

Percepción de la calidad de vida de los empleados contratados por empresa temporal, el caso de una empresa de alimentos de la ciudad de Armenia

Luz Lahiri Cortés Gálvez

lcortes2@eafit.edu.co

Rodrigo Gómez

rogomez@eafit.edu.co

Resumen

Con el objetivo de determinar y analizar la percepción de la calidad de vida de los empleados de una empresa manufacturera de alimentos en la ciudad de Armenia, cuyos contratos se hacen a través de una empresa de servicio temporal, se realizó una revisión teórica que permitiera determinar cuáles son las necesidades que requieren ser cubiertas para tener un buen nivel de calidad de vida. De los autores revisados se eligió a Manfred Max Neef y su teoría del Desarrollo a Escala Humana, de la cual se eligieron seis categorías de necesidades a suplir para alcanzar una adecuada calidad de vida, dichas categorías son: subsistencia, protección, participación, ocio, identidad y libertad. Las categorías fueron incluidas en el instrumento diseñado para este estudio, que conlleva una entrevista semiestructurada, la cual se aplicó no sólo a los empleados contratados en misión, también al grupo de empleados contratados directamente por la compañía. Los resultados de esta entrevista contrastados con la fundamentación teórica anterior nos dio como resultado una visión más clara de cómo la contratación, a través de empresas de servicios temporales, incide en la percepción de la calidad de vida de los trabajadores contratados bajo esta modalidad.

Palabras clave

Calidad de vida, Satisfactores, Tipos de contratación, Empleo temporal.

Abstract

With the objective of determining and analyzing the perception of the quality of life among the employees of a food manufacturing company in the city of Armenia who are hired through a temporary services company, a theoretical revision was carried out on the needs that must be filled to reach a good level of quality of life. From the reviewed authors, Manfred Max Neef was selected, and from his theory of development at a human scale six categories of needs that must be fulfilled in order to reach an adequate quality of life were chosen. These categories; namely, subsistence, protection, participation, leisure, identity and freedom, were included in the instrument designed for this study which consisted on a semi-structured interview which was applied not only to the employees hired on mission but also to the group of employees hired directly by the company. The results of this interview, contrasted with the prior theoretical foundation, produced a clearer vision on how hiring through a temporary services company affects the perception of the quality of life among the workers hired this way.

Key words

Quality of life, Satisfiers, Types of procurement, Temporary employment.

Introducción

La contratación en Colombia ha tenido múltiples cambios a través de la historia y ha pasado de no brindar garantías laborales hasta formular una legislación clara y completa, sin embargo, en todos los cambios evidenciados, no todos los resultados han sido lo esperado debido a que la contratación, hasta el momento, se ha visto como un método para ayudar a las empresas a aumentar su productividad, rentabilidad y así mismo, permitirles ser generadoras de empleo; sin embargo, al final el trabajador es el que sufre las consecuencias del tipo de contratación adoptado por las empresas, ya sean negativas o positivas, pues éste impacta su calidad de vida y su entorno. Entre los tipos de contratación utilizados actualmente en Colombia se encuentran: la contratación a término fijo, a término indefinido, por duración de obra y la contratación a través de empresas de servicios temporales; esta última debe realizarse por un tiempo limitado y bajo unos parámetros definidos por la legislación laboral colombiana, no obstante, las organizaciones con ánimo de lograr mayores beneficios de esta figura, abusan de ella generando consecuencias negativas sobre la calidad de vida los trabajadores.

Surge entonces la pregunta: ¿La percepción de la calidad de vida de los empleados contratados directamente por una compañía, es la misma que la de los trabajadores contratados a través de EST (Empresas de Servicios Temporales)? Ello teniendo en cuenta que ambos cumplen con idénticas funciones, pero no con idénticas condiciones laborales.

El propósito de éste trabajo es el de identificar la percepción de la calidad de vida de los empleados contratados a través de una empresa de servicios temporales, para prestar el servicio a una compañía de alimentos en la ciudad de Armenia, en la que sus trabajadores tenían diferentes tipos de contratación: contaba con trabajadores vinculados directamente por la compañía y trabajadores vinculados a través de empresas de servicios temporales, llamados empleados en misión.

Para lograr el objetivo de este trabajo se tuvieron en cuenta varias etapas: la primera consistió en hacer una revisión bibliográfica sobre la contratación en Colombia, contratación a través de empresas de servicios temporales, calidad de vida en las organizaciones, teorías de las necesidades y motivación y calidad de vida en general; la segunda etapa consistió en realizar entrevistas semiestructuradas a los trabajadores contratados directamente por la compañía y a los empleados con contratación a través de las EST, para la elaboración de dichas entrevistas se tuvo en cuenta la teoría del Desarrollo a Escala Humana de Manfred Max Neef (1998), en la cual se trabajaron seis categorías conducentes a identificar la percepción de lo que es calidad de vida; en la tercera etapa se realizó una triangulación de la información encontrada, tanto de manera bibliográfica como la aportada por los resultados de las entrevistas. Con lo anterior se pudo concluir que las categorías utilizadas en la medición eran igualmente interpretadas y percibidas por los dos tipos de trabajadores y estaban alineadas con la teoría descrita por Manfred Max Neef (1998), así mismo se validaron las diferencias en cuanto a la percepción de calidad de vida entre personas contratadas a través de empresas de servicio temporal y las personas contratadas directamente por la empresa, lo que conllevó a la necesidad de revisar los términos de la contratación laboral en cuanto al beneficio ofrecido, no sólo a la empresa, también a los trabajadores como personas asociadas a la empresa, y no sólo como recursos a utilizar para aumentar la productividad. La finalidad es llegar a tener una contratación más humana y digna, que permita al trabajador desarrollarse en el ámbito laboral y alcanzar su realización personal, familiar y social.

1. Conceptos, aspectos legales y aspectos generales de la situación en estudio y de la empresa objeto de estudio

1.1.Las organizaciones

Las organizaciones son unidades sociales deliberadamente construidas para alcanzar objetivos específicos “*Incluyen corporaciones, ejércitos, universidades, hospitales, iglesias, empresas, entre otros*” (Hall, 2008, pág. 30); adicionalmente se caracterizan por tener divisiones en cuanto al trabajo, responsabilidades y poderes, que no están estructuradas al azar, sino que han sido planeadas de manera programada, con el fin de cumplir objetivos específicos.

Para adentrarse en el mundo de las organizaciones es importante iniciar por comprender el término Organización, para este estudio, en el contexto colombiano; al respecto López G. (2005), expresa lo que se convierten en un apropiado inicio para ahondar en este término:

El término organización podría ser perfectamente usado con la amplitud que dichas aproximaciones permite, entendiendo que dicho vocablo abarca organizaciones productivas, de servicio, públicas y privadas, grandes medianas y pequeñas; con o sin ánimo de lucro, y, en general, cualquier orden social creado intencionalmente para el logro de determinados objetivos, mediante el trabajo humano y recursos materiales. No obstante, en nuestro contexto idiomático el término “empresa” puede tener igual pertinencia que el término “organización”, al igual que en ámbitos de discusión epistemológica, habida cuenta que el concepto “organización” se hace extensivo a una gran categoría de entidades de distinta naturaleza, carácter y orientación, siendo la empresa una de dichas entidades (López Gallego, 2005, pág. 8).

Con la consideración anterior, los términos empresa u organización tendrán el mismo valor o equivalencia en el desarrollo del presente trabajo, y es que a pesar de que este trabajo no trata sobre el estudio de organizaciones, es importante comprender que las organizaciones son “*El lugar donde nacimos y donde por lo regular morimos, nuestro tiempo de vida entre ambos extremos está lleno con ellas, es imposible escapar de ellas y son tan inevitables como la muerte*”

y los impuestos” (Hall, 2008, pág. 3), es decir el tema de las organizaciones hace parte de este trabajo, ya que los trabajadores permanecen una gran parte de su tiempo en ella, lo que hace que la organización misma tenga incidencia directa en la calidad de vida del trabajador.

Ahora bien, para el contexto de este trabajo es importante aclarar que el término “Organización”, será de igual pertinencia que el término “Empresa”, así se profundizará un poco más en las organizaciones, haciendo un recorrido por éstas, especialmente por aquellas que hacen parte del sector manufacturero en Colombia, puesto que es en este sector donde está ubicada la empresa objeto de estudio, así mismo, se hace necesario comprender el contexto actual del sector para lograr una mejor comprensión del trabajo.

1.2.Las organizaciones del sector manufacturero en Colombia

El sector manufacturero (o industrial) ha sido catalogado como el sector que genera mayores oportunidades de empleo en el país, siendo este de mejor condición y calidad en comparación con otros sectores (Duque, 2013), ya que sus empleos presentan un alto nivel de estabilidad laboral y en promedio de mejor remuneración, su demanda de mano de obra calificada genera mayores oportunidades a técnicos, tecnólogos y profesionales del país.

De acuerdo con lo que plantea Duque (2013) más del 90% del empleo generado por el sector manufacturero, se concentra en empresas con menos de 40 empleados, estimándose un 60% de contratación permanente en este sector. Al interior de este sector, la producción de alimentos, productos químicos, textiles y confecciones, son los subsectores que se destacan por la mayor contribución a la generación de empleo.

Se estima que entre el periodo 2002–2010, las actividades manufactureras participaban con cerca del 13% del empleo nacional, del cual el 90% se generaba en cabeceras municipales, el 54% eran empleados masculinos y existía un predominio de personas adultas. En otras palabras, este es un sector que jalona el empleo en el país y donde las condiciones laborales y legales son de mayor cumplimiento (Rebolledo, 2013, pág. 57).

1.3.Generalidades del sector manufacturero en Colombia

Colombia es un país con grandes oportunidades de mejoramiento en frentes como infraestructura vial, fortalecimiento de puertos, mejoramiento del sistema educativo, disminución de las desigualdades sociales (Desempleo, informalidad, población sin acceso a servicios básicos). Sin embargo, se evidencian algunos indicadores macroeconómicos que muestran una realidad un poco más alentadora, por ejemplo, el crecimiento permanente del Producto Interno Bruto (PIB) entre 2010 y 2012 fue del orden del 5%, la disminución en la tasa de desempleo cerrando el año 2012 fue de un 10,4% y en el año 2013 la tasa fue de un dígito. (Ver gráfica 1. Tasa de desempleo en Colombia: total nacional) (Banco de la República, 2013, pág. 6).

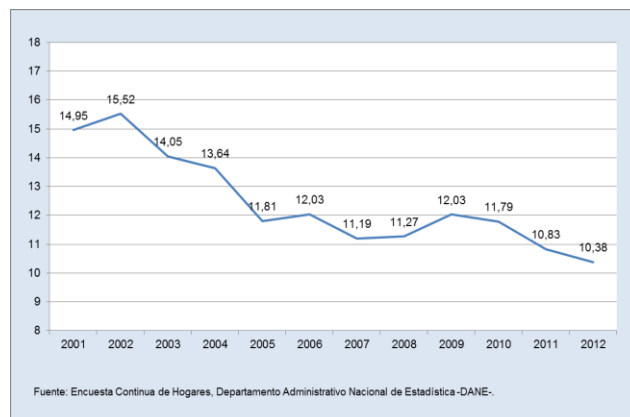
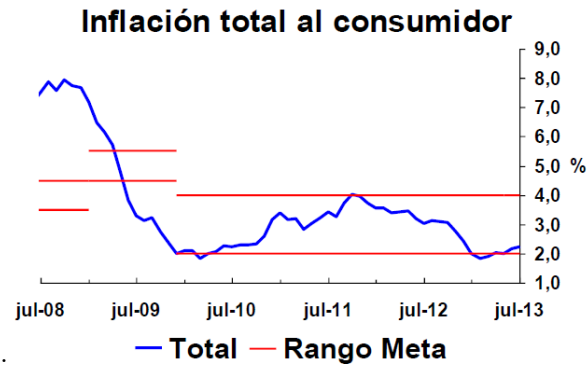


Gráfico 1. Tasa de desempleo en Colombia: total nacional

Fuente: (Banco de la República, 2013).

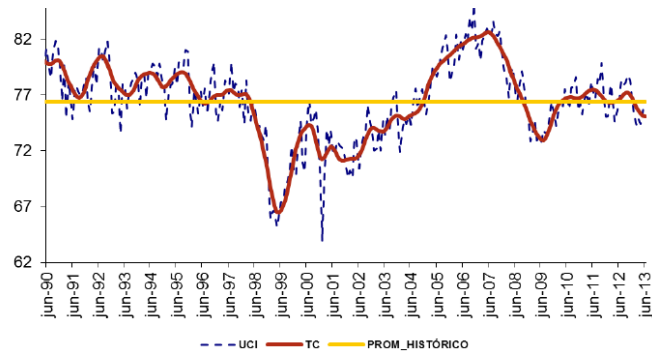
Por otro lado, Colombia cierra el año 2012 con una tasa de inflación en 2,44% y una meta por parte del Banco de la República para el año 2013 de 3% +/- 1%, que sin duda muestra en este indicador macro económico la estabilidad del país en tal sentido durante más de una década, aunado a lo anterior se cumple el rango de meta establecido por el mismo Banco de la República a través de los últimos 5 años, tal como se puede observar en la gráfica 2.



Gráfica 2. Tasa Inflación en Colombia: total nacional

Fuente: Banco de la República.

En contraste, se observa un marchitamiento de algunos sectores de la economía y el caso del sector manufacturero no es ajeno a esta realidad, presentado una evolución negativa por más de una década, con un ingrediente adicional, y es que los tres mercados líderes para las empresas manufacturadoras colombianas, como Estados Unidos, Venezuela y Ecuador vienen decayendo. Además, el sector comercio presenta un crecimiento en ventas del 4,9% en el segundo trimestre de 2013 frente al sector industrial que presenta signos de contracción, resultado de un incremento en las importaciones de bienes de consumo, aunado a un crecimiento positivo en el consumo de los hogares, lo que sugiere sustitución de producción nacional por foránea, que según estadísticas de la ANDI, se evidencia en la caída de la capacidad instalada del sector industrial, que a junio de 2013 continúa por debajo del promedio histórico, tal como se refleja en la gráfica 3. Utilización de capacidad instalada según encuesta de opinión empresarial de la ANDI (Cano, 2013, pág. 34).



Gráfica 3. Utilización de capacidad instalada según encuesta de opinión empresarial de la ANDI.

Fuente: Asociación Nacional de Industriales, ANDI.

Con base en lo anterior, se puede afirmar que persisten algunos problemas estructurales en Colombia que contrastan con algunos indicadores macroeconómicos positivos y un comportamiento del sector manufacturero inestable, con resultados negativos durante los dos últimos años, que obliga a las empresas a plantear estrategias de supervivencia que conllevan en la mayoría de ocasiones a tomar decisiones drásticas en cuanto al talento humano y más concretamente hacia sus sistemas de contratación de personal.

1.4. La empresa objeto de estudio

La empresa sobre la cual se desarrolla este estudio de caso se dedica a la producción y comercialización de alimentos a nivel nacional, pero su nombre es anónimo obedeciendo a sus políticas internas, ya que la información se considera de manejo confidencial, pero es de resaltar que es totalmente transparente y veraz para efectos de la investigación.

Esta empresa pertenece al sector manufacturero, específicamente a la industria de alimentos, con especialización en la transformación de frutas, y es catalogada como grande empresa, ya que cuenta con más de 1.000 empleados distribuidos en tres plantas a nivel nacional, de las cuales una se encuentra ubicada en la ciudad de Armenia. Laboran aproximadamente 80 empleados, es líder en el mercado nacional en su segmento, además su orientación va encaminada a satisfacer las expectativas de sus clientes, posee un equipo de gente comprometida, con metas claras,

alcanzables pero muy ambiciosas, para la empresa es de suma importancia la satisfacción del cliente externo, tanto como el interno, lo cual está implícito en su plataforma estratégica.

Adicionalmente, dentro de los pilares estratégicos de la organización caso de estudio, se encuentra la perspectiva Humana y de Conocimiento, con dos objetivos estratégicos: el primero tiene que ver con evolucionar el modelo cultural, y el segundo con desarrollar el talento de la gente, ambos objetivos en clara concordancia con el factor humano, lo que confirma que la empresa caso de estudio es una empresa con orientación hacia la gente.

2. La contratación laboral en Colombia

Antes de iniciar con los antecedentes de la contratación laboral en Colombia, es importante revisar la evolución de empleados en el país, el desempleo y el comportamiento del sector manufacturero; para, con esa información, dar una mirada a la forma de contratación en Colombia.

Según el informe DANE (2013), en el año 2003, el número total de personas ocupadas a nivel nacional era de 16,6 millones de personas, para el año 2013, al mes de octubre, esta cifra se ubicaba en un promedio total año de 20,9 millones de personas, es decir, un incremento del 26,1% en el número de nuevos ocupados; mientras la población colombiana, según (DANE, 2013), ha pasado de 41,9 millones a 47,1 millones en el mismo periodo de tiempo, lo que significa un incremento del 12,6%, lo que indica que el número de nuevos ocupados duplica el crecimiento de la población.

Lo anterior posiblemente sea uno de los elementos que más influyen para que la tasa de desempleo haya disminuido a través de la última década y como se observa en (Banco de la República, 2013, pág. 5); mientras la tasa de desempleo en el año 2003 era del 14%, para el mes de noviembre del mismo año esta tasa se ubicaba en promedio en el 9,9%, lo que contribuye en alguna medida a que el país logre una tasa de desempleo de un dígito.

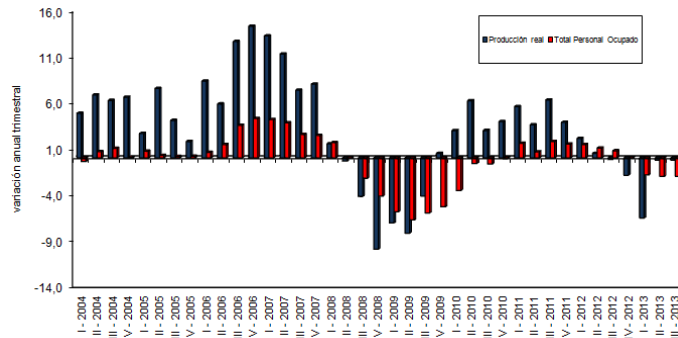
Por su parte, el sector manufacturero ha pasado en el año 2003 de emplear a 2,2 millones de personas a 2,5 millones una década más tarde, con un incremento de 14,5%, como lo dice DANE (2013), siendo este sector el responsable por generar el 12% del empleo en el país; pero

al comparar la cifra con el total de nuevos ocupados, que para el mismo periodo había crecido el 26,1%, podría concluirse que el sector manufacturero presenta un rezago en la creación de nuevos puestos de trabajo y que son otros sectores los que han jalonado esta situación.

Asociado a lo anterior, la alta participación del sector manufacturero en cualquier economía es un buen síntoma de posible desarrollo, algo que aún está lejano en la economía colombiana, y es evidente que aún se tiene camino por recorrer, tal como lo plantea (Duque, 2013).

En el capitalismo, el desarrollo y el crecimiento de los países más poderosos económicamente, generalmente han tenido como gran soporte el progreso y la consolidación del sector manufacturero; de allí su denominación como países industrializados. Se considera que una economía es industrializada cuando: las actividades manufactureras representan una parte significativa de su estructura productiva, es por ello que en el contexto de la globalización, la creciente participación del sector manufacturero en la actividad económica de un país, nos permite evidenciar un mayor nivel de desarrollo económico; por lo tanto, entre mayor sea el nivel de progreso de la industria de un país, mayor nivel de tendencia hacia el desarrollo económico (Duque, 2013, pág. 50).

Además, como se puede observar en la gráfica 4, la producción ha presentado caídas en los años 2008, 2009 y comienza a repuntar de nuevo en el año 2010, para luego en el año 2013 volver a presentar caída dramática, por su parte la ocupación laboral presenta caída en 2008, 2009 y 2010, es decir, mientras la producción recuperaba terreno en el año 2010 el personal ocupado no presentaba el mismo síntoma, apenas hasta el año 2011 viene a presentar un leve incremento para caer nuevamente en el año 2013.



Gráfica 4. Colombia. Crecimiento trimestral de la producción y el personal ocupado en la industria manufacturera.

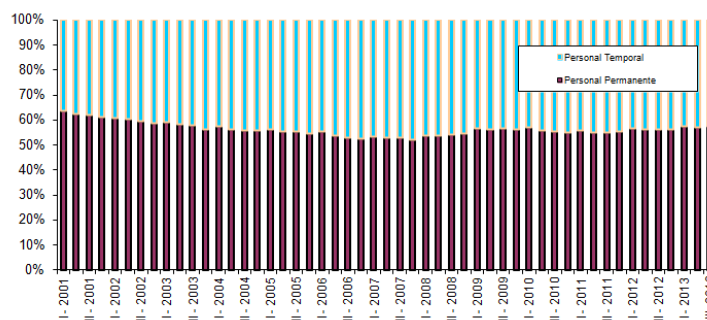
Fuente: DANE (2013)

Lo anterior es un reflejo del impacto que ha tenido este sector a través de los últimos años, lo cual presenta varias explicaciones a nivel macro y micro económico, pero que sin dudarlo muestra que éste, el principal motor de cualquier economía, viene presentando falencias en Colombia. Falencias que aún no han sido solucionadas, y que en consecuencia podrían afectar el crecimiento económico y por efecto, caída del empleo en el futuro.

2.1.Práctica de contratación en el sector manufacturero en Colombia

Comparando el tercer trimestre de 2013 versus julio de 2012, se registra una variación anual en personal ocupado del 4,6% según el (DANE, 2013, pág. 9), que coincide con un incremento en el nivel de ventas del 3,8%, en contraste con la disminución de la producción del sector del 4,3%, en el mismo periodo de tiempo; dicha situación pudo abocar a las empresas a adoptar medidas drásticas de reducción de costos, entre ellas contratar personal a través de empresas de servicios temporales que permitieran dar respuesta a los picos de las ventas sin generar costos insostenibles en tiempos de crisis.

Entre tanto, el sector al que pertenece la empresa presenta desde el año 2005 una leve tendencia en la disminución del personal contratado temporalmente, contrario al leve incremento en la contratación permanente, (ver gráfica 5); no obstante no es un cambio significativo, por lo cual puede argüirse que la forma de contratación por la que han optado las empresas a lo largo de los últimos 10 años ha estado prácticamente con la misma participación entre contratación directa y contratación a través de Empresas de Servicios Temporales (EST), con cerca de un 60% de empleados contratados de manera directa y cerca de un 40% a través de EST.



Gráfica 5. Colombia. Distribución porcentual del personal ocupado por el sector manufacturero según tipo de contrato.

Fuente: Departamento Nacional de Estadística, DANE.

2.2. Práctica de contratación en la empresa objeto de estudio

Dando respuesta tanto a las necesidades del mercado como a las de la organización, la empresa objeto de estudio, ha contado con diferentes tipos de contratación que le han permitido sostenerse en el mercado manufacturero, además de atraer y retener talento de alto desempeño, dichos tipos de contratación son los siguientes:

- Contratación directa a término indefinido: este tipo de contratación se maneja para personal con cargos claves en la estructura, que incluye la contratación de analistas, coordinadores, jefes, directores y gerentes.
- Contratación directa a término fijo: este tipo de contratación se maneja para personal operativo como, operarios, técnicos y auxiliares e inician primero por un contrato de 1 año a través de una empresa de servicio temporal y luego a través de este tipo de contratación durante tres periodos de 6 meses y luego de manera indefinida por periodos de un año.
- Contratación temporal: este tipo de contratación se hace a través de Empresas de Servicios Temporales y está orientado hacia el personal con actividades puntuales y temporales, especialmente temporadas de alta producción y actividades comerciales como mercaderistas para puntos de ventas; sin embargo en planta de producción ubicada en la ciudad de Armenia se maneja este modelo de contratación para cerca del 90% de la planta de personal contratada, lo que contrasta con la forma de contratación de las demás plantas del país, que cuentan con más del 90% de personal contratado de forma directa con contrato a término fijo o indefinido.

Los anteriores son los tipos de contrato que se maneja en la empresa objeto de estudio, sin embargo, la legislación colombiana cuenta con un número más amplio en modalidades de contratación que a continuación se describirán.

2.3. Tipos de contratos laborales existentes en Colombia

Según el Código Sustantivo del Trabajo, en nuestro país legalmente operan las siguientes modalidades de contratación:

- Por razón de la forma puede ser verbal o escrito.

- Por razón de su duración puede celebrarse por término indefinido¹, por término fijo², por lo que dure una obra o labor determinada³ (Congreso de la República de Colombia, 1990, pág. 8).

2.4. Antecedentes de la contratación laboral en Colombia

Se podría hablar de contratación laboral desde los tiempos de la Colonia, cuando aún los españoles dominaban el nuevo mundo y hacían presencia en el Nuevo Reino de Granada y luego durante las primeras décadas de República, pero es durante el periodo que transcurre entre 1920 y 1944, que surge el derecho laboral en forma fragmentada, básicamente como mecanismo que buscaba frenar el enfrentamiento entre los trabajadores y el establecimiento, es decir, surge como un mecanismo cuya finalidad principal era lograr la intervención del Estado para equilibrar las relaciones obrero patronales, reconocer los derechos de los trabajadores y apaciguar los bríos de las fuerzas que originaban constantes conflictos y ponían en riesgo la producción la industria nacional, para lo cual, en general fue necesario una intervención del Estado en cuanto a la normatividad que regulara las relaciones laborales (Avella, 2010) lo cual está documentado en el fortalecimiento institucional del Sistema de Gestión Jurídica Estatal y reza de la siguiente manera.

A partir de 1944, con la Ley 6ª de 1945 y el decreto ley 3743 de 1950 (Código Sustantivo del Trabajo) y como consecuencia de la fuerza de las normas internacionales, el derecho de trabajo se presentó en normas codificadoras, que lo conducen a ser una rama independiente de nuestro derecho, desligándose del derecho civil, y expandiéndose con el paso de los años, resultado de la evolución económica y política presentada durante el siglo XX y comienzos del XXI. Las primeras expresiones de la legislación laboral ya se han mencionado antes, pero cabe anotar que el inicio de estas coincidió a inicios del siglo XX con el surgimiento de una industria todavía incipiente (Ministerio del Interior y de Justicia, 2009, pág. 4).

¹ Contrato a término indefinido: Tiene vigencia mientras subsistan las causas que le dieron origen y la materia del trabajo.

² El contrato a término fijo: debe constar siempre por escrito y su duración no puede ser superior a tres (3) años, pero es renovable indefinidamente. Si antes de la fecha de vencimiento del término estipulado, ninguna de las partes avisare por escrito a la otra su determinación de no prorrogar el contrato, con una antelación no inferior a treinta (30) días, éste se entenderá renovado por un período igual al inicialmente pactado, y así sucesivamente. No obstante, si el término fijo es inferior a un (1) año, únicamente podrá prorrogarse sucesivamente el contrato hasta por tres (3) períodos iguales o inferiores, al cabo de los cuales el término de renovación no podrá ser inferior a un (1) año, y así sucesivamente.

³ Contrato por duración de una obra o labor determinada: Como podría ser para la ejecución de una obra civil, construcción de casas o edificios, montajes de maquinarias, etc.

Sin embargo, los primeros inicios de la legislación laboral colombiana fueron dispuestos entre 1915 y 1930, tal como se plantea en el informe del Banco de la República, en los cuales se trabajaron temas sobre “*seguridad social, la protección a los trabajadores y solución de conflictos laborales*” (Avella, 2010, págs. 29-30); así mismo, según como se argumenta en el Fortalecimiento Institucional del Sistema de Gestión Jurídica Estatal:

“Surgieron iniciativas de regulación laboral un episodio destacado fue el Primer Congreso Jurídico Nacional reunido en agosto de 1919, en cuyo seno se aprobó presentar al Congreso de la República un proyecto de ley sobre contrato de trabajo, el cual abarcaba de manera sistemática aspectos diversos de la relación laboral” (Ministerio del Interior y de Justicia, 2009, pág. 4).

Por lo anterior, se puede plantear que es hacia la primera y segunda década del siglo anterior que se dan los primeros brotes en legislación laboral en Colombia, en consecuencia se siembran las bases de todo lo relacionado con el tema laboral, y de manera fragmentaria para definir los derechos y obligaciones de los empleados y patronos, logrando así frenar los enfrentamientos entre unos y otros.

En el año 1990 surge la necesidad de realizar cambios en el Código Sustantivo del Trabajo, para dar origen a la ley 50 de 1990, en la cual se da más claridad y aplicabilidad en el ámbito laboral, en dicha norma se hace referencia a los diferentes tipos de contratación, los cuales se clasifican según su forma, en verbal o escrito; según tiempo en termino fijo y término indefinido (Congreso de la República de Colombia, 1990). Luego, en los años venideros, debido al progreso de la fuerza laboral y de las organizaciones, que experimentan una gran transformación y ameritan nuevas normas de contratación que respondan a las necesidades laborales y de desarrollo económico de las organizaciones “las cuales deben ser flexibles ante los cambios del mercado de tal manera que, ante disminuciones en las ventas puedan rápidamente reducir su planta de personal” (Vesga, 2007, pág. 173), se dan nuevas formas de contratación a través de figuras como el *outsourcing* y cooperativas de trabajo asociado, que a inicios de la década del 2000 “estaban presentes en muchas actividades económicas del país y simultáneamente se hizo evidente el abuso de la figura y de los derechos de los trabajadores” (Confecoop, 2009, pág. 6);

así mismo surgió la contratación a través de Empresas de Servicios Temporales, de las que se hablara en detalle a continuación.

3. Empresas de Servicios Temporales

En un mundo globalizado como el actual, los países y las empresas tienen que amoldarse a estructuras cambiantes en cuanto a la economía, las nuevas tendencias de desarrollo global, los cambios jurídicos y legales en referencia a reglamentación laboral, esto con el fin de poder participar en un mercado más amplio y poder ser competitivos en el mismo. Colombia no ha estado aislada de esta realidad, para la que ha tomado cartas, ya que el costo laboral es muy alto para sus empresarios, lo que contribuye a una restricción en la creación de nuevos puestos de trabajo, elevando el nivel de paro en nuestro país en los últimos años, según las estadísticas analizadas en el informe mensual de mercado (Fedesarrollo, 2013, pág. 8), debido a esto, en nuestro país, así como en la mayoría de países en América Latina, se han visto en la necesidad de flexibilizar la contratación laboral, dicho termino de contratación ha sido utilizado desde los años ochenta, y nos sirve para entender las nuevas formas de organización en el trabajo, la modificación de los contratos colectivos de trabajo y la precariedad en los empleos (Carrillo, 2008). Teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario ampliar el significado del término flexibilización y preguntarse cuáles son los tipos más utilizados.

La flexibilización laboral puede contemplarse como una estrategia implementada en los países como una medida alternativa para dar solución a diferentes problemas, entre ellos la oferta y la demanda de empleos, las nuevas estructuras de las empresas, las diferentes relaciones entre empresa y trabajador, la necesidad de competir en un mundo globalizado; todo ello lleva a los países a generar normas que permitan el adelgazamiento de los costos generados por la producción y la contratación. Cuando se hace revisión sobre la flexibilización laboral podemos encontrar que tiene aspectos positivos como es la optimización del recurso humano de la empresa, ya que éste debe ser multifuncional, lo cual permite su desempeño en diferentes áreas, además está el hecho de disponer de más mano de obra en los tiempos picos de producción, sin

aumento de costos fijos por pago de nómina; pero también tiene sus aspectos negativos, como lo es la precarización laboral, la cual ha tomado auge en los últimos años a nivel mundial.

3.1.Generalidades de las empresas de servicio temporal

En respuesta a esta flexibilización laboral reinante en América Latina y el mundo, Colombia responde con la creación de nuevas formas de contratación entre las cuales aquellas que realizan las Empresas de Servicios Temporales (EST)⁴.

3.2.Aspectos legales de las empresas de servicios temporales

Las Empresas de Servicio Temporal (EST) fueron reglamentadas inicialmente por el decreto 2676 de 1971. Posteriormente, mediante el decreto 1433 de 1983, se estableció la naturaleza y características de la prestación del servicio temporal en Colombia, adquiriendo status legal con la ley 50 de 1990, ley de reforma laboral.

Sin embargo, las referencias legales y jurisprudenciales que aplican en la actualidad (Ministerio de la Protección Social, 2008), son:

- Ley 50 de 1990, artículos 70 al 94.
- Decreto 1530 de 1996, Capítulo IV, artículos 10 al 14.
- Decreto 3769 de 2004.

Decreto 4369 de 2006: se actualizó la normatividad basada en criterios de protección socio – laboral, flexibilización de mercado de trabajo y descentralización de competencias del ministerio, donde se reglamenta todo lo referente a las actividades de las Empresas de Servicios Temporales.

- Circular conjunta No 067, Ministerio de la Protección Social – Superintendencia de la Economía Solidaria, del 27 de agosto de 2004.
- Algunas sentencias relacionadas con las Empresas de Servicios Temporales, como por ejemplo sentencia C330 de julio de 1995, sentencia T-426 de 1998, sentencia T-308 de 2002, sentencia T-472 de 2002, sentencia T006 de 2006, sentencia del Consejo de Estado 14535 del 07 de junio de 2006, sentencia de la Corte Suprema de Justicia 25717 de 2006. (Ministerio de la Protección Social, 2008).

3.3.Antecedentes de las Empresas de Servicios Temporales

⁴ Empresa de Servicio Temporal es aquella que contrata la prestación de servicio con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la EST, la cual tiene con respecto de estas el carácter de empleador. Adicionalmente según esta definición se aclara la importancia y se resalta que sólo se puede contratar con EST por el lapso de seis meses prorrogables por seis meses más, a fin de proteger el trabajo estable de las personas (Ministerio de la Protección Social, 2008, pág. 4).

De acuerdo al Ministerio de la Protección Social (2008) las EST tuvieron su origen en la década del 60, cuando funcionaban sin una regulación específica, se confundían con las agencias de colocación o empleo, reglamentadas por el decreto 2676 de 1971. Posteriormente, mediante el decreto 1433 de 1983, se establecieron la naturaleza y las características de la prestación del servicio temporal en Colombia, adquiriendo status legal con la ley 50 de 1990, ley de reforma laboral.

No obstante, en desarrollo de los parámetros establecidos por la ley 50 de 1990, se expidieron los decretos reglamentarios 1707 de julio de 1991, 024 de enero de 1998 y 503 de marzo de 1998, donde se define el alcance de la temporalidad al referirse a esta como el servicio contratado por la empresa usuaria y no al contrato laboral de la EST con sus empleados, de los cuales es su verdadero empleador (Ministerio de la Protección Social, 2006).

3.4. Por qué se contrata a través de las empresas de servicios temporales

En el marco de servicios temporales, donde confluyen la oferta y la demanda de trabajo, las EST desempeñan un papel importante en el sentido que cumplen una función comercial y social al satisfacer las necesidades de ambas partes, por una los empleadores que requieren personal en concordancia con perfiles preestablecidos; y por otra los desempleados, brindando esos perfiles según sus competencias, aptitudes, experiencias, capacidades y potencialidades. Para dar cumplimiento a sus funciones como EST, esta debe contar con dos tipos de trabajadores a saber:

- **Trabajadores de planta:** los trabajadores en misión son aquellos que desarrollan su actividad en las dependencias propias de las empresas de servicios temporales, tales como el gerente, el contador, jefe de personal, secretarias, aseadoras, mensajero, etc. (Ministerio de la Protección Social, 2008, pág. 9).

Trabajadores en misión: son aquellos que la Empresa de Servicio Temporal envía a las dependencias de sus usuarios a cumplir la tarea o los o servicios contratado por estos como por ejemplo, personas que van a hacer reemplazos en la empresa que contrata los servicios, es decir, si una empresa necesita temporalmente una recepcionista, la solicita a la EST y dicha recepcionista, como empleada de la temporal, desempeña sus funciones en le empresa solicitante. (Ministerio de la Protección Social, 2008, pág. 9).

Estos últimos dan vida a la figura de las EST, ya que son ellos los que ejecutan la labor en las diferentes empresas que solicitan sus servicios, lo anterior con un aspecto muy relevante, y es que el trabajador no tiene igualdad de derechos que el empleado directo de la empresa para la cual trabaja porque no figura como contratado directamente; es posible que el empleado se sienta discriminado en cuanto a derechos adquiridos o simplemente insatisfecho al no poder disfrutar de los mismos beneficios que sus pares, con los cuales desarrolla las mismas labores; sin embargo, no es igual el disfrute de la retribución económica o emocional. El pago para un empleado no sólo debe ser de tipo monetario, también puede ser emocional, que según dice Gay (2006) citado por (Rooco, 2009, pág. 23), *“Este último va más ligado con lo que representa calidad de vida para el trabajador y dicho salario no se hace tan evidente para los trabajadores temporales, esta es la razón por la que se hace necesario ampliar el tema de calidad de vida y tener un mayor acercamiento a dicha percepción en los trabajadores temporales”*

4. La calidad de vida en las organizaciones

4.1.¿Qué es la calidad de vida?

En los últimos años los países no sólo son medidos por la productividad y el desarrollo económico e industrial, sino también por diferentes indicadores de desarrollo globales, tales como El Índice de Desarrollo Humano (IDH), que ha sido propuesto por el programa de las naciones unidas, basado en los siguientes indicadores: longevidad, nivel educacional y nivel de vida (PNUD, 2013), guardando estrecha relación, este último, con el ingreso nacional bruto (NBP) per cápita antes PIB (Banco Mundial, 2013).

La calidad de vida puede ser medida con mayor facilidad a través de valores objetivos como los arrojados por los indicadores en el caso particular del (NBP) y la tasa de crecimiento, surge entonces la siguiente pregunta: ¿existen variables cualitativas en virtud de las cuales pueda

predicarse suficiencia para medir la calidad de vida, y con capacidad de desvirtuar el paradigma de lo meramente cuantitativo manifestado en lo económico?

Al respecto, algunos documentos del PNUD, proscriben el factor económico como fundamento único para el alcance que tiene en el ser humano del concepto de calidad de vida, es necesario que factores como la libertad, el bienestar humano y la equidad en el mundo se tengan en consideración cuando se trata de hablar de calidad de vida (PNUD, 2013).

La Academia Española de la Lengua define calidad de vida como: “conjunto de condiciones que contribuyen a hacer agradable y valiosa la vida” (DRAE, 2001, pág. 272). Se podría pensar que esta definición es muy extensa, pues al respecto podría preguntarse: ¿qué contribuye a hacer más agradable y valiosa la vida de un ser humano o más concretamente la de un trabajador? Pueden ser muchos los aspectos a contemplar, algunos de ellos abordados por diferentes autores. Una de las definiciones más encontradas en documentos referentes a calidad de vida es la construida por la Organización Mundial de la Salud y se describe a continuación.

La percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de un modo complejo por la salud física del sujeto su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales del entorno (OMS, 2013, pág. 3).

Así las cosas, en tal definición se evidencia que las variables que intervienen en la calidad de vida son múltiples, entre ellas podemos encontrar: el contexto cultural, los valores, las normas, expectativas, la salud física, el estado psicológico, las relaciones sociales, la independencia y el entorno. Garduño (2005) en su estudio: “Calidad de vida y bienestar subjetivo en México”, también habla de las múltiples variables que integran en este concepto y define calidad de vida como: “un concepto que involucra diferentes grados de aspectos emocionales, intelectuales y culturales y que va más allá del confort material” (Garduño & otros, 2005, pág. 102).

Son muchos los estudios que se han realizado sobre calidad de vida entre ellos el titulado “*Calidad de Vida, evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica*” (Gómez M. A., 2013, pág. 23), en el cual se cita a los autores Dennis, Williams, Giangreco y Cloninger (1993), para quienes la calidad de vida se debe medir con dos enfoques: el cuantitativo que cobija la operacionalización de indicadores sociales y el cualitativo. Al respecto mencionan:

Enfoques cuantitativos basados en la Operacionalización de diferentes indicadores: sociales (el entorno, la salud, el bienestar social, la amistad, el estándar de vida, la educación, la seguridad pública, el ocio, el vecindario, la vivienda, etc.); psicológicos (miden las reacciones subjetivas del individuo a la presencia o ausencia de determinadas experiencias vitales); y ecológicos (miden el ajuste entre los recursos del sujeto y las demandas del ambiente) y, enfoques cualitativos que adoptan una postura de escucha a la persona respecto a sus experiencias, desafíos y problemas. Dennis, Williams, Giangreco y Cloninger (1993) citado por (Gómez M. A., 2013, pág. 23).

Otra definición aportada por Levi y Anderson (1980), citado por Gómez (2004), describe la calidad de vida como:

Una medida compuesta de bienestar físico, mental y social tal y como lo percibe cada individuo y cada grupo; y de felicidad, satisfacción y recompensa. Las medidas pueden referirse a la satisfacción global, así como hacer componentes, incluyendo aspectos como salud, matrimonio, familia, trabajo, vivienda, situación, competencia, sentido de pertenecer a ciertas instituciones y confianza en los otros (Gómez J. A., 2004, pág. 7).

En síntesis, las anteriores definiciones dejan entrever una gran preocupación y esfuerzo por considerar al hombre como un ser merecedor de todas aquellas circunstancias que puedan favorecerle en la cotidianidad del diario vivir, el bienestar parece ser el objetivo principal a alcanzar, la calidad de vida está íntimamente relacionada con todo aquello que realice al ser humano, y su anhelo de sentirse protegido y seguro, en el mundo que habita. Sin embargo, este mundo donde la vida se respeta, los derechos y garantías se reconocen, y la igualdad prevalece, no es el mismo para todos, tan sólo el hecho de que la sociedad tenga claro las abismales diferencias que existen entre un mundo industrializado y otro progresista genera escozor y un

sinsabor que crea disencuentros, rencores, separación, y un irrefrenable deseo de ser tratado como igual. Aquello que brinda bienestar no sólo en ocasiones es ajeno e inalcanzable, sino también insostenible, los diversos cambios que sufre la sociedad hacen del mundo un campo de batalla donde la concepción darwiniana predomina y los menos favorecidos quedan al margen, de usufructuar lo justo, aquello de lo que sólo gozan los más fuertes.

La idea de vivir en una aldea global ha dado origen a un nuevo capitalismo que trae consigo nuevas injusticias, el crecimiento desmedido de un sistema económico que no se conduce de la condición humana, ni con el desarrollo sostenible, es sinónimo de inequidad, e inequidad habla de desigualdad, pilar del concepto de dignidad. Salarios irrisorios, contrataciones disfrazadas de legalidad, y una plusvalía desmedida, devienen en condiciones indignas para el trabajador, en este sentido el informe Dag Hammarskjöld sobre el desarrollo y cooperación internacional presentado con ocasión del séptimo periodo extraordinario de sesiones de la asamblea general de las Naciones Unidas en 1975 se pronuncia al respecto “así mismo es necesario comenzar diciendo que satisfacer las necesidades de los individuos y de los pueblos significa en primer término, reconocer sus derechos a vivir en la decencia y la dignidad” (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1975, pág. 26).

4.2. Dignidad humana como fundamento de los derechos laborales

Una de las alternativas de análisis para el problema planteado y que consiste en el rigor de las nefastas consecuencias irrogadas al trabajador derivadas de la diferencia de regímenes de contratación entre unos y otros, pertenecientes a una misma empresa, surge de la lectura de una realidad, que si bien nos ha permeado y no pasa inadvertida ni de soslayo al común de la humanidad, ha tratado de ser desestimada por la comunidad internacional, y sus grupos de poder, que a costas del auge del libre mercado ha querido perpetuar el círculo vicioso de la desigualdad y sus trampas de pobreza.

Las numerosas luchas a través del tiempo, desplegadas por trabajadores en búsqueda de mejores condiciones laborales, han evolucionado favorablemente en aras de la reivindicación de los derechos humanos, teniendo como uno de sus objetivos el de exaltar la dignidad humana por

sobre toda la circunstancialidad que trae esta nueva economía de capital. Por ello, el concepto de dignidad toma relevancia y deberá traducirse en el derecho a ser tratado como igual.

4.3. Alcance constitucional de la dignidad humana

El derecho a la igualdad, consagrado en nuestra Carta Magna de 1991 en su artículo 13 reza:

Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (Asamblea Nacional Constituyente, 1991).

Así las cosas, ostentar la condición de trabajador, no debería, en un Estado Social de Derecho, ser un privilegio sometido a la incertidumbre que connota la suerte, si no el fiel cumplimiento de una ley que manda, ordena y permite, y cuya observancia no debería dejarse al capricho de quien desea desconocerla. El trabajador en misión puede considerarse como un trabajador no amparado por el derecho a la igualdad cuando se abusa de esta figura para aumentar utilidades de las empresas y desvirtuar la responsabilidad directa de las organizaciones frente a la contratación, así mismo, puede generar falta de confianza, falta de seguridad del trabajador ante diferentes aspectos, tales como el aspecto económico, alimentación, salud, entre otros, de los cuales hace referencia el informe sobre Desarrollo Humano del PNUD (1994).

4.4. Seguridad humana una apuesta por la dignidad

El informe sobre Desarrollo Humano (PNUD, 1994), cuya primera publicación fue en el año 1994, introdujo el concepto de seguridad humana, dotándole la trascendencia que realmente tenía, éste a diferencia de otras concepciones acerca de lo que tradicionalmente se venía entendiendo como seguridad humana, tenía un enfoque antropocéntrico, dejando a un lado las equivocadas ideas de amenazas exteriores, como las militares y políticas a los Estados, y en su lugar haciendo apología a lo esencial al ser humano, su individualidad y calidad de vida. Para la

época de los noventa, el antiguo concepto de calidad de vida pasó a enfocarse en lo que era necesario para el desarrollo del ser humano, haciendo énfasis en las necesidades individuales o básicas tales como la alimentación, la salud, el medio ambiente, la economía, la seguridad e integridad de las culturas, etc.

Según el PNUD de 1994 la seguridad humana consiste en evitar las siguientes amenazas:

- Seguridad económica: ante la amenaza de la pobreza.
- Seguridad alimenticia: ante la amenaza del hambre.
- Seguridad de salud: ante la amenaza de las lesiones y la enfermedad.
- Seguridad medioambiental: ante la amenaza de la contaminación, deterioro del medio ambiente y agotamiento de los recursos.
- Seguridad personal: ante una amenaza que incluye distintas formas de violencia.
- Seguridad comunal: ante la amenaza contra la integridad de las culturas.
- Seguridad política: ante la amenaza de la represión política. (PNUD, 1994, pág. 28).

Puede decirse entonces que el nuevo concepto de seguridad humana vela por que los Estados, por medio de instrumentos tales como su legislación, garanticen la protección de los individuos, y no por la protección de los mismos Estados. En este sentido, los Estados deberían ser los primeros proveedores de seguridad ante los ciudadanos.

El análisis de seguridad humana para el desarrollo de esta investigación, se dirige a proteger a las personas en sus derechos y garantías, y uno de ellos es el derecho al trabajo y a las prerrogativas legales y constitucionales que se derivan de él.

Lo anterior guarda coherencia con la concepción del economista Amartya Sen, quien ha concebido la seguridad humana a partir de un enfoque comprensivo y amplio, que incluye las amenazas a la supervivencia, los medios de vida, y la dignidad de los seres humanos (Sen, Amartya, 2000).

En este sentido, la desigualdad, que es pilar en la noción de dignidad humana, sería un factor que no obedece a lo postulado por el Nobel de Economía⁵, un trabajador que frente a otro no tenga igualdad de derechos, no es un sujeto protegido, y por el contrario, vive un estado de inseguridad.

Según el concepto antes mencionado del PNUD, uno de las formas en que deja de existir la seguridad humana se configura cuando las amenazas de pobreza se manifiestan, hecho que atenta contra la seguridad económica. Es menester entonces hacer hincapié, en que no sólo la pobreza se erradica con el hecho de recibir un salario, o unos emolumentos económicos, estos resultan ser insuficientes, a la hora del reconocimiento de la igualdad y por ende la dignidad, por cuanto una de las maneras en que se vive y que se adquieren medios de vida son las condiciones dignas de trabajo, comprendiendo como tales, además del salario, el derecho al reconocimiento de todas las erogaciones y beneficios materiales e inmateriales, reconocidos por la ley a todos los ciudadanos en igualdad de condiciones.

Lo que se traduce en que el trabajo y las condiciones laborales deben no sólo traer una compensación económica, también deben responder a las diferentes necesidades, que como seres humanos poseemos como derecho inalienable. De tal forma que el trabajo sea uno de los instrumentos idóneos para lograr cubrir algunas de las necesidades humanas, tales como el acceso a servicios de salud, la educación, la habitabilidad, al ocio, lo que podría encuadrar en el concepto de calidad de vida; es así como teniendo en cuenta esta fundamentación teórica se pretende conocer la percepción que tienen los empleados en misión respecto a su calidad de vida, partiendo como referencia de sus condiciones laborales particulares.

Cuando se habla de trabajadores en misión se hace referencia a personas que están contratados con todas las prestaciones de ley, pero carecen de estabilidad en el empleo, ya que

⁵ Amartya Sen, economista indio, quien obtuvo el Premio Nobel de economía en 1998 por sus contribuciones a la Economía de Bienestar.

dichos contratos son usualmente por tiempos cortos, lo cual genera incertidumbre en el futuro, así mismo, genera miedo a la pérdida del empleo y desesperanza, lo cual se asemeja más a una experiencia de desempleo que a la experiencia de un empleo estándar, según los resultados de la investigación “*El Malestar del Empleo Temporal Involuntario*” (Cantera, 2009, págs. 64,65). Así mismo, el empleado en misión ve amenazada su seguridad económica, alimenticia y de salud, dado que el carecer de estabilidad laboral genera vulnerabilidad ante las diferentes amenazas ya planteadas.

4.5. Calidad de vida laboral

Históricamente los conceptos de crecimiento y desarrollo económico fueron la base que luego de la finalización de la Segunda Guerra Mundial, dieron origen a lo que en la actualidad se ha entendido por calidad de vida. La instauración de regímenes políticos, como las democracias liberales y el régimen parlamentario, así como una economía de mercado, fue el inicio de un crecimiento desmesurado y desequilibrado en razón de lo cual, los pueblos empiezan a experimentar el rigor de la insatisfacción de necesidades básicas como: alimentación, salubridad, energía, educación, materias primas, etc., dando origen a un periodo de crisis que hasta hoy perdura; por lo que la preocupación al día de hoy se ha ido centrando en que el crecimiento no sea mayor, si no que se fortalezca poco a poco la apuesta por un crecimiento mejor.

No podría hablarse con precisión acerca de la historia del concepto calidad de vida, por cuanto es una concepción relativamente nueva, que se fortalece como tema de investigación después de los años 70. Aunque desde los inicios de la humanidad ya se hablaba de conceptos como bienestar, salud y felicidad.

Teniendo en cuenta la definición de calidad de vida dada por la OMS⁶, se puede argüir que es un concepto general, del cual se desprenden múltiples situaciones del entorno, y que guarda

⁶ Concepto de calidad de vida según la OMS la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de un modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, Así como su relación con los elementos esenciales de su entorno (OMS, 2013).

estrecha relación con todo aquello que es aceptado por el hombre dentro de su naturaleza, por ejemplo, el concepto de calidad de vida de un ser humano que vive en un país asiático puede ser diferente al que tenga una persona que vive en un país africano, por lo que se podría inferir que la calidad de vida es variable, de acuerdo a las latitudes en que vive cada persona.

En contraste, una franca lectura de la realidad parece decirnos algo diferente, la calidad de vida en pleno siglo XXI es invariable, es decir, parece ser algo más que la variabilidad. Al respecto Manfred Max-Neef asevera que la calidad de vida depende de las posibilidades que tienen las personas de satisfacer adecuadamente las necesidades humanas fundamentales, es decir, cuanto más se mejore la calidad de vida de las personas, mejor es el proceso de desarrollo. Igualmente menciona: *“Las necesidades fundamentales, son aquellas que son y han sido invariables a través del tiempo”* (Max-Neef M. A., 1998, pág. 42).

La necesidad fundamental de protección es la misma en cualquier cultura o latitud, no así los satisfactores de estas necesidades, por ello la calidad de vida depende de las posibilidades que tienen las personas de satisfacer adecuadamente las necesidades humanas fundamentales (Max-Neef, M. A. y otros, 2007).

De acuerdo a lo anterior una de las necesidades fundamentales, no más o menos importante que otras es la subsistencia.

Los medios de subsistencia son los medios que permiten a las personas ganarse el sustento. Abarcan las capacidades, los bienes, los ingresos y las actividades de las personas necesarias para asegurar que se cubren sus necesidades vitales. Un medio de subsistencia es sostenible cuando permite a las personas hacer frente a, recuperarse de, contratiempos y estrés (como desastres naturales y agitaciones económicas o sociales) y mejorar su bienestar y el de las futuras generaciones sin debilitar el medio ambiente o la base de recursos naturales (Federación Internacional de La Cruz Roja y de La Media Luna Roja, 2013).

Así las cosas, el trabajo es un medio de subsistencia en la medida que por medio de él se generan ingresos para cubrir las necesidades vitales, tales como la alimentación, acceso a la salud y educación.

Entonces el trabajo puede considerarse un satisfactor de la necesidad de subsistencia, según Max Neef, una de las funciones de la economía es generar la posibilidad de satisfactores adecuados, pregunta que con poca frecuencia suelen hacerse los sistemas económicos. Podría decirse que nuestro sistema económico se preocupa más por las mercancías u objetos que por el bienestar humano. La calidad de vida se relaciona indefectiblemente con la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales (Max-Neef, 1998).

La calidad de vida laboral, en este sentido, debe responder a las necesidades de los trabajadores de disfrutar de la seguridad que brindan los satisfactores adecuados, revelados en la suficiencia en las retribuciones, condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, oportunidades para desarrollar las capacidades humanas, oportunidades de crecimiento continuo y seguridad, integración social en el trabajo de las empresas.

4.6.¿Que son las necesidades?

Para tener claridad acerca del tema es necesario acercarse a algunas teorías que explican las necesidades y motivación para satisfacerlas, respecto al tema son varios los autores que desde diferentes enfoques exponen sus conclusiones y puntos de vista; uno de ellos fue Abraham Maslow con su teoría de la jerarquía de las necesidades, representada en forma de pirámide en virtud de la cual hace un completo examen de necesidades básicas como la alimentación, hasta las más complejas como las de autorrealización (Stephen P, 2005). Es oportuno recabar en la importancia del estudio de algunas de las necesidades fundamentales más relevantes, como las de subsistencia, entre ellas el empleo, por cuanto, se constituye en la principal fuente de ingresos, de igual forma la necesidad de sentirse seguro, de conformidad a un tipo de contratación en condiciones de trabajo justas, como ejemplo, según (Mejía, 2007, págs. 5,6), *“un contrato a término fijo genera más inseguridad, inestabilidad e incertidumbre, que un contrato a término indefinido”*.

Una de las teorías más importantes que desarrollan el concepto de motivación es la propuesta por Herzberg: El factor dual o teoría de higiene, que se fundamenta en los siguientes factores: de higiene que no genera satisfacción pero sin cuya existencia pueden generar insatisfacción y los

motivadores, con capacidad de generar satisfacción (Plumlee 1991) citado por (Pinto, 2002); entre los factores higiénicos se incluye la remuneración y la seguridad en el trabajo, que se asemejan a la teoría de Maslow. De esta manera, cuando tenemos en cuenta los diferentes tipos de contratación, como la realizada por Empresas de Servicios Temporales, se observa la ausencia de algunos de estos factores higiénicos, dado que los trabajadores vinculados bajo esta forma de contratación, pueden llegar a carecer de estabilidad (Uribe, 2011); así mismo, pueden padecer el rigor de la inseguridad laboral, circunstancia que puede generar insatisfacción, repercutiendo en la calidad de vida de los individuos contratados de esta forma.

Por su parte, otra de las teorías importantes a tener en cuenta acerca de la motivación laboral, es la de las tres necesidades secundarias tratadas por McClellan en su libro *Estudio de la motivación humana*, las que se dirigen a motivar hacia el logro, permitiendo al trabajador fijarse metas y objetivos alcanzables que lo exhorten al desarrollo de competencias que redunden en el mejoramiento de sus condiciones laborales, tales como el ascenso en la jerarquía de empleos de las organizaciones empresariales, y hacia la filiación que le permita entablar relaciones con sus compañeros, las cuales deben ser estables duraderas y ofrecer seguridad; en cuanto a los trabajadores operativos, éste puede ser uno de los motivadores más fuertes, lo que no ocurre con los empleados contratados por medio de empresas de servicios temporales, dado que es difícil que la necesidad de filiación sea satisfecha, pues su permanencia y seguridad en la empresa son motivo de incertidumbre.

Otra de las teorías contempladas es la de la equidad de Stacey Adams (1965), que sostiene que un trabajador desea recibir lo justo por su esfuerzo y que a su vez compara lo recibido con lo que reciben los demás, sintiéndose en desventaja cuando la remuneración económica es inferior a la de los demás, lo que genera insatisfacciones, (Stacey, 1965) citado por (Olmos, 2009), lo anterior se refleja en una baja productividad y poca motivación laboral.

Para terminar este esbozo de las teorías de las necesidades y motivación, es necesario remitirse al autor Manfred Max-Neef, quien en su gran obra *Desarrollo a escala humana*, habla de los tipos de necesidades:

...Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables. Segundo: las necesidades humanas fundamentales son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia a través del tiempo y de las culturas es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades (Max-Neef M. A., 1998, pág. 42).

Así, para Max Neef las necesidades siempre serán las mismas, pero existen unos satisfactores que son diferentes para una persona o para una comunidad, este autor desarrollo una matriz que permite operacionalizar los diferentes tipos de necesidades con satisfactores. Los que pueden cubrir diversas necesidades a la vez, el autor habla en este documento de la clasificación que se le puede dar a los tipos de necesidades y las clasifica en: existenciales, que contemplan la necesidad del ser, el tener, el hacer y el estar; las axiológicas, que hacen referencia a “*las necesidades de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad*” (Max-Neef M. A., 1998, pág. 41). En relación con el trabajo podemos decir que los trabajadores cuentan con las mismas necesidades en cualquier cultura y de acuerdo a la siguiente matriz, el trabajo es un satisfactor de la necesidad de subsistencia, protección, participación, creación, identidad y así mismo contribuye a satisfacer las necesidades de ocio y de libertad. Para el ser humano el ocio es importante, pero sólo puede ser satisfecho adecuadamente cuando se tiene una estabilidad laboral y económica digna, que permita disfrutar momentos de esparcimiento; en cuanto a la necesidad de libertad se podría pensar que esta no es satisfecha cuando de trabajadores en misión se trata, pues esta necesidad tiene un satisfactor denominado igualdad de condiciones, estas no se cumplen cuando en una empresa existen relaciones contractuales desiguales con iguales exigencias laborales para todos los empleados.

Figura 1. Matriz De Necesidades Vs Satisfactores Max- Neef

Necesidades según categorías existenciales Necesidades Según Categorías axiológicas	Ser	Tener	Hacer	Estar
SUBSISTENCIA	1/ Salud física, salud mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad	2/ Alimentación, abrigo, trabajo	3/ Alimentar, procrear, descansar, trabajar	4/ Entorno vital, entorno social
PROTECCION	5/ Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad	6/ Sistemas de seguros, ahorro, seguridad social, sistemas de	7/ Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender	8/ Contorno vital, contorno social, morada

		salud, legislaciones, derechos, familia, trabajo		
AFECTO	9/ Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad	10/ humor Amistades, parejas, familia, animales domésticos, plantas, jardines	11/ Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar	12/ Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro
ENTENDIMIENTO	13/ Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro disciplina, intuición, racionalidad	14/ Literatura, maestros, método, políticas educacionales, políticas comunicacionales	15/ Investigar, estudiar, experimentar, aduar, analizar, meditar, interpretar	16/ Ámbitos de interacción formativa: escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familia
PARTICIPACION	17/ Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto, pasión, humor	18/ Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo	19/ Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar	20/ Ámbitos de interacción participativa: cooperativas, asociaciones, iglesias, comunidades, vecindarios, familia
OCIO	21/ Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad	22/ Juegos, espectáculos, fiestas, calma	23/ Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar	24/ Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes
CREACION	25/ Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad	26/ Habilidades, Destrezas, método, trabajo	27/ Trabajar, inventar, construir, idear, Componer, diseñar. interpretar	28/ Ámbitos de producción y retroalimentación, talleres, ateneos, agrupaciones, audiencia, espacios de expresión, libertad temporal
IDENTIDAD	29/ Pertenencia, coherencia diferencia, autoestima, asertividad	30/ Símbolos, lenguaje, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo	31/ Comprometerse, integrarse, confundirse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer	32/ Socio-ritmos, entornas de la cotidianeidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas
LIBERTAD	33/ Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación,	34/ Igualdad de derechos	35/ Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer,	36/ Plasticidad espacio-temporal

	audacia, rebeldía, tolerancia		meditar	
--	----------------------------------	--	---------	--

Fuente. (Max-Neef, 1998, págs. 58-59).

Teniendo en cuenta lo comentado respecto a los diferentes puntos de vista de los autores mencionados, podemos hacer las siguientes preguntas: ¿Qué es entonces la calidad de vida? y ¿en qué variables está representada? Al iniciar este trabajo se definió indagar acerca de cuál era la percepción de calidad de vida que tienen los trabajadores en misión, considerando que en razón de su vinculación laboral, les es posible o no satisfacer algunas de sus necesidades, dado que el grado de satisfacción, es condición necesaria para la realización del ser humano en todas sus facetas.

De acuerdo a las teorías expuestas, se considera pertinente para el estudio de calidad de vida de los empleados en misión ajustarse a los postulados teóricos de Max Neef en su texto *Desarrollo a escala humana*, tomando como fundamento, algunas necesidades axiológicas planteadas en sus estudios y tomándolas como variables de percepción de calidad de vida.

4.7.Elementos que contribuyen a la calidad de vida de las personas

Se logran identificar múltiples elementos que contribuyen a la calidad de vida de las personas, tales elementos están definidos por diferentes autores, y para cada uno tienen gran trascendencia, pero se hace necesario hacer una delimitación en la cantidad de elementos a tratar, razón por la cual se decidió tomar como punto de partida las necesidades axiológicas definidas por Manfred Max-Neef, de las cuales se eligieron seis que serán definidas como categorías y se denominarán: 1. Subsistencia, 2. Protección, 3. Participación, 4. Identidad, 5. Ocio, y 6. Libertad. Estas categorías fueron elegidas teniendo en cuenta que uno de los satisfactores comunes entre ellas, es el trabajo y todo lo que se deriva de él, lo cual puede ser evidenciado en la matriz de necesidades y satisfactores citada anteriormente. A continuación se dará una breve definición de cada una de ellas.

4.7.1. Subsistencia

Según la definición del (DRAE, 2001, pág. 1427) este término hace referencia al “*Conjunto de medios necesarios para el sustento de la vida humana*”, la Constitución Política de Colombia (Asamblea Nacional Constituyente, 1991) en su artículo número 53 habla del mínimo vital que corresponde a ser un medio que garantiza la subsistencia del individuo y hace referencia a “mínimo de condiciones decorosas de vida (v.gr. vestido, alimentación, educación, salud, recreación), ello no va ligada sólo con una valoración numérica de las necesidades biológicas mínimas por satisfacer para subsistir” según lo planteado en (Sentencia T-066/10, 2010), la subsistencia se tomó como variable para este trabajo, ya que según Max Neef, es una de las necesidades axiológicas fundamentales, que al ser satisfecha contribuye a la calidad de vida de las personas, esto se encuentra enmarcado en la matriz de necesidades elaborada por el autor y mencionada anteriormente.

4.7.2. Protección

Según la (OIT, 2013), la protección es uno de los derechos fundamentales que contribuye a la promoción del bienestar humano y al crecimiento de los de los países, y para lograr la protección se hace necesario tener políticas que contribuyan a que las personas cuenten con trabajo digno, con salarios adecuados, condiciones laborales seguras y estables; así mismo se hace necesario que exista igualdad de derechos frente a los demás; del mismo modo que la OIT, el autor Manfred Max Neef define la protección como una necesidad fundamental, la cual tiene múltiples satisfactores, entre los cuales se encuentra el trabajo, razón por la cual se eligió esta necesidad como variable, debido a que el trabajador en misión, la mayoría de veces está en desigualdad de condiciones frente a sus pares, que se encuentran en vinculación directa con la empresa, así mismo, viven en la incertidumbre de ser futuros desempleados.

4.7.3. Participación

Desde la perspectiva constitucional, Colombia es un Estado fundamentado en una democracia participativa, es decir, las personas tienen el derecho a intervenir de manera directa en todas las decisiones que les afecten (Constitución política de Colombia 1991). Participación es la capacidad de actuación dentro de una estructura organizacional; por la tanto, es importante que todas las estructuras económicas que hagan parte de un estado democrático, tengan dentro de las

políticas institucionales estrategias que permitan a todos los empleados actuar de manera directa e indirecta en las decisiones que se toman (Martinez, 2009). La participación a la cual hace referencia el presente trabajo es entendida como la posibilidad que tiene el trabajador para influir dentro de las políticas institucionales de una empresa del sector manufacturero, es decir, si sus aportes para realizar mejor sus funciones o para optimizar el trabajo son tenidas en cuenta y si la empresa fomenta un espacio en el que los empleados puedan hablar sobre aspectos institucionales que influyen de manera negativa en la realización de sus funciones.

4.7.4. Ocio

Desde una perspectiva histórica el ocio es entendido como el tiempo que tienen las personas para realizar actividades diferentes a las laborales y a las domesticas básicas, es el tiempo para la recreación, esparcimiento y el descanso, lo cual permite el desarrollo integral del ser (Argyle, 1996), citado por (Casas, 1999, pág. 5). El tiempo para el ocio es afectado frecuentemente por la vida laboral, ya que el trabajador puede tener jornadas laborales extensas, realizar actividades extenuantes o tener una remuneración económica que limite el acceso a las actividades de esparcimiento y recreación. El presente trabajo pretende conocer si los trabajadores de la empresa manufacturera tienen tiempo de ocio y en caso contrario, saber cuáles son los factores relacionados con el empleo que lo limitan.

4.7.5. Identidad

Identidad personal es el hecho de que las personas sepan como son y qué cosas las distinguen de las demás, la identidad laboral es entendida como el conocimiento que tienen los trabajadores de quienes son dentro de la organización, qué funciones cumplen y qué actividades deben desarrollar. En el mundo actual es frecuente que la identidad laboral sea determinante en la identidad personal, con frecuencia el tipo de trabajo y de funciones condiciona el “quién soy”, la pérdida de identidad laboral puede conducir a pérdida de identidad personal (Dubar, 2000), citado por (Bialakowsky, 2005, pág. 23), es por ello importante conocer el grado de identidad laboral que tienen los trabajadores de la empresa manufacturera y el modo en que influye en la identidad personal.

4.7.6. Libertad

La libertad ha inspirado en el hombre miles de escritos, tratados y leyes, hay algunos que culminan pensando que la libertad es una utopía para el hombre, ya que siempre está condicionada por múltiples factores del entorno, más allá del significado filosófico que se le puede dar al concepto de libertad y para efectos prácticos, en este documento la palabra “*libertad significa la capacidad de decisión y autonomía que tienen los empleados de una empresa para elegir el actuar frente a diversas situaciones laborales y personales*” (Laporta, 1983).

5. Método de solución

El presente trabajo surgió a raíz de la preocupación que se despertó en uno de los investigadores, en relación a la calidad de vida de los empleados de su empresa, los cuales, en su mayoría son contratados a través de Empresas de Servicios Temporales y no gozan con igualdad de condiciones respecto a otros empleados contratados directamente por la empresa, quienes si disfrutan de un pacto colectivo que les permite disfrutar de múltiples beneficios adicionales. Esta investigación se quiso abordar como un estudio de caso, en el que se pretendió identificar la percepción de los trabajadores contratados en misión por dicha empresa, su calidad de vida, en la cual se ven involucradas diferentes variables, las cuales se enunciaron anteriormente y fueron evaluadas a través de una entrevista semiestructurada; además se tomó una muestra de su población laboral, para lo cual se utilizó el muestreo de casos homogéneos, ya que esta estrategia es empleada para conformación de grupos focales, que es el caso de esta investigación; de este modo se eligieron dos grupos: uno, el de los empleados con vinculación directa a la compañía, y el otro, conformado por trabajadores vinculados bajo la figura de Empresas de Servicios Temporales.

Para llevar a cabo la investigación se tuvieron en cuenta diferentes aspectos al momento de seleccionar los participantes, quienes debían reunir los siguientes requisitos:

1. Ser empleados contratados a través de Empresas de Servicios Temporales por un periodo mayor a un año.

2. Ser empleado contratado directamente por la compañía por un periodo mayor a un año.

Para el muestreo se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Muestra personal en misión} \\ n = \frac{36*(1,96*1,96)*,05*(0,95)}{((5%*5%)*79)+(1,96*1,96)*5%*0,95} = \frac{6,569136}{0,379976} = 17$$

$$\text{Muestra personal directo} \\ n = \frac{11*(1,96*1,96)*,05*(0,95)}{((5%*5%)*79)+(1,96*1,96)*5%*0,95} = \frac{2,007236}{0,379976} = 5$$

Se utilizó una fuente primaria de información a través de conformación de grupos focales y aplicación de entrevista abierta semiestructurada, en la cual se incluyeron cada una de las variables elegidas, las cuales fueron exploradas durante el transcurso de la entrevista, esto permitió determinar la percepción de los colaboradores en misión o temporales y contratados de forma directa por la empresa, frente a su calidad de vida.

Para dar inicio a la investigación se realizaron diferentes consultas bibliográficas, en las cuales se tuvieron en cuenta diferentes miradas; se realizó así mismo el diseño del instrumento de evaluación a manera de entrevista semiestructurada, teniendo en cuenta que las preguntas estuvieran enmarcadas en el contexto de las variables de la matriz de estudio de necesidades fundamentales para medición de calidad de descrita por Manfred Max- Neef (1998); luego se realizó una identificación de la muestra de la población, a la cual se le aplicó el instrumento de evaluación; tomando como base los criterios de inclusión se conformaron tres grupos focales para garantizar que el número de integrantes de cada grupo no sobrepasara el número de diez trabajadores y fuera más manejable el proceso de dichos grupos focales, dos de ellos estuvieron integrados por trabajadores contratados en misión y uno por trabajadores contratados en forma directa por la compañía.

Para la realización de la entrevista se seleccionó un lugar neutro, tanto para los investigadores como para los trabajadores, ello con el fin de evitar que se generara cualquier tipo de sesgo en la información proporcionada, al inicio de cada sesión se les informó acerca de la naturaleza de la

investigación y lo importante de unas repuestas honestas y libres, así mismo se informó de la confidencialidad en la información suministrada.

Una vez concluida esta fase se realizó la transcripción de las entrevistas realizadas y se procedió a hacer un análisis de la información obtenida, haciendo una triangulación entre a) empleados contratados en misión, b) empleados contratados en forma directa por la compañía, c) la teoría consultada y el análisis de los investigadores, lo que permitió dar respuesta a los objetivos propuestos y llegar a unas conclusiones respecto a la percepción de calidad de vida de los trabajadores en misión.

6. Presentación y análisis de resultados

Durante el análisis de los resultados se retomaron fragmentos de las entrevistas realizadas a los dos grupos de trabajadores, contratación directa y personal contratado en misión.

Se realizó una entrevista semiestructurada, la cual fue aplicada a dos grupos de empleados: uno conformado por personal contratado directamente por la compañía y otro por personal contratado a través de una empresa de servicios temporales; la entrevista está compuesta por las mismas preguntas para ambos grupos y están contenidas en seis categorías: subsistencia, protección, participación, identidad, ocio, y libertad. Durante el análisis de los resultados se retomaron fragmentos de las entrevistas realizadas a los dos grupos de trabajadores, también se realizó un análisis de las respuestas dadas por cada uno de los grupos y se hizo una comparación entre grupos, contrastando con la teoría revisada, lo cual dio los siguientes resultados.

Subsistencia

Las organizaciones dentro de sus programas de bienestar procuran por contribuir a la calidad de vida de las personas al interior de la misma, sin embargo, los programas que las promueven, deben ir enfocados a suplir algunas de las necesidades que para el ser humano son vitales, entre ellas encontramos la subsistencia, que de acuerdo con Manfred Max Neef (1998), se compone

de necesidades tales como: salud física, salud mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad, alimentación, abrigo, trabajo, entorno vital, entorno social. Sin embargo, estas necesidades mencionadas, aunque las organizaciones pretenden satisfacerlas con dichos programas, la percepción que los empleados tienen de los satisfactores es tal vez muy diferente a la intención que con ellos busca la empresa. Esto puede generarse porque para los empleados, aparte de los programas de bienestar que la empresa emprende, tienen otros elementos que para ellos son necesarios para obtener dicha calidad de vida, entre ellos el tipo de contratación. Al respecto, el grupo de personas en misión considera que: “calidad de vida es un grupo de cosas entre las cuales está contar con servicios de salud, acceso a la educación, tener un empleo estable, alimentación, vivienda, abrigo, descanso, ocio, tranquilidad económica” (Misión, 2014); piensan además, que estos elementos forman parte de la categoría de subsistencia.

Se observa mucho malestar por parte de los empleados en misión, pues ellos consideran que es imposible dar cobertura total a su necesidad de subsistencia dado que al estar contratado en temporalidad, no da garantías de un empleo estable y seguro, que permita tener acceso a algunos satisfactores, tales como tener una vivienda, pues por su tipo de contratación es improbable poder acceder a créditos hipotecarios que lo faciliten, lo cual genera, como consecuencia, limitaciones al momento de proyectarse y planear un futuro; así mismo se genera incertidumbre, la cual a su vez los hace sentir inseguros y desanimados frente a su vida diaria y esto se trasladada a su vida familiar y social. Concluyen que su calidad de vida se ve afectada negativamente, a razón de que son empleados temporales, y esto genera que en las empresas existan empleados de primera y segunda clase, entre los cuales se incluyen los temporales (Misión, 2014).

Muy diferente ocurre con los empleados que están directamente vinculados por la organización, es decir, empleados directos, pues ellos podrían tener una percepción de calidad de vida similar, pero con satisfactores diferentes, pues aquellos que para los empleados en misión son necesarios, para estos ya se tienen satisfechos, lo que genera que busquen otro tipo de satisfactores para percibir la contribución de la empresa a su calidad de vida. Al respecto los empleados directos mencionan:

Calidad de vida está compuesta por familia satisfecha buen entorno laboral, buen compañerismo (...) tienen que ver con la satisfacción calidad de vida la compone convivencia, vida familiar, satisfacer las necesidades básicas y un poco tener diversión esparcimiento (...) equilibrio entre el ser el hacer y el tener (...) cultivar la espiritualidad, desarrollo personal (Directos, 2014).

De acuerdo con lo anterior, los empleados directos están de acuerdo con los empleados en misión en cuanto a los componentes básicos de calidad de vida, pero para ellos el concepto va más allá, piensan que calidad de vida también es un buen entorno laboral y familiar, y a su vez es un concepto que va integrado al crecimiento intelectual, desarrollo personal, social y desarrollo espiritual; del mismo modo también comparten los elementos que conforman la categoría de subsistencia, pero ellos manifiestan sentirse diferentes, ya que el hecho de ser contratados directamente por la compañía les permite tener un trabajo estable y seguro, que les da acceso a múltiples beneficios dentro y fuera de la empresa, pues el tener un empleo estable les da seguridad, tranquilidad y confianza, lo cual les da mejor calidad de vida, les permite suplir todas sus necesidades de subsistencia y aún más; los hace sentir satisfechos a ellos como empleados y esto se traslada a su grupo familiar, beneficiado por las posibilidades que les ofrece la empresa.

Protección

Entre las diferentes necesidades que debe satisfacer el ser humano para sentirse pleno, seguro y tranquilo, se encuentra la necesidad de protección, la cual puede ser atenuada con muchos satisfactores, que en la infancia son proporcionadas por su familia, escuela y en algunas ocasiones su entorno social; en la edad adulta los satisfactores cambian y es así como uno de los mayores satisfactores de la necesidad de protección del ser humano es el trabajo, según Max Neef (1998), ya que éste proporciona estabilidad desde el punto de vista emocional y económico, adicionalmente proporciona tranquilidad, seguridad, equilibrio, permitiendo el acceso a otros satisfactores tales como seguridad social, educación y salud.

En el caso de estudio, los empleados en misión de la compañía se manifiestan inconformes frente a la empresa, puesto que consideran que su tipo de contratación no permite que este satisfactor sea totalmente eficiente y proporcione los elementos necesarios que contribuyan a

que el trabajador se sienta protegido, uno de los factores en los que el trabajador se siente desprotegido es en cuanto al tema de salud, más específicamente cuando los empleados al terminar su contrato son desafiliados de los servicios de salud, lo cual genera un servicio restringido, sólo de urgencias para él y su familia, lo que representa sentirse desamparado, así mismo, el trabajador que termina su contrato queda desempleado y no en vacaciones como si pasa con un empleado directo, el termino de contrato genera una liquidación económica que debe ser utilizada por el trabajador para subsistir el tiempo que esté desempleado, lo que representa que sus cesantías, que deben ser considerados por cualquier trabajador como un ahorro, lo deban destinar para cubrir sus necesidades básicas, viéndose así menguado cualquier proyecto de vida de mediano o largo plazo, que gire en torno a este ahorro:

Uno de los principales derechos que se pierde estando en una temporal cuando un contrato, el derecho a la salud, automáticamente tu quedas desvinculado a la salud (...) Yo creo que la sensación es de sentirse uno totalmente desprotegido, inmediatamente se siente uno desprotegido porque si, si yo estoy por una temporal, chao, adiós y mire a ver como se rebusca. (...) se siente eh.... Desanimado desesperado (...), por una temporal la sensación de desprotección es total (...) (Misión, 2014).

En tanto los empleados en misión se sienten desprotegidos debido a su tipo de contratación, otro pensamiento es el que manifiestan los empleados en contratación directa, quienes se sienten "*con una armadura*" (Directos, 2014). Su tipo de contratación les brinda la estabilidad y seguridad necesaria para sentir que ellos y sus familias están protegidos, ya que se encuentran protegidos con todos los benéficos que ofrece una empresa sólida y comprometida con sus empleados, brindándoles la posibilidad de ahorrar y realizan inversiones que garanticen bienestar a su familia aun cuando ellos no estén, tienen la tranquilidad de disfrutar unas vacaciones dedicadas al ocio y sin la incertidumbre que genera el no saber si se obtendrá una nueva contratación. La seguridad que les brinda el tipo de contratación les permite construir un proyecto de vida a mediano y largo plazo, lo que los satisface completamente a ellos y sus familias y contribuye a mejorar su calidad de vida.

Participación

La participación es todo acto que permite hacer parte de la toma de decisiones en la vida y el entorno, no sólo de las personas, sino de las organizaciones en general. Esta es una categoría sumamente importante para la persona en el momento de sentirse parte de una organización, contribuye a la formación del ser, al fortaleciendo de la autoestima, permitiéndole sentirse alguien visible en la sociedad, y en este caso concreto, en la empresa. Todas las empresas tienen en su estructura estrategias de participación que permiten a sus empleados tener voz y voto dentro de la misma, lo cual no sólo hace que la empresa crezca, se desarrolle y alcance la madurez necesaria para convertirse en una gran institución, sino que también da un gran aporte al desarrollo individual de las personas que en ellas laboran. Permitir que los trabajadores participen en las decisiones de las empresas, hace que se desarrolle un alto sentido de pertenencia, compromiso y dedicación, ya que cuando se participa en la construcción de los procesos de la empresa, la persona se siente motivada a cumplir con ellos y a contribuir en su mejoramiento, pues todas las contribuciones son producto de su trabajo. Lo anterior redundará necesariamente en el buen desempeño del empleado y en el aumento de la productividad de la empresa.

Se puede observar el alto nivel de insatisfacción por parte de los empleados en misión, pues la empresa toma siempre sus decisiones teniendo en cuenta políticas nacionales, en las cuales sólo pueden aportar las personas contratadas directamente por la compañía, ya que en cada instancia existen unos representantes de cada área implicada y se genera la imposibilidad de recibir aportes de las personas en misión, sobre todo de hacerlas evidentes; ya que esto podría generar reconocimiento de relación laboral entre empresa y empleado en misión, los que para la empresa no son trabajadores de ella si no de la Empresa de Servicios Temporales. Se describe un aparte de entrevista donde se demuestra esta apreciación:

En cuanto a la temporal participación no existe, en ningún momen...no existe, porque son políticas que directamente la toma es la empresa (...) la participación de personas veríamos que no es equitativo él, el voz y voto de las personas que son temporales y personas que son por compañía (Misión, 2014).

En cuanto a lo anterior, no es este el caso de los empleados con contratación directa, como queda evidenciado claramente en la entrevista, y es claramente evidenciado que la empresa sí los hace participes de sus decisiones respecto a las diferentes políticas, estrategias y proyectos; así mismo tienen voz y voto en *“los equipos primarios establecidos en cada planta, en estos equipos se discute todas las situaciones particulares de la planta y se da origen a los planes de mejoramiento de la empresa”* (Directos, 2014), participando así de manera directa en las actividades de la empresa, otro método de participación que poseen las grandes empresas son los pactos colectivos de trabajo, que pretenden brindar mayor bienestar y calidad de vida a sus trabajadores, en la empresa caso de estudio sólo los empleados directos pueden tener participación, lo que hace que este tipo de empleados se sientan parte de un engranaje del cual ellos son importantes, fundamentales, lo que en consecuencia les genera un alto sentido de compromiso y un alto nivel de satisfacción personal. Cuando se habla de equidad, los trabajadores directos consideran que la empresa es totalmente equitativa, ya que ofrece los mismos beneficios a todos sus trabajadores, resaltando que en el caso de los empleados temporales no hay inequidad, ya que ellos simplemente no son considerados empleados de la empresa (Directos, 2014), por lo tanto la participación y beneficios que otorgados a los empleados, son equitativos.

Ocio

Anteriormente, el trabajador sólo era contemplado como una persona cumplidora de actividades que aportaban beneficios de producción a la compañía, con el transcurso del tiempo y la introducción de la gerencia del talento humano en las organizaciones, el concepto cambio y se contempla al trabajador como un componente importante y vivo de la organización, el cual es necesario tratar de una forma más integral y holística, es así como las empresas deben velar no sólo por la parte productiva del empleado sino también por el desarrollo del ser del individuo. En este aspecto son varias las necesidades que deben ser satisfechas, entre ellas el afecto, el entendimiento, la identidad y en el caso particular de este ítem, el ocio, para el cual según Max Neef (1998), existen diferentes satisfactores, entre ellos relajarse, divertirse, soñar, ambientes,

paisajes, tranquilidad, estos satisfactores deberían formar parte de la vida de cada trabajador, sin embargo, lo que se evidencia con los trabajadores en misión de la empresa caso de estudio, es que cuentan con pocos de ellos, ya que es difícil obtener tranquilidad, relajación y esparcimiento, cuando el poco tiempo libre disponible es dedicado a pensar en cómo cubrir otros gastos, los cuales difícilmente se pueden cubrir cuando se tiene este tipo de contratación, así mismo es difícil para una persona disponer de dinero para disfrutar de unas “vacaciones”, cuando lo pagado por ellas se debe destinar a cubrir las necesidades básicas generadas en el tiempo en que el trabajador debe estar cesante, tiempo en el cual, por consecuencia del tipo de contratación que tiene y que lo desvincula de la empresa, el trabajador en misión no devenga salario, por lo tanto en realidad no existen vacaciones y se ve obligado a trabajar durante varios años sin poder disfrutar un tiempo de descanso físico, mental y emocional, dando como resultado un trabajador cansado, agotado y desmotivado.

Al respecto, se presentan algunos de los apartes de la entrevista a un empleado temporal

En ningún momento va a salir uno a disfrutar unas vacaciones tranquilamente, nunca voy a poder decir, en tal fecha eh, salgo, en tal fecha entro, siempre es una zozobra, sé que para tal fecha de pronto voy a salir y quién sabe si vuelvo (...) uno nunca se puede programar o hacer una programación de las vacaciones, porque siempre vamos a contar con que la liquidación de esa temporal es para subsistir, si nos llaman o no nos llaman (...) no voy a disfrutar de unas vacaciones porque realmente vacaciones no tengo, yo no voy a disfrutar de eso, porque realmente vacaciones no las estoy teniendo, esa plata que me llegó como liquidación la utilizo para subsistir esos días, entonces no hay un tiempo real de calidad, para, para, para compartir con mi familia o con las personas allegadas a mí, yo estoy esperando o estoy mirando a ver como completo, para, para, me ayudo para los servicios, para ver que me alcance (Misión, 2014).

Por otra parte, en el caso de los empleados contratados directamente por la compañía, ocurre una situación totalmente diferente, ya que estas personas pueden disfrutar tanto en tiempo como en dinero sus vacaciones, su tipo de contratación les permite tener la tranquilidad y la estabilidad necesaria al momento de tener tiempo libre, así mismo, les permite tener ahorros destinados al disfrute de vacaciones y actividades en familia, lo que les genera un sentimiento de gratitud y compromiso con la empresa que hace posible disfrutar el tiempo de ocio en familia y así mismo, les permite proyectarse hacia un futuro más prometedor.

Identidad

En el contexto actual se considera la identidad como una de las necesidades más importantes del ser humano; es pertinente saber quién es el individuo en los diferentes contextos, se hace necesario saber qué representa él en su ser individual, en su entorno familiar, social y laboral. Es el rol que juega el individuo en cada uno de los escenarios, el que le da una identidad propia y le permite saber qué significa en un ambiente en particular. Los empleados en misión de la empresa caso de estudio parecen no tener claro cuál es su identidad y rol en la empresa, ya que hacen referencia a su identidad de forma burlesca y son explícitos al expresar que no tienen una identidad definida, ya que si bien su contrato está firmado con la EST, ellos no cumplen con su misión, sino con la de la empresa para la cual se desempeñan; así mismo, como persona, la empresa lo reconoce por su nombre, para la EST no deja de ser un número de contrato, al cual sólo ven en el momento de firmar, el empleado en temporalidad se plantea varios interrogantes en cuanto su contratación, pues a su manera de ver no haya la razón por la cual no es considerado parte de la empresa a la cual le presta servicio y sin embargo, ellos sí se sienten trabajadores de ella, esto les genera conflictos de identidad, no sólo con la empresa, también con ellos mismos, pues en determinado momento el empleado en temporalidad se siente menguado en su autoestima, su identidad personal y así mismo se siente discriminado por la compañía, que no lo tiene en cuenta como empleado por razones netamente legales y no porque como persona no le interese; sin embargo, al verse la empresa obligada a mantener reserva de la información, genera consecuentemente molestias e insatisfacción a este tipo de empleados.

Diferente es la percepción que tienen los empleados con contratación directa, pues están plenamente identificados, comprometidos, respetados y valorados por su empresa, se sienten plenamente respaldados por la empresa, que los reconoce como empleados en todo el sentido de la palabra y esto lo hace evidente cuando despliega diferentes estrategia destinadas a hacer sentir al trabajador como parte fundamental de la compañía, cuando los escucha y los involucra en sus procesos corporativos, dichos trabajadores se identifican plenamente con la plataforma estratégica de la empresa y son comprometidos con lo que les corresponde aportar para que se logren sus objetivos estratégicos, lo que redundará en su propio beneficio y el de su familia, ellos

tienen una identidad laboral definida, se consideran empleados de la empresa caso de estudio y la sienten como “su segunda casa” (Directos, 2014).

Libertad

Para un ser humano íntegro es importante tener participación en los diferentes grupos de la sociedad, pero es aún más importante tener libertad para expresar su opinión frente a los diferentes aspectos planteados en su vida, es importante que se le permita tomar postura frente a situaciones concretas que se le presenten en los diferentes ambientes en los que se desenvuelve, entre ellos el ambiente laboral, el cual forma parte fundamental de la existencia del ser humano y el cual, de igual forma, tiene un alto porcentaje de relevancia en la vida de la persona, es así como la palabra libertad en el ámbito laboral denota “*la capacidad de decisión y autonomía que tienen los empleados de una empresa, para elegir el actuar frente a diversas situaciones laborales y personales*” (Laporta, 1983, pág. 3).

Toda empresa debe garantizar que sus empleados sean libres de expresar sus conceptos, opiniones y sentimientos respecto a la empresa en sí, sin embargo, los empleados en misión de la empresa caso de estudio no tienen la posibilidad, ni la libertad de participar y expresarse abiertamente en cuanto a los aspectos de la empresa, sus opiniones son recibidas en raras ocasiones ya que ellos no laboran con la empresa y si tienen algo que decir debe hacerse a través de la EST.

En cuanto al empleado directo es una persona que puede ejercer fácilmente su derecho a la libre expresión dentro de la empresa, ya que es escuchado y tenido en cuenta, así mismo, cuenta con la seguridad de que lo expresado no generará consecuencias negativas, puesto que su tipo de contratación les da seguridad, estabilidad y sobre todo compromiso, lo que los impulsa a expresar sus opiniones, sobre todo en pro del mejoramiento de los procesos de la empresa.

7. Conclusiones

De la presente investigación centrada en “La percepción de calidad de vida de los empleados contratados por empresa de servicio temporal: el caso de una empresa de alimentos de la ciudad de Armenia”, se deriva un conjunto de conclusiones, las cuales se enmarcan en los siguientes puntos:

La contratación en las organizaciones se ha convertido en la actualidad en una forma de generar reducción de costos, debido a que de acuerdo a la legislación colombiana permite contar con diferentes figuras dentro de la misma empresa, lo que puede traer aparentes beneficios económicos para la organización, es el caso de los contratos a través de EST, denominados contratos temporales, estos son una alternativa de contratación totalmente amparada por la legislación colombiana y nacen como una necesidad de dar cubrimiento a la empresa cuando esta tenga aumento de la producción, o cuando surja necesidad de cubrir un cargo de corta duración; sin embargo, se puede concluir que la empresa hace un uso indiscriminado de esta figura, ya que como su nombre lo dice, es temporal, y no debe exceder el año; siendo así la norma, la empresa contrata el mismo empleado año tras año, bajo la figura de temporalidad, lo cual es lesivo para el trabajador y para la empresa, pues esta se hace partícipe de una ilegalidad disfrazada, que puede generar serios problemas a la organización.

En cuanto a la percepción que tienen los empleados sobre su calidad de vida, se puede decir que su calidad de vida se ve afectada por el tipo de contratación que los vincula a la empresa, ya que evidentemente éste no les permite cubrir sus necesidades básicas, no es posible que el trabajador en misión pueda tener un proyecto de vida basado en su trabajo, toda vez que de acuerdo con ellos, éste sólo les representa intranquilidad, incertidumbre y desazón, la calidad de vida del trabajador se ve menguada al ser contratado a través de EST, ya que la incertidumbre e inestabilidad laboral generan, a la larga, estrés, miedo, inseguridad y detrimento en el cubrimiento de sus necesidades. Así mismo, se identificó que el trabajador accede a ser

contratado de esta manera, toda vez que la región no genera otras fuentes de empleo, lo cual obliga a someterse a este tipo de contratación.

La contratación a través de EST, hace que las condiciones de los trabajadores de esta empresa sean “precarias” toda vez que al empleado se le otorga lo mínimo legal en todos los aspectos, el empleado temporal no cuenta con estabilidad en el trabajo, así mismo, no es tratado en condiciones de equidad respecto a las personas que están contratadas directamente por la compañía, lo cual va en detrimento del bienestar que pueda tener el trabajador, quien no sólo se ve afectado en su parte laboral sino personal, social y familiar; así mismo lacera su autoestima al sentirse como un recurso, un objeto más de la empresa contratante.

La contratación temporal no es la adecuada para largos periodos de contratación, pues aunque es contemplada inicialmente como una respuesta a las necesidades de la empresa en dicho momento y así mismo es una oportunidad que se le da un trabajador de vincularse a una empresa y permitirle ser conocido y entrenado; cuando esta modalidad se da por más tiempo del ya estipulado por la ley, genera sentimientos encontrados en los trabajadores. Por un lado, los trabajadores se sienten agradecidos de tener trabajo en una región donde la oferta laboral es deficiente, pero también se sienten discriminados y afectados negativamente por un tipo de contratación que no ofrece garantías de permanencia en la empresa que permitan la diferencia de tratos hacia los trabajadores, lo que a la larga afecta la autoestima de estos y nos les permite tener un proyecto de vida, ni a mediano ni a largo plazo.

En Colombia está escrita una legislación precisa sobre la contratación temporal pero esta no es respetada por las empresas, que en algunos casos abusan de ellas sin importar el bienestar de las personas que día a día prestan servicios en sus organizaciones y son quienes aportan al crecimiento de las mismas, tal situación se da por que el Estado tiene planteada una legislación, pero simplemente la deja en el aire, ya que no genera ninguna auditoría y control sobre los procesos de contratación de las empresas, lo que deja al trabajador desprotegido y a disposición de lo que la empresa quiera hacer con él, ante lo cual éste sólo tiene como alternativa someterse a

la precaria situación que le ofrecen o quedarse sin trabajo, ya que no tiene herramientas eficaces que le permitan defenderse de esta situación.

La percepción de los trabajadores en misión frente a la empresa puede ser en algún momento sesgada, ya que ellos sólo ven la parte de la discriminación por parte de la empresa en cuanto a los beneficios, esto se da debido al desconocimiento que tiene el empleado de las implicaciones legales que tendría la empresa al reconocerlos como trabajadores, ya que el brindar unos beneficios iguales que a los empleados directos, generaría una relación laboral con la empresa, así mismo, la empresa no socializa la razón de su actuar pues esto le daría a los empleados en misión, elementos de juicio para reclamar legalmente sus derechos motivo por el cual, la empresa evita asumir este riesgo, y prefiriere mantener a los empleados temporales al margen de los procesos de la empresa y no crear vínculos laborales con ellos que generen nuevas obligaciones laborales para la misma.

Para las empresas no es conveniente contar con tipos de contratación diferentes, sobre todo los que generen *discomfort* y sensación de inequidad en los trabajadores, como es el caso de los empleados en misión, puesto que contribuye a incrementar los niveles de insatisfacción en estos últimos, lo que se traduce en baja productividad, así mismo influye en las relaciones laborales con sus compañeros, pues se crea un tipo de competencia poco sana entre ellos, ya que son unos los que tienen todos los beneficios y los otros no, a sabiendas que los dos tienen igualdad de exigencias, esta desigualdad genera malestar y resentimiento entre compañeros, con sus respectivas consecuencias para ellos y la empresa.

El tipo de contratación temporal, definitivamente si se tiene en cuenta las variables que influyen en la calidad de vida, no satisfacen en gran medida a los empleados, que para el caso de la empresa objeto de estudio se denominaron empleados en misión, puesto que en el caso de la subsistencia, existen períodos muertos en donde el empleado en misión se encuentra sin trabajo y no recibe salario, esto ocurre una vez se termina el mismo; en el caso de la protección, en esos períodos muertos, son desafiados del sistema de seguridad social, lo que genera un no cubrimiento en materia de salud tanto para él y su familia; igualmente la liquidación definitiva es

utilizada para cubrir la falta de ingresos en el período muerto, lo que no permite ahorro para futuras inversiones; en el caso de la participación, podría pensarse que se puede percibir una discriminación, pues estos empleados no son tenidos en cuenta para todos los eventos, programas y actividades que el resto de personal participa, de hecho los mismos compañeros mencionan que ellos no son empleados de la empresa; para efectos de evaluar el ocio, al parecer no hay posibilidad que este tipo de empleados destinen una porción de su tiempo para actividades de esparcimiento, toda vez que subsisten variables que no permiten que esto ocurra, cumplimiento de horario, imposibilidad de ahorro y la incertidumbre si continuarán o no con el trabajo; con respecto a la identidad, el pensamiento de un empleado de una empresa temporal es que definitivamente considera que no pertenece a la empresa, por tanto aunque hay compromiso, la autoestima es baja puesto que considera que no hace parte del colectivo; en el caso de la libertad, finalmente como no pertenecen directamente a la empresa, ellos no aplican los mecanismos de comunicación directamente, toda vez que lo deben hacer supuestamente con la empresa temporal. Finalmente los empleados en misión perciben que no existe una contribución a la calidad de vida cuando son contratados por una empresa temporal, pues todas las variables que la impactan al no estar estrechamente relacionada con la empresa, implica que el trato hacia este tipo de empleados sea discriminatorio en todos los sentidos, aspecto que se evidenció en las entrevistas desarrolladas.

Referencias

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (12 de Septiembre de 1975). Informe Dag Hammarskjöld 1975 sobre el desarrollo y la cooperación internacional. *Informe Dag Hammarskjöld «Qué hacer: Otro desarrollo»*. New York, EEUU.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (3 de Enero de 1976). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. Obtenido de Oficina de alto comisionado de las Naciones Unidas para los derechos humanos: <http://www2.ohchr.org/spanish/law/cescr.htm>
- Asamblea Nacional Constituyente. (enero de 1991). Constitución Política de Colombia 1991. Bogotá, Colombia.
- Asamblea Nacional Constituyente. (enero de 1991). Constitución Política de Colombia 1991. Art 13. Bogotá.
- Avella, G. M. (2010). Las Instituciones laborales en Colombia. *Borradores de Economía*, 1-91.
- Avila, A. F. (12 de marzo de 2013). *Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición de Salvador Zubirán*. Obtenido de <http://www.innsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/calidadVida.html>.
- Banco de la República. (2013). *Principales Indicadores Económicos*. Bogotá, Colombia.
- Banco Mundial. (10 de 12 de 2013). *Índice de Desarrollo Humano*. Obtenido de <http://datos.bancomundial.org/indicador/NY.GNP.PCAP.CD>.
- Bialakowsky, A. L. (10-12 de Agosto de 2005). Identidad y Conflictos entre Trabajadores en Empresas Autogestionadas. *Congreso Nacional de Estudios del Trabajo*. Buenos Aires, Argentina.
- Blanch, J. M. (2008). La Doble Cara Organizacional y Personal de la Flexibilización del Trabajo, Desafíos, Responsabilidad y Agenda de la Psicología del Trabajo y de la Organización. *Perspectivas en Psicología*.
- Blanch, J. M. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 157-170.

- Bonilla, H. S. (9 de Agosto de 2005). Evaluación de las prácticas de crianza y su impacto en la calidad de vida infantil en una muestra de escuelas PEC y NO PEC en el municipio de Puebla. *Evaluación de las prácticas de crianza y su impacto en la calidad de vida infantil*. Cholula, Puebla, Mexico: Universidad de las Americas.
- Bustamante, A. M. (2010). La Motivación de los Trabajadores Subcontratados. *ADMINISTER Universidad EAFIT*, 35-57.
- C, S. (1996). La Formualcion y el Diseño de los Procesos de Investigacion Social Cualitativos. *Investigacion cualitativa*, 111- 128.
- Cano, C. G. (2013). Crecimiento, Exportaciones y Política Monetaria. *XXV Congreso Nacional de Exportadores*. Barranquilla, Colombia.
- Cantera, J. M. (2009). El Malestar del Empleo Temporal Involuntario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 59-70.
- Carrillo, M. M. (2008). El Impacto de la Flexibilizacion Laboral: Evidencias en México. *Administración y Organizaciones*, 127-144.
- Casas, F. (1999). Calidad de Vida y Calidad Humana. *Papeles del Psicólogo*, 1-7.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. MEXICO: Mc Graw Hill.
- Confecoop. (2009). Las Cooperativas de Trabajo Asociado en Colombia. *Observatorio cooperativo*, 1-28.
- Congreso de la República de Colombia. (9 de Septiembre de 1950). Codigo Sustantivo del Trabajo, Diario Oficial. Bogotá, Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (28 de 12 de 1990). Ley 50 de 1990, Código Sustantivo del Trabajo. Bogotá, Colombia.
- DANE. (2013). *Estimaciones de Población 2005 - 2020 Total Nacional*. Bogotá, Colombia.
- DANE. (2013). *Gran Encuesta Integrada de Hogares*. Bogotá, Colombia.
- DANE. (2013). *Muestra Mensual Manufacturera*. Bogotá, Colombia.
- Directos, E. (12 de 07 de 2014). Entrevista a Empleados Directos. (R. Gómez, Entrevistador)

- DRAE. (2001). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: España.
- Duque, G. C. (2013). Perfil del Sector Manufacturero Colombiano. *Magazin Empresarial*, 56.
- Ermida, O. U. (2009). *Descentralización, Tercerización, Subcontratación*. Paraguay: Oficina Internacional del Trabajo.
- Escobar, A. J. (2013). Revisión teórica y Mesura del Concepto Calidad de Vida. *Arquitectura, Ciudad y Entorno*, 99-122.
- Federación Internacional de La Cruz Roja y de La Media Luna Roja. (24 de Octubre de 2013). Obtenido de [://www.ifrc.org/es/introduccion/disaster-management/de-la-crisis-a-la-recuperacion/que-son-los-medios-de-subsistencia/](http://www.ifrc.org/es/introduccion/disaster-management/de-la-crisis-a-la-recuperacion/que-son-los-medios-de-subsistencia/)).
- Fedesarrollo. (2013). *Informe Mensual del Mercado Laboral*. Bogotá, Colombia: Formas Finales Limitada.
- Financieras, N. (27 de 03 de 2012). Por cada 100 destruidos se crean 24. *noticia*. Miami, EEUU: Global Network Content Services LLC, DBA Noticias Financieras LLC.
- Funes, J. A. (12 de Marzo de 2013). www.innsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteetica/calidadvida.html.
- Galán, M. G. (2012). La calidad de vida: Análisis multidimensional. *Enfermería Neurológica* , 129-137.
- Garduño, E., & otros, A. y. (2005). *Calidad de Vida y Bienestar Subjetivo en México*. México: Plaza y Valdés.
- Gómez, J. A. (10 de marzo de 2004). *La Calidad de Vida y el Tercer Sector*. Obtenido de <http://habitat.aq.upm.es>: <http://habitat.aq.upm.es/select-sost/ac4.html>
- Gómez, M. A. (2010). Calidad de Vida Laboral en Empleados Temporales del Valle de Aburrá Colombia. *Ciencias estratégicas*, 225-236.
- Gómez, M. A. (Octubre de 2013). *Calidad de Vida, Evolucion del Concepto y su Influencia en la Investigacion y la Práctica*. Obtenido de <http://www.pasoapaso.com.ve/CMS/images/stories/Integracion/cdvevolucion.pdf>.
- Gómez, S. V. (22 de Octubre de 2013). *Instituto Universitario de Integracion en la Comunidad. Facultad de Psicología*. Obtenido de <http://campus.usal.es/~inico/investigacion/invesinico/calidad.htm>

- Groppa, O. (Diciembre de 2004). *Las Necesidades Humanas y su Determinación*. Recuperado el 20 de DICIEMBRE de 2013, de <http://uca.edu.ar/uca/common/grupo32/files/Las-necesidades-Groppa-2004.pdf>.
- Guadalupe, N. G. (2012). La Calidad de Vida: Análisis multidimensional . *Enfermería neurológica* , 129-137.
- H, C. M. (10 de Octubre de 2013). Material de Apoyo. *Desarrollo a Escala Humana*. Medellín, ANTIOQUIA, Colombia.
- Hall, R. H. (2008). Organizaciones Estructura y Proceso. En R. H. Hall, *Organizaciones estructura y proceso* (pág. 1). Dossa S.A.
- Jiménez, C. R. (2007). *Temas de Sostenibilidad Urbana*. Obtenido de <http://habitat.aq.upm.es/temas/a-calidad-de-vida.html>.
- Laporta, F. J. (1983). Sobre el Uso del Término Libertad en el Lenguaje Político. *Sistema Madrid*, 1-10.
- López Gallego, F. (2005). Administración, Organización y Empresa. *Universidad Eafit*, 8-9.
- Luigi Stirpe, A. J. (2013). Efectos de la contratación temporal sobre los resultados de los sistemas de trabajo de alto rendimiento. *Unioversia Business review*, 14-31.
- Martinez, F. y. (2009). En (. libro, *Compromiso Ciudadano* (págs. 17-31). México: Editorial Nuevo Leon.
- Max-Neef, M. A. (1993). *Desarrollo a Escala Humana. Conceptos, Aplicaciones y Algunas Reflexiones*. Barcelona: Icaria.
- Max-Neef, M. A. (1998). *Desarrollo a Escala Humana*. Barcelona: Icaria.
- Max-Neef, M. A. y otros. (2007). *Nuevas Perspectivas del Concepto de Desarrollo a Escala Humana*. Obtenido de www.forodialogos.org/index.php?option=com_content&task=view&id=55&Itemid=76.
- McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid: Ediciones Narcea.
- Mejía, M. P. (2007). Los Tipos de Contratación, la Motivación y la Productividad del Trabajador, Estudio de Caso: Gensa S.A. ESP. *Perspectivas Psicológicas*.

- Miles, G. Á. (2006). El papel de la empleabilidad en la satisfacción laboral de los trabajadores temporales. *Revista Galega de Economía*, 1-20.
- Ministerio de la protección social. (2008). Empresas de Servicios Temporales. *Cartilla "Empresas de Servicios Temporales: Una estrategia de vinculación laboral en el mercado de trabajo Colombiano"*. Bogotá, Colombia, Colombia: Ministerio de la protección social.
- Ministerio del Interior y de Justicia. (2009). *Fortalecimiento institucional del Sistema de Gestión Jurídica Estatal*. Bogotá.
- Ministro de la Protección Social. (04 de Diciembre de 2006). Decreto 4369 de 2006. *Reglamenta el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales y se dictan otras disposiciones*. Bogotá, Colombia: Ministerio de la protección social.
- Misión, E. e. (11 de Julio de 2014). Entrevista a Empleados en Misión. (L. L. Cortés, Entrevistador)
- Molina, R. T. (2005). La Calidad de Vida, su importancia. *Salud Uninorte*, 76-86.
- Moral, J. C. (2012). Flexibilidad del Tiempo de Trabajo en España. *Estudio de Economía Aplicada*, 209-236.
- Moreno Jiménez Bernardo, C. X. (1996). Evaluación de la Calidad de Vida. *Manual de Evaluación en Psicología Clínica y de la Salud*, 1045-1070.
- Moreno, B. J. (1996). Evaluación de la calidad de vida. *Manual de la salud en psicología clínica*, 1045-1370.
- Noelia, S. A. (Enero de 2008). Aproximación a la Medición de la Calidad de Vida Social e Individual en la Europa Comunitaria. *Aproximación a la Medición de la Calidad de Vida Social e Individual en la Europa Comunitaria*. Valladolid, Castilla y León, España: Tesis Doctoral.
- Núñez, P. M. (25 de 06 de 2012). Mas de 560000 trabajadores en el país son temporales . *Portafolio* , pág. 1.
- OIT. (2 de Enero de 2013). *Organizacion Internacional Del Trabajo* . Obtenido de Organizacion Internacional Del Trabajo : <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/decent-work-agenda/social-protection/lang--es/index.htm>

- Olmos, A. N. (2009). Elementos a Considerar en la Motivación de Personal de las Bibliotecas. *Elementos a Considerar en la Motivación de Personal de las Bibliotecas*. Mexico, México.
- OMS. (18 de octubre de 2013). <http://www.who.int/es/>. Obtenido de Organización Mundial de la Salud : <http://www.who.int/es/>
- otros, U. R. (2011). Influencia del Tipo de Contratación en la Calidad de Vida Laboral. "Revista Virtual Universidad Católica del Norte", 101- 116.
- P, M. P. (s.f.). Un acercamiento estrategico al salario emocional.
- Palomba, R. (24 de julio de 2002). www.eclac.cl/celade/agenda/2/10592/envejecimientorp1_ppt.pdf. Obtenido de www.eclac.cl/celade/agenda/2/10592/envejecimientorp1_ppt.pdf: www.eclac.cl/celade/agenda/2/10592/envejecimientorp1_ppt.pdf
- Pena, T. B. (2009). Medición del Bienestar Social: una revisión crítica. *Estudios de Economía Aplicada N°27*, 299-324.
- Pinto, J. M. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad Eafit*, 79 - 86.
- PNUD. (1994). *Informe Sobre Desarrollo Humano*. México: Oxford University Press. Obtenido de <http://hdr.undp.org/es/informes/mundial/idh1994/capitulos/espanol/>
- PNUD. (12 de 10 de 2013). Obtenido de <http://www.pnud.org.co/sitio.shtml?apc=aBa020081--&s=a&m=a&e=B&c=02008#.UsD0IfTuKSo>.
- PNUD. (2013). *Informe Sobre Desarrollo Humano 2013*. New York: Gilmore Printing Services Inc.
- PNUD. (20 de Octubre de 2013). *Programa de Las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Obtenido de <http://hdr.undp.org/es/estadisticas/idh/>.
- Procuraduría General de la Nación Programa Derechos Humanos de USAID. (2011). *Trabajo digno y decente en Colombia*. Bogotá, Colombia: Rasgo y Coloa Ltda.
- Rebolledo, J. y. (2013). *Perfil del Sector Manufacturero Colombiano*. Cali, Colombia.
- Rooco, M. T. (2009). Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una Aproximación Teórica. Santiago, Chile.

- Sen, Amartya. (2000). "Why Human Security? "Why Human Security?," presentación en el Simposio Internacional sobre Seguridad humana. Tokio. Obtenido de http://hdr.undp.org/en/media/hdinsights_feb2008_sp.pdf
- Senge, P. (Enero de 2005). Las Personas no son Recursos. (R. Eiras, Entrevistador)
- Sentencia T-066/10 (Sala Séptima de Revisión de Tutelas de la Corte Constitucional, Febrero de 2010).
- Stephen P, R. (2005). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Torres, C. A. (2010). Calidad de Vida, Realidad y Percepción. *Bitacora 17 Universidad Nacional de Colombia*, 7-12.
- Urzúa M. Alfonso, C.-U. A. (2012). Calidad de vida: una revisión teórica del concepto. *Terapia psicológica*, 61-71.
- Velarde, E. J. (2002). Evaluación de la Calidad de Vida. *Salud Pública*, 349-361.
- Vesga, J. J. (2007). Contenidos del Contrato Psicológico Percibido en Distintas Modalidades de Trabajo. *Perspectiva Psicológica*, 173.
- Vesga, J. J. (2011). Los Tipos de Contratación Laboral y sus Implicaciones en el Contrato Psicológico. *Pensamiento Psicológico*, 171-181.