

**Análisis de la calidad de vida laboral de los cogestores contratados por prestación de servicios, que operan la Red para la Superación de la Pobreza Extrema UNIDOS en el departamento de Caldas operado por la Caja de Compensación Familiar de Caldas - CONFAMILIARES –**

**SANDRA MARCELA VELÁSQUEZ ALVAREZ**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

## **TABLA DE CONTENIDO**

	<b>Pág.</b>
<b>1. RESUMEN</b>	<b>2</b>
<b>2. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>3. ANTECEDENTES</b>	<b>7</b>
<b>4. OBJETIVOS</b>	
<b>4.1 OBJETIVO GENERAL</b>	<b>11</b>
<b>4.2 OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	<b>11</b>
<b>4.3 OBJETIVO METODOLÓGICO</b>	<b>11</b>
<b>5. MARCO REFERENCIAL</b>	<b>12</b>
<b>6. RESULTADOS</b>	<b>33</b>
<b>7. CONCLUSIONES</b>	<b>51</b>
<b>8. RECOMENDACIONES</b>	<b>53</b>
<b>9. ANEXO</b>	<b>56</b>
<b>10. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>59</b>

## 1. RESUMEN

La presente investigación pretende analizar la influencia que tiene la contratación por prestación de servicio en los Cogestores de la RED UNIDOS con la calidad de vida laboral, analizando diferentes categorías que permiten identificar el estado actual de los prestadores y su percepción de ellas. El estudio es de tipo descriptivo y fue realizado a 54 cogestores ubicados en cuatro zonas del departamento de Caldas. La información se recogió mediante la aplicación de un instrumento construido con base al *Cuestionario de Calidad de Vida Laboral* del proyecto Kofarips y preguntas adicionales.

Los resultados muestran relaciones significativas entre unas categorías y el tipo de contratación, entendiendo que siguen siendo subjetivas las percepciones que tiene cada colaborador de su Calidad de vida Laboral y que en el contexto actual de las organizaciones y del país, los empleados están más en busca de cumplir sus resultados y contar con un empleo, que gestionar el mejoramiento de las condiciones que pueden generar satisfacción laboral. Puede concluirse que aunque en algunas categorías no se percibe relación directa entre el tipo de contratación y la calidad de vida laboral, si es evidente que esta clase de contrato posee efectos significativos en la satisfacción laboral, que está dada por la percepción que tienen de inestabilidad en el empleo, ausencia de prevención de riesgos laborales, falta de mecanismos de comunicación, dificultades en el manejo del tiempo, falta de reconocimiento e incomodidad en los sitios donde operan.

## **PALABRAS CLAVE**

Calidad de vida laboral, Contrato de prestación de servicio

## **ABSTRACT**

This research aims to analyze the influence of the procurement for the provision of service in the RED UNIDOS co-managers of the quality of working life, looking at different categories that identify the current status of providers and their perception of them. The study is descriptive and was conducted at 54 co-managers located in four areas of the department of Caldas. The information was collected through the use of an instrument built based on the Quality of Life Questionnaire Labor Kofarips project and additional questions.

The results show significant relationships between some categories and the type of contract, which remain subjective understanding of each partner's perceptions of their quality of working life and in the current context of organizations and the country, employees are more in search to meet their performance and have a job, to manage the improvement of conditions that may generate job satisfaction. It can be concluded that although some categories are not perceived direct relationship between type of employment and quality of working life, it is evident that this kind of contract has significant effects on job satisfaction, which is given by perceptions of instability employment, lack of prevention of occupational hazards, lack of communication mechanisms, difficulties in time management, lack of recognition and discomfort in the places where they operate.

## 2. INTRODUCCIÓN

Confamiliares, es la Caja de Compensación Familiar de Caldas que hace presencia a través de diferentes sedes en Manizales y en los municipios por medio de Agencias y Coordinaciones y pretende ser un aliado para las empresas, para lo cual cuenta con personal idóneo, calidad en la prestación de los servicios, excelente infraestructura y la opción de generar procesos de bienestar laboral articulados a las acciones concretas de desarrollo humano. Desde cada una de estas acciones se pretende contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, sin embargo por pertenecer al Sistema de Protección social la ley ha dado facultades para que extienda la prestación de servicios a población no afiliada a través de programas y convenios.

Esta gestión realizada desde hace un poco mas de 50 años en el departamento, se consolida a través del modelo de Gerencia Social que permite la construcción de valor público, fundamentado en los criterios de equidad, eficiencia, eficacia y sostenibilidad, que permiten orientar la toma de decisiones, las acciones a emprender, la distribución del ingreso, la gestión del conocimiento, el seguimiento y evaluación de los resultados.

En este sentido, Confamiliares con el fin de ampliar la oferta, generar ingresos y buscando ser una alternativa para sus afiliados y la población en general, ejecuta programas y convenios en las modalidades de convenios de cooperación, prestación de servicios o concesión con instituciones públicas y privadas.

Uno de los programas que actualmente opera la Caja es la Red para la Superación de la Pobreza

Extrema UNIDOS<sup>1</sup> en donde su objetivo como operador es el de “Ejecutar el componente de acompañamiento familiar y comunitario y otras actividades de carácter territorial relacionadas con la gestión de los logros básicos de las familias que atenderá en todos los municipios del departamento de Caldas, de acuerdo con las especificaciones determinadas por ACCIÓN SOCIAL – FIP”.

Para la ejecución de esta estrategia Confamiliares ha gestionado la contratación de 208 personas entre profesionales, técnicos, tecnólogos y bachilleres según los lineamientos establecidos desde Acción Social y con los parámetros exigidos por ellos, sin embargo esta situación está generando hoy día desmotivación en el personal dado que las condiciones que les ofrecen no contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida. También se evidencia que no se generan garantías desde la contratación, pues del total de colaboradores, el 93% están contratados con la modalidad de prestación de terceros, además el convenio debe renovarse cada dos o tres meses; algunos de ellos deben asumir el valor de los desplazamientos en zonas dispersas y no existe un plan de bienestar en el que se vean incluidos; sin embargo la estabilidad del personal es alta, situación que llama la atención cuando se tiene conocimiento de estas condiciones.

Nuestro interés entonces, es realizar un diagnóstico “cuidadoso” que nos permita identificar las condiciones reales que se presentan hoy y como ellas están afectando la calidad de vida laboral

---

<sup>1</sup> UNIDOS, es la segunda fase reforzada y vigorizada de la Red JUNTOS. Es la congregación de 20 entidades del Estado involucradas en la prestación de servicios y el ejercicio de derechos de las familias más pobres. Además de articular esfuerzos Inter-institucionales, la Red cuenta con una estructura operativa que consiste en su mayoría de un grupo de trabajadores comunitarios llamados cogestores sociales, encargados de identificar a las familias y acompañarlas en la implementación de una hoja de ruta hacia su autodeterminación para superar la pobreza extrema (Plan Familiar). La operación de los cogestores es co-financiada entre el gobierno nacional y los gobiernos regionales, que suscriben convenios de manera voluntaria con Acción Social.

de las personas vinculadas en la estrategia, previo a una revisión de los beneficios recibidos por ellos, para finalmente, construir una serie de recomendaciones que sean viables y gestionables ante los actores que coordinan la propuesta desde el nivel local y nacional.

### 3. ANTECEDENTES

Actualmente, las investigaciones que se han realizado frente a la calidad de vida laboral en nuestro país han ido aumentando de manera paulatina, la investigación más actual fue realizada en la Universidad de Antioquia a través de una tesis de grado que realiza un análisis de la sujeción laboral sobre la calidad de vida laboral del personal docente de dicha institución, también la Universidad de Manizales realizó un Estudio sobre Calidad de vida laboral de los docentes de la Universidad, sin embargo no se encuentran suficientes fuentes para hacer un análisis en Colombia.

Debido a esta situación, se procedió hacer una revisión de investigaciones realizadas a nivel internacional encontrando también pocos acercamientos al tema, se destaca una estudio liderado por la Universidad de Bio-Bio ubicada en Concepción, Chile por la Facultad de Ciencias Empresariales, en ese estudio empírico de calidad de vida laboral se analizaron cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medio ambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público para el Desarrollo, aplicación y validación del instrumento<sup>2</sup>

Esta investigación tenía por objeto elaborar un instrumento para conocer la calidad de vida laboral de la empresa. La muestra de este estudio corresponde a 128 trabajadores de los sectores privado y público. El instrumento de medición aplicado para la calidad de vida laboral consta de 118 ítems divididos en los 4 indicadores.

Pudieron concluir que las escalas estaban validadas para esta muestra y pueden ser utilizadas

---

<sup>2</sup> Proyecto de investigación Universidad del Bio-Bio, Concepción Chile)

para medir la calidad de vida laboral de empresas privadas y de instituciones estatales y con ello ayudar a mejorar y corregir las estrategias con que operan las empresas u organizaciones tanto a sus grupos de interés internos como externos (stakeholders).

Otro estudio relacionado con el tema es el enunciado en la Revista Latinoamericana de Psicología Volumen 22 No. 1 del año 1999 donde aparecen los resultados del estudio del Comportamiento Organizacional, teoría de sistemas Socio-técnicos y Calidad de vida Laboral: la experiencia peruana. El propósito de dicho artículo es el de reportar los resultados de una investigación hecha en el Perú para determinar la posible contribución del análisis de sistemas socio-técnicos como base para entender y mejorar la calidad de vida laboral en Latinoamérica cuando se adoptan tecnologías administrativas.

El análisis socio-técnico fue hecho a través de un cuestionario compuesto por 43 ítems, Veinticuatro de estos ítems fueron tomados y modificados de la encuesta de Diagnóstico del trabajo, desarrollado por Hackman y Oldham (1974); para determinar la conexión entre esas características de trabajo con los sistemas socio-técnicos se utilizaron los referentes de Slocum y Sims (1980), adicional de la encuesta de la organización (Taylor y Bowers, 1972) se incluyeron los ítems que miden practicas de toma de decisiones, prioridad de los recursos humanos y disponibilidad tecnológica, al igual que los ítems de Gordon y Cummings (1979) que miden vitalidad organizativa y desarrollo de los recursos humanos; finalmente añadieron 3 ítems que miden el grado de implementación de las tecnologías administrativas.

El número de encuestados fue de 128 gerentes de alto nivel de 85 organizaciones diferentes en el

Perú (61 peruanas y 21 multinacionales); de esta investigación se concluyó que la teoría de sistemas socio-técnicos puede proveer un enfoque muy útil para empezar a entender los procesos que forman parte de la calidad de vida laboral en Latinoamericana.

Las implicaciones de estos resultados proveen una parte importante para el entendimiento de los factores que afectan la calidad de vida laboral en organizaciones latinoamericanas y también para las investigaciones de manejo intercultural. A raíz de los resultados se sugiere que para próximas investigaciones se debe: 1) desarrollar y refinar la teoría de sistemas socio-técnicos incluyendo variables relevantes a la psicología del trabajo latinoamericano, 2) establecer empíricamente los factores específicos que afectan la calidad de vida laboral en latinoamericana y 3) desarrollar intervenciones organizacionales para mejorar la calidad de vida en latinoamericana.

Una de las investigaciones mas recientes, fue realizada por los investigadores Angélica López Velásquez y Francisco Restrepo Escobar titulada “Análisis de la subyunción laboral sobre la calidad de vida laboral del personal docente de la Universidad de Antioquia” para optar al grado de Especialización y Maestría en Gerencia del Talento Humano en la Universidad de Manizales.

Este estudio surgió después que los investigadores participaron en un trabajo de campo con el proyecto Kofarips, donde a través de una interacción con los encuestados, manifestaron su preocupación por el desequilibrio entre la vida laboral y familia y la gran cantidad de trabajo administrativo a las que se ven abocados en deterioro de la principal misión de la Universidad que es la docencia. Para este estudio se eligió una muestra de 90 docentes de la Universidad distribuidos en igual proporción entre hombres y mujeres y de diferentes disciplinas (Ciencias

Sociales y Humanas, Ciencias exactas y Naturales e Ingenierías y Ciencias de la salud), aunque en la Biblioteca de la Universidad de Manizales se encuentra la investigación, en el documento consultado no se encuentran los resultados de la misma.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 Objetivo General**

Conocer el nivel de calidad de vida laboral de los colaboradores de la RED UNIDOS operado por Confamiliares y realizar recomendaciones asociadas a las necesidades identificadas.

### **4.2 Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico que permita identificar el nivel de calidad de vida Laboral de los colaboradores como prestadores de servicios
- Establecer la relación entre contratación y calidad de vida laboral
- Realizar recomendaciones a los hallazgos encontrados con el fin de definir acciones de mejora en las próximas licitaciones

### **4.3 Objetivo Metodológico**

- Adaptar el instrumento de recolección de información diseñado por el Proyecto Kofarips que se ajuste a la realidad del programa Unidos

## 5. MARCO REFERENCIAL

Con el fin de hacer una correcta interpretación de los términos y los resultados que arrojará el presente trabajo, se hace necesario ampliar los conceptos que serán utilizados y los referentes teóricos que soportan las hipótesis y apreciaciones relacionadas con el tema.

Para una mayor comprensión se abordaran los temas de manera secuencial iniciando por algunas aproximaciones de Calidad de vida Laboral, sus definiciones y sus componentes, seguidos de las características de un contrato de prestación de servicios; algunas apreciaciones y diferencias con un contrato laboral; y se finaliza con una descripción del contexto institucional.

Se entiende por Calidad de Vida el concepto que integra el bienestar físico, mental, ambiental y social como es percibido por cada individuo y cada grupo.

### **a) Calidad de vida laboral**

La concepción que se tiene en la actualidad de los trabajadores ha trascendido considerablemente, dejó de ser un instrumento para la producción a verse como personas activas, pensantes, propositivas, con habilidades, necesidades y expectativas de desarrollo dentro de las empresas, por ello, las empresas, han empezado a asumir grandes retos no solo en las condiciones de emplear sino en el ambiente que se vive dentro de las organizaciones que les permita a los empleados ser mejores en resultados pero también ser mejores personas, esto significa lograr desarrollarse no solo en el ámbito laboral sino en la construcción de un ser integral como ciudadano, cónyuge, padre o madre.

Al reconocer que el trabajador es un ser humano con necesidades y expectativas que trascienden las económicas, en la medida en que pueden ser satisfechas en su entorno de trabajo mediante una mejora de su calidad de vida laboral, su productividad también se verá beneficiada.

Entendiendo que el trabajo es una faceta muy importante para la vida de las personas, primero porque gran parte del tiempo personal se dedica a las actividades laborales y segundo porque gracias a él las personas obtienen una serie de compensaciones sociales, psicológicas, materiales y económicas, logra desarrollar su propia identidad y sus roles en la sociedad, contribuyendo a la creación de bienes y servicios (Taylor, 1987; Peiró , 1993)

Por esta razón, las empresas han percibido la necesidad de mejorar sus entornos laborales y las experiencias del propio trabajo con el fin de mejorar la Calidad de Vida Laboral.

Según Rubén Ardila (2003) en su artículo Calidad de vida: una definición integradora, “Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud percibida. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida”, sin embargo esta descripción esta meramente relacionada con la calidad de vida y no la CVL, es por esto que se requiere de argumentos que den cuenta de como la calidad de vida en el trabajo afecta significativamente la productividad y la motivación de un trabajador.

La calidad de vida laboral no solo es compatible con la productividad sino que también con la potencia. La empresa deberá buscar el bienestar de sus trabajadores mediante un entorno laboral que permita su desarrollo personal y profesional y así se encontrará mejor preparada para afrontar con éxito los retos que se le presenten (Leal Millán, 1999)

La CVL se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral. Su finalidad básica es crear un ambiente excelente para los empleados y que contribuya a la salud económica de la organización.

La frase *calidad de vida en el trabajo* fue introducida en Estados Unidos al final de la década de 1960 para tratar de solucionar el estrés en las empresas causado por la pobre calidad de vida en el lugar del trabajo, lo cual dio lugar a: sistemas socio-técnicos de trabajos mejorados y Equipos de trabajo naturales.

El concepto de calidad de vida laboral, abarca todas esas condiciones relacionadas con el trabajo, como los horarios, el sueldo, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios, las posibilidades de carrera y relaciones humanas, que pueden ser relevantes para la satisfacción y motivación laborales. También abarca las propias experiencias de trabajo en función de las oportunidades que este proporciona (Delamotte y Takezawa, 1986). En definitiva como lo mencionan diferentes autores se trata de reconciliar los aspectos de trabajo que tienen que ver con experiencias humanas y con objetivos organizacionales.

Las definiciones dadas al término de CVL han sido muchas y variadas dependiendo del énfasis que se les da a los distintos objetivos generales, según Nadler y Lawler (1983), se dividen en

cinco tipos de definiciones:

1. La calidad de vida laboral es entendida como una reacción individual hacia el trabajo o como las experiencias subjetivas como la experiencia del trabajo (Satisfacción laboral y el impacto del trabajo sobre el individuo)
2. Definiciones que consideran la calidad de vida laboral desde una aproximación institucional, es decir proyecto cooperativo entre dirección y trabajadores (construcción conjunta)
3. Se considera CVL como un conjunto de métodos o estrategias para mejorar la calidad del entorno laboral haciéndolo más productivo y satisfactorio (grupos de trabajo autónomos, enriquecimiento del puesto de trabajo, etc.)
4. Definiciones de la CVL como movimiento social, dado la declaración ideológica sobre la naturaleza del trabajo y la relación que tienen los trabajadores con la organización (dirección participativa y democracia industrial)
5. La Calidad de Vida Laboral se define como una panacea para afrontar cualquier problema organizacional de competencia, calidad, relaciones con los trabajadores, etc.

Cuadro 1. Definiciones del término calidad de vida laboral y calidad de vida

Levy y Anderson (1980)	Calidad de vida es una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal como la percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa.
Szalai (1980)	Calidad de vida es la evaluación subjetiva del carácter bueno o satisfactorio de la vida como un todo.
Celia y Tulskey (1990)	Calidad de vida es la apreciación que el paciente hace de su vida y la satisfacción con su nivel de actual de funcionamiento comparado con

	el que percibe como posible o ideal
Chaturvedi (1991)	La calidad de vida es la sensación subjetiva de bienestar del individuo
Quintero (1992)	Es el indicador multidimensional del bienestar material y espiritual del hombre en un marco social y cultural determinado
González, Hidalgo y Salazar (2007)	Concepto multidimensional que se basa en la satisfacción, a través del empleo, una amplia gama de necesidades personales, ubicándolo como la clave para la realización personal, familiar y social y como medio para preservar la economía y la salud.

Sin embargo el término también ha sufrido transformaciones en su definición, existen definiciones desde la Salud, la filosofía, la economía, la política y la sociología, aunque para efectos de este trabajo se tomará el concepto construido por González, Hidalgo y Salazar (2007), en su artículo “Calidad de vida en el trabajo”: un término de moda con problemas de conceptualización.

#### **Dimensiones de la Calidad de vida laboral:**

➔ **Seguridad e higiene en el trabajo:** La empresa tendrá la responsabilidad de proporcionar a sus empleados unas condiciones de trabajo seguras e higiénicas que les garanticen cierto nivel de salud de acuerdo con el conocimiento actual existente en la industria y la legislación que a tal efecto resulte aplicable.

La seguridad en el trabajo abarca el conjunto de medidas empleadas para prevenir accidentes y eliminar condiciones inseguras del ambiente, así como para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implementar prácticas preventivas.

La salud en el trabajo no es sólo responsabilidad de la empresa, sino también de los propios trabajadores, quienes tienen que ser conscientes de los riesgos que su trabajo puede conllevar y conocer cuáles son las pautas de conducta establecidas.

➔ **Diseño de puestos de trabajo:** El puesto de trabajo debe estar diseñado de tal forma que se consiga una perfecta adaptación a las características y capacidades de los sujetos que los van a ocupar y así poder utilizar y desarrollar sus aptitudes. Según Dolan (et al., 1999) en el diseño de un puesto de trabajo deben considerarse y definir los siguientes atributos:

- a) Elementos cognitivos que definen el puesto
- b) Elementos físicos que definen el puesto
- c) Variedad de las habilidades
- d) Nivel de significación
- e) Identidad del puesto
- f) Autonomía o libertad
- g) Retroalimentación

➔ **Retribución:** La relación laboral se basa en un intercambio entre empleado y empleador por el que el primero aporta su trabajo y en contrapartida recibe una recompensa económica (retribución) y no económica (satisfacción personal, estatus social, etc.) Un comportamiento responsable de la empresa hacia sus trabajadores es que la retribución cumpla con dos requisitos: suficiencia y justicia. La retribución debe permitir a los empleados, como mínimo, disponer del suficiente poder de compra para cubrir sus necesidades básicas. Además, la asignación de retribuciones diferentes debe sustentarse

en una garantía de justicia o trato igualitario para todos.

➔ **Seguridad en el empleo, ruptura de la relación laboral y promoción profesional:**

Para que un trabajador pueda utilizar plenamente todas sus capacidades y sea capaz de desarrollar su potencial es necesario que disponga de tiempo y que se le den las oportunidades pertinentes. La seguridad en el empleo otorga el tiempo necesario para poder demostrar aptitudes y actitudes y la estabilidad emocional que se requiere para evitar acciones precipitadas.

En cuanto a la promoción profesional de los trabajadores dentro de la empresa, sirve como incentivo para la mejora continua y como reconocimiento al trabajo realizado, pero igual a como con la retribución, la equidad y la justicia deben estar presentes en el sistema de promoción para garantizar su éxito.

➔ **Integración y participación:** Entendiendo que las empresas se constituyen como una organización social compuesta por personas que se relacionan entre sí para lograr un objetivo común; la forma en la que cada uno de sus miembros se relaciona con los demás y su sentimiento de integración dentro del grupo resultará determinante en la definición de la calidad de vida laboral.

Es muy importante para una empresa lograr que las personas que trabajan en ella perciban que su participación resulta importante, que el trato dentro del grupo es justo y equitativo para todos y que no se encuentra aislado.

La integración de los trabajadores dentro de la empresa pasa por permitir y potenciar su participación en los procesos de toma de decisiones y mejora continua, sin embargo que se deben establecer vías formales para canalizar las opiniones, críticas y sugerencias que desean aportar.

➔ **Derechos Fundamentales:** Los trabajadores disfrutan de unos derechos que deben ser respetados en todo momento por la empresa. Estos derechos pueden derivarse de la condición de trabajador o también de la condición de las personas. Los primeros tendrán que ver con asuntos relativos y la relación contractual, como son las condiciones de seguridad y salud laboral, la retribución, los descansos y periodos vacacionales. Pero además de estos derechos como trabajador hay otros derechos fundamentales, como por ejemplo el respeto a la intimidad, libertad de opinión y expresión o no discriminación y que se derivan de la propia naturaleza del trabajador como persona. Estos derechos no se deberían perderse al firmar un contrato de trabajo y básicamente exigen que todos los trabajadores sean tratados con respeto, dignidad y justicia.

➔ **Equilibrio en el trabajo y la vida personal:** En muchas ocasiones los intereses personales o familiares no coinciden con los profesionales y los trabajadores se ven en las necesidades de realizar ciertas concesiones o sacrificios en su vida personal con el fin de conseguir un empleo o conservar el que posee. Las empresas deben ser conscientes de la necesidad de sus trabajadores de desarrollar su vida fuera del trabajo y de su capacidad para ayudarles en ese propósito.

Las medidas de flexibilidad temporal y espacial permiten combinar mejor las obligaciones laborales con las responsabilidades familiares o expectativas de uso de tiempo libre.

Estas medidas pueden ser diversas (Creade, 2001):

- a) Horas variables
- b) Reducción de horas
- c) Permisos
- d) Oficina virtual

Finalmente, la empresa también puede ayudar a sus empleados en aspectos relacionados con su vida como personas, a través de un amplio abanico de servicios como guarderías gratuitas dentro o fuera de las instalaciones de las empresas, transporte al lugar del trabajo, restaurante, asesoría para la búsqueda de domicilio ante cambio de sitio para vivir, ayudas económicas para adquisición de vivienda, ayudas para cursos estudios o por escolarización de los hijos, entro otros.

➔ **Relevancia social de la actividad laboral:** Las acciones sociales llevadas a cabo por la empresa, aunque no vayan dirigidas específicamente a beneficiar a los trabajadores, constituyen un valor agregado para los empleados de la organización, en la medida en que esto sea así, los candidatos a un puesto y empleados actuales estarán dispuestos a aceptar recortes en las condiciones de algunas variables con tal de trabajar en aquella compañía con la que comparte valores y principios de compromiso social. Como la empresa es el resultado de las acciones de sus empleados, se genera un efecto sinérgico

que conducirá al desarrollo de la RSE.

#### **b) Contrato por prestación de servicios**

Para entender la figura que es utilizada por Confamiliares para contratar a los cogestores, se hace necesario detallar las condiciones de un contrato por prestación de servicio.

El Artículo 32, numeral 3, de la Ley 80 de 1993 mediante la sentencia C-154 de 1997, expedida por la Corte Constitucional, y el Artículo 13 del Decreto 2170 de 2002, establecen que dichos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales, cuando los objetivos no puedan realizarse con personal de planta, por no corresponder al desarrollo de las actividades del giro ordinario de la Entidad, o se requiera de conocimientos especializados; vínculo que no genera relación laboral ni prestaciones sociales y que se celebra por el término estrictamente necesario.

Algunas características de este contrato:

- ⤴ La prestación de servicios se refiere a la ejecución de labores basadas en la experiencia, capacitación y formación profesional de una persona en determinada materia.
- ⤴ El contratista tiene autonomía e independencia desde el punto de vista técnico y científico, lo que constituye el elemento esencial de este contrato.
- ⤴ La vigencia del contrato es por el tiempo justo para ejecutar un objeto específico.

El contrato de trabajo se diferencia del de prestación de servicios porque en el primero se requiere la existencia de la prestación personal del servicio, la continuada subordinación laboral y la remuneración como contraprestación del mismo. En cambio, en el contrato de prestación de servicios, la actividad independiente desarrollada puede provenir de una persona jurídica con la

que no existe el elemento de la subordinación laboral o dependencia, consistente en la capacidad de impartir órdenes en la ejecución de la labor contratada, derechos derivados de la subordinación y del contrato de trabajo en general.

Según el Doctor en Derecho y Ciencias Políticas, Cesar Augusto Duque Mosquera, en su blog de consultas laborales existen importantes diferencias entre un contrato por prestación de servicios y un contrato de trabajo, en el cuadro a continuación se mencionan algunas de ellas:

Cuadro 2. Diferencias entre contratos

<b>CONCEPTO</b>	<b>CONTRATO DE TRABAJO</b>	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
¿Quién realiza la actividad?	La realiza directamente una persona natural, no puede delegarla a un tercero	Se puede contratar con una persona natural o jurídica y si las partes lo acuerdan puede hacer sub-contratación
¿Cómo se realiza?	La actividad se realiza bajo las órdenes e instrucciones del empleador, en cuanto al modo, tiempo, calidad, lugar y de conformidad con sus reglamentos. La subordinación o dependencia es el elementos que genera la diferencia con el contrato de prestación de	Se realiza por el contratista con autonomía técnica, administrativa y financiera y sin subordinación. No se dan ordenes simplemente se supervisa y controla el resultado, no como se realiza

	servicios (Art. 23 CST)	
Nombre de quien contrata	Empleador	Contratante
Nombre de quien presta el servicio	Trabajador	Contratista
Medios con que se realiza	Lo ejecuta el trabajador con medios que le suministra el empleador	Lo ejecuta el contratista con sus propios medios
¿Cómo se retribuye?	Con salario y el pago de las prestaciones sociales (cesantías, sus intereses, primas, etc.)	Se paga honorarios y no hay pago de prestaciones sociales
Riesgo	Del empleador no del trabajador	Del contratista
Termino	Fijo, indefinido, por la duración de la obra o labor contratada	El necesario para ejecutar el objeto contractual convenido
Voluntad de las partes	Existe limitación a la autonomía de las partes para establecer las condiciones de la relación laboral, las cuales deben someterse como mínimo a las normas del CST	Existe autonomía para fijar las condiciones del cumplimiento del servicio
Seguridad social	Hay obligación de realizar los aportes por empleador y trabajador a la seguridad social en salud y pensiones, el trabajador aporta el 4% en ambos casos y en riesgos el empleador asume la totalidad de los aportes.	Hay obligación de aportar a la seguridad social en salud y pensiones, por el contratista como trabajador independiente y este asume la totalidad del aporte. Art 3 Ley 797/03
Pago de parafiscales	Se debe pagar por el empleador el	No hay pago

	9% del valor de los salarios pagados con destino al Sena, ICBF y Caja de Compensación Familiar.	
Resultado	Es un contrato de medio	Es un contrato de resultado
Retefuente	De acuerdo al ingreso del trabajador se aplica la tabla de retefuente expedida por el Gobierno. Art 383 y 385 ET	Se aplica un % fijo sobre el valor pagado
Normatividad	Es regulado por el Código Sustantivo del trabajo	Lo regula el Código Civil y el de Comercio
Cesión	No se puede ceder el contrato a un tercero	Es facultad de las partes acordar la posibilidad de cesión o no

### c) Contexto Institucional

Las Cajas de compensación Familiar son personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro que cumplen funciones de Seguridad Social y son controladas y vigiladas por el Estado en la forma establecida por la Ley, su objetivo principal es velar por la protección integral de la familia de los trabajadores afiliados, a través de la distribución del Subsidio Familiar en Dinero, en Servicios Sociales y en Especie.

Las Cajas son entes especializados y constituidos por mandato legal para efectuar el recaudo y la administración de los aportes parafiscales del 4% que hacen los empleadores aportantes en cumplimiento de esta obligación que hace parte de la seguridad social.

Para el departamento de Caldas, CONFAMILIARES, es la Caja de Compensación familiar que hace presencia a través de la existencia de unidades de prestación de servicios en las distintas subregiones del departamento, respondiendo al interés corporativo de dar continuidad y fortalecimiento a la estrategia de descentralización de la operación de los servicios, a los diferentes segmentos poblacionales a partir de modelos subsidiados a la oferta o a la demanda fortaleciendo las redes sociales con los diferentes sectores, grupos poblacionales y localidades en donde se intervienen para la creación del valor público.

En este sentido se mantiene una presencia activa en las seis subregiones de Caldas así:

**Subregión Centro Sur:** Conformada por los municipios de Neira, Chinchiná, Palestina y Villamaría

**Subregión Norte:** Conformada por los municipios de Salamina, Aguadas, Pácora, Filadelfia y Aranzazu

**Subregión Occidente:** Conformada por los municipios de Supía, Riosucio, Marmato, La Merced

**Subregión Sur Occidente:** Conformada por los municipios de Anserma, Viterbo, Belalcazar, Risaralda y San José

**Subregión Oriente:** Conformada por los municipios de Pensilvania, Manzanares, Marquetalia y Marulanda

**Subregión Bajo Oriente:** Conformada por los municipios de La Dorada, Samaná, Victoria y Norcasia

En el entorno competitivo en el que se mueve hoy, Confamiliares utiliza la estrategia del Modelo de Gerencia Social donde el componente esencial es la construcción de Valor público fundamentado en los criterios de equidad, eficiencia, eficacia y sostenibilidad que permiten orientar la toma de decisiones, las acciones a emprender, la distribución del ingreso, la gestión del conocimiento, el seguimiento y evaluación de los resultados alcanzados, en este sentido y buscando ser una alternativa para sus aliados ejecuta programas sociales, de servicios de salud y suministros de alimentos, en la modalidades de convenio de cooperación, asociación, prestación de servicios o concesión con instituciones públicas y privadas que permiten la ampliación de la oferta de los servicios o la generación de ingresos.

Por ley, la Caja debe prestar los servicios básicos que son sostenidos a través de los recursos del 4%, sin embargo también se habilita para desarrollar estrategias a través de diferentes Fondos y Apropriaciones y gestión de recursos con terceros, lo que implica ampliar su planta de personas y activar constantemente procesos de selección y contratación.

A continuación se relacionan los convenios que se operan actualmente en el departamento, el número de colaboradores, los municipios que son intervenidos y las condiciones de bienestar para cada uno de ellos.

Cuadro 3. Relación de convenios operados por Confamiliares

<b>FONDO</b>	<b>NOMBRE CONVENIO O PROGRAMA</b>	<b>Aplica en los programas de Bienestar</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>

Fondos y apropiaciones	Jardines Sociales	X	
	Predictores de problemas de aprendizaje	X	
	Jornada Escolar Complementaria	X	X
Gestión de servicios con recursos de terceros	Atención Integral a la primera infancia: Entorno Institucional y entorno familiar: Ministerio de Educación Nacional		X
	Vivienda con Bienestar. Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo territorial, ICBF, OIM		X
	Complementación alimentaria al escolar y al adolescente. ICBF		X
	Complementación alimentaria a escolares y adolescentes del programa de atención al escolar ubicados en las escuelas de básica primaria y los institutos de básica secundaria urbanos y rurales. Alcaldía de Manizales y Secretaría de Salud		X
	Almuerzos y refrigerios COOPSECON – CCODES – Colegio Fe y Alegría		X
	Convenio CHEC S.A. E.S.P		
	* Administración de la sede deportiva		X
	* Componente Ambiental		X
	* Sendero de la energía		X
	* Protegiendo nuestra cuenca		X
* Programa Educativo, Técnico y Comercial		X	
Convenio Federación Nacional de Colombia			
* Administración de la sede deportiva		X	
Estrategia JUNTOS hoy Red Unidos. Acción Social		X	

Uno de los programas en donde Confamiliares interviene como operador es el programa Red

Unidos, anteriormente llamado Red Juntos, que hace parte de las estrategias diseñadas desde el gobierno nacional dentro del Plan Nacional de Prosperidad Social que tiene como premisa fortalecer la estrategia de Colombia para la superación de la pobreza extrema.

La misión de la Red UNIDOS es promover acciones coordinadas para reducir significativamente la desigualdad y la pobreza extrema en Colombia; y su visión es que todos los colombianos tengan las mismas capacidades y oportunidades para alcanzar la prosperidad. La Red UNIDOS continúa operando bajo el mismo esquema y lineamientos de la Red JUNTOS, pero tiene nuevos elementos como la promoción de la Innovación social, la participación comunitaria, y el abordaje de trampas de desarrollo local bajo el marco de convergencia regional.

Los objetivos específicos del Plan Nacional de Prosperidad son:

- ✦ Asegurar una operación eficiente y eficaz dentro de la Coordinación Nacional que se encarga de los operadores y los co-gestores.
- ✦ Garantizar la oferta pública necesaria y pertinente.
- ✦ Comprometer y movilizar actores sociales y privados para complementar la oferta requerida.
- ✦ Redefinir las relaciones con los entes territoriales y contribuir a la superación de trampas de desarrollo local.
- ✦ Promover la innovación social.
- ✦ Identificar criterios de salida y el siguiente paso de las familias que alcancen los logros prioritarios

La obligación de la Caja de Compensación es la de ejecutar el componente de acompañamiento familiar y comunitario y otras actividades de carácter territorial relacionadas con la gestión de los logros básicos de las familias que atenderá en el departamento de Caldas, de acuerdo con las especificaciones determinadas por ACCIÓN SOCIAL – FIP

Las dimensiones y logros básicos que deben superar las familias son:

1. Identificación
2. Ingresos y trabajo
3. Educación y Capacitación
4. Salud
5. Nutrición
6. Habitabilidad
7. Dinámica Familiar
8. Bancarización y ahorro
9. Apoyo para garantizar el acceso a la justicia

En el departamento de Caldas, Confamiliares tiene vinculados 194 Cogestores a través de contrato de prestación de servicios vinculados y 14 colaboradores más que brindan el soporte administrativo contratados por nómina; para la Red UNIDOS los cogestores sociales son su columna vertebral. En Colombia son un grupo de 8.000 colombianos entre hombres y mujeres que día a día se comprometen y trabajan para que 1 millón 500 mil colombianos superen las trampas de la pobreza extrema.

Los cogestores son clasificados, según su nivel de estudio conforme lo determina Acción Social y son ellos mismos quienes definen el valor a pagar por sus contribuciones así:

Para los cogestores de los municipios diferentes a Manizales:

<b>ESTUDIOS DEL COGESTOR</b>	<b>ZONA URBANA</b>	<b>ZONA RURAL</b>
Profesional	\$1.220.000	N/A
Técnico, tecnólogo o con estudios universitarios	\$902.000	\$1.008.000
Bachiller	\$838.000	\$944.000

Para los cogestores de Manizales:

<b>ESTUDIOS DEL COGESTOR</b>	<b>ZONA URBANA</b>	<b>ZONA RURAL</b>
Profesional	\$1.357.000	N/A
Técnico, tecnólogo o con estudios universitarios	N/A	\$1.465.000

Algunas de las situaciones identificadas hoy:

- ⤴ Los contratos por prestación de servicios se renuevan cada dos o tres meses, lo que significa que los colaboradores se quedan sin empleo en esta misma frecuencia
- ⤴ Algunos cogestores deben realizar el acompañamiento familiar en zonas dispersas y ellos deben asumir el transporte
- ⤴ Algunos cogestores deben realizar el acompañamiento familiar en zonas de riesgo (Ataques paramilitares y campos minados)
- ⤴ No tienen sentido de pertenencia por la empresa operadora del programa
- ⤴ No se ha realizado un proceso de inducción por parte de la empresa operadora del

programa lo que genera desconocimiento de su labor y su rol en ella

- ⤴ Insatisfacción por clase de contratación (específicamente para los prestadores de servicios)
- ⤴ Demoras considerable en el proceso de pagos
- ⤴ No hay claridades del rol de los cogestores por parte de las instituciones vinculadas al programa (Alcaldías, Acción Social)
- ⤴ En algunos municipios no se cuentan con las condiciones adecuadas en las oficinas destinadas por las alcaldías municipales
- ⤴ En algunos municipios los cogestores deben asumir gastos adicionales debido a la falta de recursos de las alcaldías
- ⤴ Las herramientas tecnológicas puestas a disposición de los cogestores no tienen cobertura en algunos municipios

## 6. RESULTADOS

Las encuestas fueron realizadas a 54 colaboradores de cuatro zonas del departamento (Centro Sur, Norte, Oriente y Sur Occidente) de manera aleatoria a través de los coordinadores de zona, esta muestra tiene un nivel de error del 10% con un nivel de confianza del 90%.

### DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Los cogestores que participaron en este análisis pertenecen a cuatro zonas del departamento así: Zona Oriente (46%), Zona Centro Sur (28%), Zona Norte y Occidente (13% respectivamente), de estos, 91% mujeres y 9% hombres entre los 22 a 50 años (22 a 32 años 48% y 32 a 50 años 50%); en su mayoría conviviendo con pareja (26% casados y 22% unión libre), con niveles de escolaridad superiores (39% Técnicos y profesionales respectivamente) y 19% del nivel tecnológico y con niveles de antigüedad en la estrategia desde 6 meses hasta más de 36 (35% más de 24 meses, 22% más de 12 meses y 36 meses, 13% entre 6 y 12 meses y 6% menos de 6 meses)

<b>Tabla No.1 Variables socio-demográficas de los Cogestores de la Red Unidos</b>			
<b>Variables</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	
<b>Genero</b>			
Femenino	49	91%	
Masculino	5	9%	
<b>Rango de edad</b>			
22 a 32 años	26	48%	
22 a 50 años	27	50%	
(en blanco)	1	2%	
<b>Nivel de escolaridad</b>			
Técnico	21	39%	

Tecnológico	10	19%
Profesional	21	39%
En blanco	2	4%
<b>Estado Civil</b>		
Casado	14	26%
Soltero	17	31%
Separado	7	13%
Viudo	4	7%
Unión Libre	12	22%
<b>Zona del departamento en la que opera</b>		
Centro sur	15	28%
Norte	7	13%
Occidente	7	13%
Oriente	25	46%
<b>Antigüedad en la estrategia</b>		
1. Menos de 6 meses	3	6%
2. 6 meses a 12 meses	7	13%
3. Mas de 12 meses	12	22%
4. Mas 24 meses	19	35%
5. Mas de 36 meses	12	22%
(en blanco)	1	2%

### **Categorías relacionadas con la encuesta**

La encuesta utilizada presentaba diferentes clases de preguntas que permite identificar las percepciones que tienen los Cogestores acerca de su calidad de vida laboral, además de identificar algunos intereses y motivos del porque trabajan en la estrategia. La mayoría de la preguntas presentan una escala de 1 a 5 donde 5 era la valoración mas “positiva” y 1 la más “negativa”. Las preguntas fueron agrupadas por categorías tomando de base a los autores analizados, se destaca que todos los cogestores encuestados se encuentran vinculados a través de contrato de prestación de servicios, lo que permitirá identificar la relación entre el tipo de contrato y la calidad de vida laboral

**a. Seguridad e higiene en el trabajo**

Prevención de riesgos laborales			Son cómodos y adecuados los centros de acopio que pone a su disposición la Alcaldía Municipal		
<b>Pésimo</b>	11	20%	<b>Muy poco</b>	3	6%
<b>Malo</b>	15	28%	<b>Poco</b>	12	22%
<b>Regular</b>	4	7%	<b>A veces</b>	20	37%
<b>Bueno</b>	8	15%	<b>Casi siempre</b>	8	15%
<b>Óptimo</b>	16	30%	<b>Siempre</b>	11	20%
<b>Total</b>	<b>54</b>	100%	<b>Total</b>	<b>54</b>	100%

Esta categoría presenta una relación directa con la clase de contrato, que demuestra que al no estar directamente vinculado con la empresa ni en las instalaciones de la misma, no se aseguran las condiciones de seguridad ni higiene, actualmente ninguno de los cogestores están afiliados a una ARP que los proteja de Riesgos Profesionales y los lugares de trabajo dependen de las condiciones que cada Alcaldía quiera poner a su disposición, indagando con algunos cogestores, sus oficinas han sido los archivos municipales, oficinas que han estado abandonadas o pequeños adecuados de manera improvisada que no cuenta con condiciones dignas para laboral, también se suma el hecho que Confamiliares no cuente con una plan de Salud ocupacional que incluya a este tipo de contratistas y que no puede extenderse a 27 municipios del departamento, más aún cuando los cogestores no operan en las sedes de la empresa.

En este sentido, el 55% de los cogestores manifiestan como pésimo, regular y malo su percepción acerca de la prevención de riesgos laborales y el 65% opinan acerca de la incomodidad de los centros de acopio que ha puesto las Alcaldías Municipales a su

disposición.

**b. Diseño de puestos de trabajo**

Entorno físico y herramientas tecnológicas			Recursos materiales y técnicos		Evaluación de los resultados de acuerdo a las metas		
<b>Pésimo</b>	7	13%	4	7%	<b>Muy poco</b>		0%
<b>Malo</b>	4	7%	8	15%	<b>Poco</b>	3	6%
<b>Regular</b>	16	30%	13	24%	<b>A veces</b>	5	9%
<b>Bueno</b>	18	33%	19	35%	<b>Casi siempre</b>	24	44%
<b>Óptimo</b>	9	17%	10	19%	<b>Siempre</b>	22	41%
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

En la categoría diseño de puestos de trabajo se realizaron tres preguntas que permiten identificar la percepción frente a su entorno físico, recursos materiales y evaluación de resultados, en este sentido se debe activar una alarma para la administración del programa pues, el 50% de los cogestores evalúan en el nivel regular y por debajo el entorno en el que desarrollan sus labores y las herramientas tecnológicas con las que cuentan, esto puede estar asociado a las múltiples dificultades que se presentan con la DMC<sup>3</sup> y algunas zonas que deben visitar para atender a las familias que presentan condiciones de inseguridad y conflictos sociales; adicional el 46% califican como pésimo, malo y regular los recursos materiales y técnicos con los que cuentan, situación generada en algunas ocasiones, por la ausencia de materiales por parte de las administraciones municipales quienes tienen la responsabilidad de suministrarlo y lo que genera para los cogestores costos que deben asumir de su remuneración.

<sup>3</sup> Dispositivos móviles de captura DMC IPAQ 216. Herramienta tecnológica, que facilita a los cogestores el manejo de la información y de datos, incrementando la calidad, confiabilidad y velocidad de la transmisión de la información levantada por ellos

Por otro lado, se destaca que la estrategia ha establecido un procedimiento formal de retroalimentación que permite evaluar resultados de acuerdo a las metas, lo que se ve reflejado en un 85% de los encuestados.

### c. Retribución

VARIABLE / CALIFICACIÓN	Retribución económica		Reconocimiento del trabajo por los compañeros		Reconocimiento del trabajo por las familias		Me hace crecer personalmente		Me hace sentir útil	
<b>Malo</b>	6	11%	2	4%	7	13%		0%		0%
<b>Regular</b>	8	15%	14	26%	6	11%	8	15%	3	6%
<b>Bueno</b>	26	48%	17	31%	22	41%	11	20%	16	30%
<b>Óptimo</b>	14	26%	21	39%	19	35%	35	65%	35	65%
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

El 74% de los cogestores manifiestan como bueno (48%) y óptimo (26%) la retribución económica que la estrategia tiene definida por su labor, esta satisfacción puede estar asociada a la retribución que se recibe con los niveles de escolaridad que tienen, pues para el nivel bachiller, reciben más del salario mínimo, además indagando con algunos cogestores, el manejo del tiempo que tienen les da la posibilidad de tener negocios adicionales o otras vinculaciones laborales que les permiten complementar sus ingresos y garantizar las condiciones básicas de vida, sin embargo la cuarta parte de los cogestores sienten que es mala o regular la retribución que reciben, hallazgo que debe alarmar a la administración del programa para identificar que factores están asociados a esta insatisfacción y definir mecanismos para garantizar que los prestadores se sientan bien remunerados (por ejemplo, bonificaciones adicionales, pago de transporte y alimentación, entre otros)

Sería interesante en un futuro determinar el ingreso per cápita de los cogestores con el fin de identificar si se encuentran en línea de pobreza por ingreso que daría pie a un análisis de calidad de vida y que no es la finalidad del presente, seguramente se encontrarían elementos interesantes para negociar con quienes definen los niveles salariales.

En esta categoría también se incluye la retribución no económica, asociada a las sensaciones de satisfacción personal por hacer parte de la estrategia, en las preguntas que se realizaron, el 70% siente que hay un buen reconocimiento del trabajo por parte de los compañeros; el 76% se sienten reconocidos por las familias; el 85% sienten que la estrategia les permite crecer personalmente y al 95% los hace sentir útiles.

#### **d. Seguridad en el empleo, ruptura de la relación laboral y promoción profesional**

<b>Calidad del contrato laboral</b>			<b>Oportunidades de formación</b>		<b>Considera que el programa le brinda estabilidad laboral</b>		
<b>Pésimo</b>	2	4%	2	4%	<b>Muy poco</b>	1	2%
<b>Malo</b>	10	19%	4	7%	<b>Poco</b>	13	24%
<b>Regular</b>	15	28%	7	13%	<b>A veces</b>	25	46%
<b>Bueno</b>	17	31%	21	39%	<b>Casi siempre</b>	8	15%
<b>Óptimo</b>	10	19%	20	37%	<b>Siempre</b>	7	13%
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Teniendo presente que la seguridad en el empleo otorga el tiempo necesario para poder demostrar aptitudes y actitudes y la estabilidad emocional que se requiere para evitar acciones precipitadas por parte de los empleados, esta categoría se convierte en una de las más importantes en la revisión de la calidad de vida laboral de los cogestores de la estrategia RED UNIDOS. Desde que la Caja de Compensación aceptó ser el operador de la estrategia, la

estabilidad del contrato como operadores y que se ve reflejada en la estabilidad del personal (contratado por planta y por servicios) ha sido una preocupación constante, además de la falta de autonomía que se tiene para definir la clase de contrato del personal y la permanencia de los mismos. Efectivamente estas sensaciones por parte del operador se ven reflejadas en los cogestores quienes por más del 50% manifestaron que la calidad del contrato laboral no es la adecuada (2% pésimo, 19% malo y 28% regular), esta percepción puede estar asociada a la ausencia de beneficios que se tienen por el contrato de prestación de servicios (seguridad social, subsidio familiar, prima, vacaciones, pensión, cesantías y beneficios directos de la empresa), al contrario los demás integrantes del grupo manifiestan que la calidad del contrato es buena y óptima, aunque esta última en una muy baja proporción (19%). Asociado también al contrato, se preguntó por la estabilidad que les genera el programa, el 46% de los cogestores sienten que solo aveces; el 24% poca y el 2% muy poca, lo que significa que el 72% de los prestadores sienten inseguridad en su empleo que puede generar desequilibrio en los ingresos del trabajador en forma directa, necesidades del núcleo familiar insatisfechas y disminución de la productividad, pues trabajadores adiestrados, expertos e integrados a la estrategia pueden bajar sus niveles de productividad, disminuyendo no sólo el beneficio del trabajador y del empleador, sino también afectando el desarrollo orgánico-económico-social, la armonía, la paz social y laboral.

Acerca de las oportunidades de formación, los cogestores sienten que son adecuadas, el 76% las califican entre buenas y óptimas, mientras que el 24% restante como pésimas, malas y regulares.

#### **e. Integración y participación**

¿En todo lo relacionado directamente con su trabajo, tiene Ud. la posibilidad de informarse en forma oportuna y objetiva, opinar libremente y tomar parte en las decisiones?			Relaciones con la coordinación local			Se evidencian adecuados procesos de comunicación		
<b>No la tengo</b>	6	11%	<b>Pésimo</b>		0%	<b>Muy poco</b>		0%
<b>Casi no la tengo</b>	5	9%	<b>Malo</b>		0%	<b>Poco</b>	4	7%
<b>Algunas veces</b>	8	15%	<b>Regular</b>	3	6%	<b>A veces</b>	14	26%
<b>La tengo</b>	23	43%	<b>Bueno</b>	10	19%	<b>Casi siempre</b>	20	37%
<b>La tengo siempre</b>	12	22%	<b>Óptimo</b>	41	76%	<b>Siempre</b>	16	30%
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Entendiendo que las empresas son redes sociales compuestas por personas y también las áreas que las conforman donde los colaboradores deben relacionarse entre sí, ser escuchados y estar informados, esta variable es vital en el análisis de la calidad de vida laboral de los cogestores, mas aun cuando geográficamente se encuentran dispersos y alejados de la coordinación, sin embargo debe aclararse que en cada zona del departamento se encuentra un Coordinador Local, quien cumple las funciones de acompañamiento y seguimiento a los cogestores y además cumple el rol de ser canal entre la coordinación general y las zonas.

Acerca de la percepción que tienen de informarse en forma oportuna, opinar y tomar parte de las decisiones, la mayoría (65%) de los cogestores sienten que siempre la tienen, esto quiere decir que el canal de comunicación ha sido adecuado y les permite sentirse tenidos en cuenta y ser parte activa de los cambios, análisis de situaciones y definición de mejoras, sin embargo se debe seguir trabajando en mejorar esta percepción, pues el 35% de los cogestores perciben que

algunas veces y que nunca se sienten incluidos generando una cultura de injusticia, inequidad y aislamiento.

La anterior situación está relacionada con la impresión que tienen de si son adecuados los procesos de comunicación que se tienen, pues el 33% calificaron como a veces y poco y el restante (67%) califican como siempre y casi siempre, seguramente esta percepción este asociada a la personalidad también de los cogestores que hace que algunos se acerquen mas fácilmente que otros y que busquen espacios de comunicación y retroalimentación

Se destaca en esta categoría la excelente calificación que los cogestores le dieron a la relación que tienen con los Coordinadores Locales, demostrando que la Coordinación General ha sido efectiva en los esfuerzos de hacer un adecuado proceso de selección que permita identificar el personal adecuado y con competencias ajustadas al contexto y los requerimientos de los entes y además que los Coordinadores Locales están cumpliendo adecuadamente su tarea de acompañar a sus equipos de trabajo y ser canal efectivo para la estrategia.

En esta categoría se identifica que no existe relación directa entre el tipo de contrato con la comunicación. Indagando con la Coordinación del programa, en este proceso solo la diferencia entre tener contrato fijo con la empresa y no tenerlo, da la posibilidad de contar con un correo corporativo que permite estar conectado en línea, pero que por las condiciones del trabajo de los cogestores no sería útil pues su tiempo en oficina es poco y no cuentan con equipos suministrados directamente por Confamiliares sino por las Alcaldías municipales. Al contrario aunque los cogestores no lo manifiesten, si se pudiera generar una dinámica diferente con la

integración, pues el hecho de ser prestadores de servicios los excluye de los beneficios que la Caja tiene para sus colaboradores (Capacitaciones internas, actividades de bienestar, posibilidades de promoción) y realmente no se incorporan como parte de la empresa, sino como prestadores aislados que prestan sus servicios, facturan y rinden informe. En la actualidad muy pocos colaboradores de la Caja conocen a los cogestores del programa y tienen relación como compañeros de trabajo.

#### f. Equilibrio en el trabajo y la vida personal

Categoría		N	%	
<b>Equilibrio en el trabajo y la vida personal</b>	Tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.)	1= Pésimo	0%	
		2= Malo	2	4%
		3= Regular	11	20%
		4= Bueno	23	43%
		5= Óptimo	18	33%
	<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100%</b>
	Carga de trabajo	1= Pésimo		0%
		2= Malo	4	7%
		3= Regular	13	24%
		4= Bueno	23	43%
		5= Óptimo	14	26%
	<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100%</b>
	Equilibrio entre trabajo – vida privada y familiar	1= Pésimo	2	4%
		2= Malo	3	6%
		3= Regular	7	13%
		4= Bueno	22	41%
		5= Óptimo	20	37%
	<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100%</b>
	Continuación de las labores	1= Nunca	3	6%

exigidas en casa	2= Casi nunca	10	19%
	3= A veces	18	33%
	4= Casi siempre	11	20%
	5= Siempre	12	22%
<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100%</b>
Los problemas laborales se vuelven problemas personales	1= Nunca	15	28%
	2= Casi nunca	30	56%
	3= A veces	6	11%
	4= Casi siempre	2	4%
	5= Siempre	1	2%
<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100%</b>
Desgaste emocional	1= Nunca	8	15%
	2= Casi nunca	19	35%
	3= A veces	18	33%
	4= Casi siempre	6	11%
	5= Siempre	3	6%
<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100%</b>
Agotamiento físico	1= Nunca	4	7%
	2= Casi nunca	12	22%
	3= A veces	22	41%
	4= Casi siempre	10	19%
	5= Siempre	6	11%
<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100%</b>
Medicación para aliviar alguno de los síntomas mencionados	1= Nunca	27	50%
	2= Casi nunca	17	31%
	3= A veces	6	11%
	4= Casi siempre	2	4%
	5= Siempre	2	4%
<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100%</b>

Esta categoría está directamente relacionada con la clase de contratación, seguramente si el

análisis hubiera tenido en cuenta a personas que se encuentran contratadas directamente por la empresa, se tendría una base comparativa interesante que demostraría dependencia, subordinación, estrés y riesgos psicosociales evidentes.

En muchas ocasiones los intereses personales o familiares no coinciden con los profesionales y los trabajadores se ven en la necesidad de realizar ciertas concesiones o sacrificios en su vida personal con el fin de conseguir un empleo o conservar el que posee. Esta es una ventaja que ofrece el contrato de prestación de servicio, al no existir una subordinación directa y tener la autonomía de negociar tiempos y responder por una meta acordada al mes, los cogestores tienen la posibilidad de manejar sus propias dinámicas familiares y laborales, además de gestionar ingresos adicionales a través de otras ofertas laborales. Sin embargo y pese a este beneficio no todos los cogestores coinciden en que la dinámica del trabajo que les da la posibilidad de lograr el equilibrio ideal.

Para el 76% de los cogestores el tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.) está entre óptimo y bueno, esto significa que para la mayoría la jornada es la adecuada, se debe tener en cuenta que cada cogestor organiza su plan de trabajo con base a las visitas domiciliarias, entrega de informes y asistencia a procesos de política pública, igualmente este mismo 76% sienten que tienen un adecuado equilibrio entre el trabajo y la vida personal, sin embargo un 24% adicional se encuentran descontentos con el tiempo, esto implicaría que la administración tendrá que hacer una revisión de esta situación que hoy está afectando a casi la cuarta parte de los cogestores. Igualmente se presenta una percepción similar con la carga de trabajo, pues el 31% manifestaron como mala y regular la cantidad de trabajo que mantienen, es posible que los prestadores sientan que las metas son altas, que no son fáciles de cumplir y que requieren una revisión de las horas

destinadas vs. la capacidad real para atender a las familias.

Contrario a las bondades que se han identificado con este tipo de contrato, el 58% de los cogestores deben llevar su trabajo para la casa, situación que está asociada directamente más que a la clase de contrato a la dinámica propia de la estrategia, pues en el día deben visitar a las familias y en horarios adicionales deben entregar informes y enviarlos a la coordinación local.

En esta categoría también se incluyeron algunos riesgos psicosociales posibles a identificar y que estuvieran presentándose en este grupo, sin embargo los resultados son susceptibles a estudio debido a que el 84% del grupo no vuelve los problemas laborales en personales y el 81 % no debe consumir medicamentos asociados a patologías laborales, sin embargo se deben emprender acciones para acompañar a los cogestores en estas dos situaciones: desgaste emocional (50%) y agotamiento físico (71%), asociadas mas que a la clase de contratación a la dinámica de la estrategia.

También se hace importante en un análisis posterior indagar acerca del uso del tiempo libre de los cogestores para identificar su nivel de calidad de vida en este sentido pues a una pregunta que se realizó adicional acerca de la importancia de algunas actividades en su escala de valores, el ocio aparece en un 61% con un bajo nivel de prioridad.

**g. Motivación:**

MOTIVACIÓN		N	%
Mi actual experiencia del trabajo está	Satisfacción	54	100%
	Inseguridad	3	6%

impregnada de ...	Seguridad	51	94%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>
	Intranquilidad	9	17%
	Tranquilidad	45	83%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>
	Impotencia	7	13%
	Ganas	47	87%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>
	Malestar	1	2%
	Bienestar	53	98%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>
	Incertidumbre	7	13%
	Certidumbre	47	87%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>
	Confusión	3	6%
	Claridad	51	94%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>
	Injusticia	2	4%
	Justicia	52	96%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>
Optimismo	54	100%	
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	
Mi estado de ánimo laboral	A veces baja	1	2%
	Se mantiene	8	15%
	A veces sube	23	43%
	Está subiendo	22	41%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>
Mi realización profesional	Se mantiene	11	20%
	A veces sube	21	39%
	Está subiendo	22	41%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>
A qué distancia está su actual experiencia en el trabajo de sus expectativas laborales	Lejos	1	2%
	Se ajusta	17	31%
	Cerca	25	46%
	Muy cerca	11	20%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Esta categoría nos permite identificar el nivel de motivación que tienen los cogestores en la estrategia, pues encontrando algunos hallazgos no tan positivos, el nivel de antigüedad es muy

alto (79% superior a 12 meses de permanencia).

En términos generales los cogestores sienten que su actual experiencia en RED Unidos está impregnada de satisfacción y optimismo (100%), bienestar (98%), justicia (96), claridad (94%), seguridad (94%), y en menores niveles de coincidencia, pero no menos importantes: certidumbre (87%), ganas (87%) y tranquilidad (83%).

Además el estado de ánimo laboral de los cogestores está subiendo en un 41% de ellos y se mantiene en un 58%; la realización profesional de todos se mantiene o está subiendo y la distancia entre las expectativas laborales con la actual experiencia solo está lejos para el 2%, para el restante se ajusta (31%), está cerca (46%) y muy cerca (20%). Todas estas evidencias hacen pensar que más que la clase de contratación, la calidad de vida Laboral puede ser subjetiva a los trabajadores y que si bien existen unas condiciones que aseguran la tranquilidad, ergonomía, seguridad y estabilidad en el empleo, los seres humanos tenemos nuestros propios motivos que hacen adecuarnos a las condiciones del mercado laboral y entender que estamos llamados a buscar nuestro propio bienestar y encontrar las bondades que conlleva cada tipo de contratación.

Finalmente se preguntó que es lo que más le gusta de trabajar en la RED UNIDOS y lo que menos le gusta y coinciden claramente con las respuestas analizadas: Compromiso, responsabilidad y satisfacción son los mayores motivos e inestabilidad, falta de oferta de las instituciones y manejo de la DMC son los mayores desmotivantes.

## 7. CONCLUSIONES

Después de realizar el presente análisis y teniendo en cuenta que solo se analizaron quienes tienen contrato por prestación de servicio, puede concluirse que aunque en algunas categorías no se percibe relación directa entre el tipo de contratación y la calidad de vida laboral, si es evidente que esta clase de contrato posee efectos significativos en la satisfacción laboral, que está dada por la percepción que tienen de inestabilidad en el empleo, ausencia de prevención de riesgos laborales, falta de mecanismos de comunicación, dificultades en el manejo del tiempo, falta de reconocimiento e incomodidad en los sitios donde operan, sin embargo se debe hacer claridad que más allá del tipo de contratación son las condiciones propias de la estrategia que generan que estas condiciones no estén dadas en su totalidad y que el operador no tenga ingerencia en el aseguramiento y mejoramiento de las mismas y que se vea restringida para desarrollar estrategias de bienestar y ajuste a sus condiciones que den respuesta a mejorar la calidad de vida Laboral.

Sin embargo se genera la inquietud acerca de si es pertinente que una Caja de Compensación cuya finalidad es apalancar a los trabajadores y sus familias en busca del mejoramiento de la calidad de vida, acepte contratar personas a través de este tipo de vinculación que excluye a los trabajadores del Sistema de la Protección Social (Salud, Pensión, Caja de Compensación) y que no genera beneficios diferentes a la opción de contar con un empleo que les hace feliz más que por las condiciones, por la posibilidad de ayudar a otras a salir de la pobreza.

De todas maneras, también se encuentran beneficios que los cogestores perciben con este tipo de contratación, uno de ellos es la posibilidad de manejar sus horarios y tiempos, que les da la

posibilidad de tener ingresos adicionales y que les facilita el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar, además de no presentar episodios de trastornos de la salud significativos, que normalmente se asocian a personal contratado directamente por la empresa, y claridades en las contribuciones que facilita alcanzar los resultados e identificar su importancia en el desarrollo del programa.

Esta investigación toma importancia en la medida en que da a conocer el estado actual de los cogestores de la RED Unidos en su contexto laboral y en que seguramente, pudiera ser una generalidad de los prestadores de servicios vinculados a diferentes estrategias que opera la Caja de Compensación.

## 8. RECOMENDACIONES ASOCIADAS A LOS HALLAZGOS

A partir de los hallazgos encontrados se sugieren algunas recomendaciones que la Caja de Compensación puede negociar con los financiadores de la propuesta para mejorar algunas variables identificadas y que pueden estar desmejorando la calidad de vida Laboral de los Cogestores.

- Mejorar las herramientas tecnológicas que tienen los cogestores para operar, facilitando el acceso desde la zonas que trabajan y mejorando la conectividad.
- Garantizar que las administraciones municipales entreguen oportunamente los materiales requeridos para operar y definir unos estándares para que los centros de acopio tengan condiciones, ergonómica y dignas para los cogestores.
- Hacer una revisión de riegos laborales y diseñar una estrategia de prevención de los mismos que esté alineada a las condiciones de ley permitidas y asegurar que no se tengan dificultades en un futuro por la corresponsabilidad de la empresa en caso de un accidente laboral.
- Hacer una revisión de los pagos a los cogestores definidos por Acción Social con el fin que la retribución sea acorde a las cargas, responsabilidad, estudios y riegos.
- Incluir a los cogestores en procesos de formación orientados por cualquiera de las entidades aliadas de la estrategia con el fin de adquirir competencias que les permita

hacer mejor su trabajo, además de mejorar algunas competencias Psicociales (Inteligencia Emocional) y ciudadanas

- Lograr negociar con las entidades financiadoras la estabilidad de los periodos licitados para las entidades contratistas con el fin que los vinculados a la estrategia perciban seguridad y estabilidad en el empleo.
- Mejorar los procesos de comunicación que permitan que los cogestores estén enterados oportunamente, participen en la toma de decisiones y opinen libremente.
- Hacer una revisión del manejo del tiempo (manejo de horarios, carga laboral, descansos) que hoy está afectando a casi la cuarta parte de los cogestores.
- Adelantar un proceso de acompañamiento psicológico que le permita a los cogestores manejar el desgaste emocional que les genera el acompañamiento a las familias en estado de pobreza y que les sirva como soporte para manejar las condiciones sociales y económicas que se encuentran en su día a día.
- Hacer una revisión de las rutas (se propone una georeferenciación) que tiene cada cogestor con el fin de identificar tiempos de desplazamientos entre familia y familia que les está generando agotamiento, además definir si se pueden dar auxilios de transporte para aquellos cogestores que operan en zonas dispersas.
- Generar actitudes a partir de las cuales los colaboradores se sientan comprometidos e identificados con los valores, principios y objetivos del operador.

- Atender la necesidad de trabajar en las capacidades intelectuales de los cogestores
- Permitir una mayor estabilidad laboral, al generar mejores condiciones de trabajo.

## Estudio sobre Calidad de vida laboral de los cogestores de la estrategia RED

Con el fin de levantar una línea base sobre la calidad de vida laboral de los cogestores que operan la estrategia RED UNIDOS en el departamento de Caldas, una de las aspirantes al título de Especialista en Gerencia del Talento Humano de la Universidad de Manizales y que actualmente labora en la Caja de Compensación Familiar de Caldas – CONFAMILIARES - adelanta esta investigación que le permitirá a los operadores del programa e interventores conocer el estado actual de la calidad de vida laboral.

El siguiente cuestionario no es un examen de respuestas buenas o malas, correctas o incorrectas, sino una herramienta de investigación. Todos los puntos de vista expresados serán válidos e interesantes.

La información recogida será procesada informáticamente y analizada globalmente, respetándose la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de las personas participantes. Le agradecemos de antemano su disposición a responder el cuestionario, el tiempo y la atención que le va a dedicar y la valiosa información que nos proporcionará.

A continuación, se encontrará con una serie de afirmaciones acompañadas de escalas numéricas (de 0 a 10 en unos casos y de 1 a 7 en otros) en las que deberá marcar la respuesta que mas se ajusta para su caso particular, es decir, se dan dos opciones por cada pregunta y usted deberá elegir el número que mas se aproxime a su respuesta.

Un ejemplo: ¿Cuál es su grado de conocimiento de la misión, los objetivos, las políticas y estrategias del programa ?

<b>No los conozco</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>Los conozco</b>
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------

**QUESTIONNAIRE:**

¿Cuál es su grado de conocimiento de la misión, los objetivos, las políticas y estrategias del programa ?

<b>No los conozco</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>Los conozco</b>
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------

¿ En todo lo relacionado directamente con su trabajo, tiene Ud. la posibilidad de informarse en forma oportuna y objetiva, opinar libremente y tomar parte en las decisiones ?

<b>No la tengo</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>La tengo siempre</b>
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------------------------

¿ Cree Ud. que las instituciones socias del programa y cogestores trabajan en relación estrecha, con el fin de lograr, conjuntamente, los mejores beneficios para todos ?

<b>No lo creo</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>Lo creo plenamente</b>
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------------

¿ Los conflictos que se presentan entre personas y grupos se solucionan oportunamente, procurando arreglos satisfactorios para las partes involucradas y el acercamiento entre ellas ?

<b>No se solucionan</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>Se solucionan satisfactoriamente</b>
-------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---

¿ Cree Ud. que las normas, procedimientos, manuales y controles que se tienen en la estrategia RED

<b>No lo creo</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>Lo creo plenamente</b>
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------------

Valore los siguientes aspectos de las condiciones laborales en su sitio de trabajo, señalando el valor que

<b>Pésimo</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>Óptimo</b>
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------

Entorno físico y herramientas tecnológicas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Recursos materiales y técnicos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Prevención de riesgos laborales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos,	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Retribución económica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Carga de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Calidad del contrato laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oportunidades de formación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Equilibrio entre trabajo – vida privada y familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Valore también los siguientes aspectos del clima organizacional en RED UNIDOS, señalando el valor que

Valore también los siguientes aspectos del clima organizacional en RED UNIDOS, señalando el valor que

	Pésimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Optimo
Relaciones con la coordinación local		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Reconocimiento del trabajo por los compañeros		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Reconocimiento del trabajo por las familias		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Evaluación de los resultados de acuerdo a las metas		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

La organización del trabajo en la estrategia RED UNIDOS ...

	No estoy de acuerdo	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente de
Me motiva a trabajar		1	2	3	4	5	6	7	
Me hace crecer personalmente		1	2	3	4	5	6	7	
Me hace sentir útil		1	2	3	4	5	6	7	

Ante las solicitudes de la institución que opera la estrategia ...

	No estoy de acuerdo	1	2	3	4	5	6	7	Total Acuerdo
Me adapto a los cambios propuestos		1	2	3	4	5	6	7	

Valore en la escala de 1 a 7, señalando el valor que mejor describa: Mi actual experiencia del trabajo está

insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	satisfacción
inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	seguridad
intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	tranquilidad
impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Ganas
malestar	1	2	3	4	5	6	7	bienestar
incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	certidumbre
confusión	1	2	3	4	5	6	7	claridad
injusticia	1	2	3	4	5	6	7	justicia
pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	optimismo

En mi escala de valores personales, doy las siguientes puntuaciones, señalando el valor que mejor las

	Mínimo Valor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Máximo valor
Vida social		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Trabajo		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Política		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Pareja		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Dinero		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Espiritualidad		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Familia		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Consumo		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ocio		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Según lo vivido en los últimos meses mientras ha trabajado en el programa, identifique el nivel de cada una

	Está Bajando	1	2	3	4	5	6	7	Está subiendo
Mi capacidad de responder a la carga de trabajo		1	2	3	4	5	6	7	
Mi estado de ánimo laboral		1	2	3	4	5	6	7	
Mi realización profesional		1	2	3	4	5	6	7	
El nivel de exigencia de la estrategia		1	2	3	4	5	6	7	

De acuerdo con los lineamientos de la estrategia RED UNIDOS, puntúe:

De acuerdo con los lineamientos de la estrategia RED UNIDOS, puntúe:

A qué distancia está su actual experiencia en el trabajo de sus expectativas laborales

Muy lejos	1	2	3	4	5	6	7	Muy cerca
-----------	---	---	---	---	---	---	---	-----------

Se evidencian adecuados procesos de comunicación

Muy poco	1	2	3	4	5	6	7	Mucho
----------	---	---	---	---	---	---	---	-------

De acuerdo con las condiciones actuales de estrategia RED UNIDOS, puntúe:

Son cómodos y adecuados los centros de acopio que pone a su disposición la Alcaldía Municipal

Muy poco	1	2	3	4	5	6	7	Mucho
----------	---	---	---	---	---	---	---	-------

Considera que el programa le brinda estabilidad laboral

Muy poco	1	2	3	4	5	6	7	Mucho
----------	---	---	---	---	---	---	---	-------

Indique la frecuencia con que su trabajo le ocasiona los siguientes efectos

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
-------	---	---	---	---	---	---	---	---------

EFEECTO	FRECUENCIA						
Continuación de las labores exigidas en casa	1	2	3	4	5	6	7
Los problemas laborales se vuelven problemas	1	2	3	4	5	6	7
Sobrecarga de actividad laboral	1	2	3	4	5	6	7
Desgaste emocional	1	2	3	4	5	6	7
Agotamiento físico	1	2	3	4	5	6	7
Trato inadecuado a las familias usuarias	1	2	3	4	5	6	7
Trato inadecuado a los compañeros	1	2	3	4	5	6	7
Frustración	1	2	3	4	5	6	7
Trastornos digestivos	1	2	3	4	5	6	7
Dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6	7
Insomnio	1	2	3	4	5	6	7
Dolores de espalda	1	2	3	4	5	6	7
Tensiones musculares	1	2	3	4	5	6	7
Medicación para aliviar alguno de los síntomas	1	2	3	4	5	6	7

Escriba 4 PALABRAS CLAVE que definan su actual experiencia de trabajo en la estrategia RED UNIDOS

\_\_\_\_\_

Escriba 4 PALABRAS que definan lo que menos le gusta de su actual experiencia de trabajo en la estrategia

\_\_\_\_\_

DATOS CENSALES						
Edad	<table border="1"><tr><td>17 a 21 años</td><td>22 a 32 años</td><td>33 a 50 años</td><td>Mayor de 50 años</td><td></td></tr></table>	17 a 21 años	22 a 32 años	33 a 50 años	Mayor de 50 años	
17 a 21 años	22 a 32 años	33 a 50 años	Mayor de 50 años			
Estado civil	<table border="1"><tr><td>Casado</td><td>Soltero</td><td>Separado</td><td>Viudo</td><td>Unión libre</td></tr></table>	Casado	Soltero	Separado	Viudo	Unión libre
Casado	Soltero	Separado	Viudo	Unión libre		
Genero	<table border="1"><tr><td>Femenino</td><td>Masculino</td></tr></table>	Femenino	Masculino			
Femenino	Masculino					
Nivel de escolaridad	<table border="1"><tr><td>Bachiller</td><td>Técnico</td><td>Tecnológico</td><td>Profesional</td><td>Especialista</td></tr></table>	Bachiller	Técnico	Tecnológico	Profesional	Especialista
Bachiller	Técnico	Tecnológico	Profesional	Especialista		
Zona del departamento	<table border="1"><tr><td>Centro Sur</td><td>Norte</td><td>occidente</td><td>Sur Occidente</td><td>Oriente</td></tr></table>	Centro Sur	Norte	occidente	Sur Occidente	Oriente
Centro Sur	Norte	occidente	Sur Occidente	Oriente		
Tipo de contrato	<table border="1"><tr><td>Nómina</td><td>Prestación de servicios</td></tr></table>	Nómina	Prestación de servicios			
Nómina	Prestación de servicios					
Antigüedad en la estrategia	<table border="1"><tr><td>Meses</td><td></td></tr></table>	Meses				
Meses						

GRACIAS POR SU TIEMPO Y VALIOSO APOORTE

## 10. BIBLIOGRAFÍA

FERNÁNDEZ GAGO, Roberto. Administración de la responsabilidad social corporativa. Colección Negocios. Editorial Thomson

GONZALEZ BALTAZAR Raquel y otros. Calidad de vida en el trabajo: Un término de moda con problemas de conceptualización. En: Psicología y Salud, Vol. 17 No.1 (2007) Págs. 115 al 123

GUIZAR MONTUFAR, Rafael. Desarrollo Organizacional. Segunda edición. Mc Graw Hill 2004

SALAS Eduardo y otro. Comportamiento organizacional, teoría de sistemas socio-técnicos y calidad de vida Laboral: la experiencia peruana. En: Revista Latinoamericana de Psicología Volumen 22 No.1 (1990) Págs. 69 al 82

PEIRÓ José María y otro. Tratado de Psicología del trabajo Volumen II: Aspectos psicosociales del trabajo. Editorial Síntesis S.A.

Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional. UNIDOS <http://www.accionsocial.gov.co/contenido/contenido.aspx?atID=532&conID=4422&pagID=8496>

Consultas Laborales. Contrato de prestación de servicios - contrato de trabajo – Diferencias <http://consultas-laborales.blogspot.com/2009/05/contrato-de-prestacion-de-servicios.html>

Modelo de un programa de bienestar. Ministerio de Educación Nacional. República de Colombia

<http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-190204.html>

<http://psicologiasocial.uab.es/colaborando/es/user/blanch>

Informe de gestión Confamiliares 2010