterios economicistas y de cantidad que rigen los llamados "informes sociales, contabilidad social" o estudios de nivel de vida.

En la década de finales del siglo XX y principios del siglo XXI, las investigaciones en el campo de la Calidad de Vida toman el concepto desde las dos dimensiones que lo comprenden (objetiva y/o subjetiva). En este sentido cabe mencionar los estudios de autores tales como: Reimel (1991), (1994), Reimel y Jiménez (1997), Méndez y Rodríguez (1998), en Venezuela; la encuesta nacional de Calidad de Vida del DAÑE (1997), como los estudios pertenecientes a la línea de investigación sobre Calidad de Vida de la facultad de Psicología de la UNAB, que realizan Blanco (1999), Gélvez (1999), Escamilla (2000) y López (2000), en Colombia.

En lo que se refiere a la medición de la Calidad de Vida desde la dimensión subjetiva se destacan los estudios que lleva a cabo Reimel (1991), (1994), los cuales se describen a continuación en su orden:

Reimel (1991), investiga la Calidad de Vida en términos **perceptuales**, mediante un estudio de campo en el cual se encuesta una muestra de 124 docentes, de la universidad Simón Bolívar, a fin de conocer los grados de satisfacción de los diferentes sectores de una población seleccionada y dividida por sexo y dedicación, con las condiciones y situaciones que caracterizan tres contextos: laboral, familiar y social, que conforman su medio ambiente. Las comparaciones Ínter e intra grupales e ínter e intra contextuales, revelan asociaciones significativas entre las variables sociodemográficas y los diferentes grados de satisfacción, sentidos por los docentes en relación con los diversos componentes ambientales. Sus resultados también permiten determinar la importancia relativa de los elementos constituyentes de cada nivel de los tres contextos y de la calidad de vida percibida en general.

Se concluye, que la Calidad de Vida de los docentes de la Universidad Simón Bolívar, se percibe por ellos como insatisfactoria, predomina el grado de insatisfacción en relación con los elementos constituyentes de los tres contextos que conforman su ambiente (laboral, familiar y Social), la insatisfacción se debe al bajo nivel de expectativas que los profesores tienen de obtener las condiciones de vida que deben merecer; al mismo tiempo, se hace evidente que la Calidad de Vida percibida es el producto de la interacción de múltiples variables sociales y socio-demográficas, por cuanto engloba la percepción y la evaluación de la totalidad de las situaciones y condiciones que conforman el medio ambiente.

También Reimel (1994), compara la Calidad de Vida, conceptualizada en términos **perceptuales**, de dos grupos de profesores universitarios venezolanos a fin de detectar diferencias ínter e intra grupales. Se aplicó una encuesta a dos muestras (Ss.=76 y Ss.=33) estratificadas según género, división y dedicación. Se llega a la conclusión que la Calidad de Vida general de ambos grupos es satisfactoria. Sin embargo, existen diferencias entre los dos grupos que se asocian en forma significativa con condiciones y situaciones regionales. Asimismo, se observan diferencias significativas en cuanto a la percepción y evaluación hechas por ambos grupos de sus contextos laboral, familiar y social comunitario. También, se puede constatar que el personal docente del sexo femenino constituye el sector mas insatisfecho de la población.

Estos estudios demuestran que la Calidad de Vida percibida general resulta de la interacción entre variables contextúales y subjetivas, confirmando cuatro proposiciones postuladas por Max Neef (citado por Méndez y Rodríguez. 1998), al considerar que:

- 1) La influencia ejercida por el contexto laboral (organizacional) en la Calidad de Vida percibida general puede ser mediada por cambios en la Calidad de Vida percibida en el contexto laboral y/o cambios en la Calidad de Vida percibida en otros contextos;
- 2) Las variables socio-demográficas específicas del contexto laboral (organizacional) pueden incidir en la percepción y evaluación hechas por el individuo de su Calidad de Vida mediante los efectos de dichas variables en la persona y/o el ámbito de trabajo;
- 3) La Calidad de Vida percibida general del trabajador puede ser influenciada por la organización misma o por otros trabajadores.
- 4) La Calidad de Vida laboral del individuo puede ser influida por su Calidad de Vida en otros contextos no laborales, (p. 18) .

Los dos estudios anteriores aportan a la variable de investigación en Calidad de Vida que se realiza en la UNAB, porque resaltan la importancia de evaluar este concepto desde una perspectiva subjetiva, la cual se refiere a la valoración en términos de

satisfacción (o insatisfacción) por parte del trabajador de las situaciones y condiciones de vida presentes en los contextos (social, laboral y familiar), donde interactúa; y además, son las expectativas las que constituyen un factor determinante en el grado de satisfacción que muestra la persona, con relación a su medio, por cuanto este grado de satisfacción depende del ajuste entre lo que ella desea como resultado y las expectativas en obtener lo deseado. El cuestionario que se usa en esta investigación mide el aspecto subjetivo en términos de una actitud de satisfacción (o insatisfacción), como medio fundamental para que el trabajador pueda valorar y evaluar sus condiciones de vida reales y actuales.

En relación con la medición de la Calidad de Vida desde la dimensión objetiva sobresale el estudio que desarrolla en Colombia el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DAÑE) en 1997, con el apoyo de la Misión Social del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y de entidades como el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), ministerios de agricultura, educación y salud, Instituto del Seguro Social (ISS), Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Banco de la República e Instituto Interamericano de Cooperativa para la Agricultura (ICCA), se aplica una Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ENCV-1997), aproximadamente en 10.000 hogares del país. Esta busca proporcionar al país la información necesaria para el diseño de programas sociales orientados a los grupos más vulnerables de la población colombiana e identificar las necesidades más apremiantes, para establecer prioridades para su atención.

La encuesta estudia aspectos relacionados con el bienestar, que de una u otra forma influyen sobre la Calidad de Vida de la población: grado de satisfacción de sus necesidades básicas mediante indicadores de acceso a los servicios públicos, niveles de hacinamiento, asistencia escolar y empleo, ligados a factores como seguridad social en salud, nivel educativo alcanzado, atención a los niños menores de cinco años, capacitación laboral, nivel de ingresos, gastos, autoconsumo, etc.

Adicionalmente, la encuesta da información sobre variables relacionadas con la calidad de vida de importantes sectores de la población, como productos agropecuarios y hogares que derivan todo o parte de sus ingresos de negocios familiares. Como la calidad de vida se determina por las condiciones socioeconómicas del entorno en donde

se ubican los hogares, la encuesta reúne información de la comunidad en general e igualmente indaga en el área rural por precios de los principales bienes que consumen los hogares, especialmente alimentos.

La ENCV-1997 indaga sobre los factores que inciden en el bienestar de la población, los cuales aparecen implícitos en el instrumento que se utiliza para su recolección:

Formulario de hogar: compuesto por 500 preguntas aproximadamente, que incluyen variables asociadas a vivienda y miembros del hogar. Esta conformado por 5 capítulos que determinan la siguiente información:

1. Datos de vivienda, reúne información relacionada con la calidad de la vivienda y el acceso a servicios públicos domiciliarios.

2. Servicios del hogar, recoge información relacionada con el grado de hacinamiento, condiciones de salubridad y calidad del suministro de los servicios públicos, así como el gasto en estos servicios.

3. Tenencia y financiación de la vivienda, (sólo se aplica en cabeceras municipales), busca información relacionada con las formas de tenencia, modos de adquisición y fuentes de financiación de la vivienda que ocupa el hogar.

4. Características y composición del hogar, indaga por características demográficas y antecedentes familiares de todas las personas del hogar.

5. Salud, permite observar la cobertura el sistema de seguridad social en salud, morbilidad, uso, calidad y costos del servicio de salud.

6. Cuidado de los niños, permite identificar el tipo de cuidado que se brinda a los menores de cinco años, cobertura de establecimientos educativos, públicos y privados, así como los costos que el uso de estos servicios representa para el hogar.

7. Educación, permite identificar las características educativas de la población: alfabetismo, nivel escolar, causas de ausentismo escolar, tipo de establecimiento, subsidios y créditos de subsidio y el gasto que la educación representa para los hogares.

8. Capacitación laboral: Permite obtener una caracterización acerca de los cursos que las personas han tenido en el último año, con el fin de ejercer o mejorar su desempeño de su trabajo, así como identificar sus costos y la participación de las empresas en dicha capacitación.

9. Fuerza laboral, permite obtener información acerca de la población ocupada, desocupada, económicamente inactiva, así como condiciones laborales de las personas ocupadas. Adicionalmente recoge información sobre los diferentes tipos de ingresos de la población.

10. Condiciones de vida del hogar y tenencia de bienes, permite captar la percepción de los hogares con relación a la satisfacción y niveles de bienestar para diferentes aspectos de su vida diaria, así como la posesión de algunos bienes.

11. Gastos de los hogares, permite captar el nivel de gastos de acuerdo con los grupos y subgrupos de bienes y servicios.

Teniendo como apoyo las variables que se usan en la elaboración y aplicación de la encuesta diseñada por el DAÑE, se presenta el resumen de los resultados más importantes que se obtienen en este estudio sobre Calidad de Vida:

Se encuentra un total de 21.1% de hogares pobres que corresponde al 27% de la población, de éstos, el 30% se encuentra en condiciones de miseria y el 6.8% habita en una vivienda con servicios públicos inadecuados. En cuanto a los servicios públicos, el 4.8% de los hogares no posee ningún servicio público, el 9.5% cuenta con uno de éstos, el 10% tiene acceso a dos y el 66.7% cuenta con los cuatro servicios públicos.

Predomina la forma de tenencia de vivienda propia con un 55.3% y en segundo lugar la alquilada con un 36%.

En cuanto a la composición de los hogares se encuentra un promedio de 4.17% de cuatro personas por hogar a nivel nacional, en donde los hogares pobres tienen seis o más personas.

La cobertura del sistema de seguridad social en salud alcanza 57.1% de la población a nivel nacional, sin embargo el 49% de la población no posee afiliación a tal sistema, manifestando como principal causa la falta de dinero y ausencia de vinculación laboral; el 67% de la población se halla afiliada a entidades promotoras de salud.

En relación con el nivel de ingresos y egresos los resultados indican que en la región Bogotá se percibe el 36.6% de ingresos y egresos el 32.7%, mientras que en la región oriental se percibe el 14.2% de ingresos y se gasta el 13.5% del total nacional.

Respecto a la estructura de gastos, los alimentos presentan mayor importancia en el gasto total para las zonas rurales y urbanas, entre tanto la educación y recreación muestran una mayor importancia en las zonas urbanas solamente.

En cuanto a las condiciones de vida se encuentra que en todo el país la gente se siente bien con sus amigos (90%), con sus relaciones familiares (87.3) y con su barrio (72%).

A nivel nacional, el 51% de los hogares manifiesta que sus ingresos sólo alcanzan para cubrir los gastos mínimos, el 40% no alcanza a cubrirlos y el 8% cubre un poco más de los gastos mínimos.

Estos resultados permiten determinar cuáles son los déficits que presentan los colombianos en cuestión de Calidad de Vida y las necesidades más urgentes por satisfacer, igualmente este estudio realizado en el país sirve de base para el desarrollo de esta investigación sobre Calidad de Vida del trabajador en la UNAB porque permite identificar los principales factores que inciden en el bienestar de las personas teniendo en cuenta dicho estudio, las variables y elementos analizados en la encuesta, así como las tendencias contextualizadas en el mismo y sirven de parámetro comparativo.

En cuanto a la medición de la Calidad de Vida desde las dos dimensiones objetiva y subjetiva se destacan los estudios realizados por Reimel y Jiménez (1997), Méndez y Rodríguez (1998), Blanco (1999), Gélvez (1999), Escamilla (2000) y López (2000), los cuales del mismo modo se describen a continuación; en su orden:

Reimel y Jiménez (1997), investigan la Calidad de Vida en términos de una **actitud de satisfacción** de una muestra aleatoria de 105 personas de una comunidad cooperativa Venezolana, con el fin de identificar diferencias entre la evaluación hecha por los residentes de calidad de vida personal y nacional. Se utiliza una versión modificada de Reimel (1991) que contiene 114 ítems correspondientes a múltiples aspectos ambientales. Los resultados del análisis revelan diferencias significativas entre la evaluación de la Calidad de Vida nacional y la Calidad de Vida personal y comunitaria. Igualmente, se observan asociaciones significativas entre tres variables socio-demográficas y la Calidad de Vida personal. Con base en los resultados obtenidos se llega a la conclusión, que la Calidad Vida se puede considerar como una propiedad de la persona y no del ambiente, lo que demuestra la importancia de la dimensión psico-

social en la medición de la Calidad de vida, la cual permite al individuo utilizar sus propios criterios en la evaluación de su medio ambiente.

Con base en los anteriores estudios, se puede decir que la Calidad de Vida constituye una dimensión psicosocial, se expresa en términos de una actitud de satisfacción, y además que las expectativas constituyen un factor determinante en el grado de satisfacción (o insatisfacción) mostrado por una población, con relación a su medio ambiente. Este estudio aporta a la investigación sobre Calidad de Vida de la UNAB porque ésta, a través del instrumento, pretende medir la dimensión psicosocial del concepto en términos de una actitud de satisfacción o insatisfacción, teniendo en cuenta que las expectativas son factor determinante en el grado de satisfacción (o insatisfacción) que muestren los trabajadores, con relación a su medio ambiente.

Esta investigación hace su aporte al estudio de Calidad de Vida de la UNAB, en la medida en que expresa el concepto en términos de una actitud de satisfacción (o insatisfacción), y además señala que las expectativas constituyen un factor determinante en el grado de satisfacción mostrado por una población, con relación a su medio ambiente por cuanto el grado de satisfacción de la persona depende del ajuste entre lo que desea como resultado y sus expectativas en obtener lo deseado.

Méndez y Rodríguez (1998), estudian la Calidad de Vida en términos de las **necesidades humanas** fundamentales de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad. La muestra es de 202 trabajadores de una empresa petrolera, se consideran las variables edad, género, tipo de contrato y tiempo de vinculación. Se diseña un cuestionario de Calidad de Vida, con subescalas de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad. Los resultados indican que en general la Calidad de Vida es satisfactoria. Todas las categorías de necesidades alcanzan un nivel de satisfacción alto a excepción de las categorías de entendimiento, ocio y recreación, las cuales presentan un nivel medio. Además se observa que el grupo femenino, los trabajadores temporales, las personas mas jóvenes y con menor tiempo de antigüedad en la empresa reportan mejor Calidad de Vida.

Este estudio aporta a la investigación de esta Institución porque se centra en la detección de las necesidades que de una u otra forma afectan el nivel de satisfacción que

muestran los trabajadores en relación con su Calidad de Vida. Este estudio pretende detectar las necesidades de un grupo de trabajadores a través de la valoración que éstos hagan de sus condiciones de vida mediante la reestructuración y la aplicación de un instrumento que identifica el grado de satisfacción, para facilitar la toma de decisiones, en la planeación de estrategias que respondan a las necesidades específicas trascendiendo el ámbito laboral, no sólo en el cumplimiento de las leyes sino en la razón de ser de la misma; el bienestar de los trabajadores, clave del éxito empresarial.

De la misma manera se mencionan ampliamente los estudios sobre Calidad de Vida que desarrollan Blanco (1999), Gélvez (1999), Escamilla (2000) y López (2000), con grupos de trabajadores en organizaciones de diferentes sectores Agrícola, Salud y Servicios, porque 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 UNAB. Estas investigaciones pretenden obtener un conocimiento sistematizado sobre la Calidad de Vida del trabajador en diferentes organizaciones. Inicialmente se plantea la construcción de un instrumento para medir la Calidad de Vida, se somete a los procesos de Confiabilidad y Validez, con el objetivo de tener un instrumento adecuado a las condiciones de los distintos medios organizacionales, que permita detectar no sólo las necesidades que se presenten desde sus condiciones de vida, sino la satisfacción que genere ésta.

En estos trabajos la variable Calidad de Vida se estudia a través del análisis de los factores que la componen: características socio-demográficas, área laboral, social, familiar y necesidades básicas: salud, economía y vivienda; para esto se construye un instrumento consta de 58 ítems que evalúan dichos factores. La variable y el instrumento en mención, se retoman en la investigación de Calidad de Vida de los trabajadores en áreas administrativa y servicios generales de la UNAB en la ciudad de Bucaramanga.

En el estudio de Blanco (1999), se trabaja con una muestra de 29 empleados de nivel operativo de las diferentes granjas (Girón, Curití y la Corcova) que maneja una empresa avícola en la ciudad de Bucaramanga. En esta investigación los resultados señalan que en el área familiar existe una percepción de satisfacción (36% bueno), se manifiesta la existencia de una relación pareja estable; en el área de la salud, los

trabajadores de las granjas Curiti y Girón tienen una percepción insatisfactoria (46% y 67% bueno respectivamente), respecto a la calidad de los servicios médicos que reciben y la frecuencia con que se realizan los chequeos médicos; en el área social existe una percepción satisfactoria (73% bueno), cuentan con lugares que facilitan su integración y la de su familia. La mayoría de los trabajadores viven dentro de las granjas y se sienten satisfechos con sus viviendas, las cuales cuentan con todos los servicios públicos; y en lo laboral (59% bueno), la mayoría de los trabajadores posee una percepción satisfactoria, aunque en la granja la Corcova, existe una percepción insatisfactoria respecto a la capacitación que ofrece la empresa a la familia.

En relación con el estudio de Gélvez (1999), se trabaja con una muestra de 54 auxiliares de enfermería de la Fundación Oftalmológica de Santander (FOSCAL), de la ciudad de Bucaramanga. Los resultados presentan una percepción satisfactoria en el factor familiar (35% buena y 30% muy buena); en el social (34% buena); en el laboral, en los indicadores de estabilidad y suministro de las herramientas de trabajo (34% buena); y en vivienda (35% buena). Una percepción insatisfactoria se presenta en el factor laboral en relación con la capacitación a familiares y las políticas de ascenso (34% regular) y la salud (36% Regular).

En el caso del estudio de Escarnida (2000), se trabaja con una muestra de 60 empleados de nivel operativo de los supermercados Olímpica S.A, de la ciudad de Barranquilla. El análisis de los resultados revela que en el área laboral hay satisfacción (50%); en el familiar hay un alto grado de satisfacción (29%). En la salud se presentan diferencias en las percepciones: mientras que para unos es buena y se sienten satisfechos con su estado físico y mental, para otros es regular (31%) debido al mal uso que hacen de los servicios médicos en cuanto a chequeos periódicos se refiere. En el área social, la percepción es satisfactoria (50%) para el caso de los espacios y lugares de recreación y esparcimiento con familiares y amigos.

Respecto al estudio de López (2000), se trabaja con una muestra de 36 trabajadores vinculados al fondo de empleados del supermercado MERCADEFAM S.A, en la ciudad de Bucaramanga. Con relación a la satisfacción o insatisfacción de los empleados frente a sus condiciones de vida, los resultados indican la valoración positiva de cuatro factores: el área familiar (94%), que le permite al trabajador la

posibilidad de satisfacer sus necesidades de afiliación a través de los miembros que la conforman, el área social (92%) y laboral (88%), a través de las cuales el empleado satisface sus necesidades de reconocimiento y participación; por último el área salud (64%) valorada por el trabajador como satisfactoria, a través de la cual mantienen un equilibrio físico y mental para el desarrollo de las labores cotidianas y el mejor desempeño de su trabajo.

Seguidamente se encuentran algunos conceptos de Calidad de Vida enunciados por autores que se dedican al estudio de la Calidad de Vida.

Conceptualización sobre Calidad de Vida

Establecer una definición unificada de Calidad de Vida, y del conjunto de variables que inciden en ella, es una tarea que durante años ha ocupado a diferentes autores, sin que se haya logrado estructurar un concepto único hasta hoy.

Sin embargo, existe consenso en que el término está compuesto por dos dimensiones; una objetiva, referida a los elementos físicos, materiales y sociales, tales como: salud, vivienda, economía, educación, trabajo, familia y amigos, presentes en los diversos entornos (familiar, laboral y social), que conforman el medio ambiente del individuo; y otra subjetiva, referida a la percepción y evaluación del individuo en relación con cada uno de los elementos presentes en su medio ambiente. Desde esta visión se asume para la presente investigación el concepto de Calidad de Vida desde sus dos dimensiones.

En este sentido, se mencionan autores tales como Bronfenbrenner, Ajzen y Fishbein y Bandura, cuyas teorías soportan la construcción del concepto bidimensional de Calidad de Vida que manejan Reimel y Muñoz (1990), autores pioneros en la realización de estudios en este campo en la actualidad y en el que se basa el desarrollo de esta investigación.

Para Reimel y Muñoz (1990), la Calidad de Vida se conceptualiza como una propiedad de las personas al experimentar las situaciones y las condiciones de sus ambientes de vida, dependiente de las interpretaciones y valoraciones que hacen éstas de los aspectos objetivos de su entorno. De esta manera, al tomarse en cuenta la opinión

evaluativa del individuo acerca de su medio ambiente, *la Calidad de Vida se transforma en un concepto bi-dimensional constituido por una dimensión social, denominada estilo de vida y una dimensión psicosocial denominada Calidad de Vida percibida*. Lo anterior, para efectos de la investigación de la UNAB, permite describir el nivel de satisfacción de las necesidades de los trabajadores, con el propósito de comprender mejor los determinantes tanto objetivos como subjetivos que componen su Calidad de Vida.

En relación con la dimensión social, se puede decir que se compone de los elementos físicos y materiales, las actividades y las relaciones interpersonales de los tres contextos: laboral, familiar y social que conforman el ambiente. Este ambiente se define en términos de sistemas y los contextos en términos de elementos, lo cual permite el establecimiento coherente de los indicadores para cada contexto.

Reimel (1991), de acuerdo con la teoría de la Ecología del Desarrollo Humano de Bronfenbrenner, conceptualiza el ambiente ecológico como un conjunto de estructuras concéntricas que se denominan: 1) Macrosistema: que se refiere a la consistencia que se observa dentro de una cultura y/o subcultura en cuanto a la forma y contenido de sus sistemas componentes, conjuntamente con los sistemas ideológicos y de creencias subyacentes; 2) Exosistema: que comprende uno o más contextos en los cuales el individuo no participa directamente pero en los cuales ocurren eventos que afectan los contextos dentro de los cuales el individuo se encuentra; 3) Mesosistema: nivel de interacción entre dos o más microsistemas; y 4) Microsistema: conformado por el contexto con características físicas y materiales particulares en donde existe un patrón de actividades, roles y relaciones interpersonales que constituyen los elementos del mismo.

Para la investigación de la UNAB, se tiene en cuenta los determinantes de los contextos laboral, familiar y social en los que interactúa el trabajador, estableciendo los elementos constitutivos que inciden diferencialmente en su satisfacción, como son los elementos físicos y materiales (herramientas de trabajo, promoción, salario, espacio físico, condiciones de la vivienda, lugares de esparcimiento, etc) y las relaciones del empleado con sus compañeros de trabajo, su pareja, sus hijos, con los amigos, los vecinos, entre otros.

En relación con la dimensión psicosocial, se puede definir en términos de una actitud de satisfacción que se manifiesta a través de las opiniones evaluativas del individuo de su ambiente, las cuales reflejan un conjunto de creencias afectivas dirigidas hacia la totalidad de la vida o aspectos específicos de ella. Según Reimel (1991), de acuerdo con la teoría de la acción razonada de Ajzen y Fishbein, las creencias se definen como juicios probabilísticos que conectan algún objeto o concepto con algún atributo, lo que permite decir que dichas creencias (que son de carácter social e individual) determinan la evaluación de los probables resultados de las acciones que puede llevar a cabo una persona o un grupo de personas dentro de un contexto específico y que se definen como expectativas las cuales son determinantes en la formación de actitudes.

En cuanto a la explicación y medición de la satisfacción en relación con las aspiraciones y expectativas, Reimel (1991) a partir de la Teoría social -cognitiva de Bandura, permite conceptualizar la satisfacción como una actitud debido a que se fundamenta en la percepción del individuo de su contexto (referentes externos) y la autoevaluación de sus capacidades y posibilidades de ser, hacer, tener algo de acuerdo a sus propios estándares de competencia (referentes internos). Tanto los referentes externos como los referentes internos inciden en sus expectativas (representación simbólica de resultados). Las expectativas a su vez, influyen en el establecimiento de metas a corto, mediano o largo plazo - aspiraciones- cuyo alcance se manifiesta en actitudes de satisfacción o insatisfacción.

El aporte de los estudios de Reimel y Muñoz (1990), respecto a la investigación de la UNAB, radica en la valoración del entorno en el cual se desarrolla el trabajador. Se realiza en términos subjetivos, donde él expresa el nivel de satisfacción de las necesidades a partir del cumplimiento de sus expectativas, de acuerdo con una escala gradual que va desde la satisfacción plena hasta un alto grado de insatisfacción, permitiendo identificar las carencias en los diferentes aspectos que conforman su ambiente y así poder orientar la toma de decisiones hacia una mejor calidad de vida.

Se observa que las teorías de Azjen y Fishbein y Bandura ejercen una influencia importante en la conceptualización de actitudes y satisfacción, y en sus respectivas mediciones. Teniendo en cuenta que las aspiraciones del individuo se derivan de sus valores (lo que es deseable e indeseable) conforme a sus creencias, constituye sus

estándares de comparación en la calificación de lo actual: lo que “soy”, “hago” y “tengo” en relación con lo que “debo ser” y “debo tener”. La actitud que se deriva del diferencial entre lo actual y lo aspirado genera una intención de acción por parte del individuo, a fin de lograr una inadecuación entre las dos dimensiones.

En el campo laboral la satisfacción es una actitud, función de la interacción de las características sociodemográficas del individuo y de la situación objetiva en la cual se encuentra; lo que obliga a recurrir a la medición de dimensiones psicosociales en donde el individuo describe y evalúa las condiciones actuales de su contexto laboral a la luz de sus expectativas y aspiraciones profesionales y personales. El nivel de satisfacción es el resultado de la comparación hecha por el individuo entre la situación actual y lo que él piensa que debe ser. En cuanto a Calidad de Vida en el trabajo, se puede definir como la dinámica de la organización del trabajo, que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre, con el fin de lograr una mayor congruencia con el espacio de vida total.

Teniendo en cuenta que la naturaleza de las relaciones que existe entre el individuo y su entorno determinan la calidad de vida, para focalizar las áreas problemáticas y proporcionar información que contribuya a la toma de decisiones en la dependencia de Desarrollo de Personal de la UNAB, se identifican las necesidades del personal trascendiendo el contexto laboral. Por esta razón se adopta el modelo planteado por Max-Neef en el que se da un abordaje pluridimensional de necesidades fundamentales que direccionan el comportamiento en procura de su satisfacción.

En el estudio sobre Calidad de Vida de la UNAB, se tienen en cuenta tres aspectos: el primero, es la medición perceptual (satisfacción e insatisfacción) de la vida actual (lo que el trabajador es, hace y tiene); el segundo, se centra en lo que el trabajador anhela ser, tener y hacer; y el tercero, se refiere a lo que realmente puede obtener; características que le permiten ser realmente medible.

Es así como, desde la visión anterior, se fundamenta el estudio de los aspectos social y psicosocial de la variable Calidad de Vida que se realiza en la UNAB.

Variable del Estudio

Tomando el concepto de calidad de vida como el grado de satisfacción o insatisfacción que tiene la persona hacia los diversos elementos presentes en los entornos laboral, familiar y social que conforman su ambiente, la Calidad de Vida se mide a través de factores, tales como:

1. Datos Socio-demográficos: edad, género, lugar de nacimiento, estado civil, nivel de ingresos y egresos, gastos y núcleo familiar, estos datos proporcionan información acerca de las condiciones de vida actuales del trabajador.

2. Influencia de factores como: la familia permite señalar las relaciones con los miembros que la integran, el tiempo que se comparte con ellos, la ayuda que presta o recibe; la salud, la valoración del estado de la persona, sus variaciones, la forma en que influye en su trabajo, los hábitos alimenticios, el control de las visitas médicas; la educación, la aplicabilidad que tienen los estudios del individuo a las tareas que realiza, el nivel de preparación que posee y las expectativas para mejorarlos; los amigos, la relación que sostiene con su grupo informal, ya sean compañeros de trabajo o vecinos, en relación con reuniones, tipo de ayudas que presta o recibe; la vivienda, la satisfacción que presenta el individuo con relación a ella, los servicios que posee, ubicación, zonas de esparcimiento, responsabilidades económicas (arriendo, financiación); la economía, relacionada con el nivel de ingresos y egresos del trabajador; el entorno, como incide el medio ambiente en que se desenvuelve su calidad de vida.

3. Área Laboral: Tiene en cuenta criterios inherentes a la tarea, los cuales varían según la empresa o la cultura. El enriquecimiento del trabajo y de las tareas fue un término dado por Herzberg (1959), quien se basó en investigaciones de factores de motivación e higiénicos, lo que significa que se adicionan 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 la 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. Capacitación, oportunidades de crecimiento continuo, 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 el individuo; también se relaciona con la actitud frente al manejo del tiempo libre, en espacios dentro o fuera el área laboral. Así mismo, 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 que desempeña y a la empresa en que labora; relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo; valoración y el reconocimiento del trabajo que desempeña el individuo por parte de sus compañeros de trabajo, directivos y amigos.

4. Área familiar: Permite evaluar cómo son las relaciones del trabajador con su pareja, con sus hijos, hermanos y demás familiares, además del tipo de ayuda que recibe de ellos, actividades que comparte, niveles de comunicación, conocimiento y utilización de los métodos de planificación familiar.

5. Salud: 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.

6. Área Social: Incluye todas aquellas interacciones que mantiene el individuo fuera de su núcleo familiar y que le dan la oportunidad de crecer 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 sólo o acompañado, asociaciones a las que pertenece, sitios con los que cuenta para su recreación y esparcimiento en el lugar donde vive.

7. Vivienda: Relacionada con el modo de adquisición (arriendo, propia), sus servicios públicos, ubicación, barrio y características que permiten conocer la satisfacción del empleado respecto a las condiciones físicas y materiales de su vivienda.

Método

Esta investigación es de tipo exploratorio-descriptiva. Según Hernández, Fernández y Baptista (1998), “la investigación exploratoria sirve para familiarizar al investigador con fenómenos relativamente desconocidos u obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo estudios más completos sobre un contexto particular de la vida real”. Se considera la investigación de este tipo porque es el primer estudio de Calidad de Vida que se realiza en una Universidad de Bucaramanga, y además, con una población objeto de estudio como ésta, personal administrativo y de servicios generales que labora en la institución.

Así mismo Hernández & Cois (1998), consideran que “los estudios descriptivos permiten decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno; especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se ha sometido a análisis, además ofrecen la posibilidad de predicciones aunque sean rudimentarias”. La presente investigación es de este tipo porque su objetivo principal es describir la calidad de vida en sus dos dimensiones, objetiva y subjetiva, en un grupo de personas que labora en la Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB, desde los diferentes factores que influyen sobre ésta, como son : características Socio-demográficas, lo laboral, lo familiar, la educación, la salud, lo social y la vivienda.

Participantes

Para el desarrollo de la investigación se toma el grupo total de 129 trabajadores, en las áreas administrativa (110) y de servicios generales (19) de la UNAB, del que se selecciona una muestra de 64 personas conformada por 55 trabajadores del área administrativa y 9 de servicios generales distribuidas en diversos cargos (véase Tabla 1). Para efectos de esta selección se emplea un método estadístico estratificado para poblaciones pequeñas y homogéneas con características específicas.

Tabla 1

Distribución del personal por cargos en relación con las áreas laborales

Áreas	Cargos	Número de personas
Administrativa	Auxiliar	3
	Cajera	2
	Recepcionista	1
	Secretaria	47
	Supernumeraria	2
Servicios generales	Aseadora	7
	Auxiliar de mantenimiento	1
	Jardinero	1
Total		64

Tipo de Muestra

Muestra estratificada homogénea para poblaciones pequeñas.

Para hallar el número de personas que deben responder al instrumento válido se emplea la siguiente fórmula:

Tamaño aparente de la muestra (n):

$$n = \frac{P \cdot Q \cdot Z^2}{e^2}$$

Donde:

P = Proporcionalidad de un sector

Q = Proporcionalidad de otro sector

Z = Nivel de confianza 95%

e = Margen de error de la muestra

$$P = 110/129 = 0.85$$

$$Q = 19/129 = 0.14$$

$$Z = 1.96$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{(0.85)(0.14)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(0.85)(0.14)(3.8416)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.4571}{0.0025}$$

$$n = 182 \text{ Indica tamaño aparente de la muestra}$$

Tamaño Real de la muestra (n):

$$n' = \frac{n}{1 + n-1/N}$$

Donde:

n = tamaño aparente de la muestra

N = tamaño de la población

$$n' = \frac{182}{1 + 182-1/129}$$

$$n' = \frac{182}{1+181/129}$$

$$n' = \frac{182}{2.40}$$

$n' = 75$ Indica tamaño real de la muestra

Fracción de la Muestra (Fm):

$$Fm = \frac{n'}{N}$$

Donde:

n' = Tamaño real de la muestra

N = Tamaño de la población

$$Fm = \frac{75}{129}$$

$$Fm = 0.5 \times 100 = 50\%$$

La frecuencia de la muestra equivalente al 50% corresponde al porcentaje de la población que se toma en cada estrato, se seleccionan 64 trabajadores de los 110 y 19 que laboran en las áreas administrativa y servicios generales respectivamente. Así:

Tamaño de la muestra área Administrativa : $110 \times 0.5 = 55$ personas

Tamaño de la muestra área Servicios generales : $19 \times 0.5 = 9$ personas

Tamaño de la muestra total = 64 personas

Instrumento

El instrumento que se utiliza en esta investigación (véase Apéndice A) tiene como antecedente un cuestionario, escalamiento tipo Likert, sobre Calidad de Vida elaborado en la Universidad de Granada, en España, en el que participa la Ps. Patricia Díaz G. de la facultad de Psicología de la UNAB en el año de 1995, que recolecta información sobre características socio-demográficas del trabajador; áreas familiar, social, y laboral; necesidades básicas: salud, vivienda y economía, entre otros factores.

Este instrumento sirve como guía para la elaboración de un nuevo cuestionario que combina preguntas abiertas, cerradas, de ordenamiento y escalamiento tipo Likert y Goutman, referente al tema Calidad de Vida y aplicable al contexto de las organizaciones en la ciudad de Bucaramanga. Su construcción y proceso de confiabilidad y validez se lleva a cabo por estudiantes de psicología de la UNAB, bajo la asesoría de las Ps. Nimia Arias y Patricia Díaz (docentes de la facultad de psicología de la UNAB), quienes estudian el tema en el año de 1999, a través de cuatro pruebas pilotos simultáneas en cuatro organizaciones diferentes de dos ciudades: una cadena de supermercados (OLIMPICA S.A), en Barranquilla; una avícola, una clínica (FOS-CAL), y una cadena de supermercados (MERCADDEFAM S.A), en Bucaramanga.

Para el desarrollo de esta investigación el instrumento sobre calidad de vida se somete nuevamente al proceso de validez y confiabilidad, porque algunos ítems del área laboral (1-12 y 14-24), social (50 y 51) y salud (46, 47 y 49) se determinan inválidos en el proceso anterior. Para ello se cuenta con la asesoría del estadista Carlos Saúl Pérez (docente de la facultad de Psicología de la UNAB) y de las psicólogas mencionadas.

Validez y Confiabilidad. Para determinar la validez y confiabilidad del cuestionario que se usa en la investigación de la UNAB es necesario modificar los ítems anteriormente nombrados y realizar dos pruebas pilotos (véase Apéndice B) . Para la ejecución de cada una de éstas, se escoge una muestra de 10 trabajadores que laboran en las áreas administrativa y servicios generales de la Institución Educativa, cantidad que se determina a partir de la totalidad de la población (se toma el 15% de la misma), que se considera representativa para la realización de las pruebas. La muestra es asignada en razón de la disposición del personal de acuerdo a horarios de trabajo. La

aplicación del instrumento se lleva a cabo, en las dos ocasiones, en el puesto de trabajo en donde se diligencia individualmente luego de expresarse el objetivo de su aplicación y las instrucciones de respuesta de forma clara y precisa.

La confiabilidad y la validez de cada ítem se determina aplicando una serie de fórmulas que emplean medidas estadísticas tales como: la media aritmética, la desviación típica y el error estándar, las cuales son:

$$\text{Media Aritmética } X = \frac{Zx}{N}$$

$$\text{Desviación típica } S = \frac{Zf(X-x)^2}{N}$$

$$\text{Error Estándar } T = \frac{x-X}{S}$$

Donde:

Zx = Sumatoria de respuestas

f = Número de personas que respondieron

x = Valor obtenido en cada respuesta

"X = Media Aritmética

S = Desviación típica

T = Error Estándar

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra

Z = Valor estándar

Los resultados de las pruebas piloto (véanse Apéndices B-3 y B-6) indican la necesidad de modificar en la primera ocasión, y de eliminar en la segunda ocasión, los ítems que no se ubican en el rango de -3.25 y 3.25 , determinado por el valor T que constituye el 99 por ciento de la confiabilidad del instrumento.

El instrumento se estructura, para su aplicación a la muestra final, según lo muestran las especificaciones de la Tabla 2:

Tabla 2

Estructura del instrumento de calidad de vida

Factores	Indicadores	Número de ítems
Datos socio-demográficos	Edad Género Lugar de nacimiento Estado civil Cargo Ingresos y egresos Fuentes de ingresos Escala de gastos Personas con las que vive	43
Influencia de factores	Familia Salud Estudios Amigos Vivienda Disponibilidad económica Otras circuns. materiales Entorno de la residencia	8
Area Laboral	Salario Compañeros de trabajo Nivel de estudios Valoración del trabajo Satisfacción Reconocimiento del trabajo Función que realiza Materiales de trabajo Relaciones interpersonales Capacitación	18

Tabla 2. (Continuación)

Factores	Indicadores	Número de ítems
Area Familiar	Horario	19
	Ascensos	
	Relaciones de pareja	
	Lazo afectivo con los hijos	
	Comunicación	
	Economía	
	Planificación familiar	
	Centros y servicios de atención médica	
Area Social	Actividades que realiza sólo o acompañado	37
	Apoyo social	
	Asociac. a las que pertenece	
	Valoración de los vecinos	
	Sitios con los que cuenta el lugar donde vive	
Area Salud	Chequeos médicos	8
	Relación trabajo-salud	
	Alimentación	
	Calidad servicios de salud	
Vivienda	Tenencia	12
	Servicios públicos	
	Valoración de vivienda	

Procedimiento

Para la realización de esta investigación se cumplen los siguientes pasos:

I. Recolección de la información conceptual que se requiere para la definición y entendimiento de la Calidad de Vida, bajo el control y la supervisión el director de la

investigación. Estos controles y asesorías permiten la elaboración final del documento teórico de la investigación. Así mismo, al tiempo se trabaja en la construcción del instrumento que permite la evaluación de la Calidad de Vida, que se apoya en la información suministrada por otros investigadores con el mismo estudio, en poblaciones diferentes.

2. Obtención de información, para el desarrollo de la investigación y aplicación del instrumento, se obtiene la aprobación del Jefe de la oficina de Desarrollo de Personal de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.

3. Se procede a la aplicación de la prueba piloto a la muestra seleccionada, en los respectivos puestos de trabajo, continuando con el análisis de los resultados obtenidos por medio de la aplicación del proceso estadístico. Seguidamente se modifican los ítems que no se ubican dentro de los rangos establecidos de validez y confiabilidad y se aplica nuevamente. Luego, teniendo en cuenta los resultados se eliminan algunos ítems que en definitiva resultan inválidos.

4. Aplicación del instrumento final, por grupos de 10 personas que se citan con anterioridad, a través de un memorando autorizado por el jefe de Desarrollo de Personal de la Universidad.

Al iniciar cada sesión de aplicación los participantes reciben una breve introducción sobre la temática e instrucciones pertinentes a la actividad. En su mayoría asisten puntualmente a la citación y en el diligenciamiento del cuestionario emplean un tiempo aproximado de 50 minutos. Para agilizar el desarrollo del ítem de gastos se recomienda utilizar láminas que representan cada uno de los gastos (véase Apéndice C).

5. Se realizan los análisis de la información recolectada, aplicando nuevamente el proceso estadístico, sobre cuyos resultados se presenta un análisis final que describe la Calidad de Vida de los trabajadores en dos áreas de la UNAB.

Resultados

Los resultados que se obtienen en la investigación se presentan en tablas teniendo en cuenta los objetivos que se plantean para su desarrollo: determinación de la confiabilidad y validez del instrumento sobre calidad de vida, identificación de las características socio-demográficas de los trabajadores, determinación de las condiciones de vida reales del trabajador y valoración que éste hace de ellas.

En las tablas se presenta la información siguiendo dos criterios:

1. El análisis de los factores que componen la variable calidad de vida: datos socio-demográficos, áreas laboral, social, familiar y de salud. De este modo se señalan los títulos de las tablas y la secuencia que se encuentra en ellas, en total son 27 tablas que se inician con la No.3 y finalizan en la No. 29.

Las tablas se distribuyen así: características socio-demográficas, tablas 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9; nivel de gastos de los trabajadores, tabla 10, 11; factores que influyen en la calidad de vida de los trabajadores, tabla 12; grados de valoración de las áreas laboral, familiar, social y salud, tabla 13; área laboral, tabla 14; área social, tablas 15,16,17,18, 19; área familiar, tablas 20, 21, 22, 23, 24; área salud, tabla 25; y vivienda, tablas 26, 27, 28, 29.

2. El análisis que se hace de cada tabla, se realiza teniendo en cuenta dos direcciones diferentes: una vertical y otra horizontal, cada una en relación con la valoración de las respuestas. El análisis de las tablas que siguen la dirección vertical son aquellas que su valoración se hace por distribución de frecuencia, en ese sentido se encuentran las tablas 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 28 y 29; el análisis horizontal predomina en las respuestas que se valoran en forma de escalas, es el caso de las tablas 10, 11, 12, 13, 17 y 21. Sin embargo, en estas 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 presentan los aspectos socio-demográficos que hacen referencia a la edad, el género, el lugar de nacimiento, el estado civil, el nivel de escolaridad, ingresos y egresos, además del número de personas que viven en su casa y a su cargo.

Es importante tener en cuenta que la percepción no es un fenómeno mecánico totalmente sometido a la estructura del campo sensorial o del sistema nervioso, depende también de las actividades perceptivas del sujeto en el que cuenta su inteligencia, su experiencia anterior y también su personalidad. En la investigación se presentan los datos socio-demográficos de los trabajadores como factores influyentes en la percepción de las condiciones que componen la calidad de vida.

Tabla 3

Edad de los trabajadores

Rango de edad*	Área laboral		Promedio
	Administrativa	Sv.G	
18 - 22	6%	0%	5%
23 - 27	16%	22%	17%
28 - 32	22%	0%	18%
32 - 37	25%	22%	25%
38 - 42	15%	22%	16%
43 - 47	2%	22%	5%
48 - 52	15%	11%	14%

Nota. Sv.G = servicios generales.

* Los rangos están fijados de acuerdo a la frecuencia de respuestas encontradas en el grupo evaluado.

En la tabla 3 se presenta el promedio de edad de los empleados, el cual está relacionado con los rangos de edad en que frecuentemente se encuentran ubicados los empleados de la UNAB.

En general, el rango de edad predominante entre los trabajadores es de 32 a 37 años (25%), están distribuidos en el área administrativa (25%) y el área de servicios generales (22%). Esto indica que los trabajadores son personas adultas en edad productiva, que se adaptan a las políticas y necesidades de la empresa, con responsabilidades económicas individuales y/o familiares.

Retomando los resultados por áreas, se afirma que los trabajadores del área administrativa son más jóvenes que los empleados de servicios generales, los administrativos se encuentran entre 18 a 42 años de edad, concentrándose principalmente entre 28 a 37 años (47%). En el caso de los empleados de servicios generales, las edades oscilan entre los 23 y 52 años de edad, centrándose principalmente entre 23 a 27 años y 32 a 52 en un 22% y 66% respectivamente.

Lo anterior, se relaciona con las condiciones personales necesarias para desarrollar las tareas que exigen los diferentes cargos de la Universidad (véase Tabla 1) , así mismo con sus estilos de vida. En el caso del área administrativa, la frecuencia de empleados jóvenes se relaciona con las preferencias institucionales, debido a que este tipo de personas tienen perfiles que se adaptan mejor a las necesidades de la empresa y específicamente a las de los cargos, así mismo, los jóvenes pueden llegar a preferir estos cargos porque van de acuerdo con sus capacidades, porque pueden adelantar sus estudios dentro de la empresa, tienen posibilidades de ascenso, satisfacen sus necesidades económicas, etc; sin embargo, existen empleados entre los 48 y 52 años (15%) que tienen una trayectoria dentro de la Universidad.

En el área de servicios generales, la edad de los empleados se relaciona, en algunos casos, con personas que llevan muchos años dentro de la empresa y con el tipo de funciones que desempeñan; sus posibilidades de ascenso son pocas lo cual depende de aspectos tales como el nivel de instrucción y preparación.

Tabla 4

Género de los trabajadores

Género	Área laboral		Promedio
	Administrativa	Sv.G	
Femenino	92%	78%	91%
Masculino	7%	22%	9%

Nota. Sv.G = servicios generales.

La tabla 4 identifica el género de los trabajadores, para establecer su participación en la ejecución de tareas que demandan los cargos de las áreas laborales.

Los datos señalan que predomina el género femenino (91%) entre los empleados. En el área administrativa el 92% del total de los trabajadores que representa al género femenino, se distribuye entre los cargos de secretaria, supernumeraria, cajera y recepcionista, cuyas funciones se relacionan con actividades tales como: a) secretaria, encargada de la canalización de llamadas telefónicas, manejo de correspondencia (recepción, clasificación y elaboración), manejo de archivo, atención a estudiantes y docentes y otras actividades propias de la dependencia a la que pertenece; b) supernumeraria, que rota por los diferentes cargos a solicitud de los departamentos de la Universidad; c) cajera, encargada del manejo de dineros por concepto de matrículas, inscripciones, pagos, solicitud de documentos, multas, etc; y d) recepcionista, que canaliza el total de llamadas de la organización.

En el área de servicios generales el 78% del total de los trabajadores que representa al género femenino, se ubica en el cargo de aseadora, cuya función se relaciona con actividades que mantienen en completo orden y limpieza la planta física de la universidad (barrer, trapear, limpiar el polvo, organizar, entre otras); así mismo, tiene a su cargo pequeñas cafeterías ubicadas en algunos pisos de los edificios de la empresa cumpliendo tareas relacionadas con el aseo y mantenimiento de grecas y neveras, también son responsables de la elaboración de bebidas y el aseo en general del lugar. La empresa prefiere seleccionar personas del género femenino en esta área porque se adaptan mejor al perfil de los cargos existentes.

En el área administrativa, el género masculino (7%) está representado por personas que laboran en el departamento de contabilidad, quienes realizan tareas de oficina propias del cargo y del departamento en cual se desempeñan; y de la dependencia de multimedios, en donde son responsables del suministro y recepción de equipos (televisores, VHS, grabadoras, proyectores de opacos, de filminas y de acetatos, videos, filminas, etc.) para estudiantes y docentes; y en algunos casos, del traslado e instalación de éstos a los lugares donde son solicitados.

En el área de servicios generales, los hombres (22%) ocupan los cargos de auxiliar de mantenimiento y jardinero, cuyas funciones son: a) auxiliar de mantenimiento, se encarga de la dotación y adecuación de oficinas y salones (transporte de escritorios, sillas, equipos, cajas, etc.); reparación de sillas, mesas, ventanas, puertas y lámparas, entre otras actividades; y b) jardinero, es responsable del mantenimiento de la zona verde de la universidad (trasplante, traslado de materas, riego y corte de plantas, etc). En esta área son necesarios los hombres debido a que la fuerza física y vitalidad son esenciales para el óptimo desarrollo de estas tareas.

Tabla 5

Lugar de nacimiento de los trabajadores

Lugar de nacimiento	Área laboral		Promedio
	Administrativa	Sv.G	
Dpto de Caldas			
Chinchiná	2%		2%
Dpto de Córdoba			
Montería	2%		1%
Dpto de Cundinamarca			
Santa fe de Bogotá	5%		5%
Dpto Norte de Santander			
Cúcuta	2%		1%
Tibú	2%		2%
Dpto de Santander			
Bolívar	2%		2%
Barrancabermeja	3%		3%
Bucaramanga	47%	11%	42%

Tabla 5. (continuación)

Lugar de nacimiento	Área laboral		
	Administrativa	Sv.G	Promedio
Capitanejo	2%		3%
Enciso		11%	1%
Floridablanca	4%	33%	8%
Girón	4%		3%
Guaca		11%	1%
Guane	2%		1%
Jordán	2%		1%
Piedecuesta	5%		3%
Rionegro	4%		3%
San Gil	5%		6%
San Vicente		11%	2%
Silos		11%	2%
Socorro	2%		2%
Tona	2%		2%
Dpto de Tolima			
San Antonio	5%		5%

Nota. Dpto. = departamento; Sv.G = servicios generales.

En la Tabla 5, se observa que el 47% de los trabajadores administrativos son oriundos de la capital de Santander (Bucaramanga), el 37% pertenece a poblaciones Santandereanas y el 16% a otros departamentos del país como son Tolima, Norte de Santander, Cundinamarca, Caldas y Córdoba.

En el caso de los trabajadores de servicios generales, el 11% nace en Bucaramanga y el 77% en pueblos de Santander entre los que se destacan: Floridablanca, Enciso, Guaca, San Vicente y Silos, cabe resaltar que no hay personas que nacen en otros departamentos del país. Lo anterior permite analizar que los

trabajadores del área de servicios nacen, viven y trabajan dentro del departamento de Santander, principalmente viven y trabajan en la ciudad de Bucaramanga ,aunque hayan nacido en pueblos del departamento; lo que demuestra un marcado regionalismo, por lo tanto similitud en costumbres y estilos de vida.

Tabla 6

Estado civil de los trabajadores

Estado civil	Área laboral		Promedio
	Administrativa	Sv.G	
Casado	44%	44%	44%
Convive	7%	11%	8%
Separado	4%	33%	8%
Soltero	45%	11%	41%

Nota. Sv.G = servicios generales.

La tabla 6 establece el estado civil de los trabajadores, se analiza la situación de casados, conviven, separados o solteros, para identificar la responsabilidad individual y familiar en lo personal y económico.

En promedio en las dos áreas prevalecen los trabajadores casados y solteros en un 44% y 41% respectivamente.

En el área administrativa predominan los empleados casados (44%) y solteros (45%), en un menor porcentaje se encuentran los empleados que conviven (7%) y los separados (4%). Mantener una relación de pareja implica un alto nivel de responsabilidad debido al compromiso con el hogar respecto a la protección, cuidado de la pareja e hijos, generando gastos relacionados con la alimentación, la salud, el vestuario, la educación, el transporte, entre otros aspectos; éstos pueden ser fijados y compartidos con la pareja. Las responsabilidades de los solteros se enfocan más hacia lo personal, relacionado en lo económico con la alimentación, el vestuario, el estudio, pago de habitación y/o servicios, colaboración para con sus padres u otras personas a su cargo. En esta área prevalecen en un 45% los solteros en relación con un 11% en el

área de servicios generales, lo cual se atribuye a la juventud de los empleados administrativos, género y labor que realizan (véanse Tablas 1, 3 y 4).

En servicios generales, predominan los empleados casados (44%) y los separados (33%), situación que se relaciona principalmente con la edad, en su mayoría son personas entre los rangos de 23 a 27 años y 32 a 52 años, 22% y 66% respectivamente (véase Tabla 3), edades propias o usuales en las que las personas adquieren una relación de pareja estable o deciden separarse y trabajar en búsqueda del bienestar propio, el de la pareja y/o el de los hijos en el caso de que éstos existan, para cumplir con sus responsabilidades. En ésta área el predominio de la madurez (40-60, 65 años) hace que las personas se encuentren en medio de dos etapas del ciclo vital: adultez joven y adultez tardía, por lo tanto sus estilos de vida son diferentes y se enfocan a la realización de tareas similares a las que realizan en la empresa.

Tabla 7

Escolaridad de los trabajadores

Nivel escolar	Área laboral		Promedio
	Administrativa	Sv.G	
Primaria	5%	44%	11%
Secundaria	33%	56%	36%
Técnica	16%	0%	14%
Universitaria	45%	0%	39%

Nota. Sv.G = servicios generales.

La tabla 7 presenta el nivel escolar de los trabajadores en relación con el grado de instrucción recibida en centros educativos, lo cual permite conocer el nivel de preparación académica.

En general, el 39% de los trabajadores de la UNAB se encuentra en un nivel académico universitario, son profesionales o están adelantando estos estudios, y el 36% es bachiller.

En esta tabla se observa que los trabajadores administrativos tienen un alto nivel educativo, Universitario 45% y Técnico 16%. El nivel de instrucción de los trabajadores de ésta área debe ir de acuerdo con las necesidades de la empresa y del cargo en particular, para desempeñarse óptimamente es preferible un grado de instrucción medio (secundaria) que le brinde la oportunidad de realizar estudios avanzados (cursos de computadores, secretariado, entre otros) y posteriormente, la realización de una carrera universitaria. Es importante tener en cuenta que la empresa como institución educativa, les permite adelantar estudios acorde con sus necesidades individuales y colectivas, con la oportunidad de ascender a nivel laboral.

En el área de servicios generales, los empleados han alcanzado un nivel básico de primaria en un 44% y de secundaria en un 56%, el nivel de formación tecnológico, y universitario es nulo, debido a que el nivel sociocultural de estas personas es limitado en relación con factores económicos, sociales, entre otros; también se encuentra relacionado con la edad y el estado civil, ya que son personas con un estilo de vida determinado, cuya prioridad está representada por la responsabilidad familiar (económica, de protección, etc.) y no por la superación académica, para el desempeño de las funciones propias del cargo (aseadora, auxiliar de mantenimiento, jardinero) no es un requisito tener un nivel académico superior.

Tabla 8

Fuentes de ingresos de los trabajadores

Tipo de fuente	Promedio
Jornada normal de trabajo	100%
Ingresos familiares	30%
Negocios independientes	9%
Horas extras en la empresa	0%
Tiempo extra de trabajo fuera de la empresa	0%

La tabla 8 presenta las diferentes fuentes de donde provienen los ingresos de los trabajadores de la universidad.

En general, los ingresos de los trabajadores de la universidad proceden de la jornada de trabajo (100%), así mismo, obtienen dinero de sus familiares (30%) relacionado con el salario que devenga su pareja, pago de arriendo de habitación de sus hijos u otros familiares con quien comparte la vivienda, entre otros tipos de ayuda económica; un grupo reducido de trabajadores adquiere dinero de actividades económicas independientes (9%). Lo anterior, permite conocer que los ingresos relacionados con la jornada de trabajo no son suficientes, el trabajador acude a otras fuentes de ingreso, lo que indica que algunos de los empleados no pueden satisfacer todas sus necesidades y la de las personas que tiene a su cargo, afectando su bienestar físico, social, familiar y laboral.

Tabla 9

Nivel de ingresos y egresos de los trabajadores

Ingresos			Nivel*	Egresos		
Ad	Sv. G	p		Ad	Sv.G	p
0%	0%	0%	Menos de \$253.000	0%	0%	0%
			Entre \$254.000 y			
80%	100%	85%	\$750.000	65%	100%	71%
			Entre \$751.000 y			
16%	0%	14%	\$1.000.000	35%	0%	29%
			Mas de \$1.001.000			
3%	0%	1%		0%	0%	0%

Nota. Ad = área administrativa; Sv.G = área servicios generales; P = promedio; \$ = valor de la moneda en pesos colombianos.

* Valor que se fija teniendo en cuenta el salario mínimo del año de 1999.

En la tabla 9 se compara el promedio de ingresos y egresos de los trabajadores. En promedio, los ingresos de los empleados se encuentran entre \$253.000 y \$750.000 en

un 85%, dinero que obtienen principalmente del salario básico (100%) y de ingresos familiares (30%) (véase Tabla 8) . Lo anterior, indica que para algunos trabajadores el salario no es suficiente para cubrir todas las demandas, razón por la cual tiene negocios independientes y/o se ve obligado a compartir gastos con su pareja, hijos, u otras personas, lo cual obedece a que los trabajadores tienen diferentes responsabilidades a nivel personal y familiar (véase Tabla 6).

El promedio del nivel de egresos de los trabajadores de la universidad, oscila entre \$253.000 y \$750.000 en un 71%. A partir de lo anterior, se observa que los empleados tienen un nivel igual (71%) o superior (29%) de gastos respecto a su nivel de ingresos (véase Tabla 9) ; esta situación indica que los ingresos de los trabajadores no les permiten suplir totalmente las necesidades en relación con los elementos físicos, materiales y sociales que componen los diferentes entornos (familiar, laboral y social) en donde se desarrollan, y generan sentimientos de insatisfacción con su calidad de vida.

En el área administrativa, los ingresos se distribuyen en un 80% entre \$254.000 y \$750.000, en un 16% entre \$751.000 y \$1.000.000 y sólo en un 3% más de \$1.000.000. Los egresos son en un 65% entre \$254.000 y \$750.000 y en un 35% entre \$751.000 y \$1.000.000. Lo anterior, permite afirmar que los trabajadores de esta área gastan una cantidad igual o superior a sus ingresos, por ello algunos acuden a ingresos familiares. En el área de servicios generales, los ingresos y egresos se concentran en los dos casos en un 100% entre \$254.000 y \$750.000 , lo que indica que los trabajadores tienen un nivel de ingresos y egresos equitativo. Los datos de las áreas permiten afirmar que los empleados de la UNAB, tienen egresos superiores a sus ingresos, es decir, gastan todo el dinero que ganan, sin tener la oportunidad de ahorrar, invertir o gastar en otros aspectos que para ellos resultan importantes para su bienestar personal, familiar, económico y social.

La tabla 10 que se presenta a continuación, proporciona información que se relaciona con los gastos de los trabajadores en arriendo, alimentación, transporte, salud, educación, vestuario, recreación, dotación de vivienda, obligaciones financieras y servicios públicos.

Tabla 10

Valoración del gasto según aspectos que componen la calidad de vida de los trabajadores y en relación con las áreas en las que se desempeñan

Aspecto	Escala de valoración de gasto*									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Área										
Administrativa										
Vivienda	33%	15%	5%	5%	2%	0%	5%	4%	7%	24%
Alimentación	24%	36%	13%	5%	7%	5%	4%	4%	2%	0%
Transporte	4%	2%	27%	22%	15%	22%	2%	4%	2%	2%
Salud	4%	4%	13%	5%	11%	13%	25%	15%	5%	5%
Educación	16%	20%	18%	13%	7%	11%	5%	2%	5%	2%
Vestuario	0%	5%	2%	15%	11%	16%	16%	24%	9%	2%
Recreación	2%	0%	2%	0%	13%	11%	7%	16%	29%	20%
Dotac. Vivienda	9%	2%	4%	5%	7%	4%	15%	9%	33%	22%
Obi. Financiera	4%	7%	9%	13%	11%	9%	7%	7%	7%	20%
Servs. Públicos	3%	9%	16%	18%	15%	5%	13%	11%	4%	5%
Área Servicios generales										
Vivienda	33%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	0%	11%	44%
Alimentación	67%	22%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Transporte	0%	11%	33%	11%	11%	0%	22%	0%	0%	11%
Salud	0%	11%	0%	22%	11%	22%	11%	0%	22%	0%
Educación	0%	0%	22%	22%	11%	11%	22%	11%	0%	0%
Vestuario	0%	0%	11%	22%	11%	33%	11%	0%	11%	0%
Recreación	0%	0%	0%	11%	11%	0%	0%	22%	22%	33%
Dotac. vivienda	0%	0%	0%	0%	11%	33%	0%	33%	22%	0%
Obi. financiera	0%	11%	0%	11%	11%	0%	22%	44%	0%	0%
Servs. Públicos	0%	33%	11%	11%	22%	11%	0%	0%	0%	11%

Nota. Los valores porcentuales resaltados representan aquellos que son significativos en cada nivel de la escala de gasto.

* En esta escala, el valor 1 corresponde al nivel de mayor gasto y 10 al de menor gasto.

Desde el análisis horizontal la **vivienda**, en el área administrativa, se valora en primer lugar en un 33% y en décimo lugar en un 24%; se observa una polaridad en la escala de gastos, el menor gasto está relacionado con la tenencia de vivienda propia y el mayor gasto con el dinero que el trabajador destina para el pago de arriendo por una habitación, vivienda o financiación de ésta. En el área de servicios generales este aspecto ocupa el primer lugar con un 33% y el décimo lugar con un 44%, lo que indica que en vivienda este grupo de empleados gasta más dinero.

La **alimentación**, en los trabajadores del área administrativa, representa un nivel de gasto que ocupa el primer lugar en un 24% y el segundo lugar en un 36%. En el caso de los trabajadores de servicios generales, es un gasto prioritario que se concentra en los tres primeros niveles con un 67%, 22% y 11% respectivamente.

El **transporte**, para los trabajadores del área administrativa, se encuentra distribuido entre el tercer lugar con un 27%, el cuarto y el sexto lugar con un 22% respectivamente. En servicios generales, sucede algo similar, se encuentra distribuido entre el tercer y séptimo lugar con un 33% y 22% respectivamente; lo anterior señala que este gasto se encuentra entre el promedio, la empresa proporciona al trabajador un auxilio de transporte que cubre parte de sus gastos en este aspecto.

En la **salud**, los trabajadores administrativos se ubican entre el tercer, sexto, séptimo y octavo lugar con un 13%, 13%, 25% y 15% respectivamente. Los trabajadores de servicios generales, se distribuyen entre el cuarto, sexto y noveno lugar en un 22% para cada uno. Lo anterior indica que el nivel de gasto directo para el cubrimiento de las necesidades en este aspecto no es significativo, la institución educativa auxilia la afiliación de los trabajadores a instituciones prestadoras de servicios de salud.

La **educación**, en el área administrativa se encuentra en los tres primeros lugares en un 16%, 20% y 18% respectivamente. En servicios generales, ocupa el tercer, cuarto y séptimo lugar con un 22% para cada lugar. El nivel de gasto en este aspecto está dentro del promedio.

El **vestuario**, se distribuye entre el cuarto, sexto, séptimo y octavo lugar con un 15%, 16%, 16% y 24% respectivamente, para los trabajadores del área administrativa.

donde se observa una tendencia de gastos baja. En servicios generales se distribuye entre el cuarto lugar con un 22% y el sexto lugar con un 33%.

La **recreación**, en las dos áreas se concentra en los últimos lugares; en la administrativa se ubica en octavo lugar con un 16%, en el noveno con un 29% y en el décimo con un 20%. En el área de servicios generales, se encuentra en el octavo lugar con un 22%, en el noveno con un 22% y en el décimo con un 33%. Lo anterior, indica que la recreación es uno de los factores donde menos inversión hace el empleado debido a su condición económica.

La **dotación de la vivienda**, en el área administrativa, se ubica entre el séptimo, noveno y décimo lugar con un 16%, 33% y 22% respectivamente. En servicios generales, se concentra principalmente en el sexto lugar con un 33% , en el octavo con un 33% y en el noveno con un 22%, lo anterior indica un nivel de gasto bajo.

Las **obligaciones financieras**, en los trabajadores administrativos, ocupa el cuarto lugar con un 13%, el quinto con un 11% y el décimo con un 20%. En los trabajadores de servicios generales, se distribuye entre el primer lugar, el cuarto y quinto con un 11% en cada uno de éstos, el séptimo con un 22% y octavo con un 44%.

Los **servicios públicos**, en el área administrativa se distribuyen entre el tercer, cuarto y quinto lugar con un 16%, 18% y 15% respectivamente. En el área de servicios generales entre el segundo lugar con un 33%, el tercer, cuarto, sexto y noveno lugar con un 11% y con un 22% en el quinto, lo cual indica un nivel de gasto significativo.

Al analizar los resultados vertical mente, se encuentra que en el área administrativa el mayor gasto se presenta en la alimentación, seguido de la vivienda, el transporte y la salud. En el área de servicios generales gastan más dinero en la alimentación, en segundo lugar en el arriendo de la vivienda o habitación, los servicios públicos y el transporte. El menor gasto en administrativos lo constituye la vivienda en el caso de ser propia, seguido por la dotación de la misma, la recreación y las deudas. En servicios generales el menor gasto está representado por la vivienda y la recreación.

En el análisis de las áreas existen similitudes en relación con los mayores gastos en vivienda (arriendo) y alimentación, representan la satisfacción de necesidades fisiológicas; de igual forma, sucede en el bajo nivel de gastos respecto a la vivienda (es

propia) y la recreación. A partir de lo anterior, es necesario aclarar que la vivienda representa un mayor o menor gasto según sea el caso de cada trabajador, arriendo o propia (véase Tabla 26) .

A partir de lo anterior, se concluye que los trabajadores de la UNAB invierten sus ingresos principalmente en la satisfacción de las necesidades de vivienda y alimentación, restan importancia a las necesidades de recreación y dotación de la vivienda, debido a la insuficiencia de ingresos (véanse Tablas 8 y 9) , lo cual influye considerablemente en la satisfacción de otras necesidades que aportan al crecimiento y bienestar de todo individuo.

Tabla 11

Valoración promedio del gasto según aspectos que componen la calidad de vida de los trabajadores

Aspecto	Escala de valoración de gasto* *									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vivienda	27%	13%	5%	6%	2%	0%	5%	3%	8%	33%
Alimentación	30%	34%	13%	5%	6%	5%	3%	3%	2%	0%
Transporte	3%	3%	27%	22%	14%	19%	5%	3%	2%	3%
Salud	3%	5%	11%	8%	11%	14%	23%	13%	8%	5%
Educación	14%	1%	19%	14%	8%	11%	8%	3%	5%	2%
Vestuario	0%	5%	3%	16%	11%	19%	16%	22%	9%	0%
Recreación	0%	0%	0%	5%	13%	9%	6%	17%	28%	22%
Dotac. Vivienda	0%	0%	5%	5%	8%	8%	13%	13%	31%	19%
Obi. Financiera	9%	3%	8%	10%	13%	8%	9%	16%	6%	18%
Servs. Públicos	3%	13%	16%	17%	16%	6%	11%	9%	3%	6%

Nota. Los valores porcentuales resaltados representan aquellos que son significativos en cada nivel de la escala de gasto.

* En esta escala, el valor 1 corresponde al nivel de mayor gasto y 10 al de menor gasto.

La tabla 11 proporciona información relacionada con el promedio de gastos de los empleados en arriendo, alimentación, transporte, salud, educación, vestuario, recreación, dotación de vivienda.

Este análisis se lleva a cabo de forma horizontal con el fin de determinar la posición que tiene cada uno de los aspectos en la escala. De igual forma, se realiza un análisis vertical que permite determinar el orden de los gastos respecto a los demás.

De manera horizontal, el análisis demuestra que la valoración asignada a la **vivienda** es de 33% en el décimo lugar y del 40% entre el primer (27%) y segundo lugar (13%), lo anterior indica que el gasto respecto a la vivienda está relacionado con el arriendo, lo que lleva al trabajador a ubicarlo como prioridad entre sus gastos.

La **alimentación** se encuentra en la valoración 1 y 2 en un 64% lo que indica que el mayor gasto de los trabajadores es la satisfacción de la necesidad alimenticia en la consecución de un bienestar físico individual y familiar.

El **transporte** ocupa cuatro valoraciones distintas, tercer lugar (27%), cuarto (22%), quinto y sexto lugar (19% respectivamente), situación que señala la no prioridad de gastos en este aspecto. El transporte representa gastos cuando el trabajador cubre necesidades que no se relacionan directamente con su actividad laboral.

La **salud** está en el sexto y séptimo lugar, con un 14% y 23% respectivamente, indica un nivel de importancia no muy representativo, lo cual está directamente relacionado con el hecho que la UNAB vincula a sus trabajadores a una entidad de salud, realiza un descuento económico por nómina y asimismo brinda al empleado seguridad y beneficios individuales y familiares.

La **educación** está ubicada en diferentes lugares: en el primero (14%), tercero (19%), cuarto (14%) y sexto (11%); el nivel de gasto se relaciona en primer lugar, con aquellos trabajadores o hijos de éstos que se encuentran estudiando en la institución educativa, razón por la cual reciben auxilios económicos; y en segundo lugar con aquellos padres que deben cancelar la pensión y los útiles escolares de sus hijos.

El **vestuario** se ubica en el cuarto lugar en un 16%, en el sexto en un 19% en el séptimo en un 16% y en el octavo lugar en un 22%, lo que indica que el nivel de gasto es relativamente bajo, se debe tener en cuenta que la empresa le proporciona a sus

empleados la dotación pertinente para la realización de su trabajo, el nivel de gasto en vestuario se le puede atribuir a la compra de ropa y/o uniformes a sus hijos o personas a su cargo.

En cuanto a la **recreación** el nivel de gasto es bajo, se ubica en el octavo lugar en un 28%, lo cual indica que no es una prioridad para el empleado, los ingresos no son suficientes para cubrir esta necesidad; la empresa en conjunto con la cooperativa de empleados, CUPE, realiza actividades de recreación (deportivas, cursos, etc.) dirigidas al bienestar del empleado, para ello cuenta con una sede recreativa a la cual tienen acceso. Teniendo en cuenta el nivel de ingresos del empleado, para él y su familia la posibilidad de tener unas vacaciones fuera de la ciudad (gastos en transporte, alojamiento, alimentación, entre otros.) es muy limitada.

La **dotación de vivienda** ocupa el noveno lugar en el 31% de los casos, lo que permite concluir que el gasto es bajo por diferentes razones, tales como, el trabajador posee una vivienda óptimamente dotada, sus ingresos son insuficientes y no le permiten adquirir elementos físicos y materiales para su comodidad, entre otras.

Las **obligaciones financieras** se ubican en el décimo lugar, 18%, y en el octavo, 16%; este aspecto representa un nivel de gasto relativamente bajo, hecho que obedece a la posibilidad que tienen los trabajadores de satisfacer sus necesidades básicas con los ingresos, y a las facilidades que la empresa proporciona a sus empleados, para obtener préstamos mediante la Cooperativa Universitaria para Empleados, CUPE, que les ofrece servicios tales como auxilios funerarios, vales para cafetería, seguros, préstamos, créditos, entre otros.

Los **servicios públicos** ocupan el tercer lugar en un 16%, el cuarto en un 17% y el quinto en un 16% de los casos, situación que indica que el gasto es de considerable importancia (nivel medio), teniendo en cuenta que la vivienda el trabajador posee los servicios públicos indispensables para vivir cómodamente y hace buen uso de éstos.

Respecto al análisis vertical, en general, los empleados distribuyen sus ingresos en orden de importancia en la alimentación, seguido de la vivienda (arriendo), el transporte y la educación. El menor gasto de los empleados de la universidad está

relacionado con la vivienda para el caso de ser propia, en segundo lugar está la recreación y la dotación de la vivienda.

Tabla 12

Valoración promedio de los factores que influyen en la calidad de vida de los trabajadores

Factor	Nivel de influencia				
	Mucho	Bastante	Regular	Poco	Nada
Familia	84%	12%	1%	1%	0%
Estudio	48%	41%	9%	1%	0%
Salud	50%	30%	15%	5%	0%
Vivienda	31%	47%	19%	1%	1%
Amigos	5%	3%	48%	12%	3%
Disponib. económica	45%	36%	16%	3%	0%
Otras circunstancias	3%	23%	44%	20%	9%
Entorno de residencia	19%	44%	23%	28%	1%

La tabla 12 presenta los datos correspondientes a la valoración que los empleados hacen de los factores que influyen en la calidad de vida, mediante la utilización de la siguiente escala: mucho, bastante, regular, poco, nada. Estos factores inciden en la percepción que tienen los trabajadores del entorno en el que interactúan y por lo tanto en la de su calidad de vida.

Desde el análisis horizontal, se identifica que la **familia** en un 94% de los casos es valorada en las categorías mucho y bastante, representa el conjunto de valores y creencias propias; así mismo, constituye el medio que proporciona un ambiente adecuado para el desarrollo integral del trabajador, complemento y motivador para el cumplimiento de metas, y en cierta medida, el centro de sus esfuerzos en la adquisición de los recursos económicos para cumplir con las responsabilidades individuales o familiares. Dentro de la población estudiada existen características personales que influyen en la percepción del empleado en relación con el factor familiar tales como el

género, en su mayoría femenino, 91%, así mismo el hecho de que sean santandereanos (véase Tabla 5), que se caracterizan por su regionalismo y unión, el estado civil (véase Tabla 6) y la colaboración económica que pueden recibir de ésta (véase Tabla 9).

El **estudio**, en un 89% se ubica en las categorías entre mucho y bastante, es un factor importante para el trabajador, representa el medio por el cual puede acceder a nuevos conocimientos, desarrollar habilidades, interactuar eficientemente con el medio, lograr un ascenso en su trabajo y finalmente, obtener mayores ingresos que contribuyan a su bienestar individual y familiar. La importancia que se le da al estudio, se relaciona con el nivel escolar que el trabajador posee (véase Tabla 7) y los factores positivos o negativos que a partir de esto se hayan conseguido.

La **salud**, en un 80% se ubica entre mucho y bastante, teniendo en cuenta que este factor es esencial en la vida de todo ser humano; para el trabajador es importante contar con buenos servicios de salud a nivel preventivo y curativo debido a que ello contribuye con su bienestar físico y emocional permitiéndole tener las condiciones necesarias para la realización de sus actividades diarias.

La **vivienda**, en un 78% se concentra entre mucho y bastante, el empleado tiene en cuenta la influencia de la vivienda y el entorno 44%, ya que los elementos materiales que constituyen su residencia y los componentes del entorno también contribuyen al bienestar del individuo.

Los **amigos**, en un 60% se ubica entre regular y poco, para el empleado es más importante la familia.

La **disponibilidad económica**, se encuentra distribuida entre mucho y bastante en un 81% , es valorada como el medio indispensable que permite al trabajador, a través de sus ingresos, satisfacer las necesidades básicas (alimentación, vivienda, salud, etc.) propias y las de las personas que tiene bajo su responsabilidad en la consecución de un mayor bienestar, la disponibilidad económica se relaciona con las diferentes fuentes de ingresos que posea el trabajador (véase tabla 8) .

Con base en el análisis vertical, el factor que más influye en la calidad de vida de los trabajadores de la universidad es la **familia** (84%), en segundo lugar se encuentra la **salud** (50%), el **estudio** (48%) y La **disponibilidad económica** (45%).

En el área administrativa (véase Apéndice D) de acuerdo al análisis horizontal: la **familia** se centra principalmente en la escala mucho en un 85% y bastante en un 15%; el **estudio** influye en un 45% en la valoración mucho y en un 44% en bastante, en un 9% regular y 2% en poco; la **salud** se encuentra en un 49% en mucho y en un 29% en bastante, frente a un 16% en regular y un 4% en la escala poco; la **vivienda** se ubica dentro de la escala en un 31% en mucho, en un 45% en bastante, frente a un 20% en regular; los **amigos** son valorados dentro de la escala principalmente en un 47% en regular y 35% en poco; las **circunstancias materiales** son valoradas dentro de la escala de valoración en un 11% en mucho, en un 16% en bastante, en un 47% en regular y en poco en un 25%; por último, la influencia del **entorno** es valorada en un 24% en regular, como poco en un 51% y en un 20% en nada.

Verticalmente, el factor que más influye es la **familia**, en segundo lugar la **salud**, luego el **estudio** y la **vivienda**. Lo que menos influye son los **amigos** y la **disponibilidad económica**.

En servicios generales, la **familia** está ubicada en la valoración mucho en un 78%, en la valoración bastante, regular y poco en un 11% para cada caso; la influencia del **estudio** es valorada entre mucho, bastante y regular en un 67%, 22% y 11% respectivamente; la **salud** se encuentra en la valoración mucho en un 56%, en bastante en un 33% y en poco en un 11%; la **vivienda** se valora principalmente dentro de la escala mucho en un 33%, bastante en un 56% y regular en un 11%; los **amigos** se ubican dentro de la escala entre bastante, regular y poco en un 33%, 56% y 11% respectivamente; la influencia de la **disponibilidad económica** se encuentra distribuida entre mucho y bastante con un 33% para cada uno, en un 22% regular y 11% en poco; las **circunstancias materiales** se ubican en la escala en la valoración bastante en un 44%, regular en un 22%, en un 11% poco y en un 22% nada; para finalizar, el **entorno** se distribuye entre la valoración bastante, regular y nada en un 67%, 22% y 11% respectivamente.

Verticalmente, el factor que más influye en la calidad de vida es la **familia**, seguida del **estudio**, en tercer lugar la **salud** y la **vivienda**. Lo que menos influye son las **circunstancias materiales**.

A partir de lo anterior, se concluye que para los trabajadores de la UNAB la familia, la salud y el estudio son los factores que más influyen en la calidad de vida, debido a que son considerados medios fundamentales para la realización de otros objetivos que contribuyen al bienestar físico y social de todo individuo.

Tabla 13

Valoración promedio de las áreas que influyen la calidad de vida de los trabajadores

Área	Categorías					
	No se aplica al caso	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Laboral	5%	1%	4%	18%	49%	23%
Familiar	20%	8%	5%	10%	28%	29%
Social	13%	2%	3%	11%	46%	25%
Salud	13%	1%	8%	24%	36%	18%

Los resultados de la tabla 13, presentan la valoración que hacen los trabajadores respecto a las diversas áreas (laboral, familiar, social y salud), que influyen en su calidad de vida, de acuerdo a la categorización no se aplica al caso, muy malo, regular, bueno y muy bueno, que depende del significado que le atribuyan a cada factor. El análisis de la tabla se hace teniendo en cuenta dos sentidos, uno horizontal y otro vertical.

Es importante aclarar que cada uno de los factores de las áreas que se presentan en esta tabla, son revisados detalladamente, a través de las tablas que aparecen posteriormente. Así, la tabla 14 corresponde al área laboral; las tablas 15, 16, 17, 18, 19 corresponden al área social; las tablas 20, 21, 22, 23, 24 corresponden al área familiar; y la tabla 25 corresponde al área salud.

Área laboral

En la tabla 13 se observa en sentido horizontal, que los trabajadores ubican su valoración en las categorías bueno (49%) y muy bueno (23%), lo cual significa que se sienten satisfechos (72%); en sentido vertical esta área ocupa el primer lugar. Se relaciona este orden con los beneficios que ofrece la organización al empleado, el cual percibe la organización como una entidad donde puede desempeñarse satisfactoriamente.

Tabla 14

Valoración promedio de ítems representativos del área laboral

Ítems	Categorías					
	No se aplica al caso	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	0%	0%	1%	31%	55%	13%
2	0%	0%	0%	12%	43%	35%
3	1%	1%	8%	28%	38%	24%
4	2%	0%	2%	29%	48%	19%
5	37%	3%	17%	39%	14%	2%
6	13%	0%	2%	10%	62%	12%
7	0%	0%	0%	1%	46%	52%
8	1%	0%	0%	3%	61%	34%
9	1%	1%	2%	22%	46%	33%
10	2%	1%	8%	12%	61%	13%
11	12%	2%	15%	35%	25%	9%
12	0%	0%	0%	7%	65%	23%
13	2%	0%	1%	12%	65%	20%
14	7%	0%	0%	24%	54%	14%

Tabla 14. (continuación)

Ítems	Categorías					
	No se aplica al caso	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
15	14%	1%	2%	10%	54%	19%
16	17%	0%	1%	15%	49%	18%
17	0%	0%	8%	20%	48%	24%
18	0%	0%	1%	13%	64%	23%

En la tabla 14 se presenta el resultado de la valoración de los ítems al interior del área laboral (véase Apéndice A). El análisis se realiza teniendo en cuenta los resultados más representativos con relación al **salario** (1); **los compañeros de trabajo** (12, 13, 14); la **valoración del trabajo** (15, 16, 17); **el reconocimiento del trabajo** (18); **las herramientas de trabajo** (2); **la capacitación** (3, 4, 5, 6, 9), **creatividad** (10); y **promoción** (11).

El **salario** es valorado por el 55% de los trabajadores como bueno, pues cubre sus necesidades básicas; sin embargo el 31% de los casos lo ubica en la categoría regular, lo que significa que no les permite cubrir otras necesidades, o mejor aún, vivir de la manera que ellos quieren; esto se evidencia si se tiene en cuenta que un 52% del personal mantiene una relación de pareja (véase Tabla 6) y un 55% tiene a su cargo de cuatro a cinco personas (véase tabla 22).

La **valoración del trabajo** por parte de los familiares y amigos, es ubicada por el 48% y el 54% de los trabajadores en la categoría de bueno respectivamente. El **reconocimiento del trabajo** por parte de la organización es valorado como bueno en el 64% de los casos, la empresa responde a lo que el trabajador espera de ella (64%) y esto facilita la identificación con ella. Así mismo, el trato que existe con sus **compañeros de trabajo** es valorado entre bueno en un 65% y muy bueno en un 21.5%; sin embargo la valoración del trabajo por parte de los compañeros se ubica entre bueno y regular 78%,

situación que muestra dificultades a nivel intragrupal en el reconocimiento del desempeño individual en el desarrollo de las tareas.

En cuanto a las **herramientas de trabajo** se observa que la empresa proporciona necesarias para el adecuado desarrollo de las funciones del trabajador, el uso que el trabajador hace de los materiales se valora entre bueno y muy bueno por el 78% de la muestra.

Por otro lado, se presenta que el grado de satisfacción tiende a disminuir respecto a los programas de **capacitación** que ofrece la organización, se valoran entre regular y bueno, 28% y 43% respectivamente. Algunos trabajadores reciben instrucción por parte de sus compañeros cuando comienzan a trabajar, otros aprenden sobre la marcha observando lo que hacen sus compañeros; no existe un programa formal de inducción y entrenamiento de la empresa que les permita aprender y avanzar equilibrada y colectivamente.

Además, considerando que la familia nuclear ejerce una fuerte influencia en la calidad de vida de los trabajadores de la empresa (véase Tabla 12), el grado de insatisfacción es mayor respecto a los programas de capacitación dirigidos a sus familias, su valoración está ubicada entre las categorías mala y regular (56%), consideran estos programas casi inexistentes reflejándose poca participación de la familia en el entorno laboral del trabajador. La valoración de la categoría no se aplica al caso (37%) responde a trabajadores cuyo estilo de vida no involucra familia nuclear - solteros(as)-. La UNAB en algunos casos, no administra directamente los procesos de entrenamiento y capacitación de sus trabajadores, función que se desarrolla a través de las cajas de compensación familiar, AR.P y EPS, a las cuales se encuentran afiliados los trabajadores de la empresa.

Igualmente existe insatisfacción con relación a las políticas que en promoción maneja la empresa, con una valoración entre regular (35%) y bueno (25%).

En el área administrativa, (véase Apéndice D), el **salario** es valorado como bueno por el 65% frente a un 29% valorado como regular, lo que indica tendencia a disminuir en el grado de satisfacción.

La relación con los **compañeros de trabajo** es valorada principalmente como buena y muy buena para un 96%; entre ellos la relación es buena para el 64% y muy buena para el 14%, es regular para el 14%; ellos valoran el trabajo de forma positiva en un 82% y como regular para un 15%. En general las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son satisfactorias lo que permite al empleado un mejor desempeño individual y grupal.

La **valoración del trabajo** que hacen los amigos es buena y muy buena en un 53% y 25% respectivamente; para los vecinos es el trabajo que tienen es bueno y muy bueno en un 55% y 11% respectivamente frente a un 23% que da una valoración de no se aplica al caso lo que indica que la relación con éstos es escasa o nula por lo tanto su valoración no existe o no se le da importancia; la familia es buena en un 40% y muy buena en un 37% , para el 18% es regular, esto se relaciona con el hecho de que el trabajo no permita la satisfacción de las necesidades individuales y/o familiares.

El reconocimiento del trabajo de la empresa es bueno para el 84% frente a un 15% para quien es regular.

Las herramientas de trabajo, son buenas y muy buenas en un 42% y 40% respectivamente, la empresa le proporciona al empleado de ésta área los implementos necesarios para el óptimo desarrollo de sus funciones, entre ellos computadores, máquinas de escribir eléctricas, escritorios, papelería en general, y todos aquellos materiales que se requieran.

La capacitación inicial que da la empresa es buena para el 42% y regular para el 33%; las oportunidades de acceso a la capacitación son buenas y muy buenas en un 75%, son regulares para el 18%, en la universidad se planea capacitaciones dirigidas al empleado en relación con diferentes campos entre los que encontramos la informática; la que recibe la familia es regular para el 57% , entre buena y muy buena para el 22% y no se aplica al caso para el 31%, esto se relaciona con la escasa o nula capacitación que reciben los miembros de la familia del empleado; la aplicabilidad de los estudios realizados en el trabajo es bueno para el 47%, muy bueno para el 24% y regular para el 20%, la oportunidad de aprender cosas nuevas es buena y muy buena en un 69% y regular para el 22%.

La oportunidad de desarrollar la **creatividad** en el trabajo es buena y muy buena para un 58% y 16% respectivamente, frente a un 13% que lo ubica como regular.

La **promoción** en la organización se encuentra distribuida en la valoración buena y muy buena para un 20% y 9% respectivamente, es regular en un 38%, malo en un 15% y no se aplica al caso para un 13%.

En el área de servicios generales (véase Apéndice D), el **salario** es valorado como bueno en un 44%, frente a un 33% que lo ubica como regular, lo indica igualmente tendencia a disminuir el grado de satisfacción.

La relación con los **compañeros de trabajo**, está en la valoración buena en un 78% y muy buena en un 11%,; entre los compañeros la relación es buena en un 67% y muy buena en un 11%; los compañeros dan una buena valoración de su trabajo en un 44%, una muy buena en un 11%, frente a un 33% que lo ubica como regular. Lo anterior indica que a pesar de que existen buenas relaciones con los compañeros y entre estos, algunos no valoran el trabajo de sus compañeros lo cual puede llegar a influir negativamente en las relaciones intragrupalas.

En la **valoración del trabajo**, los amigos valoran positivamente su trabajo en un 56% (bueno) y 11% (muy bueno), pero un 22% lo ubica en no se aplica al caso debido a que algunos trabajadores no tiene amigos que conocen lo suficiente el trabajo para poder dar una valoración, entre otras razones; los vecinos valoran su trabajo como bueno y muy bueno en un 44% y 22% respectivamente, como regular en un 22% y no se aplica al caso un 11%; la familia da una valoración positiva en un 56% (buena) y 11%(muy buena), frente a un 22% como regular y 11% como malo.

El **reconocimiento del trabajo**, es valorado por el empleado positivamente en un 67% como bueno y en un 22% como muy bueno, para el 11% es regular.

Las **herramientas de trabajo** que la empresa le proporciona son buenas y muy buenas en un 67% y 22% respectivamente, en un 11 % son valoradas como regulares.

La **capacitación** que la empresa le dió para realizar el trabajo fue buena y muy buena en un 33% en cada caso, regular en un 22% y mala para un 11%; la capacitación que recibe es principalmente buena y muy buena para un 78% y regular para un 22%; la que se dirige a la familia se distribuye en buena para un 11%, regular para un 22%,

mala para un 22% y no se aplica al caso para un 44% lo cual obedece a la inexistencia de ésta; los estudios son aplicables al trabajo en una valoración buena para un 78% frente a un 22% no se aplica al caso; el trabajo le da la oportunidad de aprender nuevas cosas en una valoración buena y muy buena en un 56% y 22% respectivamente, es regular para un 22%.

La **creatividad**, puede ser desarrollada dentro del trabajo de manera buena para un 67%, muy buena y regular para un 11% en cada caso.

La oportunidad de **promoción** dentro de la empresa se encuentra distribuida dentro de la escala de valoración entre buena y muy buena en un 33% y 11% respectivamente, es regular para el 33%, mala y no se aplica al caso al en un 11%; los resultados obtenidos se relaciona con algunas características personales de los empleados de ésta áreas, como la edad, el nivel de escolaridad, los estilos de vida, entre otras, que son necesarias para desempeñarse en otros cargos.

Área Social

En relación con el área social, en la tabla 13, se observa en sentido horizontal, una valoración satisfactoria (71%) por parte de los trabajadores, el 46% y 25% de la muestra ubican el área en las categorías bueno y muy bueno respectivamente. En sentido vertical esta área ocupa el segundo lugar, siendo un área que influye positivamente en la calidad de vida de los trabajadores. Esta valoración se asocia con la amabilidad y cordialidad de los trabajadores de la Institución Educativa; existen grupos informales dentro de la institución cuyas relaciones intra e ínter grupales son buenas.

En la tabla 15 que aparece a continuación, se presenta el resultado de la valoración de los ítems al interior del área social (véase Apéndice A). El análisis se realiza teniendo en cuenta los resultados más representativos con relación a la **compañía en el tiempo libre** (42); **servicios públicos** (43); y **fiestas** (44).

Tabla 15

Valoración promedio de los ítems del área social

Ítems	Categorías					
	No se aplica al caso	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
42	27%	3%	6%	18%	38%	7%
43	0%	0%	0%	13%	53%	34%
44	13%	0%	0%	6%	53%	27%

Los trabajadores que comparten el tiempo libre con amigos valoran su compañía en forma satisfactoria ubicando la calificación, 38%, en la categoría bueno. El 27% de la muestra ubica su calificación en la categoría no se aplica al caso, situación que obedece a las diversas obligaciones que cumplen trabajadores, las cuales les permiten muy poco tiempo libre prefiriendo dedicarlo a su familia; las reuniones sociales que realizan son valoradas satisfactoriamente en el 80% de los casos; también los servicios públicos con los que poseen (87%).

En el área administrativa (véase Apéndice D), el tiempo libre que se comparte con los amigos es bueno para un 33%, muy bueno para un 15%, es regular para el 25%, malo y muy malo en un 11% para cada caso.

Los servicios con los que cuenta son buenos para el 62% de los trabajadores, es muy bueno para el 35% y muy malo para el 5%.

La última fiesta realizada en la casa fue entre buena y muy buena en un 40% y 33% respectivamente, frente a un 27% que responde que no se aplica al caso, lo cual se relaciona con la no realización de fiestas en la casa.

En el área de servicios generales (véase Apéndice D), el tiempo compartido con amigos, está distribuido dentro de la escala entre bueno (44%) y no se aplica al caso (44%), un 11% lo valora como regular.

Los servicios con los que cuenta son buenos y muy buenos en un 44% y 33% respectivamente, son regulares para el 22%.

La última fiesta realizada fue buena en un 67%, muy buena para el 22% y regular para 11% de los empleados, lo cual indica que el trabajador hace reuniones sociales con alguna frecuencia.

Tabla 16

Ejecución promedio de actividades de los trabajadores

Tipo de actividad	Nivel de ejecución		
	Sólo	Con la Pareja	Con otras personas
Ir a cine	3%	53%	38%
Ir al bar	2%	44%	33%
Reuniones con los amigos	11%	42%	39%
Visita Familiar	31%	53%	42%
Celebraciones Religiosas	22%	61%	42%
Comprar Ropa	41%	53%	52%
Ver T.V	38%	55%	53%
Estudio	48%	8%	34%

La tabla 16 determina las actividades que desarrollan los trabajadores ya sea solos, acompañados por la pareja o por otras personas. Como se muestra en la tabla, la pareja ocupa el lugar más importante en la vida de los trabajadores, los porcentajes más altos se localizan en las actividades que desarrollan en su compañía; con ésta, principalmente asisten a las celebraciones religiosas (61%), ven t.v (55%), lo mismo sucede con actividades como visitas familiares (53%), ir de compras (53%), ir al cine (53%) y a bares (44%); los trabajadores tienen la oportunidad de formar y mantener un lazo afectivo que contribuya a su desarrollo personal y a su estabilidad emocional.

En cuanto a la realización de actividades de recreación y sano esparcimiento, además de la pareja, los trabajadores se apoyan significativamente en otras personas cuando se reúnen con los amigos (39%), salen de compras (52%) o ven t.v (53%), oportunidades para interactuar, compartir con otros el tiempo libre, y ampliar su círculo

social y el de su familia. La actividad que menos comparten es el estudio, prefieren realizarla solos (48%), por factores como el manejo del tiempo.

En el área administrativa (véase Apéndice D), los trabajadores prefieren ir a cine (83%) y a bares (82%) acompañados por la pareja u otras personas; a las reuniones con los amigos va acompañado por la pareja (44%) o por otros (38%), pero algunos prefieren ir solos (13%); las visitas familiares y las reuniones religiosas son realizadas solos en un 33% y 20% respectivamente, pero prefieren asistir a éstas en compañía de otros y de la esposa principalmente (55%) (60%); para el trabajador comprar ropa y ver la televisión son actividades que pueden llevarse a cabo solos (44%) (36%), acompañados por la pareja (51%) (53%) y por otras personas (51%) (53%); las actividades escolares las prefieren realizar solos 51%, lo cual se relaciona con sus horarios de trabajo.

En el área de servicios generales (véase Apéndice D), los empleados prefieren ir a cine y a bares acompañados por la pareja (56%) (22%) u otras personas (22%) (22%) respectivamente, a diferencia de los empleados administrativos, un 11%(en cada caso) prefiere ir solo; en el caso de las reuniones con los amigos, en ésta área escogen ir acompañados principalmente (77%); las visitas familiares, las reuniones religiosas y comprar ropa son actividades que realizan solos o acompañados en un mayor porcentaje; ven la televisión preferiblemente acompañados por la pareja (67%) pero un 44% lo hace solo; las actividades educativas las realizan solos principalmente (33%) y acompaños por la pareja un 11%, por otros un 22%.

En la Tabla 17 que se presenta a continuación, se relaciona el tipo de ayuda que prestan los trabajadores a los amigos y/o reciben de sus amigos. Esta tabla se analiza en sentido horizontal y vertical.

En sentido horizontal muestra que el 66% del personal da consejos a sus amistades, el 34% da alojamiento temporal y el 31% asistencia en enfermedad. Los trabajadores reciben regalos en ocasiones especiales en un 66% y ayuda económica en un 27%. Estas actividades fortalecen los lazos sociales existentes y crean cercanía, aumentan la posibilidad de relacionarse y satisfacer necesidades básicas, de seguridad, afiliación y reconocimiento.

Sin embargo, no todos los empleados están dispuestos a prestar y/o recibir ayuda pues, el 17% y 16%, ni presta ni recibe ayuda respectivamente; son trabajadores poco abiertos al medio social, que se centran en las relaciones familiares, confían más en éstas. En sentido vertical los trabajadores, en su mayoría, dan consejos personales (67%) y reciben regalos en ocasiones especiales (81%).

Tabla 17

Ayuda promedio que los trabajadores prestan a los amigos y/o reciben de los amigos

Tipo de ayuda	Nivel de ayuda	
	Presta	Recibe
Alojamiento Temporal	34%	20%
Económica	25%	27%
Asistencia Enfermedad	31%	22%
Cuidado de los hijos	14%	3%
Consejos Personales	66%	63%
Regalos	48%	61%
No Presta ni Recibe	17%	16%

En relación con la ayuda que prestan y/o reciben los trabajadores del área administrativa de sus amigos (véase Apéndice D) , se observa en sentido horizontal, que sobresale el dar consejos en el 62% de los casos y en el 33% el asistir en caso de enfermedad, como el recibir regalos en ocasiones especiales (60%); se observa también que un grupo de trabajadores recibe y da en igual proporción cuidado de los hijos, 9%, y recursos financieros, 24%. En sentido vertical, los trabajadores dan en mayor proporción consejos, 62% y reciben regalos, 60%.

Al igual que el grupo de trabajadores del área administrativa, los del área de servicios generales, muestran en la tabla en sentido horizontal (véase Apéndice D) , también prestan en mayor proporción, 89%, consejos y asistencia en caso de

enfermedad, 67%, pero recibiendo en igual proporción consejos, 89% y en segundo lugar regalos, 67%. En sentido vertical, también prestan y reciben consejos, 89%.

Tabla 18

Valoración de las personas que residen en el mismo barrio de los trabajadores

Característica de las personas	Área laboral		Promedio
	Ad	Sv.G	
Respetuosa con los demás	67%	89%	70%
Se puede hablar con ellas	67%	67%	67%
Limpia/aseada	64%	33%	59%
Amable/dispuesta a ayudar	47%	83%	53%

Nota. Ad = administrativa; Sv.G = servicios generales.

La tabla 18 indica la valoración de los trabajadores acerca de las personas que viven en su mismo barrio, de modo general y de acuerdo a las áreas en las que se desempeñan. Como puede verse la valoración que tienen respecto a sus vecinos es altamente satisfactoria; los califican como personas respetuosas con los demás (70%) y capaces de dialogar (67%). Los trabajadores del área administrativa hacen una valoración similar (véase Apéndice D), el respeto es valorado por el 67% y la posibilidad de diálogo por un 67% de los empleados. En el área de servicios generales, los trabajadores valoran las personas que viven en sus respectivos barrios en un 89% como respetuosas y en un 83% como personas amables. Esto le permite al trabajador satisfacer sus necesidades de estima y crear vínculos sociales que lo apoyen permanentemente.

La tabla 19 que se presenta a continuación, describe los tipos de asociaciones a las que pertenecen los trabajadores, de manera general y de acuerdo a las áreas en las que se desempeñan. Como se observa, el 44% de ellos, hace parte de la Cooperativa Universitaria para Empleados (CUPE); las personas que pertenecen a asociaciones

religiosas tienen fácil acceso a la iglesia y éstas se encuentran ubicadas en un 38% dentro del sector de residencia.

Tabla 19

Asociaciones a las que pertenecen los trabajadores

Tipo de asociación	Área laboral		Promedio
	Ad	Sv.G	
Ninguna	0%	22%	11%
Junta de acción comunal	15%	11%	13%
CUPE	20%	67%	44%
Religiosa	75%	0%	38%

Nota. Ad = administrativa; Sv.G = servicios generales.

Todos los trabajadores del área administrativa integran algún tipo de asociación, en su orden pertenecen a grupos religiosos (75%), CUPE (20%) y juntas de acción comunal (15%). En esta área el sentido de afiliación se orienta hacia lo espiritual evidenciado por el predominio de integrantes de grupos religiosos. Lo contrario ocurre con los empleados del área de servicios generales, quienes pertenecen principalmente a CUPE (67%), y otros prefieren no pertenecer a alguna asociación (22%); los empleados prefieren formar parte de organizaciones que les den la posibilidad de obtener recursos financieros, es este el caso de las cooperativas; contrario a los empleados administrativos, no pertenecen a ningún tipo de asociación religiosa.

Área familiar

En relación con el área familiar, los resultados de la tabla 13, en sentido horizontal, indican que la valoración por parte de los trabajadores es satisfactoria, se encuentra en un 57% entre bueno y muy bueno, con un 10% de la muestra que considera no aplica a su caso; esta valoración a los casos en los que el trabajador no tiene familia nuclear, es soltero. En sentido vertical esta área ocupa el tercer lugar en

relación con las demás áreas. Se relaciona esto con el hecho de que el personal de la UNAB en un 52% de los casos mantiene una relación de pareja estable y la mayoría son mujeres, de modo que se puede decir que gran parte del personal femenino, el 91%, valora sus relaciones familiares como satisfactorias.

Tabla 20

Valoración promedio de ítems representativos del área familiar

Ítems	Categorías					
	No se aplica al caso	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
19	22%	0%	1%	14%	17%	16%
20	19%	0%	0%	1%	24%	50%
21	21%	0%	2%	14%	29%	34%
22	2%	0%	1%	15%	22%	48%
23	21%	1%	1%	12%	20%	45%
24	36%	35%	12%	10%	5%	1%
25	13%	2%	7%	13%	45%	20%
26	18%	8%	3%	13%	33%	26%
27	29%	13%	4%	14%	31%	9%
28	26%	2%	13%	13%	32%	15%

En la tabla 20 se presenta el resultado de la valoración de los ítems al interior del área familiar (véase Apéndice A). El análisis se realiza teniendo en cuenta los resultados más representativos con relación al **lazo afectivo con los hijos** (20); **apoyo** (22); **comunicación** (23); **economía** (24); **relaciones de pareja** (19, 21); y **planificación familiar** (25, 26, 27, 28).

Para el 33% del personal la relación de pareja es calificada como buena y muy buena, el 22% considera que no se aplica a su caso, hecho que se evidencia si se observa

que el 52% de los trabajadores no tienen ningún compromiso, son separados o solteros (véase Tabla 6) . La mayoría del personal que es femenino, 91% (véase Tabla 4) , prefiere desarrollar sus actividades con la pareja y mantiene unas buenas **relaciones**. Para el 48% del personal la **contribución de la familia al crecimiento personal** es calificada como muy buena, de modo que ejerce una motivación alta en el mejoramiento de la calidad de vida.

Teniendo en cuenta la situación económica que presentan, para el 36% no se aplica al caso, porque no tienen relación de pareja, para el 35% de los trabajadores la posibilidad de tener otro hijo es muy mala. Esto si se tiene en cuenta que los ingresos que maneja el trabajador en el 85% de los casos se encuentra entre uno y dos salarios mínimos, \$253.000 a \$750.000 (véase Tabla 9) ; son bajos comparando el costo de vida de la ciudad y no alcanzan para cubrir totalmente las necesidades que poseen, de forma que sus ingresos están destinados en primera instancia a los gastos de alimentación seguidos de vivienda y educación (véase Tabla 11) , por lo que un nuevo miembro de la familia demandaría nuevos gastos, con posibilidades mínimas de cubrirlos.

En relación con la valoración del área que hacen los trabajadores del área administrativa (véase Apéndice D) , se observa un alto grado de satisfacción con su **relación de pareja**, los procesos de **comunicación** con ésta y con las **actividades que desarrollan** junto a ella, pues las ubican en las categorías bueno y muy bueno con el 30% y 35% respectivamente. Los que tienen hijos consideran muy satisfactorios los **lazos afectivos** que tienen con sus hijos, son valorados por un 16% como buenos y un 44% como muy buenos. Pero, si bien esto es cierto, no consideran conveniente para su economía el tener otro hijo, su nivel de ingresos no alcanza para cubrir las necesidades que demanda un nuevo miembro (véase tabla 9) , valoran como muy malo, 16%, y malo, 24%, este aspecto; para algunos no existe, de hecho, ni la posibilidad de tener hijos, califican con no se aplica al caso, 40%. Acerca de la **planificación familiar** el 45% de los trabajadores tiene un conocimiento muy bueno de los centros y los servicios que prestan, pero el 40% no hace uso de ellos.

En el área de servicios generales los trabajadores (véase Apéndice D) , valoran su relación de pareja como muy buena, 56%, o por el contrario regular, 22%, situación que muestra dificultades en el mantenimiento de una buena **relación**, como en sus procesos de **comunicación**. Sin embargo, el tiempo que comparten con su pareja en el desarrollo de diversas actividades y la contribución que su familia hace a su crecimiento personal, son valorados en las categorías bueno, 33%, y muy bueno, 38%. Al igual que el otro grupo de trabajadores, poseen magníficos **lazos afectivos** con sus hijos, 56%, pero no resulta conveniente económicamente tener otro hijo, valoran este aspecto como muy malo, 56%. Consideran que el conocimiento que tienen sobre los centros de **planificación familiar** y de los servicios que prestan es bueno, 33% y muy bueno 26%; los que los usan valoran sus servicios en bueno, 33% y regular, 22%, mostrando tendencia a disminuir el grado de satisfacción en este aspecto..

Tabla 21

Ayuda promedio que los trabajadores prestan a la familia y/o reciben de la familia

Tipo de ayuda	Nivel de ayuda	
	Presta	Recibe
Alojamiento Temporal	48%	61%
Económica	58%	55%
Asistencia Enfermedad	59%	81%
Cuidado de los hijos	27%	50%
Consejos Personales	67%	78%
Regalos	63%	73%
No presta ni recibe	0%	0%

En la Tabla 21 se relaciona el tipo de ayuda que prestan los trabajadores a la familia y/o reciben los trabajadores de su familia. Esta tabla se analiza en sentido horizontal y vertical. Se observa en sentido horizontal que los trabajadores tienen la posibilidad de prestar ayuda económica (58%) a sus familiares; reciben de ella asistencia

en caso de enfermedad (81%), consejos personales (78%), regalos en ocasiones especiales (73%), alojamiento temporal (61%) y cuidado de sus hijos (50%). La ayuda que los trabajadores prestan a su familia, es una forma de retribuir la ayuda que reciben de ésta en diversas ocasiones; intercambian bienes y servicios que favorecen el funcionamiento del sistema familiar, razón por la que la familia representa para el empleado el factor que más influye positivamente (96%) en su calidad de vida. En sentido vertical, los trabajadores, en su mayoría, dan consejos personales (67%) y reciben asistencia médica de sus familiares (81%).

En cuanto a la ayuda que prestan y/o reciben los trabajadores del área administrativa, la tabla indica (véase Apéndice D) , en sentido horizontal, que reciben más ayuda que la que ellos prestan a sus familiares, reciben ayuda principalmente en asistencia en caso de enfermedad, 82%, seguida por consejos, 77%, y regalos, 71%; la ayuda que ellos prestan en cuanto a recursos económicos en igual proporción la reciben, 56%. En sentido vertical, los trabajadores dan principalmente regalos, 65% y reciben consejos, 77%.

Los trabajadores del área de servicios generales, prestan y/o reciben ayuda de sus familiares en proporciones más altas que el grupo anterior, prestan ayuda principalmente en asistencia en caso de enfermedad, 89%, seguido por alojamiento temporal, 78%, y reciben consejos personales, 100%, seguidos por regalos, 89%. En sentido vertical, los mayores puntajes de la ayuda que prestan se encuentran en la asistencia en caso de enfermedad y consejos personales, 89% respectivamente; en la ayuda que reciben se encuentran nuevamente los consejos y los regalos (véase Apéndice D).

La Tabla 22 que se presenta a continuación, hace referencia al número de personas que conforman la unidad familiar. Se observa que en el 55% de los casos la unidad familiar está compuesta por un grupo máximo de cuatro personas, lo que indica la existencia de una familia nuclear.

Tabla 22

Personas que componen la unidad familiar de los trabajadores

Número de Personas por unidad Familiar*	Área laboral		Promedio
	Ad	Sv.G	
1-4	57%	45%	55%
5-8	38%	44%	39%
9-12	5%	11%	6%

Nota. Ad = administrativa; Sv.G = servicios generales.

* = El número de personas está fijado por rangos de acuerdo a la frecuencia de respuestas encontrada en el grupo de encuestados.

En el área administrativa los trabajadores hacen parte de una unidad familiar constituida en un 57% por una a cuatro personas, entre las cuales se encuentran esposo(a) e hijos solteros fundamentalmente (véase Tabla 23).

Para las personas que laboran en el área de servicios generales, la unidad familiar está formada en un 45% por una a cuatro personas y en un 44% por cinco a ocho personas, entre las cuales están los hijos solteros y esposo(a), seguido de hijos casados, sujetos no familiares, madre y/o los nietos. Se aprecia que son familias en donde el nivel de responsabilidades es alto. El mayor porcentaje, el 70%, de población femenina evidencia el hecho de que los núcleos familiares los formen los cónyuges y los hijos solteros, estos últimos teniendo en cuenta que el promedio de edad de la muestra está entre los 28 y 32 años, tienen hijos que se encuentran en etapa niñez y/o preadolescencia.

La tabla 23 que aparece a continuación, señala el tipo de personas con las que conviven los trabajadores. En general el 60% de la muestra convive con los hijos solteros (60%), el esposo (a) (44%) y la madre de alguno de los cónyuges (44%).

Tabla 23

Parentesco de las personas que comparten la unidad familiar de los trabajadores

Tipo de personas	Área laboral		Promedio
	Ad	Sv.G;	
Hijos solteros	56%	78%	60%
Esposo/a	42%	56%	44%
Madre	47%	22%	44%
Hermanos	4%	11%	33%
Otros familiares	25%	11%	23%
Padre	25%	11%	23%
Otros no familiares	22%	22%	22%
Hermanos casados y familia	9%	11%	9%
Hijos casados	5%	22%	8%
Nietos	5%	22%	8%

Nota. Ad = área administrativa ; Sv.G = área servicios generales.

El ordenamiento del promedio de los trabajadores es similar al de los trabajadores del área administrativa ya que viven con los hijos solteros (56%), seguidos por la madre de alguno de los cónyuges (47%) y el esposo (a) (42%). En el área de servicios generales las personas conviven igualmente con los hijos solteros (78%), seguidos por el esposo (a) (56%) y la madre, sujetos no familiares, hijos casados y nietos, cada uno de éstos con un equivalente del 22%.

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 que compartan la vivienda con estas personas hace que el 71% tenga gastos equivalentes a los ingresos recibidos de uno a dos salarios mínimos, \$253.000 y \$750.000 (véase

Tabla 9) , por la distribución de responsabilidades que se comparten dentro el núcleo familiar.

Tabla 24

Métodos de planificación familiar que conocen y/o usan los trabajadores

Conoce			Nivel	Usa		
Ad	Sv. G	P		Ad	Sv.G	P
82%	78%	86%	Pildora	16%	11%	16%
85%	67%	83%	Preservativo	25%	33%	27%
76%	56%	73%	Ritmo	22%	11%	20%
76%	44%	72%	Inyección	13%	0%	11%
73%	67%	72%	Ligadura trompas de falopio	20%	33%	17%
60%	44%	58%	DIU	18%	0%	16%
58%	44%	56%	Coito interrumpido	7%	11%	8%
62%	22%	56%	Vasectomía	0%	0%	0%
42%	0%	36%	Diafragma	18%	0%	0%

Nota. Ad = área administrativa; Sv. G = área servicios generales; P = promedio.

En la tabla 24 se presentan los métodos de planificación familiar que conocen y/o usan los trabajadores en general y respecto a cada una de las áreas en las que se desempeñan.

A nivel general los trabajadores conocen los métodos de planificación familiar especialmente se destaca la píldora, 86%, seguida del preservativo, 83% y el ritmo, 73%. La primera, a pesar de ser el más conocido de los métodos de planificación no se usa como medio de prevención y control de natalidad, pues sólo el 16% lo emplea para tal fin. Por el contrario, el preservativo y el ritmo, además de ser conocidos, son los métodos más usados por los trabajadores, obtienen puntajes de 27% y 20%

respectivamente, seguido por la ligadura de trompas de falopio con un 17% respectivamente y el dispositivo intrauterino, DIU, 16%.

En este aspecto hay relación entre los métodos que conocen y los que usan los trabajadores. Sin embargo, hay que resaltar que estos métodos son efectivos como medio de planificación pero no son los más seguros para el control de la natalidad, como es el caso del preservativo y el ritmo. Es importante tener en cuenta, que el factor planificación implica un gasto para el trabajador y éste no lo incluye dentro de su presupuesto porque forma parte del aspecto salud; el hecho de estar afiliados a una EPS les significa invertir en todo lo relacionado con salud, razón por la que no destinan parte de sus ingresos para usar los métodos.

Para el grupo de trabajadores del área administrativa el método más conocido es el preservativo (85%) seguido por la píldora (82%), el ritmo y la inyección (76% respectivamente), y los más usados son el preservativo (25%) y el ritmo (22%). Para los del área de servicios generales el método más conocido es la píldora (78%), seguido por el preservativo y la ligadura de trompas de falopio (67%), prevaleciendo el uso de los dos últimos (33%).

Área de Salud

Si se observa la tabla 13 el área de salud muestra en dirección horizontal, una valoración satisfactoria por parte de los trabajadores, el 36% de la muestra ubican el área en la categoría bueno. Sin embargo, es importante tener en cuenta que este grado de satisfacción muestra tendencia a disminuir, pues el 24% de la muestra ubica su valoración en la categoría regular. En sentido vertical esta área ocupa el cuarto lugar en relación con las demás, siendo un área que no muestra tendencia a influir positivamente en su calidad de vida. Esto se relaciona con el nivel de inversión que el trabajador realiza en esta área, la ubica según la escala de gasto (véase tabla 11) en séptimo lugar.

El personal siente cubierta la necesidad de salud a través de los beneficios que la empresa le brinda al afiliarlos a entidades promotoras de salud, subsidio que hace que el trabajador tenga menores gastos, y a su vez, que lo considere en uno de los últimos

lugares dentro de las inversiones que realiza. La preocupación que se presenta con relación a la salud se manifiesta en el uso adecuado de los servicios cuando los necesitan y en el interés por el mantenimiento del bienestar físico y mental que le permita desarrollarse en todos los campos y alcanzar sus expectativas.

Tabla 25

Valoración promedio de los ítems del área salud

Ítems	Categorías					
	No se aplica al caso	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
34	2%	8%	22%	32%	28%	8%
35	19%	8%	13%	27%	30%	3%
36	16%	0%	1%	36%	44%	5%
37	40%	2%	3%	28%	15%	13%
38	0%	0%	7%	2%	58%	33%
39	0%	2%	0%	4%	62%	32%
40	12%	2%	3%	24%	38%	20%
41	1%	7%	21%	32%	33%	6%

En la tabla 25 se presenta el resultado de la valoración de los ítems al interior del área de salud (véase Apéndice A) . El análisis se realiza teniendo en cuenta los resultados más representativos con relación a **chequeos médicos (34)**; **relación trabajo - salud (35, 36, 37, 38)**, **alimentación (39, 40)**; y **calidad de servicios de salud (41)**.

Los gastos que manejan los trabajadores en salud son bajos, 23%, en un séptimo lugar en relación con los demás gastos (véase Tabla 11), se asocia esto a que la empresa apoya al empleado con afiliación a entidades de salud con el fin de cubrir sus necesidades y garantizar su óptimo desempeño laboral. El 32% y el 28% valoran en las categorías bueno y regular respectivamente, la frecuencia con que se realizan chequeos médicos.

El 62% del personal valora satisfactoriamente el tipo de alimentos que consume aunque su dieta alimenticia es valorada en la categoría bueno y regular con un 38% y 24% respectivamente. Los trabajadores consideran que tanto su estado emocional (57%) como la forma en que realizan sus funciones (80%) y, algunas veces, la naturaleza de éstas (28%) afectan su desempeño e influyen directamente en su calidad de vida, afectando la salud física y mental del grupo.

Así mismo, se destaca que el buen estado de salud constituye factor fundamental para un óptimo desempeño laboral (91%). Se califica la calidad de los servicios de salud que reciben como regular y buena con un 32% y 33% respectivamente; la organización delega la responsabilidad del manejo del área de salud de sus empleados a las EPS, a las que están afiliados, y por motivos como la desinformación, los trabajadores no aprovechan sus beneficios.

Los trabajadores del área administrativa, valoran la frecuencia con que se realizan **chequeos médicos** como regular, 42%, mostrando tendencia hacia una valoración negativa, ubican la **incidencia del estado emocional en la salud física**, en las categorías bueno y regular, 31% y 21% respectivamente, como la **calidad de los servicios de salud** que recibe con un 33% y un 42% respectivamente. Consideran que el **tipo de alimentos** que consumen es bueno y no influyen negativamente en su estado de salud y por lo tanto, en su calidad de vida (véase Apéndice D). Para los trabajadores del área de servicios generales, la frecuencia con que se realizan **chequeos médicos** es valorada igualmente como buena y regular con un 33% y 22% respectivamente. Consideran que su **estado emocional influye en el estado físico** significativamente, muestran valoraciones entre bueno y regular; valoran su alimentación como buena y muy buena aunque su dieta no es la más conveniente para su buen estado de salud. Finalmente califican los **servicios de salud** que reciben en las categorías bueno y malo, 33% respectivamente, mostrando tendencia hacia el grado de insatisfacción (véase Apéndice D).

Vivienda

En relación con la Vivienda, se analizan la tenencia de vivienda, servicios públicos, así como la satisfacción que presentan los trabajadores con la ubicación, el barrio y el precio del alquiler.

Tabla 26

Tenencia de vivienda de los trabajadores

Tipo de vivienda	Área laboral		Promedio
	Ad	Sv.G	
Propia	64%	78%	66%
Alquilada	36%	22%	34%

Nota. Ad = administrativa; Sv.G = servicios generales.

La tabla 26 señala la modalidad de tenencia de vivienda de los trabajadores. El 66% de los empleados tiene vivienda propia, aunque cabe aclarar que algunos de ellos la están cancelando por cuotas, mientras que la del 34% es alquilada; este hecho lo evidencia el valor que asignan a la vivienda en la escala de gastos (véase tabla 13) , representa menor gasto en el caso de ser propia, ocupa el lugar 10, y el mayor gasto, ocupa el lugar 1, en el caso de ser alquilada o de estar cancelándola.

En el área administrativa un 64% vive en casa propia, en servicios generales el porcentaje es mayor 78%, esto se relaciona con la edad productiva de la población de esta área (véase Tabla 9), quienes tienen más oportunidades económicas, relativas a su status social, para invertir sus ingresos.

Tabla 27

Servicios públicos de los que dispone la vivienda de los trabajadores

Tipo de Servicio público	Promedio
Agua	100%
Baño (sanitario y ducha)	100%

Tabla 27. (continuación)

Tipo de Servicio público	Promedio
Luz	100%
Gas natural	100%
Teléfono	100%

Como se observa en la Tabla 27, la vivienda del 100% de los trabajadores cuenta con todos los servicios públicos; la muestra pertenece a un estrato socioeconómico superior al nivel 3, que influye positivamente en la calidad de vida de los trabajadores.

Tabla 28

Servicios de los que dispone la zona residencial de los trabajadores

Tipo de Servicio	Área laboral		Promedio
	Ad	Sv.G	
Escuela pública	67%	33%	80%
Cafeteria/bar/casino	89%	89%	59%
Zona verde/parque	47%	33%	91%
Farmacia o droguería	95%	78%	80%
Kiosco/venta de periódico	33%	22%	50%
Centro cultural	85%	89%	31%
Comisaria de policía/ cuartel	69%	89%	62%
Mercado/supermercado	76%	100%	89%
Banco/caja de ahorro	91%	89%	4 5%
Iglesia	47%	67%	92%
Clínica/ centro médico	89%	100%	72%
Instalación deportiva	76%	100%	91%
Centro de servicio social	62%	44%	31%
Jardín Infantil	33%	22%	86%

Nota. Ad = administrativa; Sv.G = servicios generales.

La tabla 28 presenta los servicios que posee el sector donde residen los trabajadores. Según los resultados, los trabajadores tienen acceso a la mayoría de los servicios; el 80% cuenta en su zona residencial, con escuela pública y un 86% con jardines infantiles, de manera que tienen fácil acceso a centros educativos para sus hijos.

En un 80% los empleados poseen farmacia o droguería, lo que señala que pueden acceder a instalaciones de salud que cubren necesidades inmediatas en caso de enfermedad. Las zonas verdes e instalaciones deportivas que existen en el 91% de los casos, permiten el desempeño de actividades de recreación y esparcimiento, también poseen iglesia un 92% y supermercados un 89% que les garantizan en este último caso, el cubrimiento de la necesidad básica de alimentación.

En menor proporción la zona de residencia de los trabajadores cuenta con centros de servicios sociales y culturales existiendo en un 31% de los integrantes de la muestra.

Los trabajadores del área administrativa tienen más cerca de su zona de vivienda los servicios de droguería (95%), bancos o cajas de ahorro (91%), clínica o centro médico (89%), cafeterías, bar, casino (86%), centro cultural (85%), e instalación deportiva (76%); con lo que menos se cuenta es con kiosco/venta de periódico (33%) (véase Apéndice D).

En el área de servicios generales, los trabajadores encuentran cerca de sus viviendas principalmente mercados o supermercados (100%), clínica o centro de salud (100%) e instalación deportiva (100%), también cuentan con cafetería/ bar/ casino (89%), comisaría o policía (89%), banco o caja de ahorro (89%) y centro cultural (89%); al igual que los empleados del área administrativa, los sitios más escasos son el kiosco o venta de periódico (22%), además del Jardín Infantil (22%) (véase Apéndice D).

Los trabajadores tienen cerca de sus viviendas lugares e instituciones prestadoras de servicios que les garantizan bienestar biológico, psicológico y social a nivel individual y colectivo.

La tabla 29 que aparece a continuación, indica el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores respecto a la localización de su vivienda valorando de acuerdo a muy satisfecho, satisfecho, indiferente, poco satisfecho o nada satisfecho

Tabla 29

Valoración promedio de características de la vivienda de los trabajadores

Característica de la vivienda	Nivel de satisfacción				
	Muy Satis.	Satis.	Indifere nte	Poco satis .	Nada Satis.
Ubicación	39%	45%	6%	9%	0%
Barrio	33%	44%	9%	14%	0%
Precio	5%	16%	0%	14%	0%

Nota. Satis. = satisfecho

. Los resultados señalan que se encuentran totalmente satisfechos con la ubicación (94%) y el barrio (77%). Esto se asocia con las características que tienen los vecinos, los cuales para el grupo son amables, están dispuestos a dialogar, respetuosos y ordenados (véase Tabla 18). Para las personas a las que representa un egreso el arriendo, el 16% de ellos se encuentra satisfecho con el precio que tienen que pagar y un 14% se considera poco satisfecho.

En el área administrativa se encuentran satisfechos principalmente con la ubicación (53%) y el barrio (45%), en cuanto al precio del alquiler no existen diferencias significativas entre la satisfacción (18%) e insatisfacción (16%). En el área de servicios generales, la mayor satisfacción corresponde a la ubicación de la vivienda (67%), seguida del barrio (44%); el precio del alquiler es satisfactorio (11%) (véase Apéndice D).

Discusión

El instrumento sobre Calidad de Vida que se utiliza para la recolección de la información de este estudio, contiene inicialmente ítems inválidos en las áreas laboral (1-12 y 14-24), social (50 y 51) y de salud (46, 47 y 49). Para el desarrollo de la investigación éstos se modifican y el instrumento es sometido nuevamente al proceso de validez y confiabilidad, a través de dos pruebas pilotos que dan como resultado lo siguiente: por un lado, la revalidación de los ítems considerados como tales; y por el otro, la validez de los que se modifican durante el proceso. Es así como se obtiene la validez y la confiabilidad total del instrumento que mide la variable Calidad de Vida del estudio de la UNAB.

Las conclusiones que se obtienen en esta investigación indican el papel que juegan las características socio-demográficas y los elementos físicos, materiales y sociales tales como: salud, vivienda, economía, educación, trabajo, familia y amigos, presentes en los diversos entornos: laboral, social y familiar, que conforman el medio ambiente de los trabajadores en las áreas administrativa y de servicios generales de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB, en la percepción que tienen de su calidad de vida.

Características Socio-demográficas

Identificar las características socio-demográficas es importante dentro de un estudio de calidad de vida porque proporcionan información acerca de las características físicas, económicas, educativas y de género de la población. De esta forma permiten ubicar la muestra con la que se trabaja y evidenciar las necesidades que presenta en los diversos ambientes en los que interactúa. Según Ardila (1995), los estudios de calidad de vida se correlacionan con el status socio-económico, las relaciones interpersonales que maneje el individuo, el estado civil, los ingresos y la edad. En la medida que el individuo crece se desarrolla con mayor autonomía, aprendiendo a defenderse y valerse por sí mismo en la satisfacción de existentes y nuevas necesidades, éstas se relacionan con la

edad y las aspiraciones y expectativas que se tengan. Las necesidades de un individuo no son las mismas durante su vida, varían según la situación social, económica, familiar e instante de la vida en que se encuentre. De allí que conocer las características de una población, se convierta en aspecto fundamental para las investigaciones sobre calidad de vida.

Con respecto a los datos socio-demográficos de la muestra, se observa que el promedio de edad se encuentra entre los 33 y 37 años (25%), la mayoría del personal mantiene una relación de pareja, 52%, con un 91% de la muestra que corresponde al género femenino y un 9% al masculino. El promedio de personas a cargo es de una a cuatro (55%) y viven con sus hijos solteros, 60%, esposo(a) y la madre de uno de los cónyuges (44% respectivamente). El 42% de la muestra es oriunda de la ciudad de Bucaramanga y el 43% de poblaciones aledañas a ésta, pertenecientes al departamento de Santander. El nivel de escolaridad que se presenta es bachiller en un 36% y un 53% que cursaron o están cursando estudios técnicos o universitarios. El nivel de ingresos promedio se encuentra entre uno a dos salarios mínimos (\$254.000 y \$750.000) en el 85% de los casos, con un nivel de gastos que se ubica en el mismo rango en el 71% de los casos. Sus egresos son destinados a la alimentación (64%) en primera instancia, seguidos por la vivienda (40%) y la educación (34%).

En relación con las anteriores características se evidencia que los trabajadores de la muestra tienen un alto grado de obligaciones; 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 66% de la población en estudio cuenta con vivienda propia, no obstante un grupo dentro de este porcentaje la adquiere a través de cuotas que aún no terminan de cancelarlas, lo que significa que no ha solucionado sus problemas de vivienda. Son personas de ciudad, que ocupan un estrato social medio-bajo, por lo que sus necesidades respecto del ingreso son mayores y según las responsabilidades, expectativas y aspiraciones que manejan quieren ser mejoradas, con el fin de brindar lo mejor a los suyos.

Esta muestra presenta un nivel medio-alto de preparación académica por lo cual sus intereses se orientan a mejorar su instrucción, por ello dentro del 39% de la

población en estudio se hallan trabajadores que con el apoyo de la organización están cursando una carrera universitaria, razón por la que sus gastos en educación son altos. Por las responsabilidades que tienen frente a sus esposos(as) e hijos el gasto en alimentación ocupa el primer lugar, de igual forma el desplazamiento hacia sus labores se incrementa en la medida en que habitan en sectores de estratos medio-bajo que están alejados del sitio de trabajo, la empresa le suministra un subsidio de transporte, por el ingreso que reciben de uno a dos salarios mínimos.

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

Satisfacción o Insatisfacción en los Factores que Componen la Calidad de Vida (Laboral, Social, Familiar y de Salud)

En relación con los satisfactores en la valoración dada a los factores que influyen en la calidad de vida se observa lo siguiente:

En el área laboral los resultados señalan que el 72% de los trabajadores en las áreas administrativa y de servicios generales de la UNAB, perciben satisfactoriamente su calidad de vida laboral, ubican su calificación en las categorías buena y muy buena. El trabajador percibe la organización como una entidad donde se puede desempeñar satisfactoriamente, en lo que le gusta, y aplicando sus conocimientos. Esta valoración mejora la percepción que éste tiene acerca de sus condiciones de vida reales en otros contextos; la satisfacción de una amplia gama de necesidades personales, de supervivencia, de seguridad y de afiliación, interactúan unas con otras, para dar a la persona la sensación de ser útil, de ser reconocida por los logros que obtiene y de tener



oportunidades de mejorar sus habilidades y conocimientos, tanto dentro como fuera de la organización.

Lo anterior se relaciona con lo que plantea Herzberg (citado por Araujo. 1999), 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 que las motivaciones en el ambiente de trabajo se centran en permitirle al individuo desarrollar un trabajo acorde con sus habilidades y capacidades que le generen nuevos conocimientos. Este ambiente de trabajo se mejora con los beneficios que la empresa brinda al trabajador en materia de subsidios.

El grupo de trabajadores se siente satisfecho con la función que desempeña(53%) pues le permite hacer uso de los conocimientos y habilidades (76%), como con las herramientas de trabajo que le ofrece para su realización (78%). Percibe la organización como una entidad promotora de la creatividad en el desempeño de su labor, así mismo considera que reconoce la labor que realizan (64%). Sin embargo presenta tendencia hacia la insatisfacción en relación con el salario (31%), manifiesta que no le permite cubrir las necesidades que tiene según sus expectativas, así como de las posibilidades de ascenso (35%), son casi inexistentes pues la organización no maneja políticas formales para la promoción de su personal, la capacitación especialmente a la familia y valoración del trabajo por parte de sus compañeros.

Max Neef (citado por Méndez y Rodríguez. 1998), considera que las necesidades no son carencias sino también y simultáneamente, potencialidades humanas y colectivas, de ahí la importancia de emprender estrategias que respondan a las necesidades específicas del grupo de trabajo trascendiendo el ámbito laboral, no sólo en el cumplimiento de la legislación sino en la razón de ser de la misma: el bienestar de los trabajadores, clave del desarrollo empresarial. El trabajador de la UNAB 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 su bienestar y desarrollo personal. Situación que se observa por la estabilidad laboral que la organización brinda, además del desempeño que alcanzan en las tareas que desarrollan.

Un ambiente de trabajo se percibe como satisfactorio y propicio para el bienestar y el desarrollo del individuo si ofrece oportunidades reales de educación, perfeccionamiento y participación en las decisiones relacionadas con el trabajo. Los trabajadores ubican la capacitación que la organización ofrece en la escala de valoración como buena (43%), pero se presenta tendencia hacia la disminución al ubicar el puntaje del 28% en la categoría regular; situación que puede generar focos de insatisfacción al respecto.

Los resultados que se obtienen en el área social, describen una percepción satisfactoria de sus relaciones sociales (45%), ésta es representativa si se tiene en cuenta que el trabajador forma parte de un ambiente donde las relaciones interpersonales son abiertas y existe facilidad para entablar relaciones con el personal de dentro y fuera del lugar de trabajo.

Los autores Reimel (1990), Max Neef (1986); y Ardila (1995) señalan que una calidad de vida no puede aislar las relaciones interpersonales que maneja el individuo no solo en su ambiente laboral sino en el ambiente externo. Esto se evidencia si se tiene en cuenta que la totalidad de la muestra se relaciona con su familia extensa, vecinos u otros amigos los cuales constituyen un apoyo social. Así mismo, los trabajadores pertenecen a asociaciones como CUPE, 44%, religiosas, 38% y junta de acción comunal, 13%, propicias para ampliar sus respectivos círculos sociales. Además, muestran preferencia por el desarrollo de actividades en compañía de la pareja (52%), de igual forma el apoyo que reciben es mayor por parte de sus familiares y los servicios que poseen en el sector donde residen son satisfactorios para ellos.

Aunque los trabajadores no perciben a sus amigos como influyentes en su calidad de vida, la valoran en las categorías mucho y bastante con un 8% y 5% respectivamente, su familia (96%) y sus vecinos (76%) si lo son por el reconocimiento que hacen de las labores que realizan. Estos últimos por sus características (dispuestos a dialogar amables, respetuosos, limpios y organizados) son un apoyo importante para el trabajador.

De igual forma para ellos el factor social es clave en su calidad de vida y se sienten satisfechos con ella en el 70% de los casos. Las experiencias que se llevan a cabo

en 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 grupo". Chiavenato (1998, p. 145).

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 que desarrollan los grupos sociales en que participa. Razón por la cual la valoración dada al factor social por parte de la muestra es significativa dentro de la calidad de vida y es considerada satisfactoria (46%), son seres humanos que se encuentran inmersos en una sociedad que le propicia facilidad para entablar relaciones interpersonales, se encuentran rodeados de personas que son un apoyo y están dispuestas a ayudar, con una organización que propicia espacios de socialización. 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 que se satisfacen esas necesidades.

Todos estos aspectos que los trabajadores perciben como satisfactorios son los que hacen del factor social parte fundamental de la calidad de vida del trabajador de la UNAB. Pero igualmente la sociedad en que se desarrolla le estipula parámetros y normas que deben asumir en la búsqueda de sus expectativas.

Los resultados que se relacionan con el área familiar indican una percepción satisfactoria por parte de los trabajadores, 55%; la familia juega un papel muy importante en la vida de los individuos. Maslow (citado por Araujo. 1999), establece preponderante en la calidad de vida la satisfacción de las necesidades de pertenencia y amor, sobresaliendo la familia por ser el núcleo de especial interés para la personalización del ser humano. De la estabilidad de la familia depende que la calidad de vida difiera. También la escuela, la sociedad, los amigos, las prácticas religiosas, hacen que la persona comprenda de donde viene, sus raíces y desde éstas, se sienta capaz de vivir, nutrirse y proyectarse. Las necesidades de estimación y logros, le permiten saber al individuo que tiene un lugar en el mundo, que es querido y que vale en ese lugar, éstas también se satisfacen de modo especial en la familia.

Para que la percepción sobre la calidad de vida de los individuos sea satisfactoria debe involucrar al factor humano con todos sus roles. Si se tiene en cuenta que el individuo además de ser trabajador y amigo, es esposo(a), padre o madre, 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 porque 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 a que sienta satisfechas sus necesidades superiores. Los trabajadores de la muestra son personas, en su mayoría de género femenino (91%), que mantienen una relación de pareja satisfactoria y fuertes lazos afectivos con sus hijos, que reciben y brindan apoyo a sus familiares, de manera que la influencia que ella ejerce en los suyos es alta, tiene que cuidar y brindar educación a sus hijos y mantener una relación estable de pareja. Esto implica que los empleados propicien el desempeño de actividades que le permitan alcanzar ingresos adecuados para el sustento de su familia la cual ocupa lugar prioritario dentro de su vida y así sentir que contribuye al crecimiento personal de ellos y de ella misma.

El factor salud desempeña un papel importante si se tiene en cuenta que un buen estado biológico facilita el desarrollo de tareas y el desempeño de actividades que le permitan cubrir las necesidades al individuo en el área laboral, familiar y social. Para los trabajadores de la UNAB su salud es satisfactoria en un 36% y regular 24%, datos que se relacionan con la influencia que tiene en su calidad de vida (50%); los gastos en este aspecto no son altos, pues los trabajadores sienten cubiertas sus necesidades de salud a través de los beneficios que la empresa proporciona con la afiliación a entidades promotoras de salud, EPS.

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, ésta propicia sitios

y herramientas de trabajo acordes con las características ergonómicas de los individuos, que les garanticen seguridad en el desempeño de sus tareas.

De igual forma, dentro de este aspecto incide el autocuidado que tenga el individuo, la frecuencia con que se realiza chequeos médicos, es valorada en la categoría regular (32%); si se tiene en cuenta que el grupo de trabajadores presenta un promedio de edad entre 32 - 37 años y 38 - 42 años (41%), no es satisfactoria puesto que debe centrar el cuidado de su salud en la prevención de enfermedades; los hábitos alimenticios tienden a ubicarse en la escala en la categoría regular. Los problemas de salud que se presentan se deben a que a pesar de que la empresa les suministra lo necesario para proteger su salud, el mal uso o no uso de ello por parte de los trabajadores crea riesgos que van en contra de su salud.

Respecto a la vivienda los trabajadores se sienten satisfechos, el sector donde residen cuenta con todos los servicios públicos necesarios para cubrir sus necesidades en áreas como la salud, seguridad, educación, alimentación, recreación, entre otros.

La vivienda forma parte del entorno del empleado, de manera que su satisfacción respecto de ella (45%), influye en su calidad de vida. Esto porque el trabajador dentro de sus necesidades busca tener un techo seguro para él y para los suyos, en el 66% de los casos esta necesidad está cubierta.

De manera general se observa que la calidad de vida de los trabajadores en las áreas administrativa y de servicios generales de la UNAB es percibida en forma satisfactoria. Los factores que inciden en ella son, en su orden: laboral (72%), social (71%), familiar (67%) y salud (54%), y como factores influyentes en el mejoramiento de ella se encuentran: en primer lugar, la familia, que motiva al individuo a la consecución de satisfactores que permiten el cubrimiento de sus necesidades y las de los suyos, así mismo es clave para el crecimiento personal del trabajador. En segundo lugar, la educación, que le permite prepararse para adquirir herramientas y conocimientos necesarios que apoyen el cubrimiento de necesidades y la creación de nuevas expectativas, hecho que hace que la institución brinde beneficios al empleado en cuestiones de educación. Así, el trabajador puede aspirar a desempeñarse en otras labores con el uso de conocimientos más avanzados y obtener mejores recursos

económicos. En tercer lugar, la salud, que se considera satisfactoria le permite desempeñarse en su trabajo y desarrollar tareas que le permiten cubrir necesidades básicas de los suyos.

Este estudio concuerda con la teoría de Max Neef (citado por Méndez y Rodríguez. 1998), 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 autorrealización. Además, se percibe 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 de este estudio coinciden con los que se encuentran en las investigaciones de Blanco (1999), Gélvez (1999), Escamilla (2000) y López (2000). En relación con los factores que influyen en la calidad de vida de los trabajadores se muestra un nivel de satisfacción, con tendencia a aumentar, en la totalidad de los que corresponden a las áreas familiar y social; y en algunos de los que corresponden a las áreas laboral y de salud. Esta situación indica que las necesidades de los trabajadores en estas dos últimas áreas no son totalmente satisfechas e inciden en la percepción insatisfactoria de la calidad de vida en general.

Respecto al **área familiar**, la valoración promedio en cada uno de los estudios mencionados, se ubica en la categoría bueno en un 36%, 35%, 29% y 31% respectivamente. En lo **social**, la valoración se encuentra en la categoría bueno en un 73%, 34%, 50% y 56% respectivamente. Igualmente, los resultados del estudio de la UNAB muestran una valoración en la categoría bueno del 28% para el área familiar, 46% para el social, 49% para el laboral y 36% para salud. **Laboralmente**, los factores son valorados en la categoría bueno en un 59%, 34%, 51% y 49% respectivamente. Sin embargo, al igual que en este estudio, los resultados de las investigaciones de Blanco (1999) y Gélvez (1999), muestran que el nivel de satisfacción tiende a disminuir en factores tales como el salario, la promoción y la capacitación que da la empresa específicamente a la familia. En cuanto a la **salud**, la valoración se ubica en la categoría

bueno en un 30%, 33%, 32% y 39% respectivamente. Se observa únicamente, en los resultados del estudio de López (2000) un nivel de satisfacción con tendencia a aumentar; por el contrario, en los demás se observa una fuerte tendencia a disminuir, sobretodo en los factores que se relacionan con la calidad de los servicios que los trabajadores reciben, la frecuencia con que se realizan chequeos médicos y los hábitos alimenticios.

Los resultados de esta investigación, permiten contestar la pregunta que se formula al inicio de este trabajo: Cuál es la calidad de vida de los trabajadores en las áreas administrativa y de servicios generales de la UNAB? reconociendo la incidencia del contexto laboral en la percepción de la calidad de vida del trabajador; éste interactúa en diferentes áreas: laboral, familiar y social, de modo que un buen nivel de vida laboral genera en éste mejores oportunidades para alcanzar las expectativas en otras áreas. Así, la conjunción del reconocimiento por su labor con los aportes para la obtención de los objetivos organizacionales, le permite a los trabajadores en las áreas administrativa y de servicios generales de la UNAB percibir una calidad de vida satisfactoria.

Así mismo, se cumplen los objetivos que se proponen al inicio de la investigación, por lo que se pretende brindar información significativa a la dependencia de Desarrollo de Personal, con el fin de mejorar la gestión al interior de la Institución Educativa y fortalecer la línea de investigación que tiene la facultad de Psicología sobre Calidad de Vida.

Sugerencias

El recurso humano es el cimiento y motor de toda organización; su influencia y bienestar es decisivo en el crecimiento y desarrollo de la misma. El hombre es y continuará siendo el activo más valioso de la empresa, motivo por el cual, esta investigación sobre calidad de vida en la UNAB, estudia las condiciones de vida actuales de los trabajadores, con el fin de proporcionar información relevante a la institución acerca de la calidad de vida de su personal y facilitar su intervención en la planeación de programas de bienestar social.

Igualmente, la información que se obtiene a través de la realización de este estudio tiene la posibilidad de orientar posteriores investigaciones sobre aspectos más específicos de las condiciones y situaciones del ambiente donde interactúa el trabajador; y así mismo, orientar la implementación de programas de bienestar para el trabajador, que se vinculen a los objetivos que buscan incrementar su calidad de vida y la efectividad de la organización.

Los resultados de esta investigación indican que aunque existe un alto grado de satisfacción en la mayoría de los factores que componen la calidad de vida, éste presenta tendencia a disminuir en algunos de los que se evalúan en el área laboral y en salud. Dentro del área laboral se presenta esta situación con respecto al salario, capacitación, ascensos y valoración del trabajo por parte de los compañeros. En el área de salud, se presenta con respecto a chequeos médicos, influencia del estado emocional en la salud física, dieta alimenticia y calidad de los servicios de salud que recibe el trabajador.

En relación con el **aspecto salarial** los trabajadores consideran que no se ajusta a los gastos y necesidades que presentan, de manera que la organización revise detenidamente cuáles son los gastos que poseen y determine como mejorar sus políticas salariales, para brindarle al trabajador mejores condiciones.

Respecto a la **capacitación** la organización ofrece ciertos programas, al igual que las ARP, EPS y cajas de compensación familiar a las cuales están afiliados los trabajadores, que en ocasiones, no son aprovechados por éstos. Es importante mantener informado al personal acerca de la realización de éstos y promover su participación no sólo a nivel laboral; se recomienda identificar por medio de encuestas a los trabajadores y/o a sus familiares, los temas de interés para ellos y establecer los programas de capacitación 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** que se realizan para la escogencia del personal a ser ascendido, en relación con el 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.

Es importante **diseñar políticas** que reconozcan el desempeño individual dentro del equipo formal de trabajo, que incluyan estrategias de competitividad y destaquen las habilidades y capacidades de cada trabajador miembro del grupo en un momento dado, para el logro de los fines.

Los resultados sugieren un replanteamiento en 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 sus edades pueden presentar si no se realizan los controles necesarios y si no mejoran sus hábitos alimenticios. Igualmente, la empresa debe brindar capacitación en planificación familiar, sobre el uso adecuado de los métodos, pues los conocen muy bien, manifiestan que no es conveniente para ellos el tener otro hijo, pero una minoría es la que los usa.

Finalmente, se recomienda continuar con el apoyo como institución en las necesidades que los individuos manifiestan dentro de su labor, pues es clave para el efectivo desempeño laboral de los trabajadores.

Referencias

Ardila, R. (1995). Psicología y calidad de vida. Revista Innovación y Ciencia, 4, 40-45. Santa fe de Bogotá, D.C. Universidad Nacional de Colombia.

Acevedo, S. M. (1999). Informe diagnóstico: Práctica organizacional I. Bucaramanga, Colombia: Universidad Autónoma de Bucaramanga, Facultad de Psicología.

Aguado, R. (1998). Calidad de vida en el trabajo. (En red), <http://spin.com.mx/rjguado/vitat>. html.

Araujo, A. M. (1999, agosto). Felicidad y calidad de vida en busca del paraíso. Revista del Instituto de Humanidades: Pensamiento y Cultura, 2, 225-232.

Blanco, C. (1999). Calidad de vida del personal operativo que trabaja en granjas de una empresa Avícola 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. (4ª. ed.), Santa fe de Bogotá, D.C. Colombia.:Mc Graw Hill.

Encuesta nacional de calidad de vida. (1997). Boletín de Estadística del PANE, 543, 194-227.

Escantilla, L. F. (2000). Percepción de la calidad de vida de los empleados de supermercados Olímpica S.A (Monografía de grado). Bucaramanga, Colombia: Universidad Autónoma de Bucaramanga, Facultad de Psicología.

Gélvez, S.Y. (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.

Hernández, R. , Fernández, C. & Baptista, P. (1998). Metodología de la investigación (2ª. ed.). México.: Me Graw Hill.

López, C. (2000). Calidad de vida del personal vinculado al fondo de empleados de MERCADEFAM S.A (Monografía de grado). Bucaramanga, Colombia: Universidad Autónoma de Bucaramanga, Facultad de Psicología.

Méndez, M. & Rodríguez, E. (1998). Estudio sobre necesidades humanas y calidad de vida en una empresa petrolera. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 17 (1), 19-32.

Reimel, S. (1991). Calidad de vida percibida del profesorado de la Universidad Simón Bolívar. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 10 (2), 99-113.

Reimel, S. (1994). Calidad de vida percibida de profesores universitarios. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 13 (1), 7-19.

Reimel, S & Jiménez, Y. (1997). Calidad de vida percibida en una comunidad cooperativa Venezolana. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 29 (2), 303-319.

Reimel, S. & Muñoz, C. (1990). Un modelo conceptual para la medición de la dimensión psicosocial en la evaluación de la calidad de vida. Comportamiento, 1 (2), 51-59.

Salas, E. & Glickman, A. (1991). Dando los primeros pasos: Un marco conceptual para la comprensión de la calidad de vida laboral en Latinoamérica. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 10 (1), 9-17.

UNAB. (1999). Dependencias. (En red).
<http://www.unab.edu.co/dependencias/index.html>

UNAB. (1999). Proyecto educativo institucional. Colección Documentos Institucionales UNAB (1ª. ed). Bucaramanga, Colombia.: Autor.

Lista de Apéndices

Apéndice A. Cuestionario de Calidad de Vida.....	97
Apéndice B. Determinación de la Validez y Confiabilidad del Cuestionario de Calidad de Vida.....	102
Apéndice B-1 Modificación de los Ítems de las áreas laboral, salud y social Prueba Piloto 1.....	104
Apéndice B-2. Cuestionario de Calidad de Vida. Prueba Piloto 1.....	105
Apéndice B-3. Resultados de Confiabilidad y Validez. Prueba Piloto 1.....	111
Apéndice B-4 Modificación de los ítems de las áreas laboral, salud y social Prueba Piloto 2.....	115
Apéndice B-5. Formato de aplicación para las áreas laboral y social Prueba Piloto 2.....	116
Apéndice B-6. Resultados de Confiabilidad y Validez. Prueba Piloto 2.....	117
Apéndice C Fichas de apoyo para contestación ítem de gastos.....	118
Apéndice D Resultados trabajadores en áreas Administrativa y servicios generales	121

Apéndice A

Cuestionario de Calidad de Vida

El cuestionario que tiene en sus manos es absolutamente anónimo y confidencial, le solicitamos su sinceridad a la hora de contestar, de esa 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: _____

Lugar de nacimiento: _____

Estado civil: Soltero ~~Casado~~ ~~Separado~~ ~~Viudo~~ Convive otros _____

Educación: No lee No escribe Lee Escribe

Primaria: Nivel _____ Secundaria: Nivel leónicos Universitario Semestre _____

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

PROMEDIOS	INGRESOS	GASTOS
Menos de S 253.000		
Entre \$254.000 y \$750.000		
Entre \$751.000 \ \$1.000..000		
Mas de \$1.001 000		

Las fuentes de sus ingresos se relacionan con:

Jomada normal de trabajo diana en la empresa Cuantas horas _____

Horas extras en la empresa, semanal () quincenal () mensual () Cuantas horas _____

Negocios independientes _____

Ingresos familiares Cuánto _____ otros cuál _____

Clasifique con una X. la opción que corresponda a su nivel de gastos, teniendo en cuenta que debe dar prioridades, donde 1 corresponda a la situación donde usted tiene mayor gasto a 10 que es el de menor gasto. Para cada Opción, marque solo un número. Es importante que usted califique todas las opciones

GASTO	VALORACION									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Arriendo/ pago de vivienda										
Alimentación										
Transporte										
Salud										
Educación										
Vestuario										
Recreación (eme. paseos, etc. i										
Dotación de vivienda										
Obligaciones financieras (deudas)										
Servicios públicos										

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

FACTOR	MUCHO	BASTANTE	REGULAR	POCO	NADA i
LA FAMILIA					
LOS ESTUDIOS					
LA SALUD					1

LA VIVIENDA					
LOS AMIGOS					
DISPONIBILIDAD ECONOMICA					
OTRAS CIRCUNSTACIAS MATERIALES					
ENHORNO EN DONDE VIVE EN GENERAL					

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

PREGUNTA	No se aplica al caso particular	Muy mala (o)	Mala (o)	Regular	Buena	Muy Buena (o)
LABORAL						
1. El salario que recibe de la empresa por su trabajo le permite vivir de manera:						
2. El (los) material (les) de trabajo que la empresa le da es (son):						
3. La capacitación que la empresa le dio para realizar su trabajo fue:						
4. La (s) oportunidad (es) de capacitación que la empresa le da es (son):						
5. La capacitación que la empresa ofrece a la familia es:						
6. Los estudios que usted ha realizado hasta hoy se pueden usar en su trabajo de manera:						
7. La función que usted realiza en la empresa es:						
8. El horario de sus trabajo es:						
9. En su trabajo usted aprende nuevas cosas, de manera:						
10. El trabajo le da la oportunidad de crear nuevas cosas de manera:						
11. La oportunidad de ascenso en su lugar de trabajo es:						
12. Su relación con los compañeros de trabajo es:						
13. La relación que hay entre los compañeros de trabajo es:						
14. Valoran sus compañeros su trabajo en forma:						
15. Valoran sus amigos su trabajo de manera:						
16. Sus vecinos valoran su trabajo en forma:						
17. Su familia valora su trabajo en forma:						
18. La forma en que la empresa ha respondido a lo que usted esperaba de ella es:						
PREGUNTA	No se aplica al caso particular	Muy mala (o)	Mala (o)	Regular	Buena	Muy Buena (o)
FAMILIA						

19. La relación de pareja que tiene en estos momentos es:						
20. El lazo afectivo que tiene con sus hijos es:						
21. La frecuencia con que comparte usted actividades con su pareja la valora como:						
22. La familia contribuye al crecimiento personal en forma:						
23. La comunicación con su pareja es:						
24. Para su economía el tener otro hijo resulta:						
25. El conocimiento que tiene de los centros de planificación familiar es:						
26. El conocimiento que tiene sobre el servicio del centro de planificación familiar es:						
27. El conocimiento sobre el centro de planificación más próximo a su domicilio es:						
28. El servicio que ha recibido de los centros de planificación familiar es:						

29. De las siguientes actividades, indique con una X aquellas que suele hacer sola/o y las que suele realizar acompañado/a con 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 su familia			
Asistir a celebraciones religiosas			
Comprar ropa			
Ver la televisión			
Estudio			

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

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

31. Número de personas que comparten la unidad familiar actualmente: _____

32. Qué personas viven actualmente en su casa ? Señale con una X todas las respuestas posibles:

Padre	
Madre	
Hermanos	
Otros familiares	
Otros sujetos no familiares	
Hermanos casados y familia	

Hijos casados	
Esposo/a	
Nietos	
I hijos solteros	

33. Marque con una X, qué método de planificación familiar conoce usted \ cuál tes') utiliza⁰

METODO QUE CONOCE		METODO QUE USA
	PILDORA	
	PRESERVATIVO	
	COITO INTERRUMPIDO	
	DIU (T 0 ESPIRAL i	
	DIAFRAGMA	
	LIGADURA DE TROMPAS	
	VASECTOMIA	
	RITMO	
	INYECCION	

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

PREGUNTA	No se aplica al caso	Muy Mala (o)	Mala	Regular	Buena (o)	Muy Buena (o)
SALUD						
34. La frecuencia con que realiza chequeos médicos es:						1
35. La forma en que su estado emocional afecta su salud es:						
36. La forma en que trabaja afecta su salud de manera.						
37. La función que usted realiza en la empresa perjudica su salud de forma:						1
38. Su estado de salud influye en la realización de sus funciones de manera:						i
39. El tipo (si de alimentos que consume los considera:						
40. Considera que su dieta alimenticia intíme en su salud de modo.						
41. Los servicios de salud que recibe son:						
SOCIAL						
PREGUNTA	No se aplica al caso	Muy Mala (O)	Mala	Regular	Buena (o)	Muy Buena (O)
42. El tiempo libre que comparte con sus amigos es:						
43. Los servicios públicos con los que usted cuenta son:						
44. La ultima fiesta realizada en su casa fue:						

45. A qué tipo de asociaciones pertenece usted⁰

De las preguntas 46 a la 50 elija con una X la (s) opción(es) que se aplique(n) a su caso:

46. En general, ¿Cómo 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 ellos sobre problemas del lugar	

47. En la zona en donde Usted vive dispone de:

Escuela Pública	
Cafetería /Bar o Casino	
Zona Verde / Parque	
Farmacia o Droguería	
Kiosco o Venta de Periódico	
Centro Cultural	
Comisaria de Policía / Cuartel	
Mercado o Supermercado	
Banco o Caja de Ahorro	
iglesia	
Clínica o Centro Médico	
Alguna Instalación Deportiva	
Centro de Servicios Sociales	
Jardines Infantiles	

VIVIENDA

48. ¿La casa que usted ocupa es:

Propia	
Alquilada	

49. La casa que usted ocupa posee:

Luz Eléctrica	
Agua Corriente	
Gas Propano (cilindro)	
Gas Natural	
Sanitario	
Baño o Ducha	
Aire Acondicionado	

50. 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					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Apéndice B

Determinación de la validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida

El proceso de confiabilidad y validez se desarrolla teniendo en cuenta los siguientes pasos:

1. Se determinan los ítems no válidos de algunas áreas que componen el cuestionario de calidad de vida: a) área laboral, ítems 1-12 y 14-24, b) área salud, ítems 46, 47 y 49; y c) área social, ítems 50 y 51.

2. Se hacen modificaciones a los ítems de las áreas anteriormente nombradas para la realización de la prueba piloto 1 (véase Apéndice B-1).

3. Se determina la aplicación del cuestionario teniendo en cuenta la totalidad de los indicadores de las áreas, siete (7), que conforman la Calidad de Vida, quedando distribuidos los 61 ítems para la prueba piloto de la siguiente manera: a) calidad de vida general = 2, b) área de retribución = 2, c) área laboral = 23. d) área de familia = 15, e) área de salud = 10, e) area social = 6 y f) area de vivienda = 3 (véase Apéndice B-2).

4. Se escoge una muestra de 10 personas (correspondiente al 15% del total de la muestra en estudio) y se realiza la prueba piloto que arroja los siguientes resultados (véase Apéndice B-3):

- a. Se revalidan los ítems considerados anteriormente validos;
- b. En cuanto al área laboral, se invalidan nuevamente los ítems 1, 2, 6, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 17 y 19;
- c. En cuanto al área salud, se validan todos los ítems; y
- d. En cuanto al área social, se invalida el ítem 48.

5. Se modifican nuevamente los ítems no válidos para una segunda prueba piloto (véase Apéndice B-4).

6. Se decide emplear para la prueba piloto un formato que sólo contenga los ítems a validar (véase Apéndice B-5).

7. Se escoge una muestra de 10 personas (correspondiente al 15% del total de la muestra en estudio) diferente de la anterior y se realiza la segunda prueba piloto obteniendo en el análisis estadístico de confiabilidad y validez los siguientes resultados (véase Apéndice B-6):

a. En cuanto al área laboral se invalidan nuevamente los ítems 2, 6 y 9.

b. En cuanto al área social se valida el ítem 48.

8. Se decide eliminar los ítems 2, 6 y 9.

9. Se agregan los últimos ítems validados al cuestionario y se organiza la presentación del mismo para su aplicación final (Véase Apéndice A).

Apéndice B-1

Modificación de los ítems de las áreas laboral, salud y social

Prueba piloto 1

AREA LABORAL	
Item	Modificación
1, 2 y 8 integrados	El salario que recibe de la empresa le permite cubrir sus necesidades de modo.
3	La empresa asegura su permanencia dentro de ella de manera.
4	Valoran sus compañeros su trabajo en forma.
5	Los estudios que usted ha realizado hasta hoy se pueden usar en su trabajo de manera.
6	Su familia valora su trabajo en forma.
7	Usted ve representado su esfuerzo en el desarrollo de sus funciones de modo.
9	Valoran sus amigos su trabajo de manera.
10 y 15 integrados	La empresa reconoce la labor que usted desempeña de modo.
11	A través de su trabajo usted desarrolla sus capacidades de modo.
12	A través de su trabajo usted desarrolla nuevas cosas en forma.
14	La función que usted realiza en la empresa es.
16	La realización de sus funciones contribuye a su crecimiento personal de modo.
17	El uso que usted hace de los equipos de protección para su seguridad es.
18	Las herramientas de trabajo que le da su empresa para la realización de sus funciones son.
19	La relación que hay entre los compañeros de trabajo es.
20	Usted se relaciona con los compañeros de trabajo de manera.
21	La capacitación que la empresa le dio para empezar a realizar su trabajo fue.
22	El conocimiento que usted tiene de la empresa es.
23	La(s) oportunidad(es) de capacitación que la empresa le da es(son).
AREA SALUD	
46	Su estado de salud influye en la realización de sus funciones de manera.
47	Considera que su dieta alimenticia influye su salud de modo.
49	Los servicios de salud que usted recibe son.
.AREA SOCIAL	
50	El tiempo libre que comparte con sus amigos es.
51	Los servicios públicos que usted recibe son.

Apéndice B-2

Cuestionario de calidad de vida

Prueba piloto 1

El cuestionario que tiene en sus manos es absolutamente anónimo y confidencial. le solicitamos su sinceridad a la hora de contestar, de esa 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: _____

Lugar de nacimiento: _____

Estado civil: Soltero ~~Casado~~ ~~Separado~~ ~~Viudo~~ Convive otros

Educación: No lee No escribe Lee Escribe

Primaria: Nivel _____
Secundaria: Nivel Técnicos Universitario-Semestre

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

PROMEDIOS	INGRESOS	GASTOS
Menos de \$ 253.000		
Entre \$254.000 y \$750.000		
Entre \$751.000 y \$1.000.000		
Mas de \$1.001.000		

Las fuentes de sus ingresos se relacionan con :

Jomada normal de trabajo diaria en la empresa ----- C uantas horas

I loras extras en la empresa, semanal () quincenal! i mensual () Cuantas horas

Negocios independientes _____

Ingresos familiares Cuánto _____ otros cuál _____

Clasifique con una X. la opción que corresponda a su nivel de gastos, teniendo en cuenta que debe dar prioridades, donde 1 corresponda a la situación donde usted tiene mayor gasto a 10 que es el de menor gasto. Para cada opción, marque solo un número Es importante que usted califique todas las opciones.

GASTO	VALORACION									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Arriendo/ pago de vivienda										
Alimentación										
Transporte										
Salud										
Educación										
Vestuario										
Recreación (eme. paseos, etc. i										
Dotación de vivienda										
Obligaciones financieras (deudas)										
Servicios públicos										

Califique con una X. cuánto inlux en los diferentes factores que a continuación se señalan en la calidad de su vida:

FACTOR	MUCHO	BASTANTE	REGULAJR	POCO	NADA
LA FAMILIA					

LOS ESTUDIOS					
LA SALUD					
LA VIVIENDA					
LOS AMIGOS					
DISPONIBILIDAD ECONOMICA					
OTRAS CIRCUNSTACIAS MATERIALES					
ENTORNO EN DONDE VIVE EN GENERAL					

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

PREGUNTA	No se aplica al caso particular	Muy mala (o)	Mala (o)	Regular	Buena	Muy Buena (o)
LABORAL						
1. El salario que recibe de la empresa le permite cubrir sus necesidades de modo.						
2. La empresa asegura su permanencia dentro de ella de manera.						
3. Valoran sus compañeros su trabajo en forma.						
4. Los estudios que ha realizado hasta hoy se pueden usar en su trabajo de manera.						
5. Su familia valora su trabajo en forma.						
6. Usted ve representado su esfuerzo en el desarrollo de sus funciones de modo.						
T El salario que la empresa le ofrece es.						
X Valoran sus amigos su trabajo de manera						
9 La empresa reconoce la labor que desempeña de modo						
10. A través de su trabajo usted desarrolla sus capacidades de modo.						
11. A través de su trabajo usted desarrolla nuevas cosas en forma.						
12. La función que usted realiza en la empresa es						
13. La realización de sus funciones contribuye a su crecimiento personal de modo						
14. El uso que usted hace de los equipos de protección para su seguridad es.						
15. Las herramientas de trabajo que le da su empresa para la realización de sus funciones son.						
16. La relación que hay entre los compañeros de trabajo es.						
17. Usted se relaciona con los compañeros de trabajo de manera.						
18. La capacitación que la empresa le dio para empezar a realizar su trabajo fue.						
19. El conocimiento que usted tiene de la empresa es.						
20. La(s) oportunidad(es) de capacitación que la empresa le da es(son).						
21. El horario de su trabajo es.						

22. La oportunidad de ascenso en su lugar de trabajo es.						
23. La capacitación que la empresa ofrece a la familia es.						
PREGUNTA	No se aplica al caso particular	Muy mala (o)	Mala (o)	Regular	Buena	Muy Buena (o)
FAMILIA						
24. La relación de pareja que tiene en estos momentos es:						
25. El lazo afectivo que tiene con sus hijos es:						
26. La frecuencia con que comparte usted actividades con su pareja la valora como:						
27. La familia contribuye al crecimiento personal en forma:						
28. La comunicación con su pareja es:						
29. Para su economía el tener otro hijo resulta:						
30. El conocimiento que tiene de los centros de planificación familiar es:						
31. El conocimiento que tiene sobre el servicio del centro de planificación familiares:						
32. El conocimiento sobre el centro de planificación más próximo a su domicilio es:						
33. El servicio que ha recibido de los centros de planificación familiar es:						

34. De las siguientes actividades, indique con una X aquellas que suele hacer sola/o y las que suele realizar acompañado/a con 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			1
Visitar a su familia			1
Asistir a celebraciones religiosas			
Comprar ropa			
Ver la televisión			
Estudio			

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

AYUDA	(FAMILIA)		AMIGOS	
	PRESTA	RECIBE	PRESTA	RECIBE
Alojamiento temporal				
Ayuda económica				
Asistencia en caso de enfermedad				
Cuidado de los hijos		1		
Consejos personales		1		
Regalos				

No presta ni recibe axnda				
---------------------------	--	--	--	--

36. Número de personas que comparten la unidad familiar actualmente.

37. Qué personas vis en actualmente en su casa? . Señalé con una X todas las respuestas posibles:

Padre	
Madre	
Hermanos	
Otros familiares	
Otros sujetos no familiares	
Hermanos casados y familia	
Hijos casados	
Esposo/a	
Nietos	
Hijos solteros	

38. Marque con una X. qué método de planificación familiar conoce usted y cual (és) utiliza?

METODO QUE CONOCE		.METODO QUE USA
	PILIX)RA	
	PRESERVATIVO	
	cono INTERRUPTIDO	
	DIU (T O ESPIRAL)	
	DIAFRAGMA	
	LIGADURA DE TROMPAS	
	VASECTOMIA	
	RITMO	
	INYECCION	

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

PREGUNTA	No se aplica ai caso	Muy Mala (o)	Mala	Regular	Buena (o)	Muy Buena (o)
SALUD						
39. La frecuencia con que realiza chequeos médicos es:						
40. La forma en que su estado emocional afecta su salud es:						
41. La forma en que trabaja afecta su salud de manera.						
42. La función que usted realiza en la empresa perjudica su salud de forma:						
43. Su estado de salud iniluye en la realización de sus funciones de manera:						
44. Considera que su dieta alimenticia iniluye en su salud de manera:						
45. Considera que su dieta alimenticia iniluye en su salud de modo.						
46. Los servicios de salud que usted recibè son:						

SOCIAL						
PREGUNTA	No se aplica al caso	Muy Mala (o)	Mala	Regular	Buena (o)	Muy Buena (o)
47. El tiempo libre que comparte con sus amigos es:						
48. Los servicios públicos con los que usted cuenta son:						
49. La última fiesta realizada en su casa fue:						

50. A qué tipo de asociaciones pertenece usted?

De las preguntas 51 a la 55 elija con una X la (si opciones que se aplique 'n) a su caso:

51. En general, ¿Cómo calificaría usted a sus vecinos o a la gente de su barrio?

Amable, dispuesta a axiudar	
Limpia/aseada	
Respetuosa con los demás	
Se puede hablar ellos sobre problemas del lugar	

52. En la zona en donde Usted vive dispone de:

Escuela Publica	
Cafetería /Bar o Casino	
Zona Verde / Parque	
Farmacia o Droguería	
Kiosco o Venta de Periódico	
Centro Cultural	
Comisaria de Policía / Cuartel	
Mercado o Supermercado	
Banco o Caja de Ahorro	
Iglesia	
Clínica o Centro Medico	
Alguna Instalación Deportiva	
Centro de Servicios Sociales	
Jardines Infantiles	

VIVIENDA

53. La casa que usted ocupa es:

Propia	
Alquilada	

54. La casa que usted ocupa posee:

Luz Eléctrica	I
Agua Comente	I
Gas Propano (cilindro)	i
Gas Natural	I
Sanitario	
Baño o Ducha	I

Aire Acondicionado	
--------------------	--

55. 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					

GRACIAS POR SU COLABORACION'

Aqér.dice B-3

Resultados de confiabilidad y validez

Prueba Piloto 1

pregunta	5	4	3	2	1	0	X	S	Z
AREA LABORAL									
1	0	5	4	2	1	0	3.08	0.95	-3.67
2	0	6	2	9	0	0	3.27	0.86	-5.38
3	0	1	3	5	1	0	2.40	0.80	0.75
4	0	3	2	5	0	0	2.80	0.87	-2.06
5	0	0	4	3	5	0	2.10	0.83	2.89
6	0	5	2	5	0	0	3.20	0.87	-4.82
7	0	3	3	4	0	0	2.90	0.83	-2.80
8	0	1	3	3	3	0	2.20	0.98	1.84
9	5	2	2	/	0	0	4.10	1.04	-9.20
10	/	4	5	0	0	1	3.27	1.21	-3.82
11	o	0	6	2	0	0	2.80	0.40	-4.50
12	0	3	3	3	1	0	2.80	0.98	-1.84
13	4	0	2	4	0	0	3.40	1.36	-3.98
14	0	4	5	0	1	0	3.20	0.87	-4.82
15	0	4	0	0	0	0	3.40	0.49	-11.02
16	0	4	3	0	0	3	2.50	1.69	0.00
17	0	6	3	1	0	0	3.50	0.67	-8.94
18	0	2	3	4	1	0	2.60	0.92	-0.65
19	0	0	2	8	0	0	2.20	0.40	4.50
20	1	4	2	2	0	0	3.44	0.96	-5.93
21	1	2	2	2	1	0	3.00	1.22	-2.45
22	3	2	2	1	2	0	3.30	1.49	-3.23
23	0	1	2	4	3	0	2.10	0.94	2.54
AREA SALUD									
24	0	0	4	3	3	0	2.10	0.83	2.89
25	1	2	3	3	1	0	2.90	1.14	-2.11
26	0	0	6	3	0	0	2.67	0.47	-2.12
27	1	4	3	1	3	0	2.92	1.32	-1.89
28	0	5	0	4	1	0	2.90	1.14	-2.11
29	0	0	7	1	2	0	2.50	0.81	0.00
30	0	2	4	3	1	0	2.70	0.90	-1.33
31	0	0	6	0	4	0	2.20	0.98	1.84
32	0	0	5	1	5	1	2.00	1.10	2.74
33	0	LU	3	2	J	1	2.00	1.18	2.54

AREA SOCIAL

39	0	5	4	1	2	0	3.00	1.08	-2.78
40	1	2	3	3	1	0	2.90	1.14	-2.11
41	1	2	3	3	1	0	2.90	1.14	-2.11
42	0	2	2	2	4	0	2.20	1.17	1.54
43	1	4	3	1	0	0	2.92	1.32	-1.89
44	3	2	1	2	2	0	3.20	1.54	-2.73
45	0	1	2	4	4	0	2.00	0.95	3.15
46	0	0	4	3	3	0	2.10	0.83	2.89
47	1	2	3	3	1	0	2.90	1.14	-2.11
48	0	5	2	3	0	0	3.20	0.87	-4.82
49	0	0	6	3	0	0	2.67	0.47	-2.12
SATISFACCION VIVIEND?L									
55	0	0	5	2	2	1	2.10	1.04	2.30
56	0	0	4	3	2	1	2.00	1.00	3.00
57	0	5	4	1	2	0	3.00	1.08	-2.78

Pregunta 34

ACTIVIDADES QUE LA POBLACION SUELE HACER SOLA/SON LA PAREJA U OTRAS PERSONAS						
TOTAL	10					
	SOLO	%	PAREJA	%	OTRA PER	%
CINE	0	0	3	30	0	0
BAR	3	30	6	60	6	60
REUNIONES	3	30	4	40	6	60
VISITA FAMILIAR	5	50	7	70	4	40
ASISTIR A MISA	3	30	3	30	3	30
ROPA	4	40	6	60	3	30
TV	7	70	6	60	5	50
ESTUDIO	2	20	0	0	3	30

Pregunta 35

AYUDA QUE LA POBLACION PRESTA Y RECIBE DE LA FAMILIA Y AMIGOS								
	FAMILIA				AMIGOS			
	PRESTA	%	RECIBE	%	PRESTA	%	RECIBE	%
TOTAL 10								
ALOJAMIEN	4	40	2	20	7	70	2	20
AYUDA ECO	3	30	3	30	3	30	5	50
CASO ENF	7	70	6	60	5	50	4	40
CUIDADO HIJOS	2	20	2	20	3	30	2	20

CONSEJOS	7	70	8	80	7	70	8	80
REGALOS	3	30	4	40	4	40	4	40
NOP NI REC	0	0	0		0		0	

Pregunta 37

FAMILIAR		
TOTAL 10	No.	%
PADRE	2	20
HERMANOS	0	0
OTROS NF	2	20
HIJO CAS	0	0
NIETOS	0	0
MADRE	4	40
OTRO F.AM	2	20
ESPOSO	7	70
HIJO SOL	7	70
HNO CASA	8	80

Pregunta 38

METODOS DE PLANIFICACION FAMILIAR				
TOTAL 10				
METODOS	CONOCE	%	L'SA	%
PILDORA	10	100	5	50
PRESERVATIVO	10	100	ã	30
COITO INTERR.	10	100	ã	30
DIO	a>	30	0	0
DIAFRAGMA	?>	30	0	0
RITMO	6	60	6	60
INYECCION	7	70	3	30
ligadura de trompas	6	60	1	10
VASECTOMIA	10	100	0	0

Pregunta 51

CALIFICACION DE LOS VECINOS		
TOTAL 10		
	Nº	%
AMABLE	ã	30
LIMPIA	4	40
RESPETUO	8	80
SE PUEDE HABLAR	7	70

Pregunta 52

SERVICIOS DE LA LOCALIDAD		
TOTAL 10		
	N°	%
ESCUELA	7	70
CAFETERIA	4	40
ZONA VERD	6	60
FARMACIA	8	80
JARDINES INFANTILES	6	60
IGLES	10	100
CLINICA	8	80
CENTRO C	2	20
COMISARIA	7	70
MERCADO	8	80
BANCO	7	70
KIOSCO	4	40
INST DEP	6	60
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	2	20

Pregunta 53

TENENCIA DE LA VIVIENDA		
TOTAL 10	N°	%
PROPIA	4	40
ALQUIL	6	60

Pregunta 54

SERVICIOS QUE POSEE LA VIVIENDA		
TOTAL 10		
	N°	%
LUZ	10	100
AGUA	10	100
GAS	4	40
SANIT	10	100
BAÑO	10	100
AIRE	0	0
GAS NATURAL	6	60

Apéndice B-4

Modificación de los ítems de las áreas laboral, salud y social
Prueba pilotoZ

Item	Modificación
1	El salario que recibe de la empresa por su trabajo le permite vivir de manera.
2	La garantía que la empresa le da para permanecer trabajando dentro de ella es.
6 y 9 integrados	La forma en que la empresa ha respondido a lo que usted esperaba de ella es.
10	En su trabajo, usted aprende nuevas cosas de manera.
13	La realización de sus funciones contribuye a su crecimiento personal de modo
14	Usted utiliza los elementos de seguridad de modo
15	El(los) material(es) de trabajo que la empresa le da es(son).
17	Su relación con los compañeros de trabajo es.
19	Considera que conoce el funcionamiento de su empresa de modo.
48	El funcionamiento de los servicios públicos con los que usted cuenta en son.

Apéndice B-5

Formato confiabilidad y validez del área laboral y social

Prueba piloto 2

Pregunta	No se aplica al caso	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
1. El salario que recibe de la empresa por su trabajo le permite vivir de manera.						
2. La garantía que la empresa le da para permanecer trabajando dentro de ella es.						
3. La forma en que la empresa ha respondido a lo que usted esperaba de ella es.						
4. En su trabajo, usted aprende nuevas cosas de manera.						
5. La realización de sus funciones contribuye a su crecimiento personal de modo.						
6. Usted utiliza los elementos de seguridad de modo.						
7. El(los) material(es) de trabajo que la empresa le da es (son).						
8. Su relación con los compañeros de trabajo es.						
9. Considera que conoce el funcionamiento de su empresa de modo.						
10. Los servicios públicos con los que usted cuenta son.						

Apéndice B-6

Resultados de confiabilidad y validez

Prueba piloto 2

pregunta	5	4	3	FT"	1	0	X	S	Z 1
1	0	4	4	12	2	0	2.83	1.07	-1.87
2	0	6	7	17	0	0	3.50	0.67	-8.94
3	0	2	4	13	1	0	2.70	0.90	-1.33
4	1	2	5	14	0	0	3.00	1.00	-3.00
5	1	0	3	4	1	0	2.90	0.04	-2.54
6	0	4	2	4	0	0	3.00	0.89	-3.37
7	0	5	2	3	2	0	2.60	1.11	-0.54
8	0	2	2	14	2	0	2.40	1.02	0.59
9	/	r^r	5	2	0	0	3.40	0.92	-5.79
10	1	2	3	13	1	0	2.90	1.14	-2.11

Apéndice C

Fichas de apoyo para contestación ítem de gastos

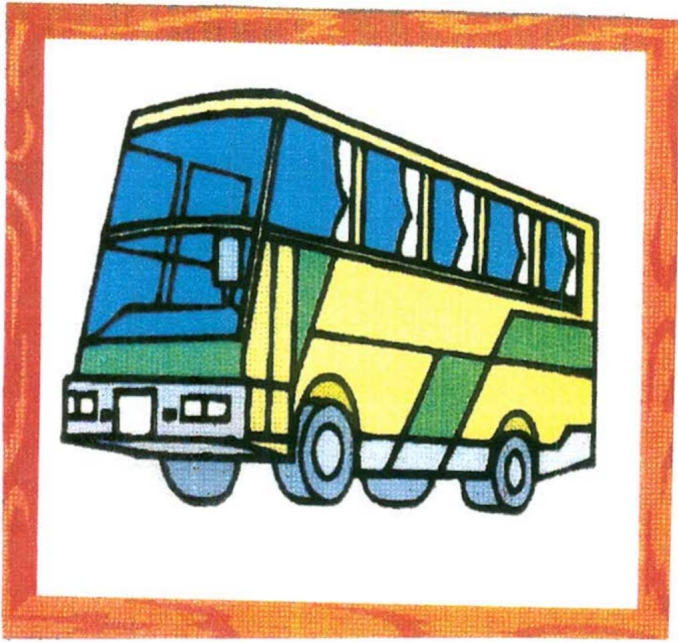
A continuación se presentan láminas que reflejan situaciones generadoras de gasto: vivienda, alimentación, transporte, salud, educación, vestuario, recreación, dotación de vivienda, obligaciones financieras y servicios públicos. Estas se ordenan ocupando el primer puesto la que mayor gasto genera y el décimo la que genera menor gasto. Luego, se marca con una X el cuadro correspondiente al valor asignado para cada lámina, de modo que de los cuadros correspondientes a un mismo valor se marque sólo uno.

Vivienda

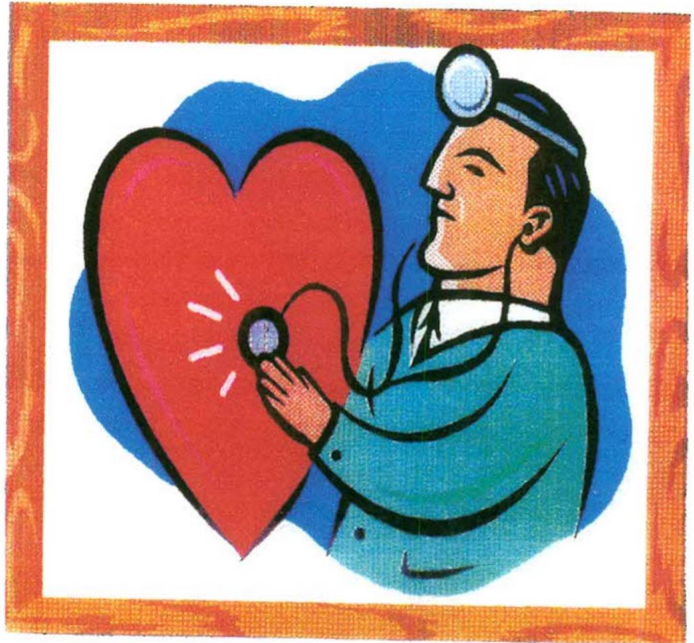
Alimentación



Transporte



Salud



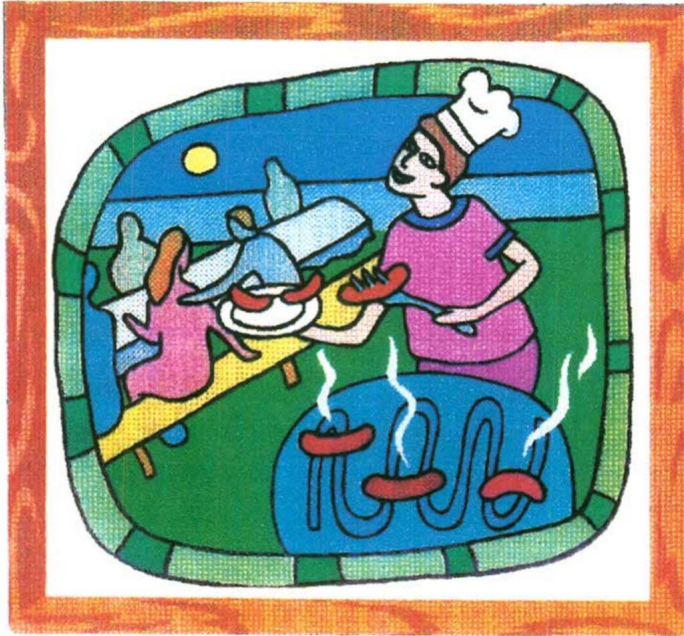
Educación



Vestuario



Recreación



Dotación de la Vivienda



Obligaciones Financieras



Servicios Públicos



A c e n c i a 6 D

Resultados trabajadores en áreas administrativa y servicios generales

A continuación se presentan los resultados que se relacionan con: los factores que influyen en la calidad de vida de los trabajadores en áreas administrativa y servicios generales; ítems representativos de las áreas laboral, familiar, social y salud; ejecución de actividades; ayuda que prestan a la familia/ los amigos y /o reciben de la familia/ los amigos; y valoración de las características de sus viviendas.

Los resultados de los trabajadores en el área administrativa se encuentran desde la página 86 hasta la 90 y los resultados de los trabajadores en el área de servicios generales desde la página 91 hasta la 95.

Resultados de los trabajadores en el área administrativa

Valoración de los factores que influyen en la calidad de vida de los trabajadores

VALORACION					
Factor	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho
Familia	0%	0%	0%	15%	85%
Estudio	0%	2%	0%	44%	45%
Salud	2%	4%	16%	29%	49%
Vivienda	2%	2%	20%	45%	31%
Amigos	5%	35%	47%	9%	4%
Disponibilidad Económica	4%	40%	15%	2%	39%
Circunstancias materiales	0%	25%	47%	16%	11%
Entorno	20%	51%	24%	4%	2%

Valoración de ítems representativos del área laboral

AREA LABORAL						
Pregunta No.	No se aplica al caso	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	0%	0%	2%	29%	65%	4%
2	0%	0%	0%	2%	42%	40%
3	2%	2%	7%	33%	42%	15%
4	4%	0%	4%	18%	40%	35%
5	31%	7%	13%	57%	18%	4%
6	4%	0%	5%	20%	47%	24%
7	0%	0%	0%	2%	49%	49%

8	2%	0%	0%	7%	55%	36%
9	2%	2%	5%	22%	36%	33%
10	5%	2%	5%	13%	58%	16%
11	13%	5%	15%	38%	20%	9%
12	0%	0%	0%	4%	60%	36%
13	4%	0%	2%	13%	64%	18%
14	4%	0%	0%	15%	64%	18%
15	7%	2%	4%	9%	53%	25%
16	23%	0%	2%	9%	55%	11%
17	0%	0%	5%	18%	40%	37%
18	0%	0%	2%	15%	60%	24%

Valoración de ítems representativos del área familiar

AREA FAMILIAR						
Pregunta No.	No se aplica al caso	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
19	22%	0%	2%	7%	35%	35%
20	38%	0%	0%	0%	16%	44%
21	20%	0%	4%	16%	25%	35%
22	4%	0%	2%	9%	33%	53%
23	20%	2%	2%	13%	29%	35%
24	40%	16%	24%	9%	9%	2%
25	15%	4%	4%	15%	45%	18%
26	13%	5%	0%	15%	44%	18%
27	25%	15%	7%	16%	29%	7%
28	40%	4%	4%	4%	31%	18%

Valoración de ítems representativos del área salud

AREA SALUD						
Pregunta No.	No se aplica al caso	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
34	4%	5%	22%	42%	24%	4%
35	16%	4%	15%	33%	27%	5%
36	31%	0%	2%	27%	31%	9%
37	36%	4%	5%	22%	18%	15%
38	0%	0%	2%	5%	49%	44%
39	0%	5%	0%	7%	45%	42%
40	24%	4%	5%	16%	33%	18%
41	2%	4%	9%	42%	33%	11%

Valoración de ítems representativos del área social

AREA SOCIAL						
Pregunta No.	No se aplica al caso	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno

42	11%	5%	11%	25%	33%	15%
43	0%	0%	0%	50%	62%	35%
44	27%	0%	0%	0%	40%	33%

Ejecución de actividades de los trabajadores

Actividad	Sólo	Acompañado pareja	Acompañado otros
Ir a Cine	2%	53%	40%
Ir a Bar	0%	47%	35 %
Reuniones con los amigos	13%	44%	38%
Visitar a la familia	33%	55%	42%
Celebraciones Religiosas	20%	60%	38%
Comprar Ropa	44%	51%	51%
Ver Televisión	36%	53%	53%
Estudiar	51%	7%	4%

Tipos de ayuda que el trabajador presta a su familia y/o recibe de su familia

Ayuda	Presta	Recibe
Alojamiento Temporal	44%	60%
Ayuda Económica	56%	56%
Asist. Caso de enfermedad	55%	82%
Cuidado De los hijos	24%	47%
Consejos personales	64%	77%
Regalos	65%	71%
No presta ni recibe	0%	0%

Tipos de Ayuda que el trabajador presta a sus amigos y/o recibe de sus amigos

Ayuda	Presta	Recibe
Alojamiento Temporal	31%	18%
Ayuda Económica	24%	24%
Asist. Caso de enfermedad	33%	18%
Cuidado De los hijos	9%	9%
Consejos personales	62%	58%
Regalos	47%	60%
No presta ni recibe	20%	18%

Valoración de las características de la vivienda

Valoración	Nada satisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Ubicación	0%	0%	5%	53%	45%
Bano	0%	9%	9%	45%	38%
Precio alquiler	0%	15%	0%	18%	5%

Resultados de los trabajadores en el área de servicios generales

Valoración de los factores que influyen en la calidad de vida de los trabajadores

VALORACION					
Factor	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho
Familia	0%	11%	11%	11%	78%
Estudio	0%	0%	11%	22%	67%
Salud	0%	11%	0%	33%	56%
Vivienda	0%	0%	11%	56%	33%
Amigos	0%	11%	56%	33%	0%
Disponibilidad. Económica	0%	11%	22%	33%	33%
Circunstancias materiales	22%	11%	22%	44%	0%
Entorno	11%	0%	22%	67%	0%

Valoración de ítems representativos del area laboral

AREA LABORAL						
Pregunta No.	No se aplica al caso	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	0%	0%	0%	33%	44%	22%
2	0%	0%	0%	22%	44%	33%
3	0%	0%	11%	22%	33%	33%
4	0%	0%	0%	22%	56%	22%
5	44%	0%	22%	22%	11%	0%
6	22%	0%	0%	0%	78%	0%
7	0%	0%	0%	0%	44%	56%
8	0%	0%	0%	0%	67%	33%
9	0%	0%	0%	22%	56%	22%
10	0%	0%	11%	11%	67%	11%
11	11%	0%	11%	33%	33%	11%
12	0%	0%	0%	11%	78%	11%
13	0%	0%	0%	11%	67%	22%
14	11%	0%	0%	33%	44%	11%
15	22%	0%	0%	11%	56%	11%
16	11%	0%	0%	22%	44%	22%
17	0%	0%	11%	22%	56%	11%
18	0%	0%	0%	11%	67%	22%

Valoración de ítems representativos del área familiar

AREA FAMILIAR						
Pregunta No.	No se aplica al caso	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
19	22%	0%	0%	22%	0%	56%
20	0%	0%	0%	0%	33%	56%
21	22%	0%	0%	11%	33%	33%

22	0%	0%	0%	22%	33%	44%
23	22%	0%	0%	11%	11%	56%
24	33%	56%	0%	11%	0%	0%
25	11%	0%	11%	11%	44%	22%
26	22%	11%	0%	11%	22%	33%
27	33%	11%	0%	11%	33%	11%
28	11%	0%	22%	22%	33%	11%

Valoración de ítems representativos del área salud

AREA SALUD						
Pregunta No.	No se aplica al caso	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
34	0%	11%	22%	22%	33%	11%
35	22%	11%	11%	22%	33%	0%
36	0%	0%	0%	44%	56%	0%
37	44%	0%	0%	33%	11%	11%
38	0%	0%	11%	0%	67%	22%
39	0%	0%	0%	0%	78%	22%
40	0%	0%	0%	33%	44%	22%
41	0%	11%	33%	22%	33%	0%

Valoración de Ítems representativos del area social

AREA SOCIAL						
Pregunta No.	No se aplica al caso	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
42	44%	0%	0%	11%	44%	0%
43	0%	0%	0%	22%	44%	33%
44	0%	0%	0%	11%	67%	22%

Ejecución de actividades de los trabajadores

Actividad	Solo	Acompañado pareja	Acompañado otros
Ir a Cine	11%	56%	22%
Ir a Bar	11%	22%	22%
Reuniones con los amigos	0%	33%	44%
Visitar a la familia	22%	56%	44%
Celebraciones Religiosas	33%	67%	67%
Comprar Ropa	22%	67%	56%
Ver Televisión	44%	67%	56%
Estudiar	33%	11%	22%

Tipos de ayuda que el trabajador presta a su familia y/o recibe de su familia

Ayuda	Presta	Recibe
Alojamiento Temporal	78%	67%

Asistencia Económica	67%	44%
Asist. Caso de enfermedad	89%	78%
Cuidado De los hijos	44%	67%
Consejos personales	89%	100%
Regalos	44%	89%
No presta ni recibe	0%	0%

Tipos de Asistencia que presta el trabajador a sus amigos y/o recibe de sus amigos

Asistencia	Presta	Recibe
Alojamiento Temporal	56%	33%
Asistencia Económica	33%	44%
Asist. Caso de enfermedad	67%	44%
Cuidado De los hijos	44%	33%
Consejos personales	89%	89%
Regalos	56%	67%
No presta ni recibe	0%	0%

Valoración de las características de la vivienda

Valoración	Nada satisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Ubicación	0%	0%	11%	67%	11%
Barrio	0%	0%	11%	44%	33%
Precio alquiler	0%	0%	0%	11%	11%