



Instituto Superior Minero Metalúrgico

“Dr. Antonio Núñez Jiménez”

Facultad Geología y Minería.

TRABAJO DE DIPLOMA

EN OPCIÓN AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN ESTUDIOS
SOCIOCULTURALES.

TÍTULO: PROPUESTA DE PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR
LA SATISFACCIÓN DE LOS JUBILADOS DE LA EMPRESA
PUERTO MOA.

AUTORA: VIRGEN NARVY QUINTANA HERNÁNDEZ.

TUTORES: MSC. YARITSA ALDANA ALDANA.

LIC. MILAGRO DEL ROSARIO LEYVA PINO.



DECLARACION DE AUTORIDAD

Nosotros: Diplomante V. Narvy Quintana Hernández

Tutores: MSc. Yaritza Aldana Aldana

Lic. Milagro Leyva Pino

Avalados como únicos autores de este TRABAJO DE DIPLOMA, certificamos su propiedad intelectual a favor del Instituto Superior Minero metalúrgico de Moa, el cual podrá hacer uso del mismo con la finalidad que estime conveniente.

Narvy Quintana H

Yaritza Aldana A

Milagro Leyva P



Dedicatoria:

Dedico este trabajo a mis padres y hermanas, por su preocupación y amor; a mi hijo, que llena mi vida; a mi amor que aunque no existe esta presente siempre.



Agradecimientos:

A todos los profesores, que con su entrega colaboraron en mi preparación.

A mis tutoras, la MSc. Yaritza Aldana Aldana y la Lic. Milagros Leyva Pino quienes me guiaron en esta investigación.

A la Lic. Claribel Fonseca Miranda y a todas las personas que de una forma u otra contribuyeron con el resultado exitoso de la investigación.

A todos, muchas GRACIAS.



“La imagen de una empresa no es un elemento secundario ni una moda, es un instrumento estratégico de primer orden y un valor diferenciado y duradero que se acumula en la memoria social...”

Joan Costa (2002)

RESUMEN



Preparar adecuadamente a la población para la jubilación y atender a los jubilados es una urgencia a nivel social. En el presente trabajo “Plan de acción para elevar la satisfacción de los jubilados de la Empresa Puerto Moa”, se realiza un estudio acerca de los jubilados de esta empresa, a partir de la insatisfacción que manifiestan con la atención que reciben. Se traza como **objetivo general**: Elaborar un plan de acción para elevar la satisfacción de los jubilados de la Empresa Puerto Moa.

Para la materialización del trabajo fue necesaria la aplicación de varios **métodos** entre los que se encuentran: análisis-síntesis, inducción-deducción, histórico-lógico e Investigación-acción-participativa.

También se utilizaron **técnicas** como: entrevista, encuesta, observación participante y entrevista semiestructurada.

Desde el punto de vista práctico su **aporte** se concreta en la propuesta de Plan de acción, para elevar la satisfacción de los jubilados de la Empresa Puerto Moa.



SUMMARY

To properly prepare the population for retirement and to pay attention to the retiree is a social urgency. In the present paper work “Action plan to elevate retiree satisfaction of Empresa Puerto Moa”, a study about the retired people is made based on the dissatisfaction of retirees in this Enterprise because of the poor attention they get. The **general objective** is: to design an action plan to increase satisfaction of retirees of Empresa Puerto Moa.

To accomplish this work, several methods needed to be used, such as: analysis – synthesis, induction - deduction, historical – logical and research – participative action.

Some techniques were also used as: (interview, survey, participant observation and semi structural interview.)

From the practical point of view, its contribution focuses in a proposal of an action plan to increase satisfaction of retirees in Empresa Puerto Moa.



INDICE.	Pag.
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO. I. APROXIMACIÓN EPISTEMOLÓGICA A LA JUBILACIÓN	8
1.1 Aproximación epistemológica a la jubilación.	8
1.2 La atención a los jubilados por parte de sus empresas.....	12
1.3 Estado actual de la satisfacción de los jubilados respecto a la..... atención que reciben de sus empresas	19
CAPÍTULO. II. PROPUESTA DE PLAN DE ACCION PARA ELEVAR.. LA SATISFACCIÓN DE LOS JUBILADOS DE LA EMPRESA PUERTO MOA	28
2.1 Diseño metodológico de la investigación.....	28
2.2 Resultados del diagnóstico.....	41
2.3 Principales potencialidades de los jubilados de la Empresa Puerto.. Moa	47
2.4 Guía metodológica y plan de acción para elevar la satisfacción de.. los jubilados de la Empresa Puerto Moa	47
2.5 Implementación parcial del plan de acción.....	52
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES.....	55
BIBLIOGRAFÍA.....	56
ANEXOS.....	62



INTRODUCCIÓN

El siglo XX experimentó una revolución en la longevidad, con el aumento en la esperanza de vida en casi veinte años y la expectativa es que se extienda diez años hacia el 2050. El número de personas de 60 años y más crecerá de 600 millones en el año 2000, a 2.000 millones en el 2050. Este fenómeno adquiere una intensidad y una duración que carece de precedentes en la historia de la humanidad. A mitad del siglo XX el porcentaje de personas mayores de 60 años alcanzaba al 8% de la población mundial, en tanto que para mediados del siglo XXI se estima que esta cifra se elevará al 21%. El proceso de envejecimiento es diferencial por regiones de acuerdo a los procesos de transición demográfica específicos de cada zona.

El envejecimiento de la población es un fenómeno mundial irreversible que tiene importantes consecuencias en tres ámbitos fundamentales: en lo económico, incide en el crecimiento financiero, el ahorro, la inversión, el consumo y las pensiones; en lo social, afecta a la salud, a la atención socio-sanitaria, a las condiciones de vida y a la vivienda; y en lo político, puede influir en el voto y la representación. Por tanto, todos los países del mundo están obligados a remodelar sus políticas dirigidas a las personas mayores. No obstante, el envejecimiento, además de ser un importante logro de la humanidad, abre nuevas oportunidades de negocio en la construcción de una sociedad para todas las edades.

Según el último informe de Naciones Unidas, la población mundial alcanzará los 10.100 millones de personas en el año 2100 (actualmente, somos 7.000 millones). Gran parte de este incremento se prevé que procederá de los países con mayor tasa de fecundidad, concentrada en 39 países en África, nueve en Asia, seis en Oceanía y cuatro en América Latina. Mientras, la esperanza de vida a nivel mundial se estima que aumente de 68 años en el periodo 2005-2010 a 81 años entre 2095-2100.



Sin embargo, este incremento de la población y de la longevidad en el mundo no es igual en todas las regiones. En los países con tasas de fecundidad más bajas, el envejecimiento de la población es mucho más rápido. Así, hoy en día, el 11% de la población de estos países tiene 65 años o más y sólo el 34% es menor de 25 años; unas cifras que irán en ascenso e invertirán la proporción, ya que según las previsiones a medio-largo plazo, en 2050 el 26% de la población tendrá 65 años o más y el 24% será menor de 25 años, y en 2100, el 28% de la población tendrá como mínimo 65 años y el 27% no habrá cumplido los 25 años.

Existen notables diferencias en el número y la proporción de personas mayores entre los países desarrollados y los países en vías de desarrollo. Por ejemplo, en la actualidad, en Brasil o en China tan sólo el 7% y el 8,2% de su población, respectivamente, son personas mayores de 65 años. Por el contrario, Japón (22,7%), Alemania (20,4%) y España (17%) son tres de los países más envejecidos del mundo. No obstante, la tendencia a medio-largo plazo es que estos países acerquen sus porcentajes de población mayor, de tal forma que serán los países en desarrollo quienes tendrán que darse más prisa para adaptarse a las consecuencias del envejecimiento.

En las regiones más desarrolladas por continentes en Europa, Norteamérica y Oceanía adquieren mayor intensidad, en tanto que en Asia y África todavía no ha llegado a adquirir tal magnitud. América Latina se encuentra en un punto intermedio entre ambos polos (Naciones Unidas, 2002). Este proceso tiene consecuencias en todos los niveles de la organización social, desde los aspectos económicos ligados a los mercados de trabajo, los sistemas de seguridad social y las transferencias intergeneracionales hasta los aspectos sanitarios vinculados a los sistemas de salud, pasando también por los aspectos culturales y sociales referentes a los cambios que en la dinámica y composición familiar implica la convivencia de varias generaciones, sea o no en el mismo techo.

Dado este contexto, a partir de la Segunda Asamblea Mundial sobre el envejecimiento realizada en Madrid, en el año 2002, los organismos internacionales han reconocido el envejecimiento como un fenómeno mundial que



implica transformaciones de toda índole en las distintas sociedades. En esta asamblea se adoptaron compromisos oficiales asumidos por los gobiernos para responder a los desafíos que plantea el envejecimiento en todas sus dimensiones y surge a la vez un documento programático que se propone acciones concretas a desarrollar en tres áreas: 1) las personas de edad y el desarrollo, 2) el fomento de la salud y el bienestar en la vejez y 3) la creación de un entorno propicio y favorable.

A partir de estas recomendaciones a nivel mundial, se desarrolla en noviembre del 2003, una reunión de carácter regional en Santiago de Chile, para analizar la implementación para América Latina y el Caribe del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el envejecimiento. En este encuentro se plantean metas, objetivos y recomendaciones para la acción a favor de las personas mayores en cada una de las tres áreas prioritarias.

En España existen 7,4 millones de jubilados, que representan el 15.9% de la población total, Chile cuenta con 1,7 millones de jubilados para un 11.4% de la población total en ese país, Argentina tiene 4.6 millones de jubilados para un 11,5% de la población total y en Cuba viven 1,8 millones de jubilados, que representan el 16,3% de la población total.

Hablar de jubilados es común hoy en Cuba y es que ellos son parte importante en la sociedad y de nuestra cultura. Cada día están más fortalecidos los programas aprobados por la Revolución para lograr la atención necesaria a este grupo de edad.

Los vínculos con los jubilados en el sector agrícola azucarero, se remontan a los primeros años de la Revolución, tiempos de la condición de cincuentenarios constituida en 1965, luego tomaron la denominación de Consejo de cincuentenarios hasta derivar en el actual Movimiento de Atención a Jubilados que cuenta con representaciones en las provincias cañeras. Es significativo el aumento de la afiliación en los últimos años, pues en 1997 alrededor de nueve mil 200 integraban la agrupación, cifra en constante ascenso.



El Ministerio de Transporte ha logrado integrar a los jubilados a la formación de la nueva fuerza de trabajo. Para Antonio Calderón Pérez, jubilado de la Agencia Alfa Romeo, perteneciente a la Empresa Provincial de Transporte Automotor de la Habana, mantenerse vinculado a la formación de las nuevas generaciones es la gran oportunidad de su vida. De farmacéutico devino mecánico automotriz y a sus 67 años continúa apegado al taller donde laboró por más de 18 años, de sus 45 de vida laboral.

En cuanto a la atención a los adultos mayores, la provincia Holguín ha desarrollado diferentes variantes de atención médico social para el adulto mayor, orientadas por el MINSAP. La estructura asistencial está conformada por dos servicios de geriatría en los hospitales provinciales "V. I. Lenin" y "Lucía Iñiguez Landín," con 60 y 27 camas respectivamente, y además, como parte del proceso de atención al geriatra se dispone de estos servicios en otros centros y en hospitales municipales, que permite diferenciar la atención al paciente geriátrico. La opción Hospital de día Geriátrico, hasta hoy no ha podido ser concretada.

A nivel comunitario existían en el (2009) 15 casas de abuelos, cifra incrementada a 16 durante el 2010, con la apertura de la correspondiente al municipio "Rafael Freyre", que oferta en general 465 plazas, de esta forma se cumple el indicador nacional, al tener una casa en cada municipio, esta opción de funcionamiento diurno brinda servicios de rehabilitación a ancianos discapacitados con dificultades para la realización de las actividades instrumentadas de la vida diaria, igualmente en la comunidad funcionan 1 581 círculos de abuelos a los que se integran 91 965 adultos mayores, que representan el 56,8 % de todos los holguineros de la edad y que son atendidos integralmente por los médicos y enfermeras de la familia.

Una variante de atención muy bien recibida es el Programa de Atención a Domicilio al Anciano Solo (PADAS). Su origen se remonta a 1989 en Pinar del Río. En Holguín beneficia a 16 478 seniles necesitados de servicios intrahogareños como alimentación, lavado y planchado de ropas, higiene domiciliaria y arreglo de efectos electrodomésticos.



La atención institucional está garantizada con siete hogares de ancianos, distribuidos en los municipios Calixto García, Gibara, Cueto, Banes, Urbano Noris y dos en la ciudad de Holguín, tienen 653 plazas para internos y 95 para semi-internos. La intención nacional no es crecer en plazas, sino en fortalecer las opciones comunitarias.

En cuanto a los recursos humanos, laboran en el territorio 13 especialistas en geriatría y gerontología, de los 277 que dispone el país, que ejercen en los municipios Calixto García, Cueto, Gibara, Banes, Moa y en la cabecera provincial, en los dos niveles de atención. Los primeros se formaron en la capital del país, pero desde el año 1998 la etapa de la residencia se puede realizar en el servicio del hospital "Vladimir Ilich. Lenin", fecha en que fue acreditado para este propósito, e incluso ha formado especialistas para la provincia Las Tunas.

Es importante destacar la creación y funcionamiento de los Equipos Multidisciplinarios de Atención Gerontológica (EMAG), que en acción colectiva de médico, enfermera, psicólogo y trabajador social, tienen la responsabilidad de la toma de decisiones gerontogeríatras a nivel del área de salud. La provincia tiene 44 equipos, que responden a la estructura de uno por cada Policlínico Universitario de la Familia; para la preparación integral de los EMAG se han realizado 6 versiones del Diplomado Nacional de Gerontología Comunitaria, pero hoy no todos los que integran estos equipos están diplomados, por lo que se hace urgente continuar estos programas académicos.

Es necesario buscar la manera de que las personas se preparen para la jubilación, de modo que se realice de manera gradual y no bruscamente como sucede comúnmente. La sociedad presta gran atención a la preparación del individuo para su inserción en la vida laboral, a través de la educación y otros programas de formación, pero se descuida totalmente y no se ofrece preparación alguna para el tránsito de la vida laboral a la jubilación y en la mayoría de los casos son olvidados.



Las empresas no deben prescindir del talento de los jubilados, ya que pueden transmitir sus experiencias a las nuevas generaciones con resultados concretos en la recuperación de piezas, partes y equipos de repuesto, en función del mejoramiento de la calidad de los servicios.

Los Jubilados necesitan mantenerse activos en el plano anatomofisiológico, psicológico y social en concordancia con la sociedad y su desarrollo, de forma armónica y satisfactoria, pero para lograrlo tienen que realizar las actividades de forma tal que contribuyan de alguna manera a elevar su calidad de vida y por ende la posibilidad de aumentar sus años de vida útil que es la aspiración de todo adulto mayor.

Para el municipio de Moa al igual que para el resto del país, es una necesidad defender la atención a los jubilados y buscar vías para lograr concientizar a la población y a nuestros dirigentes sobre la importancia de la atención a estos. Por lo que se puede decir que existen intereses sociales, culturales y gubernamentales, en este sentido se hace ineludible la realización de investigaciones desde un punto sociocultural sobre el tema, ya que no existen referencias de trabajos previos asociados a esta fuerza inactiva, visto desde una perspectiva sociocultural.

Situación Problemática: Disminución a partir del año 2009, de las actividades que la Empresa Puerto Moa, realizaba en beneficio de sus jubilados, los que refieren insatisfacción respecto a la atención que reciben de su empresa.

Problema científico: ¿Cómo incrementar las actividades que realiza la Empresa Puerto Moa para elevar la satisfacción de sus jubilados?

Objetivo General: Elaborar un plan de acción para elevar la satisfacción de los jubilados de la Empresa Puerto Moa.

Métodos de investigación

Métodos teóricos: análisis-síntesis, inducción-deducción e histórico-lógico.

Métodos de investigación social



Método fenomenológico: Investigación-acción- participativa.

Técnicas de investigación: Entrevista, encuesta, observación participante y entrevista semiestructurada

La investigación reviste gran **importancia** ya que contribuye a elevar el bienestar y la participación social de los jubilados de la Empresa Puerto Moa, a partir de su participación en las actividades implementadas.

La investigación quedó estructurada en introducción, dos capítulos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.



CAPITULO. I. APROXIMACIÓN EPISTEMOLÓGICA A LA JUBILACIÓN

1. En este capítulo se realiza una aproximación epistemológicamente a la jubilación, se valora la atención que reciben los jubilados por parte de sus empresas, y se analiza el estado actual de la satisfacción de los jubilados respecto a la atención que reciben de sus empresas.

1.1 Aproximación epistemológica a la jubilación

En las culturas milenarias de Oriente, las personas de la tercera edad son valoradas por su grandiosa sabiduría acumulada durante muchos años, los jóvenes recurren a ellos para pedir consejos y para aprender los valores y la clave de la felicidad, en Occidente en cambio, durante muchos años las personas de la tercera edad fueron vistos como inútiles por estar fuera del sistema de productividad y por el creciente culto a la juventud y a la belleza. Sin embargo actualmente el aumento del promedio de vida, gracias a la medicina, ha hecho que los sistemas económicos y sociales vuelvan su mirada hacia la tercera edad, dándole un estatus diferente e importante.

La jubilación como fenómeno tiene consecuencias individuales y colectivas, pues supone un cambio en los hábitos y comportamientos en la medida que el sujeto se enfrenta a una reestructuración de su tiempo y sus actividades futuras. El trabajo es un factor influyente en la autoestima, en el nivel de satisfacción y la percepción de la capacidad en las personas, gran parte de su esfuerzo está centrado en alcanzar las metas laborales. El dejar el trabajo es una decisión trascendental, cuando las personas se acercan a la vejez, implica cambiar de estatus, en la mayoría de los casos lleva a la persona a afrontar el deterioro de su situación económica, cambios en su estado emocional, en las relaciones con familiares, amigos y con la sociedad en general, ya que debe asumir un nuevo rol; pero ante todo determina una transformación en las actividades de la persona.



La vejez según Lidia C Antuña (2001), es una etapa vital del desarrollo, tal como lo es la niñez o la adolescencia, basada en el reconocimiento de que al transcurrir el tiempo produce efectos en la persona, estos efectos son físicos, psicológicos y sociales. Es importante resaltar que la vejez no está directamente relacionada con la enfermedad y la depresión, cada vez más personas de la tercera edad tienen vidas muy activas y llenas de eventos sociales, con alta calidad de vida, consecuencia de una vida saludable, basada en el deporte y la buena alimentación, lo que les permite tener una vejez vital y feliz.

Así es como aparece la Gerontología una ciencia dedicada a proveer mejores condiciones de vida a la población de la tercera edad, está relacionada a varias profesiones: psicología, terapia física, medicina, etc.

De igual manera como ha cambiado la concepción de la tercera edad en nuestras sociedades, se requiere un cambio de actitud de las personas jóvenes con respecto a la vejez, dándole la importancia que el anciano merece dentro del núcleo familiar, escucharlo no solo de manera respetuosa y atenta, sino incentivarlo a ser lo más independiente posible, darle responsabilidades acorde a su estado de salud. De esta manera podemos tener una visión más comprensiva y exacta de su realidad.

La tercera edad merece una mirada de respeto y tolerancia que dignifique sus últimos años de vida, que sea consecuencia de su esfuerzo y trabajo por edificar una familia, de su lucha de años por sacar a sus hijos adelante, conocerlos y respetarlos. También nos permitirá evaluar si la manera en que llevamos nuestra vida nos augura una vejez con salud y tranquilidad.

Según cálculos de las Naciones Unidas (1999), en 1950 había alrededor de 200 millones de personas de 60 años y más, que aumentaron en 1975 a 350 millones. Las proyecciones demográficas indican que para el año 2000 aumentó a 590 millones y para el 2025 pueden ser de 1100 millones lo que significará un aumento del 224% con respecto a 1975. Las personas de edad avanzada constituirán el 13,7% de la población mundial para esta época. (Ver Anexo 1 y 2)



La jubilación es el acto administrativo por el que un trabajador en activo, ya sea por cuenta propia o ajena, pasa a una situación pasiva o de inactividad laboral, después de alcanzar una determinada edad, máxima legal para trabajar, o edad a partir de la cual se le permite abandonar la vida laboral y obtener una retribución por el resto de su vida.

Los organismos internacionales han tratado en numerosas reuniones el tema de la preparación para la jubilación, de modo que ésta se ejecute de manera gradual y no bruscamente como comúnmente sucede. Algunos afirman que la sociedad presta gran atención a la preparación del individuo para su inserción en el mundo profesional y laboral, a través de la educación y otros programas de formación.

La jubilación, desde el punto de vista social, entraña afectaciones, sobre todo en materia de pérdida de experiencia y capital humano. Existen personas que después de haberse jubilado, se sienten motivadas y en condiciones físicas y mentales para reincorporarse al empleo.

En Cuba el término jubilación se utiliza para denominar el acto mediante el cual se le otorga una pensión por edad a un trabajador. En ese sentido el jubilado por edad es el que recibe una pensión por razón de su edad y años de servicios, por el resto de su vida y son los únicos que por ley pueden reincorporarse al empleo.

Un factor importante dentro del proceso de jubilación es la empresa, vista como una organización, institución o industria, dedicada a actividades económicas o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.

Según Smith (citado por John E. Hanke, 2010)...”Una empresa es un sistema que con su entorno materializa una idea, de forma planificada, dando satisfacción a demandas y deseos de clientes, a través de una actividad comercial. Requiere de una razón de ser, una misión, una estrategia, objetivos, tácticas y políticas de actuación. Se necesita de una visión previa, y de una formulación y desarrollo estratégico de la empresa”. Entre los objetivos de la empresa se encuentran:



- Finalidad económica externa, que es la producción de bienes o servicios para satisfacer necesidades de la sociedad.
- Finalidad económica interna, que es la obtención de un valor agregado para remunerar a los integrantes de la empresa. A unos en forma de utilidades o dividendos y a otros en forma de sueldos, salarios y prestaciones. Esta finalidad incluye la de abrir oportunidades de inversión para inversionistas y de empleo para trabajadores. Se ha discutido mucho si una de estas dos finalidades está por encima de la otra. Ambas son fundamentales, están estrechamente vinculadas y se debe tratar de alcanzarlas simultáneamente. La empresa está para servir a los hombres de afuera (la sociedad) y a los hombres de adentro (sus integrantes).
- Finalidad social externa, que es contribuir al pleno desarrollo de la sociedad, tratando que en su desempeño económico no se vulneren los valores sociales y personales fundamentales, sino que en lo posible, se promuevan.
- Finalidad social interna, que es contribuir, en el seno de la empresa, al pleno desarrollo de sus integrantes, tratando de no vulnerar valores humanos fundamentales.

Los factores laborales, como el estrés o la falta de promoción a cargos de mayor complejidad o de dirección, influyen en la decisión de jubilarse. Si los puestos de trabajo tienen características no muy agradables, los trabajadores suelen estar más dispuestos a tomar la decisión de jubilarse.

En cuanto al género, para las mujeres la jubilación no implica un cambio tan brusco como para los hombres, porque para ellas no es un cese en la actividad productiva, sino un cambio del tipo de actividades, dedicándose a las tareas domésticas.

Según datos del Centro de Estudios Demográficos de la Universidad de la Habana (2013), actualmente, 15% de los cubanos excede de los 60 años de edad y se estima que para el 2015 más del 20% de la población del país esté representada por ese grupo poblacional. En el año 2004, debido al proceso del



envejecimiento poblacional, este grupo ascendió 15.4% del total de población; colocando a nuestro país en la cuarta y última fase de la transición demográfica, con un discreto predominio de la población femenina debido a su mayor expectativa de vida: 52.2%, contra 47.8% para los hombres.

1.2 La atención a los jubilados por parte de sus empresas

Llegar a envejecer no solo es un privilegio, es un verdadero reto con el destino. El primer desafío fue logrado por la ciencia y la tecnología que con sus avances, han sido sin duda hacedoras de un largo y ansiado deseo de la humanidad desde hace siglos: vivir más años y tener mas esperanza de vida es una realidad.

A decir de Petriz (1997), el envejecimiento es un proceso signado por pérdidas, cambios biológicos, cambios psicológicos, un nuevo espacio en la sociedad, un tiempo libre para el que no están preparados pero que tienen a su disposición. Es un proceso en el que se da una disyuntiva vital: o se aprende a vivirlo, a disfrutarlo, a aceptar los cambios que las épocas van marcando o se muere lentamente.

Por otra parte el gerontólogo francés D. Buz: expresó "Los abuelos de hoy tienen para dar una enseñanza esencial a las generaciones que le siguen: cómo afrontar y vivir el envejecimiento."

Según Petriz (1997), los prejuicios sobre el envejecimiento que marcaron el modelo tradicional de envejecer, están siendo desaprendidos en la medida en que la educación para el envejecimiento se difunde más y se implementa de forma tal que no solo el adulto mayor sino toda la sociedad tenga acceso a ella. No es un cambio rápido y totalizador, pero todo muestra que se puede lograr y que unos sectores antes, otros después irán erradicando ese modelo clásico, dando lugar al nuevo modelo que se está gestando y desarrollando.

Estudios realizados han demostrado que existe un fuerte imaginario social, con prejuicios, mitos e ideas erróneas acerca del envejecimiento y la vejez, que pesan sobre la sociedad en su conjunto y sobre los adultos mayores en particular que están así presionados y destinados a seguir los caminos que ellos indican.



Este imaginario los califica o mejor dicho los descalifica nominándolos como pasivos, enfermos y fuera del circuito.

Cuando hablamos de una mayor esperanza de vida, se hace referencia a una mejor potencialidad de salud, tanto física como psíquica y esto hace que ese cada vez más numeroso grupo etario, reclamen espacios de creación, recreación, inserción y protagonismo social.

Al decir García Madruga, J. A. Y Carretero, M. (1986),...“Se puede aprender a lo largo de toda la vida”, en tal sentido se puede luchar contra uno de los prejuicios arraigados en el imaginario colectivo y condicionante de los adultos mayores y es el que da como verdadero y universal, el que a medida que se envejece se pierde la capacidad de aprender. Se hace entonces necesario incorporar el concepto de lo diferente, para comprender que se puede aprender siempre, con otro ritmo, otras motivaciones, otros objetivos.

La atención a los jubilados en el mundo no se realiza de la misma manera, numerosos estudios demuestran que existen notables diferencias en cuanto a países y sectores.

Al decir de Romney (1996), en México se puede calificar como excelente la atención a jubilados, los trabajadores en retiro reciben, como parte de sus prestaciones, un trato preferencial en los servicios de salud, con disposición continua las 24 horas del día, atención especializada con médicos geriatras y traslado domicilio-hospital-domicilio. De igual manera, en lo económico, gozan del pago oportuno de sus haberes mediante las tarjetas de débito, que han erradicado las molestias causadas anteriormente por largas filas para el cobro de pensiones en las sucursales bancarias. Se han construido casas hogar y materializado acciones para mejorar la calidad de vida de este sector, que durante años de trabajo cumplió con su responsabilidad.



En Argentina, según datos del Instituto Nacional de Servicios Sociales (2012), se creó un Programa de atención progresiva para los jubilados que consta de las siguientes acciones:

- **Prevención:** Con la colaboración, seguimiento y supervisión de equipos interdisciplinarios, se crea el Programa Nacional, contra la hipertensión arterial, diabetes y obesidad. El objetivo central es la mejora de la calidad de vida de los afiliados, haciendo especial hincapié en la prevención de la salud y la promoción de hábitos saludables en lo relativo a alimentación y actividades terapéuticas.
- **Club de día:** Se implementan ámbitos de participación, prevención e inclusión social de asistencia personalizada y organizada por un equipo interdisciplinario, de estancia diurna, actividades de estimulación y alimentación, mediante el fortalecimiento institucional de organizaciones comunitarias y gestión asociada con gobiernos locales. Son espacios de pertenencia y contención social para adultos mayores con exposición a diferentes grados de vulnerabilidad social.
- **Atención domiciliaria:** Con el objetivo de brindar apoyo, cuidados progresivos y gestionar recursos institucionales, familiares y comunitarios para afiliados con distintos grados de dependencia y vulnerabilidad social, se brinda un subsidio para el pago de un cuidador domiciliario de acuerdo al nivel de autonomía funcional del beneficiario para la colaboración de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.
- **Subsidios económicos:** El propósito es paliar situaciones de crisis socio sanitaria a través de la contención técnico profesional de equipos interdisciplinarios y la prestación de servicios asistenciales u otorgamiento de recursos económicos, orientados a cubrir necesidades básicas de subsistencia a afiliados de alta y media vulnerabilidad. Existen dos programas: Asistencia Social de Urgencia y Social Integral.
- **Residencias propias:** Albergan afiliados autoválidos, sin patologías clínicas y/o psiquiátricas invalidantes, expuestos por vulnerabilidad social y fragilización personal durante el proceso de envejecimiento, a los cuales



se les brinda apoyo y cobertura de necesidades básicas, participación e integración mediante relaciones asociativas y vinculares, con el fin de otorgar contención social y que permanezcan durante una estadía prolongada.

- Internación geriátrica: El objetivo es brindar asistencia integral y personal de carácter transitorio o permanente a afiliados mayores de 60 años, dependientes o semidependientes y/o con grave deterioro psicofísico que requieran cuidados intensivos personales y especializados que no puedan ser brindados por el grupo familiar, como tampoco ser encuadrados en otras alternativas prestacionales y que requieran de cobertura parcial o total por carencia de recursos materiales del mismo y/o su grupo de convivencia.
- Subsidio de contención familiar - Decreto 599/06: En el mismo se sostuvo que atendiendo a las finalidades de la seguridad social debe garantizarse a los derechos habientes y deudos del beneficiario la libertad de elegir la modalidad de sepelio o la distribución de los gastos que el fallecimiento del causante origine, sin más restricciones por parte de la administración que el reconocimiento de una suma fija.
- La Administración Nacional de Seguridad Social en Argentina (ANSES), instrumenta dicho subsidio mediante Resolución 583/06 y sus modificatorias. El monto del subsidio consiste en una suma fija de \$ 1.000,00. El derecho al cobro prescribe al año de ocurrido el fallecimiento del beneficiario. Cuando fallece un afiliado titular, el trámite se realiza en ANSES, que abona el subsidio junto con los haberes devengados que no hayan sido cobrados por el jubilado fallecido. Cuando se trata de un familiar a cargo, el trámite se realiza en la agencia “Por una Argentina con Mayores Integrados” (Pami).

En Colombia se creó un Programa de Atención Integral al jubilado con los siguientes objetivos:

- Brindar al pensionado un espacio para su desarrollo integral, teniendo en cuenta su participación y crecimiento personal, la recreación, la salud y el



manejo del tiempo libre.

- Promover un proceso educativo permanente facilitándoles el aprendizaje de nuevos conocimientos que le permitan optar por hábitos y estilos de vida más saludables.
- Aunar esfuerzos interdisciplinarios e interinstitucionales con el propósito de afianzar una política social encaminada hacia una mejor atención de la población.

En tal sentido el gobierno de Cuba, asegura a través de una sólida infraestructura social y hospitalaria, altos niveles de esperanza de vida para las personas, los que unidos a los bajos índices de fecundidad y de mortalidad han colocado al país en la fase final de la transición demográfica. Este fenómeno también incide directamente en la población económicamente activa, por lo que se puede afirmar que el reemplazo poblacional está seriamente comprometido. Cada vez entran menos personas a la vida laboral, por lo que se necesita disponer de todos los recursos laborales disponibles para la producción de bienes y la prestación de servicios.

En 1996 ve la luz un programa nacional de atención integral al adulto mayor, priorizado hasta el presente por el Ministerio de Salud Pública. Este programa ha permitido ejecutar acciones mediante objetivos bien formulados hacia la persona anciana, su familia y la comunidad, el hospital y el hogar de ancianos.

Los objetivos de este programa son:

- Mejorar la salud de la población de 60 años y más, aumentar la vida activa, mediante el tratamiento preventivo, curativo y rehabilitador de este grupo.
- Crear una modalidad de atención gerontológica comunitaria que resuelva las necesidades socio-económicas, psicológicas y biomédicas de los ancianos a este nivel.
- Promover cambios de estilos de vida, hábitos y costumbres que favorezcan la salud, prevenir o retardar la aparición de enfermedades y de las



discapacidades a que éstas pudieran conllevar en su evolución.

- Garantizar la atención integral, escalonada, oportuna y eficaz a este grupo de edad. Garantizar la rehabilitación de los adultos mayores.
- Estimular la participación comunitaria en la identificación y búsqueda de soluciones a los problemas del adulto mayor.
- Desarrollar la formación y capacitación de los recursos humanos especializados y los propios de la comunidad, que garanticen la calidad de las vías no formales de atención y la integración activa de éstas a la comunidad.
- Desarrollar investigaciones que identifiquen la morbilidad, mortalidad, letalidad, discapacidades, intervenciones comunitarias y otras unidades.

Hoy existe en el país una preocupación multidisciplinaria y multisectorial hacia la atención al Adulto Mayor por parte de todos los organismos, instituciones, organizaciones y actores de la sociedad cubana, todos de una forma u otra están insertados en el plan de acción de Cuba sobre el envejecimiento.

A finales del año 1999 a iniciativa del movimiento de jubilados y pensionados de la Central de Trabajadores de Cuba (CTC), tomando en cuenta algunas experiencias que funcionaban en Ciudad de la Habana y Santiago de Cuba, en la impartición de temas gerontológicos a los adultos mayores, se formó una comisión de trabajo para la instrumentación, perfeccionamiento y ampliación de todas estas ideas, vinculándolas con todo el quehacer de la organización de los jubilados y pensionados de la CTC, solicitándose a la Universidad de La Habana y a la Asociación de Pedagogos de Cuba su contribución en el desarrollo de esta importante idea. Es así como surge la primera Cátedra Universitaria del Adulto Mayor en el país, que funciona en la Facultad de Psicología de la Universidad de la Habana, la cual integra un importante claustro de profesores, de los cuales la mayoría son jubilados con una alta calificación, los que brindan su aporte en la docencia voluntariamente.



Objetivos de las Cátedras Universitarias del Adulto Mayor:

- Mejorar la calidad de vida de los jubilados.
- Vincularlos a cursos que ofrece la Universidad del Adulto Mayor.
- Participar en talleres y concursos.
- Participar en las Olimpiadas del adulto mayor.
- Alargar la vida, viviéndola con calidad.

Todos los proyectos en ejecución con la tercera edad, con sus excelentes resultados, son el punto de partida para motivarlos, estimulan la recreación y actividad psíquica motora, favorecen la integración social para compensar las inevitables pérdidas familiares o sociales y además desarrollan potencialidades acordes a sus gustos y preferencias. Compartir con un grupo de la tercera edad en una Cátedra del Adulto Mayor es valorar en toda su magnitud una obra, que permite comprobar que el envejecimiento no es una enfermedad, sino una nueva etapa del calendario cuando se enseña a transitar por ella.

Se trabaja en todos los territorios por el movimiento de jubilados bajo la dirección de la CTC y sus sindicatos con magníficos resultados en cada una de ellas. Al cierre del año 2001, en nuestro país funcionaban veintiuna Cátedras Universitarias, unas de carácter provincial y otras municipales.

En una de las sesiones del 1er. Encuentro Internacional de Universidades del Adulto Mayor, realizado en Mayo del 2002 en la Habana Cuba, el entonces Secretario General de la CTC, Pedro Ross Leal, planteó la idea de generalizar estos cursos, creándolos en todos los municipios del país, como una modesta contribución al programa de desarrollo de una cultura general integral de nuestra población.

En Cuba se crearon las Cátedras Universitarias del Adulto Mayor, como parte de la labor que propicia la atención integral a estas personas, constituyen un proyecto atendido por la Dirección de Extensión Universitaria perteneciente al Sistema Nacional de Educación y cumple a su vez uno de los objetivos de la Nueva Universidad Cubana. Es por ello que constituye una parte de la Batalla de



Ideas que libra el país.

Como ejemplos importantes en el país de la vinculación de los jubilados a sus empresas y con un valioso desempeño en la Habana, la Empresa Provincial de Transporte Automotor (EPTA), es pionera en el movimiento de jubilados, asumiendo con la colaboración de los mismos, la reparación del parque automotor en aras de brindar un mejor servicio a la población capitalina en la transportación de cargas y pasajeros.

Francisco Rodríguez Mirabal, director de la EPTA, dijo que la iniciativa es enriquecedora, “en especial para ellos mismos, se sienten partícipes desde otra postura laboral y contribuyen a la calidad de los servicios”. La empresa es recíproca con estos experimentados, ya que les brinda apoyo, atención a su salud, refuerzo alimentario y en especial confianza en el quehacer.

En el taller Base 10, uno de los establecimientos de la Unidad Empresarial de Base (UEB) Reconstructora de Autos Cerro, ocupan un vasto espacio los jubilados. A esta unidad ingresan mensualmente para reparaciones parciales, generales o retoques entre 80 y 90 autos. Durante las prácticas, los alumnos fueron insertados como ayudantes de los trabajadores de más experiencia, como ejemplo Facundo Lázaro Zaldívar Montalvo, quien con 74 años de edad y 32 incorporado al “arte” de la chapistería, espera jubilarse y continuar como “profesor adjunto” de sus sucesores.

1.3 Estado actual de la satisfacción de los jubilados respecto a la atención que reciben de sus empresas

Los cambios que se vienen produciendo en la estructura por edades de la población económicamente activa, generan dificultades para garantizar el relevo o reemplazo de los trabajadores que se jubilen en los años posteriores al 2015 y en mayor medida, en la década del 2020 al 2030, en que alcanzan la edad de jubilación los nacidos durante la explosión demográfica de los años sesenta. La jubilación, desde el punto de vista social, entraña afectaciones, sobre todo en



materia de pérdida de experiencia y capital humano. Existen personas que después de haberse jubilado, se sienten motivadas y en condiciones físicas y mentales para reincorporarse al empleo.

En Cuba, la atención a los adultos mayores es parte de la política del estado, ya que vivimos en uno de los países latinoamericanos más envejecidos, la población total de adultos mayores representa un 17,2% del total de la población. En conmemoración al X Aniversario de la Asamblea Mundial de Envejecimiento, el país acrecentó los esfuerzos y dinamizó las respuestas necesarias para cumplir con los principios y recomendaciones de la Asamblea de Naciones Unidas de 1992.

En dependencia de la relación que se establezca entre los trabajadores y sus empresas se podrá hablar de satisfacción entre ambos. Se requiere explotar al máximo el entorno comunitario en que reside el adulto mayor, aprovechar sus potencialidades y los diferentes proyectos de sus instituciones, donde se tengan en cuenta sus necesidades, posibilidades y las propias potencialidades de este contexto. Existe claridad de la importancia de la atención de manera sistemática a estas personas, para mantenerlos insertados en la vida social, para ello, es necesaria la colaboración de todos, e implementar actividades que favorezcan elevar los niveles de calidad de vida que necesitan estas personas y que posibiliten que se encuentren satisfechas respecto a la atención que reciben de sus empresas.

Johada, M. (1958), plantea además que la mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción. Es un sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental.



Al decir de Bueno Martínez (2006), la etapa de la jubilación como nueva etapa para el ser humano, plantea interesantes desafíos, que entre otras cosas, han de aprender a ocupar el mucho tiempo libre del que disponen de forma satisfactoria y significativa. Modifica nuestra estructura de funciones, nuestros hábitos, la organización de nuestra vida diaria y repercute intensamente sobre nuestro sentido de eficacia y de competencias personales.

De modo que la jubilación es, tanto un estado al que se llega y que obliga a asumir un nuevo rol, como un proceso que comienza durante la misma vida laboral y que debería planificarse con tiempo para organizar los últimos años de la vida.

Según Bueno Martínez (2006), el ajuste al proceso de jubilación varía a lo largo del tiempo. Al principio, en la fase de prejubilación, la persona se plantea expectativas sobre cómo será su jubilación y planea objetivos más o menos alcanzables; después viene una fase de luna de miel en la que se intenta hacer todo lo que se deseó y no se pudo cuando se trabajaba, o se intenta descansar, disminuyendo cualquier tipo de actividad; algunas personas que no son capaces de encontrar actividades satisfactorias pasan por una fase de desencanto al no cumplirse sus expectativas. Posteriormente, hay una fase de reorientación en la que se empiezan a formar expectativas más realistas sobre la jubilación hasta que se consigue un ajuste entre las percepciones y la realidad, con lo que se logra una fase de estabilización.

Son muchos los factores que pueden condicionar este importante cambio en el ciclo vital. El tipo de trabajo que se ha realizado, el nivel de ingresos, la situación de salud en la que se esté, junto con otros factores psicológicos, físicos o sociales, influyen la vivencia de la jubilación.

Al decir de Bueno Martínez (2006), las actitudes hacia la jubilación más comunes son las siguientes:

- La actitud de rechazo hacia la jubilación: hace que se niegue ésta, quizás por haber desarrollado o sobrevalorado su faceta laboral. La vida como



persona jubilada se percibe vacía de sentido, sin la posibilidad de mantener el estatus o el nivel de vida previo.

- La aceptación: cuando la persona jubilada acepta la jubilación, está tomando una actitud conformista y resignada. Acepta la jubilación como algo inevitable, como una etapa más a la que debe enfrentarse.
- La liberación: la persona mayor puede considerar la jubilación como una liberación y pensar que es un premio al trabajo realizado. Pero este tipo de actitud tiene el riesgo de provocar aburrimiento y apatía por la falta de expectativas, proyectos y actividades con las que llenar el tiempo que antes se dedicaba al trabajo.
- Oportunidad: percibir la jubilación como una oportunidad significa que la persona desea jubilarse. Con la jubilación viene la posibilidad de poner en marcha proyectos y actividades que hasta entonces no se han podido realizar por estar trabajando: voluntariado, ocio, relaciones sociales, viajar, etc. Es la jubilación vista en su sentido más positivo porque permite iniciar nuevas actividades, en muchos casos más enriquecedoras que el trabajo que se ha abandonado.
- La ambivalencia: la persona puede tomar una actitud ambivalente respecto a la jubilación, es decir, mantener conjuntamente varias de las actitudes anteriores. Por otro lado, la valoración de los discursos personales hacia la jubilación es compleja, dado que en una misma persona se han encontrado discursos en diferentes sentidos dependiendo de distintos aspectos.

El estado de salud influye en cómo se vive la jubilación porque puede, por una parte, adelantar o retrasar el retiro laboral y, por otra, favorecer o limitar la realización de actividades y la cantidad de contactos sociales. Para muchas personas, dejar la actividad laboral favorece una mejora en su estado de salud, sobre todo en trabajos que exigían gran desgaste físico; para ellos, la jubilación



suele suponer una liberación de las actividades profesionales y un aumento en su calidad de vida.

Se ha propuesto que las personas que puntúan alto en neuroticismo tienden a experimentar más emociones negativas y comportamientos no ajustados en las situaciones de la vida diaria, incluyendo la jubilación, y que las personas muy extravertidas permanecen activas y comprometidas socialmente tras su jubilación.

Al decir de Agulló - Tomás (2001), las personas con niveles altos de autoeficacia creen en sus conocimientos y en sus habilidades para manejar efectivamente el proceso de jubilación; son más activas planificando cuál sería el mejor modo de adaptarse a este nuevo cambio. Esta relación es bidireccional, o sea, no sólo la autoeficacia lleva a la persona a planificar su jubilación, sino que también el hecho de planificar puede aumentar la confianza para afrontar esta nueva situación.

La creencia de la propia persona en su capacidad para controlar los sucesos vitales, lleva a expectativas más positivas respecto a la jubilación, basadas en la capacidad para controlar las consecuencias asociadas a ella. Este tipo de control se ha vinculado a elevados niveles de autoestima y menor estrés ante los cambios, mayor satisfacción vital y mejor funcionamiento psicológico.

En tal sentido Jackson J (2001), plantea que una de las variables sociales que más influye en la jubilación es el apoyo social. En general, la presencia de apoyo social percibido por parte de las personas relevantes (familia, amigos, compañeros, etc.), conlleva una mejor adaptación a la jubilación. Como ya sabemos, la persona jubilada suele pasar por una fase de reorientación donde tiene que construir un nuevo sentido de identidad; para ello, contar con apoyo de compañeros, familiares y amigos es fundamental puesto que facilita este proceso.



Por otra parte el estado civil condiciona de forma significativa la vivencia de la jubilación. La situación que proporciona estar casado constituye un apoyo muy importante en la transición a la jubilación y en toda la etapa en sí misma. La mayoría de las personas casadas se ajustan mejor a este proceso y muestra mayor satisfacción posterior.

En correspondencia Buz Delgado (2004), plantea que el nivel educativo y los ingresos económicos se consideran también factores sociodemográficos importantes en el ajuste a la jubilación. Por lo general, cuanto más alto es el nivel educativo, mejor suele ser la adaptación a la jubilación ya que suele planificarse antes y mejor el paso a esta nueva situación. Por otra parte ingresos inadecuados y problemas financieros se asocian con insatisfacción y mal ajuste; por el contrario, disponer de recursos económicos adecuados, junto con apoyo social importante, son claves en el buen estado de salud.

De modo que, muy unida al nivel de ingresos está la categoría y los factores laborales de la persona jubilada. La pérdida del rol de trabajador es más problemática para aquellos jubilados que estaban en puestos de poco prestigio que para los que ocupaban puestos de reconocimiento personal y profesional. Estos últimos una vez jubilados mantienen mayor contacto con grupos profesionales, se implican más en trabajo a tiempo parcial, etc., lo que hace aumentar sus niveles de satisfacción vital.

En Cuba hasta el año 2008 el procedimiento legal vigente para la reincorporación al empleo de los jubilados por edad, estaba regulado en la Ley No. 242 de 29 de agosto de 1979, Ley de Seguridad Social, que establecía como principio para la reincorporación que en ningún caso la suma del nuevo salario y de la prestación concedida, pueda exceder la cuantía del salario que devengaban al momento de obtener la pensión. Esta Ley fue modificada, promulgándose la Ley No. 105 de Seguridad Social del 27 de diciembre del 2008, aumentándose en cinco años gradualmente la edad de jubilación para ambos sexos y con ello la prolongación de la vida laboral.



Desde el punto de vista laboral se puede afirmar que las personas cercanas a la vejez y próximas a la jubilación poseen una experiencia acumulada que los hace poseedores de una valiosa contribución a la formación de las jóvenes generaciones. Por tanto se deben tomar en consideración los aspectos positivos de tener una edad avanzada, para trazar las políticas adecuadas que incentiven a estas personas a participar en el proceso de construcción de la sociedad, integrarlos a ella y que se sientan útiles; así como que la sociedad tome de ellos la experiencia y calificación que han acumulado a lo largo de su vida laboral.

Internacionalmente se conocen de experiencias de trabajo de personas jubiladas en labores de asesoría metodológica, capacitación profesional, docencia, con flexibilización en los horarios, en países de Europa y América Latina.

Sería conveniente que las entidades laborales del país utilizaran en mayor medida las nuevas modalidades laborales, como el empleo a tiempo parcial, el pluriempleo, recientemente aprobadas por el Decreto Ley No. 268 de 26 de junio de 2009, con cargos y puestos de trabajo acorde con sus capacidades físicas, así como revisar los criterios de capacitación laboral, para evitar que las personas mayores se queden en desventaja con relación a las nuevas tecnologías. Debe estudiarse la posibilidad de emplear a los adultos mayores como docentes en los programas de capacitación, asesorías y tutorías, así como desarrollar acciones de divulgación permanentes para que la sociedad acepte al jubilado, reincorporado en el colectivo laboral y éste se sienta útil con la labor que realiza.

En tal sentido las empresas no deben prescindir del talento de los jubilados, y deben preparar y ayudar a sus empleados para enfrentar el momento de la jubilación. Las entidades y la sociedad pierden mucho al ser cómplices de esta constante sangría de talento. Una de las experiencias más interesantes y gratificantes para aprovechar todas esas energías que se pierden es intentar canalizar ese talento hacia actividades de voluntariado y servicio a la comunidad. Una mayoría muy significativa de los jubilados manifiestan un vivo interés por participar en programas o actividades voluntarias, es muy importante desarrollar entre los trabajadores el interés por colaborar con la organización antes de que se retiren. Esta puede jugar un papel muy importante en canalizar el talento de



sus empleados jubilados hacía actividades de servicio a la comunidad y a la entidad.

El decreto 281, Reglamento para la implantación y consolidación del Sistema de Dirección Empresarial, establece en su artículo-197 que cada empresa u organización superior de dirección, deberá contar con un reglamento que norme las formas de estímulo que tipifique las características del colectivo laboral, entre las que deberá estar la atención a jóvenes, jubilados, embarazadas y trabajadores que se distinguen por sus conocimientos técnicos en los principales procesos. Este reglamento deberá establecer responsables, frecuencia y estímulos morales a otorgar.

En el artículo -198, plantea que debe prestarse especial énfasis a los jubilados de las empresas u organización superior de dirección, que hoy siguen siendo personas activas en la sociedad, manteniéndolos actualizados de los nuevos proyectos, resultados alcanzados, convocándolos a determinadas acciones donde apoyen con labores intelectuales o laborales y ayudarlos en momentos difíciles.

En Cuba se cuenta con alguna experiencia entorno a la vinculación de los jubilados con sus empresas, en tal sentido más de 37 mil jubilados del sector agrícola azucarero, integran un movimiento que los ocupa en disímiles tareas y es muestra del arraigo de la agroindustria entre sus trabajadores. De forma tradicional apoyan en labores de la esfera fabril y de la agricultura, sirven de asesores, colaboran en la limpieza de las áreas y en la recuperación de la memoria histórica de un renglón económico con 500 años de tradición en el país.

En el municipio Moa, se cuenta con experiencias en la atención a los jubilados, la Empresa Pedro Soto Alba, es una de las que se destaca. Entre los beneficios que tienen sus jubilados que hayan prestado servicio continuo por no menos de (15) años, ya sea como trabajador de CUBANIQUEL o como empleado de la empresa, se encuentran:



1. Entrega de un artículo electrodoméstico que puede ser: Refrigerador; Televisor, Lavadora u otro según la disponibilidad en el mercado, por un valor máximo hasta de \$ 550.00 USD.
2. Reparación de vivienda, conforme a la política establecida para tales fines.
3. El acceso de los jubilados a las áreas de la empresa se acogerá al procedimiento sobre control de acceso de visitantes existentes en la empresa.
4. Los trabajadores jubilados de antes y después de creada la empresa mixta, participarán en el Chequeo de Emulación Anual.
5. Atención médica en la Policlínica de la entidad.
6. Una muda de ropa y un par de zapatos anual (no de seguridad).
7. Espejuelos graduados cada dos años por jubilado.
8. Destinar del fondo de estimulación un servicio de alimentación diario para jubilados con situaciones personales y de salud que requieran de ayuda adicional hasta un máximo de 65 jubilados, sujeto a la revisión y validación mensual del Buró Sindical.
9. En caso de circunstancias desfavorables u otros eventos que influyan en la situación financiera de la empresa, la Dirección de la misma tendrá derecho a modificar esta Política adecuándola a las condiciones existentes.



CAPITULO II. PROPUESTA DE PLAN DE ACCION PARA ELEVAR LA SATISFACCION DE LOS JUBILADOS DE LA EMPRESA PUERTO MOA

En este capítulo se analizan los elementos del diseño metodológico de la investigación y los resultados de las técnicas y métodos aplicados y se propone el plan de acción para elevar el nivel de satisfacción de los jubilados de la Empresa Puerto Moa, además se valora la pertinencia de los principales resultados de la investigación.

2.1 Diseño metodológico de la investigación

El tipo de estudio que se presenta constituye una investigación exploratoria porque es un tema poco estudiado, no ha sido abordado desde esta perspectiva en el municipio Moa. Este estudio propone un plan de acción que contribuye a elevar la satisfacción de los jubilados de la Empresa Puerto Moa, logrando así que se tengan en cuenta sus conocimientos y aportes, para ayudar al desarrollo de la entidad donde laboraron.

La investigación cualitativa tiene significados diferentes en cada momento. Una primera definición aportada por Lidia C Antuña (2006), destaca que es multimetódica, implica un enfoque interpretativo y naturalista hacia su objeto de estudio. Eso significa que, las investigaciones cualitativas estudian la realidad en su contexto natural, tal y como sucede; intentando sacar sentido, o interpretar los



fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas.

En este trabajo nos apoyamos en el método de triangulación teórica y metodológica, el cual propicia el uso de varios métodos, utilizando además diferentes perspectivas para interpretar toda la información obtenida desde un grupo social bajo investigación. Agreguemos que se considera un estudio que privilegia el enfoque cualitativo de la investigación social, a la vez que, triangula datos cuantitativos que soportan la necesaria integración de ambos enfoques con el objetivo de lograr una comprensión más completa del objeto de estudio.

En el paradigma cualitativo se estudia el fenómeno tal y como se desarrolla, en su ambiente natural, en el sentido de no alterar las condiciones de la realidad; por lo que se considera que el contexto y el aspecto de la realidad a ser abordados no se analizan en forma separada, sino que son estudiados de manera holística en su interrelación espontánea y natural.

La característica principal de lo cualitativo se centra en la comprensión de los actores mediante el estudio e interpretación de su lenguaje, gestos, arte, política, leyes, etc. Este tipo de investigación implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales (entrevistas, experiencia personal, historias de vidas, observaciones, textos históricos, etc.) que describen las rutinas, las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas.

Situación Problemática: Disminución a partir del año 2009, de las actividades que la Empresa Puerto Moa, realizaba en beneficio de sus jubilados, los que refieren insatisfacción respecto a la atención que reciben de su empresa.

Problema científico: ¿Cómo incrementar las actividades que realiza la Empresa Puerto Moa para elevar la satisfacción de sus jubilados?

Objetivo General: Elaborar un plan de acción para elevar la satisfacción de los jubilados de la Empresa Puerto Moa.



Objetivos Específicos:

1. Analizar los fundamentos teóricos generales de la jubilación.
2. Determinar las acciones que la Empresa Puerto Moa ha realizado con relación a sus jubilados.
3. Construir un plan de acción que posibilite elevar la satisfacción de los jubilados de la Empresa Puerto Moa.
4. Implementar parcialmente el plan de acción.

Hipótesis de la investigación: Con la implementación del plan de acción propuesto se logrará elevar la satisfacción de los jubilados de la Empresa Puerto Moa.

Objeto: La atención a los jubilados de la Empresa Puerto Moa.

Métodos de investigación

Métodos teóricos

Análisis-síntesis: Se utilizó para analizar los documentos de la empresa y otras fuentes y así sintetizar los resultados.

Inducción-deducción: también empleado durante todas las etapas de la investigación, para revelar la relación sistémica entre lo particular, lo general y viceversa.

Histórico-lógico: Se utiliza para conocer la evolución del objeto de investigación, tomando en cuenta la revisión de la documentación existente, considerando las características más notables del mismo. Estudia la trayectoria de los fenómenos y acontecimientos en su devenir histórico, mientras que el método lógico investiga las leyes generales del funcionamiento y desarrollo de los fenómenos. Lo lógico no repite lo histórico en todos sus detalles, sino que reproduce en el plano teórico lo más importante del fenómeno, lo que constituye su esencia. Lo lógico y lo



histórico se encuentran en unidad dialéctica, que incluyen el elemento de contradicción. Lo lógico es lo histórico mismo, pero despojado de forma concreta y representado en forma teórica, por el contrario lo histórico es lo lógico mismo, pero revestido en forma concreta de desarrollo histórico.

Para Morles Sánchez (1992). “El método debe ser visto como la estrategia concreta integral de la investigación, ya que no existe un método único y eterno para crear ciencia, partiendo del hecho de que cada investigación científica es un acto original y creativo y que todo investigador verdadero, pueda crear su propio método”

La utilización de este método permitió realizar un análisis sociocultural de los jubilados de la Empresa Puerto Moa, respecto al nivel de satisfacción que sienten por la atención que reciben. También nos permitió realizar un análisis sobre el envejecimiento de la población en Cuba y las amenazas que provoca esta situación a la fuerza laboral activa.

Este método posibilitó desarrollar la investigación realizando un estudio sobre cómo se comportó la atención a los jubilados de la Empresa Puerto Moa en los últimos diez años.

Métodos de investigación social

Los métodos constituyen la vía, el camino o medio a través del cual se alcanza el conocimiento de la realidad, permiten revelar las manifestaciones de los procesos y fenómenos y describirlas. Son tácticas y formas de lograr conocimientos verdaderos correspondientes al objeto y al carácter del proceso cognoscitivo que tiene enorme significado en la actividad de los investigadores. Nos permiten establecer una guía ordenada de acciones que posibilitan avanzar de lo conocido a lo desconocido.

Para la realización de la investigación se necesitó emplear métodos generales tales como:



Método fenomenológico

La fenomenología es un movimiento filosófico del siglo XX caracterizado por su pretensión de radicar fidelidad a lo dado, estudiando la relación que existe entre los hechos (fenómenos) y el ámbito en que se hace presente esta realidad (conciencia).

Para este movimiento, la intuición es el instrumento fundamental de conocimiento, es por medio del cual el objeto conocido se nos hace presente, aceptando la fenomenología varias formas de intuición, pues cada objeto se muestra de diferente forma dependiendo de su esencia, dentro de sus características tenemos la realidad exterior que admite la existencia de ella, pero la considera incognoscible en lo que ella es en sí y los fenómenos conocidos que son estructuras mentales en la que la materia dada por las percepciones se dispone, conforme a categorías o formas que ya están en la conciencia.

En sentido general y etimológico, fenomenología significa la descripción de lo que aparece a la conciencia, el fenómeno. El uso filosófico del término lo inicia J.H. Lambert (1764), como "doctrina de la apariencia", o del verdadero conocimiento sensible, en oposición a "la doctrina de la verdad".

La fenomenología es la descripción neutra de esencias de vivencia. Recurre a la simple descripción, solamente pretende desarrollar aquello que se pretende con evidencia apodíctica (convinciente, concreta).

Según Husserl es una ruptura con la familiaridad de las cosas porque ésta nos desvaría de los fenómenos propiamente dichos. La familiaridad de las cosas es una captura que disfraza su fenomenalidad. En otros términos, nuestra inmersión en la vida habitual, entre las cosas tangibles que no son familiares, y el compromiso con nuestros propios proyectos y nuestros intereses personales disimulan la dimensión fenomenológica.

Según los fenomenólogos, la investigación científica tradicional rompe ciertamente también con las evidencias de la vida cotidiana. Sin embargo, las



ciencias positivas permanecen muy atadas a lo que se manifiesta (a los hechos aparentes, a la estructura y a las propiedades de las cosas) y por lo mismo prestan menos atención a las manifestaciones subyacentes y subterráneas. Así por ejemplo, la explicación causal de la realidad humana permite descubrir leyes. Sin embargo los hechos explicados no han sido comprendidos; se han impuesto como datos. Para los fenomenólogos un acontecimiento se hace comprensible si puede ser iluminado por los puntos de vista que forman el “proyecto del mundo” en cuyo seno surge.

Según Mead (1934) la conducta humana solo puede comprenderse y explicarse en relación con los significados que las personas dan a las cosas y a sus acciones. La realidad de los individuos se estudia desde el interior, a partir de lo que ellos perciben a través de sus experiencias vividas. (Abiatti 2004).

La investigación fenomenológica es el estudio de la experiencia vital, del mundo de la vida, de la cotidianidad, la investigación sistemática de la subjetividad. Es la explicación de los fenómenos dado a la conciencia. Estudia las esencias, la fenomenología se cuestiona por la verdadera naturaleza de los fenómenos. Describe los significados vividos, existenciales, procura explicar los significados en los que estamos inmersos en nuestra vida cotidiana y no las relaciones estadísticas a partir de una serie de variables y del predominio de opiniones sociales la frecuencia de algunos comportamientos.

Mediante este método se obtiene información sobre los jubilados y su calidad de vida auxiliándonos de descripciones, comprensiones e interpretaciones de diferentes seres que aportaron datos de gran validez e importancia, favoreciendo un mejor resultado investigativo. Este método incluye diversas técnicas, que son los procedimientos operativos rigurosos, bien definidos, transmisibles, susceptibles de ser aplicados de nuevo en las mismas condiciones.



Investigación Acción Participativa (IAP)

La IAP es una variante de la investigación cualitativa que se basa en toda una metodología para la intervención social difundida en las décadas del 60 y el 70. Su mayor promotor fue Kurt Lewin (1945), psicólogo alemán que huyó de su país y se instaló en Estados Unidos, desarrollando la “action research” como alternativa a la investigación tradicional.

Desde sus orígenes han sido numerosas las definiciones realizadas por grandes estudiosos del tema sobre la Investigación Acción Participativa (IAP).

Según Ander Eggs, 1990, la IAP supone la simultaneidad del proceso de conocer y de intervenir, que implica la participación de la misma gente involucrada en el programa de estudio y acción. Es un procedimiento metodológico sistemático, insertado en una estrategia de acción definida, que involucra a los beneficiarios de la misma en la producción colectiva de los conocimientos necesarios, para transformar una determinada realidad social.

La Investigación Acción Participativa busca la identificación totalizante entre sujeto y objeto, hasta el punto de eliminar la característica del objeto. La población investigada es motivada a participar de la investigación como agente activo, creando conocimientos e interviniendo en la propia realidad. La investigación se torna instrumento en el sentido de posibilitar a la comunidad en la toma de su propio destino (Demo, 1984).

La IAP en América Latina adquirió un gran auge en el campo de la psicología comunitaria y de la educación popular, se disemina en los medios académicos cubanos en la década del 90, ya que la Revolución introdujo un gran proceso participativo,

Objetivos de la IAP:



El objetivo último de la IAP es conseguir que la comunidad se convierta en el principal agente de cambio para lograr la transformación de su realidad. Para alcanzar este objetivo es necesario seguir los siguientes pasos (Quintana, 1986):

1. Concientizar a la comunidad de su realidad, sus necesidades y de los factores próximos y lejanos que condicionan las mismas.
2. Dotarla de habilidades y capacidades para la toma de decisiones, acerca de las actuaciones que es conveniente poner en marcha para dar solución a dichas necesidades.
3. Lograr el compromiso de la comunidad para la puesta en marcha de la acción transformadora.
4. Facilitar la autogestión transformadora, de modo que se realice con independencia de los sistemas de control, que pretenden mantener el orden establecido.

Características básicas de la IAP:

1- La IAP interviene sobre situaciones reales. No se puede aplicar la IAP en ambientes de laboratorio, en los que se trabaja con réplicas un tanto burdas de momentos parciales de la realidad social. La IAP concibe la realidad como una totalidad, estructurada y dialéctica, integrada por personas pertenecientes a una comunidad real, con sus vivencias, su proceso histórico y sus representaciones sociales.

2- La IAP se pone en marcha en contextos de escala humana. El actuar en pequeña escala (barrio, región, etc.) facilita una implicación mayor y más rápida de los actores sociales (se parte de algo muy próximo concreto para ellos) y un desarrollo metodológico más armónico que permite realizar una evaluación más rigurosa de los resultados que se vayan obteniendo.



3- La IAP es un proceso dialéctico de conocer-actuar. En la investigación participativa se establece una relación de carácter dialéctico entre teoría y práctica, cuya síntesis da lugar a lo que se ha denominado praxis, que se define como la posibilidad de realizar acciones que transformen la realidad desde una reflexión crítica y participativa del conocimiento que obtendremos de dicha realidad a través de las acciones que se desarrollan en ella.

4- La IAP conjuga el conocimiento científico y el popular frente a la permanencia del conocimiento científico, como único modo de obtener un conocimiento válido de la realidad, la IAP postula la existencia de un conocimiento popular, práctico, vital y empírico, que ha permitido a la comunidad sobrevivir, interpretar y producir acción durante siglos (Gramsci,1976). Este saber acumulado proporciona información sobre el entorno, los valores que lo rigen, la dimensión histórica, la experiencia práctica, etc.

5- El desarrollo de la IAP debe contar con la participación de los miembros de la comunidad. El proceso puede ser iniciado por la propia comunidad si sus miembros tienen suficiente grado de conciencia social de la situación y herramientas para transformarla; en caso de que esto no sea así, lo harán con la ayuda del profesional (Quintana, 1986). Su objetivo fundamental al inicio del proceso es el de concientizar y dotar de habilidades a los miembros de la comunidad, ya que el cambio que se pretende será más viable si tienen la mejor comprensión posible de su situación y potencialidades.

Fases de la IAP:

Primera Fase: Diagnóstico.

Implica:

- a)- Selección y contactos con un grupo de jubilados en tanto área problemática.
- b)- Familiarización entre investigadores y jubilados.
- c)- Reuniones con miembros de los grupos de jubilados existentes en la empresa, para definir situación problemática y formas de trabajo conjunto.



d)- Determinación de las insatisfacciones, que puede realizarse entre otras, mediante: reuniones, asambleas, encuestas, empleo de técnicas de dinámica de grupos y empleo de técnicas proyectivas u otras.

Segunda fase: Profundización.

Priorización de los problemas. Identificación de las causas generadoras de las insatisfacciones.

A través de:

a)- Jerarquización de las insatisfacciones. (Puede hacerse con el paso anterior).

b)- Selección con los jubilados de un problema específico a trabajar, en función de la jerarquía de las necesidades, recursos disponibles y viabilidad.

Tercera fase: Búsqueda de alternativas de solución.

a)- Establecimiento de un plan de acción, para lo cual pueden emplearse las mismas técnicas anteriores, más el entrenamiento en técnicas de investigación a participantes, formación de líderes, la realización de talleres, entre otras.

b)- El plan de acción corresponderá, así mismo, con objetivos específicos y jerarquizados operativamente, que tomen en cuenta los recursos y grupos activos del grupo de jubilados.

A modo de conclusión podemos decir que la (IAP) es un instrumento flexible y realista que permitió establecer las acciones durante el desarrollo de este trabajo de investigación, por lo que se aplicaron dos de sus fases, la de **Diagnóstico**, que permitió estudiar las principales causas de la falta de atención a los jubilados; así como el nivel de conocimiento y preparación de estos para colaborar con la empresa en el mantenimiento, reparaciones y fabricaciones y la etapa de **profundización** a partir de la cual se logró proponer la implementación de un plan de acción que contribuya a elevar la satisfacción de los jubilados.



Este método se utilizó por la relevancia de los aportes realizado por los jubilados desde la primera fase de la investigación, donde aportaron elementos significativos para determinar el estado actual de su satisfacción respecto a la atención que reciben de su empresa.

Técnicas de investigación

Entrevista: Se utiliza para retroalimentar el conocimiento real sobre la acción y el objeto de estudio, para lo que se tuvo en cuenta personas de un profundo conocimiento en el tema estudiado.

Encuesta: Su uso permitió conocer el estado de opinión de una muestra significativa.

La observación participante

La observación es una de las técnicas más utilizadas en la investigación científica, debido a que es un procedimiento fácil de llevar a cabo y que exige técnicas de tabulación muy sencillas. De la misma forma permite percibir directamente, sin intermediarios que deformen la percepción, los hechos de la realidad objetiva, con la cual se eliminan las deformaciones de otros métodos indirectos. Se puede entender la observación como el registro visual de lo que ocurre en una situación real, en un fenómeno determinado, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto.

Debe ser bien planeada y conducida de manera hábil y sistemática, demostrando destreza para el registro de los datos, diferenciando los aspectos significativos de los que no lo son. Se requiere habilidad para establecer las condiciones de manera tal que los hechos observables se realicen en forma natural, sin influencia del investigador u otros factores. Según el papel que asuma el investigador se puede incurrir en menores o mayores errores; este papel puede ser el observador no participante o participante.



Para esta investigación se utilizó la técnica de observación participante, la cual implica que el investigador se involucre directamente con la realidad que se estudia, integrándose al grupo sujeto a investigación. Según los medios utilizados se hizo de forma estructurada y sistemática puesto que se estructuró un guión que permitió establecer de antemano los aspectos que se deseaban observar, sistematizando los detalles más significativos para la investigación. En nuestro caso este método permitió observar la poca vinculación de la empresa respecto a sus jubilados y el interés de los jubilados por colaborar con la empresa. (Ver anexo 3)

La entrevista semiestructurada

Se escogen las personas con un caudal rico en información sobre el tema, donde van a surgir interrogantes a medida que se realizan las respuestas. La entrevista se inició con preguntas abiertas, a partir de ese momento se profundizó en las cuestiones señaladas por los mismos entrevistados como respuestas a las preguntas, y se iban planteando nuevas interrogantes. En nuestro caso nos permitió conocer los criterios de especialistas en el tema de atención al hombre, trabajos de fórum, funcionamiento de las secciones sindicales y que se hace puede hacer en la entidad en función de lograr una mejor atención a los jubilados.

Encuesta por cuestionario

La encuesta por cuestionario es una de las técnicas de investigación más difundidas en las ciencias sociales, que se basa en las declaraciones orales o escritas de una muestra de la población utilizada para conseguir información de un grupo amplio de personas. Por medio de esta técnica se pudo apreciar el grado de satisfacción que poseía este grupo, sobre la atención recibida de la empresa, además de conocer otros aspectos como su disposición para presentar trabajos de fórum, situación de su vivienda y estado civil. (Ver anexo 4)

Enfoque cualitativo de la investigación



La investigación se realizó desde un enfoque metodológico cualitativo, recurriendo a la flexibilidad de sus métodos, y la profundidad y variedad de los datos que se puedan recolectar, brindando una panorámica más abarcadora e integral sobre la situación que se diagnostica aunque se emplean necesariamente algunos criterios de las investigaciones cuantitativas.

Esta metodología busca las motivaciones y sobre todo, aspectos de la realidad social que no pueden ser medidos (cuantificado), la misma ha tenido en distintos momentos, diferentes visiones y significados, en un sentido amplio, la consideran como aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escrita, y la conducta observable.

Justificación de la Investigación

El XVIII Congreso de la CTC celebrado en abril del año 2001, al aprobar la Resolución sobre la organización y atención a jubilados y pensionados en su artículo sexto planteó: "Promover entre los afiliados las acciones de superación, la generalización de las escuelas elementales de jubilados y los talleres de artes y manualidades, la experiencia de la Universidad del Adulto Mayor, la actividad científico-investigativa, anirista y la adquisición de una adecuada cultura gerontológica".

Teniendo en cuenta la aprobación de dicha resolución en el XVIII Congreso de la CTC, proponemos acciones que tienen como objetivo, que los jubilados se sientan útiles a pesar de su condición de trabajador inactivo y así de esta manera le sea más factible el proceso de envejecimiento. La posibilidad de compartir espacios donde participen en actividades políticas, recreativas, culturales y sociales; invirtiendo provechosamente su tiempo libre, sintiéndose a la vez útiles a la sociedad y poniendo en práctica las experiencias que han obtenido a lo largo de sus años.

La prolongación de la vida, los conocimientos laborales de las personas jubiladas y sus deseos de sentir que su antigua empresa, cuenta con su capacidad para



resolver sus problemas tecnológicos y de cultura industrial, es uno de los problemas sociales más importantes de este grupo de edad. De esta forma pueden ser satisfechas las necesidades de ocupación del tiempo libre.

Categorías Científicas de la investigación.

Jubilados. Trabajadores en activo, ya sean por cuenta propia o ajena, que pasan a una situación pasiva o de inactividad laboral, después de alcanzar una determinada edad máxima legal para trabajar o edad a partir de la cual se le permite abandonar la vida laboral y obtener una retribución por el resto de sus vidas.

Nivel de satisfacción. Nivel del estado de ánimo de un individuo, que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

Indicadores:

1. Vínculo laboral con la empresa.
2. Participación en las actividades políticas recreativas que realiza la empresa.
3. Vínculo de la empresa con los jubilados que padecen enfermedades crónicas.

2.2 Resultados del diagnóstico

Con más de cincuenta años de experiencia en operaciones portuarias, la **Empresa Puerto de Moa** se encuentra localizada en la costa norte oriental de la Isla de Cuba, en la provincia de Holguín. Esta ubicada en una dársena artificial al



sur de la ensenada de Yaguasey, Bahía de Cayo Moa, en los 20° 39" 30´ de latitud Norte y a 74° 55" 40´ de longitud Oeste. El canal y la dársena tienen una profundidad de diseño mínimo de 11.3 m, lo que permite operar buques de hasta 20 000 DWT.

Cuenta con dos instalaciones, una en Moa y la otra en Nicaro y en ambos lugares se cuenta con un Campo de Boyas para la recepción de combustible. Posee áreas de almacenamiento de petróleo, amoníaco y carbón, así como medios para la transportación terrestre y marítima.

La función fundamental de la empresa es la exportación de níquel e importación de los suministros para el consumo de las industrias y el desarrollo industrial de la zona, presta servicios de operaciones de carga, descarga, recepción y entrega de níquel a las empresas dedicadas a esta actividad. Además brindan servicios de dragado, almacenaje y distribución de materias primas (carbón, amoníaco, combustibles, azufre), almacenaje de mercancías, servicios de minería y transportación coral, entre otros. Opera en el Puerto de Nicaro y los Campos de Boyas de Moa y Felton, ejecuta operaciones de descargas de materias primas, equipos, materiales y mercancías en general en dichas instalaciones.

Para desarrollar los servicios dispone de 7 Unidades Empresariales de Base y 5 Áreas de Regulación y Control:

Unidades Empresariales de base

- UEB Explotación Portuaria Moa.
- UEB Explotación Portuaria Nicaro
- UEB Servicios de Mantenimiento
- UEB Abastecimiento Técnico Material
- UEB Servicios de Transporte
- UEB Coral Marítimo
- UEB Recepción y Suministro (Petróleo, Carbón y Amoníaco)

Áreas de Regulación y Control



- Dirección General
- Dirección Técnica
- Dirección Económica
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección de Inversiones

La Empresa Puerto Moa mantiene certificado su Sistema de Gestión de Calidad por la norma ISO 9001:2008, NC ISO 9001:2008 del Lloyd's Register Quality Assurance en los servicios de tarjado, manipulación e inspecciones, consolidación y desconsolidación de mercancías en Puerto Moa y almacenes, extracción y transportación de cieno carbonatado, servicios de remolcadores, buceo especializado, recepción y suministro de amoníaco por ducto. Con vigencia hasta el 29 de diciembre del 2015, cada seis meses se realiza una auditoría de mantenimiento al sistema.

La empresa tiene aprobado la aplicación del Perfeccionamiento Empresarial, según el acuerdo No. 3980 del 12 de Abril del año 2001, del Consejo de Estado y el Consejo de Ministros, actualmente es una de las empresas que marchan a la vanguardia en la provincia Holguín en la consolidación de los 4 nuevos Sistemas del Perfeccionamiento Empresarial (Sistema de Gestión del Capital Humano, Sistema de Gestión de la Comunicación Empresarial, Sistema de Gestión de la Innovación y Sistema de Gestión Ambiental)

La Empresa cuenta con capacidad material y técnica que le permite prestar servicios tanto a las empresas del Grupo Empresarial CUBANIQUEL, así como a otros clientes nacionales y extranjeros, con una amplia variedad de servicios y un alto nivel profesional.

Misión de la Empresa Puerto de Moa.

La misión de esta empresa es efectuar eficientemente las operaciones marítimas



y portuarias, así como la transportación de los insumos, que garanticen la continuidad del proceso productivo de las entidades del Níquel

La visión de la Empresa Puerto de Moa.

Llograr la excelencia en todo lo que hace. Es una gran empresa, comprometida a garantizar la máxima calidad de los servicios y procesos a través de la práctica de los siguientes valores:

- **Orientación al cliente:** El cliente es lo más importante.
- **Compromiso con el cambio:** Adaptarse para poder triunfar.
- **Excelencia:** Lo hacemos bien o no podemos progresar.
- **Trabajo en equipo:** Entre todos podemos lograrlo.
- **Éxito y logro:** Con buenos resultados obtenemos recompensas.

- **Desarrollo personal:** El verdadero desarrollo es el desarrollo de uno mismo.
- **Alta productividad:** El incremento de la productividad está en nuestras manos.

La Empresa Puerto Moa comenzó a prestar atención especial a sus jubilados en el año 1997 por iniciativa del ing. Osvaldo Hernández Abella, Director General de la empresa en esa etapa, con un total de 110 jubilados residentes en las zonas de Moa (82), y Nicaro (28), en cada zona existía una sección sindical de jubilados que funcionaba igual que las secciones sindicales de los trabajadores activos. Se estableció el día 15 de cada mes como el día del jubilado que era celebrado con actividades recreativas, se realizaban actividades de participación e intercambios de experiencias con fuerza laboral joven. Los día 14 de cada mes se efectuaba un trabajo voluntario para colaborar con la cultura industrial de la empresa y el proyecto imagen. Como elemento positivo para la entidad los jubilados colaboraban en la reparación y mantenimiento de equipos tecnológicos, recuperación de piezas de repuesto y trabajos de fórum. En las actividades con



los jubilados participaba un miembro del Consejo de Dirección de la entidad, que los informaba de la situación de la empresa, proceso de perfeccionamiento empresarial y les impartía conferencias sobre variados temas.

A partir del año 2002 fueron incorporados al Puerto 47 jubilados de la zona de Punta Gorda y Yamanigüey, debido a que fue cerrada la Empresa Cromo Moa y la actividad de acarreo de mineral se transfirió a la Empresa Puerto Moa y estos jubilados pertenecían a la actividad trasladada. A partir de ese momento fueron creados 14 grupos de jubilados con un representante cada uno.

Se realizaban intercambios entre los jubilados y la fuerza laboral joven, eran designados jóvenes trabajadores destacados para participar en los diálogos sobre experiencias laborales, así como la actividad política para el fortalecimiento político ideológico de las nuevas generaciones. A estos encuentros se invitaban personalidades de la cultura del territorio para enriquecer los encuentros. Los jubilados recibían beneficios al igual que los trabajadores activos, en los chequeos de emulación de la empresa y participaban de forma activa en las actividades desarrolladas. (Ver Anexo 5)

En la Empresa Puerto Moa existe un reglamento de estimulación moral, en el que se incluyen acciones en función de incrementar el nivel de satisfacción de los jubilados:

- 1- Atención diferenciada a la sección sindical de los jubilados de nuestra empresa, a través de:
 - a) Participación en las celebraciones de fechas conmemorativas.
 - b) Participación mensual en trabajo voluntario y actividad recreativa.
 - c) Participación sistemática en los chequeos de emulación.

En el año 2002 la empresa contaba con 193 jubilados, de ellos el 94.4% estaban afiliados a las secciones sindicales de jubilados, a partir de esa etapa se produce un crecimiento en la cantidad de hasta 210 en el 2009, con el 95,7% afiliados. Al cierre del año 2012 los jubilados de la empresa ascienden a 190 y de ellos afiliados al sindicato el 89.5%. El decrecimiento en la cantidad de afiliados en los



últimos años es provocado por la disminución de la atención a los jubilados por parte de la empresa.

Se realizó un diagnóstico a 190 jubilados de la Empresa Puerto Moa, para conocer sus criterios respecto a la atención que le ofrece la empresa y el mismo denotó un alto índice de insatisfacción referido a las relaciones de la empresa con los jubilados, poca vinculación con las actividades políticas culturales y a la atención que reciben los jubilados que padecen enfermedades crónicas. Fueron encuestados 70 que representan el 37% de los jubilados de la empresa, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción que tienen con la atención que les ofrece la empresa y el resultado arrojó lo siguiente: (Ver anexos 6 y 7).

- Siete jubilados que representan el 10,1% de la muestra están satisfechos, con la atención que reciben por parte de la empresa.
- Quince jubilados que representan el 21,4% de la muestra están insatisfechos, con la atención que reciben por parte de la empresa.
- Cuarenta y ocho jubilados que representan el 68,5% de la muestra están muy insatisfechos, con la atención que reciben por parte de la empresa.

Los 70 jubilados encuestados (100%), manifiestan disposición para colaborar en trabajos que la entidad necesite y por participar en las actividades políticas culturales que realiza la empresa. Satisfechos con la atención que brinda la empresa a los jubilados con enfermedades crónicas, solo dos para el 0,03% y el 97,1% están insatisfechos.

Se demuestra con estos resultados que la Empresa debe retomar la atención a los jubilados similar al año 1997, para lograr un incremento en la satisfacción de los mismos.

Entre las mayores insatisfacciones sobresalen:



1. Escasa atención de la empresa a los enfermos crónicos.
2. Poca vinculación laboral con la empresa.
3. No son invitados los jubilados a las actividades políticas y culturales que realiza la empresa.

Valoramos como aspectos positivos que los jubilados designados como jefes de grupos, controlan el pago de la cuota sindical, visitan los jubilados enfermos y se interesan por realizar reuniones con la administración de la empresa, con el objetivo de que se mejore la atención, se les tenga en cuenta y brindar su apoyo en las tareas que la entidad necesita de su colaboración, ya que entre ellos hay mecánicos de reconocido prestigio. Sin embargo en los estudios exploratorios preliminares realizados se encontró que no se aprovechan las potencialidades de esta fuerza por demora en la compra de los recursos necesarios y la organización de los trabajos, considerando de gran utilidad tener en cuenta la valiosa experiencia de los jubilados, y lo que pueden aportar en la formación de la fuerza laboral joven. Es imprescindible intervenir en nuestros colectivos laborales con propuestas planificadas, organizadas y dirigidas a que este grupo de fuerza inactiva se sienta útil y pueda hacer aportes importantes a la economía.

Esta carencia de estrategias y acciones socioculturales, provoca que no se aprovechen las potencialidades que los jubilados tienen, para contribuir al mantenimiento y reparación de los equipos tecnológicos. De ahí la necesidad de involucrar a todos los actores, para la toma de conciencia del problema en estudio, y así elevar la participación de los jubilados en todas las actividades que desarrolle la empresa, mantenerlos informados de los procesos, funcionamiento de nuevos equipamientos y programas de inversiones y desarrollo.

2.3 Principales potencialidades de los jubilados de la Empresa Puerto Moa

Fueron evaluadas las potencialidades de los jubilados, para resolver problemas que afectan los resultados productivos de la empresa, por la indisponibilidad del equipamiento tecnológico, teniendo en cuenta su calificación, experiencia, capacidad y disposición y se cuenta con estas especialidades:

Mecánicos: 8



Operador de plantas: 6

Especialista en lubricación: 1

Electricista: 1

2.4 Guía metodológica y plan de acción para elevar la satisfacción de los jubilados de la Empresa Puerto Moa

Los siguientes aspectos metodológicos, propuestos por Cardoso (2002), servirán de soporte al plan de acción que se propone, pues constituyen referencia importante para la planificación y posterior implementación del mismo.

Respondiendo a la necesidad de este plan de acción, y teniendo en cuenta su actual diseño, se aclaran algunos elementos referidos a su organización, entre los que se encuentran:

- Alcance
- Objetivos o metas
- Objetivo general
- Tiempo de implementación
- Plan de acción
 - Acción específica a realizar
 - Objetivo específico
 - Destinatario
 - Fecha o período de ejecución
 - Responsables
- Evaluación y control.

Los aspectos expuestos se determinan adaptando los elementos propuestos por Cardoso (2002), a las condiciones concretas de la Empresa Puerto Moa, en la que debe implementarse el plan de acción, en correspondencia con el diagnóstico realizado. Para lograr un progreso exitoso del plan de acción se definieron las principales acciones en correspondencia con las condiciones reales de la empresa: recursos materiales, técnicos, humanos y financieros disponibles.

La formulación de este plan de acción, con un **período de duración** de 14 meses, se basa en la implementación y perfeccionamiento de acciones a corto y largo plazo; las mismas se han planificado de acuerdo a los objetivos propuestos y responden a la política de la CTC, que enfatiza en su XVIII Congreso (2001), la



necesidad de vincular a los jubilados a la actividad científica y productiva de sus empresas. Este tiene un **alcance** territorial, ya que puede extenderse a todas las empresas de la Unión del Níquel en Moa.

Objetivos o metas: Se dirigen fundamentalmente a elevar el vínculo de los jubilados, con la actividad productiva de la Empresa Puerto Moa, elevar su participación en las actividades políticas y culturales que realiza la empresa y establecer visitas periódicas de los dirigentes sindicales a los jubilados que padecen enfermedades crónicas.

Objetivo General: Elevar la satisfacción de los jubilados de la Empresa Puerto Moa.

Plan de acción.

Primera etapa: Creando las condiciones para el cambio.

Tiempo de duración: 2 meses (octubre y noviembre 2012).

Objetivo: Socializar los resultados del diagnóstico y determinar los principales resultados a alcanzar.

Acciones	Objetivos específicos	Destinatario	Fecha	Responsable
Presentación del diagnóstico realizado.	- Dar a conocer las deficiencias encontradas.	Jubilados Empresa Puerto Moa.	20 / Octubre 2012	Estudiante 6to año.
Determinación de los principales resultados a alcanzar.	- Determinar los principales resultados a alcanzar.	Jubilados Empresa Puerto Moa.	25/ Octubre 2012	Estudiante 6to año.

**Propuesta de plan de acción para elevar la satisfacción de los jubilados de la
EMPRESA PUERTO MOA**



Presentación de los resultados al buró sindical y a la dirección de la empresa.	Sumar a la dirección al proceso de cambio.	Dirección de la empresa.	3/ Noviembre 2012	Estudiante 6to año.
	Sumar a la dirección del sindicato de la empresa al proceso de cambio.	Dirección Sindical de la empresa.	4/ noviembre 2012	Estudiante 6to año.

Segunda Etapa: Posicionando el cambio.

Fecha de duración: 12 meses (Diciembre 2012- Diciembre 2013)

Objetivo: Elevar la atención de la Empresa Puerto Moa con respecto a sus jubilados.

Acciones	Objetivos específicos	Destinatario	Fecha	Responsable
1-Organizar visitas a jubilados enfermos crónicos, a la casa u Hospital.	1- Elevar la satisfacción de los jubilados de la Empresa Puerto Moa.	Jubilados. Empresa Puerto Moa.	31/6/13	Factores de Dirección. Empresa Puerto Moa.
	2. Lograr la sensibilidad de la administración ante los problemas de salud de los jubilados	Jubilados. Empresa Puerto Moa.	31/7/13	Factores de Dirección. Empresa Puerto Moa.
2-Ejecutar visitas a centros de interés histórico como la Casa de Fidel (Biran),	1- Elevar la cultura de los jubilados de la Empresa Puerto Moa	Jubilados. Empresa Puerto Moa.	30/6/13	Factores de Dirección. Empresa Puerto Moa.

**Propuesta de plan de acción para elevar la satisfacción de los jubilados de la
EMPRESA PUERTO MOA**



Mausoleos, Museos y otros.	2. Facilitar la unión del colectivo de jubilados.	Jubilados. Empresa Puerto Moa.	31/12/13	Factores de Dirección. Empresa Puerto Moa.
	3. Ocupar el tiempo libre de los jubilados con actividades que le permitan la recreación.	Jubilados. Empresa Puerto Moa.	31/6/13	Factores de Dirección. Empresa Puerto Moa.
3-Realizar trabajos voluntarios los 14 de cada mes, en función del Proyecto Imagen del Puerto.	1- Elevar la cultura industrial de la Empresa Puerto Moa.	Empresa Puerto Moa.	30/5/13	Secretarios de las secciones sindicales de jubilados.
	2. Contribuir al cumplimiento de lo establecido en el manual de identidad corporativa.	Empresa Puerto Moa.	30/5/13	Secretarios de las secciones sindicales de jubilados.
4-Mantener colaboración permanente para el mantenimiento y recuperación de medios y equipos.	1- Elevar la disponibilidad técnica de los equipos tecnológicos de la Empresa Puerto Moa.	Empresa Puerto Moa.	31/7/13	Jefes de grupo de jubilados.
5-Incorporar los jubilados al chequeo de emulación de la Empresa.	1- Lograr integrar la fuerza laboral activa con los jubilados.	Trabajadores activos y jubilados. Empresa Puerto Moa.	31/7/13	Factores de Dirección. Empresa Puerto Moa.
	2- Que los jubilados sientan que son importante para la empresa.	Jubilados. Empresa Puerto Moa.	31/12/13	Factores de Dirección Empresa. Puerto Moa.
	3- Otorgar	Jubilados.		Factores de

**Propuesta de plan de acción para elevar la satisfacción de los jubilados de la
EMPRESA PUERTO MOA**



	reconocimiento moral y material a los jubilados destacados.	Empresa Puerto Moa.	31/9/13	Dirección Empresa. Puerto Moa.
6-Prestación de servicios médicos y estomatológicos por la entidad.	1- Incrementar la calidad de vida a los jubilados.	Jubilados. Empresa Puerto Moa	31/4/13	Factores de Dirección Empresa. Puerto Moa
7- Presentar trabajos de Fórum en los eventos convocados por la Empresa.	1. Fabricación y recuperación de piezas de repuesto.	Empresa Puerto Moa	31/7/13	Jefes de grupo de jubilados y representante de Investigación y Desarrollo. Empresa Puerto Moa.
	2. Incrementar los servicios a clientes y la calidad de los mismos, con el mejoramiento de la disponibilidad técnica.	Empresa Puerto Moa	31/9/13	Directores de Unidades Empresariales de Base. Empresa Puerto Moa.
	3. Estimular a los jubilados vinculados a los trabajos de fórum.	Jubilados vinculados a los trabajos de fórum. Empresa Puerto Moa.	31/12/13	Director Técnico. Empresa Puerto Moa.

Evaluación y control: Para determinar el éxito o fracaso de las acciones propuestas se planifica su control y evaluación. Se encargarán de ello los responsables de las acciones contenidas en el plan, velando por el cumplimiento de cada objetivo planteado. Para ello se utilizarán técnicas de recogida de información como las entrevistas, encuestas, la observación participante y sondeos de opinión. Durante su desarrollo serán corregidos los errores que puedan presentarse, sugiriendo ajustes o adecuaciones en caso de surgir algunas dificultades. Después del tiempo establecido para la implementación del



plan de acción se realizará un nuevo diagnóstico, verificando el cumplimiento del objetivo general propuesto.

2.5 Implementación parcial del plan de acción

De las acciones propuestas en la primera etapa, todas se cumplieron en la fecha prevista, logrando un 93,2 % de participación del total de personas involucradas, lo que demuestra la buena acogida de las personas a las actividades realizadas.

Los dirigentes de la empresa expresaron validez del plan de acción propuesto, ya que resulta de vital importancia contar con la experiencia de especialistas muy valiosos que se encuentran jubilados, pero son poseedores de grandes conocimientos y manifiestan deseos de colaborar con la empresa, para mejorar el estado técnico del equipamiento tecnológico y de esta forma incrementar la calidad de los servicios. Por otra parte razonan sobre la importancia que tiene retomar la atención a los jubilados como en los años anteriores, ya que de esta forma ellos sienten que a pesar de su condición, forman parte de la empresa.

Los dirigentes sindicales expresaron mayoritariamente su agrado por la propuesta de plan de acción y mostraron su interés por resolver las deficiencias reveladas por el diagnóstico aplicado. Refieren que recibían constantemente los planteamientos de los jubilados, acerca de la necesidad que ellos tienen de colaborar con la empresa y que ésta se preocupe por sus problemas, similar a como lo hace con los trabajadores activos.

Por su parte los jubilados se mostraron dispuestos a colaborar con la investigación y manifestaron la necesidad de resolver las deficiencias encontradas en el diagnóstico. Planteando que ellos están deseosos de sentirse útiles y poder dar lo mejor de sí, en función de lograr los objetivos planificados por la empresa a corto y mediano plazo.

De las acciones propuestas en la segunda etapa, se están aplicando 2 con buenos resultados, para el 28,6% de cumplimiento, se reanudaron los trabajos voluntarios con buena participación de los jubilados y trabajo eficiente y se le comenzó a prestar servicios médicos y estomatológicos.



CONCLUSIONES.

1. La jubilación como fenómeno tiene consecuencias individuales y colectivas, pues supone un cambio en los hábitos y comportamientos en la medida que el sujeto se enfrente a una reestructuración de su tiempo y sus actividades futuras.
2. Entre las principales insatisfacciones de los jubilados de la Empresa Puerto Moa determinadas en la investigación se encuentran: poca atención de la empresa a los enfermos crónicos, escasa vinculación laboral con la empresa e insuficiente participación de los jubilados en las actividades políticas y culturales que realiza la empresa.
3. El plan de acción que se propone para elevar la satisfacción de los jubilados de la Empresa Puerto, recoge actividades para vincular a los jubilados en la esfera productiva de la empresa, con las actividades políticas y culturales y para elevar el vínculo de la empresa con los jubilados que padecen enfermedades crónicas.



4. La implementación parcial del plan de acción ha elevado la satisfacción de los jubilados respecto a la atención que reciben de la Empresa Puerto Moa, los mismos han manifestado agrado al vincularse nuevamente con la empresa a la que dedicaron los mejores años de sus vidas.

RECOMENDACIONES.

1. Que se realicen talleres y conferencias a nivel de la Unión del Níquel, para preparar a los trabajadores acerca de la jubilación y las posibilidades de esta etapa, para el continuo desarrollo del ser humano.
2. Implementar el plan de acción que se propone, en todas las empresas de la Unión del Níquel, para elevar la satisfacción de los jubilados.
3. Que la presente investigación sirva para futuras investigaciones sociales, que se encamine a recoger y proteger el valioso conocimiento que atesoran los jubilados de la Empresa Puerto Moa, como elemento significativo para la formación de los jóvenes profesionales de estas empresas.



BIBLIOGRAFÍA

1. ABIATTI, C. "Es de los ligeros la carrera". Buenos Aires Editorial Altamira. 2004.
2. AGULLÓ-TOMÁS, M. S. Mayores, actividad y jubilación: Una aproximación psico-sociológica. Madrid: IMSERSO. 2001.
3. ANDER-EGG. Ezequiel, Repensando la Investigación-Acción-Participativa. Colección Política, Servicios y Trabajo Social. Grupo editorial Lumen Hvmánitas. Chile. 2003.
4. BAZO, M. T. Aportaciones de las personas mayores a la sociedad: análisis sociológico. Reis, 73, 209-222. 1996.



5. BUZ, D., MAYORAL, P., BUENO, M. y VEGA, J. L. Factores sociales del bienestar subjetivo en la vejez. *Revista Española de Geriátría y Gerontología*, 39(3), pp. 23-29. 2004.
6. CARDOSO, H. *Diseño de Estrategias de Comunicación*. Universidad de Oriente. 2002.
7. COLECTIVO DE AUTORES. *Guía metodológica de la asignatura Metodología, métodos y Técnicas de la Investigación Social*. Universidad de la Habana. 2004.
8. COLECTIVO DE AUTORES. *Metodología de la Investigación Social I. Selección de lecturas*. La Habana: Félix Varela. 2003.
9. COLECTIVO DE AUTORES. *Metodología de la Investigación Social II. Selección de lecturas*. La Habana: Félix Varela. 2003.
10. DE VIGUERA, Virginia G. ¿Es útil aprender a envejecer? La educación para el envejecimiento. Cambios psicológicos y sociales. El proceso de envejecimiento. Primer Curso Virtual de Educación para el Envejecimiento, clases 3, 4, 5, 6 y 7(2001). Disponible en www.psiconet.com [consulta: 31 abril 2013].
11. FUNDACIÓN DEMOS, iap. *Op. cit.*, *Técnicas de la Investigación Social*. 1995
12. Gaceta Oficial de la República de Cuba, Decreto Ley No. 281 del Consejo de Ministro. 2007.
13. Gaceta Oficial de la República de Cuba, Decreto Ley No. 242 de Seguridad Social. 1979.



14. Gaceta Oficial de la Republica de Cuba, Decreto Ley No. 105 de Seguridad Social. 2008.
15. Gaceta Oficial de la Republica de Cuba, Decreto Ley No. 268 de Seguridad Social. 2009.
16. GALVANOVSIS, A. y VILLAR, E. Revisión de vida y su relación con el autoconcepto y la depresión en el periodo de jubilación. Geriatrika, 16, 40-47. 2000.
17. GARCÍA MADRUGA, J. A. Y CARRETERO, M. La inteligencia en la vida adulta. En Carretero, M., Palacios, J. & Marchesi, A. Psicología Evolutiva vol.3. Adolescencia, madurez y senectud. Madrid: Alianza Psicología. 1986.
18. GRAMSCI, Antonio. Antología. Selección y traducción de Manuel Sacristán. Siglo 21 Editores. España. 1976.
19. JOHADA, M. Current concept of Positive Mental, New York: Basic Books. 1958.
20. JACKSON J. C. Relaciones e intercambios familiares del adulto mayor. Ponencia presentada en el Simposio Antropología de la Vejez, IV Congreso Chileno de Antropología, Universidad de Chile, Santiago de Chile. 2001.
21. LEWIN Kurt, Resolving Social Conflicts, Editors Gertrud Weiss Lewin, Harper And Row; New York. 1945.
22. HANKE John E., Pronósticos en los Negocios, 9ª Edición. México, D.F.: Pearson Educación. 2010.



23. IGLESIAS, J. La soledad de las personas mayores: Influencias personales, familiares y sociales. Análisis cualitativo. Colombia: Instituto Nacional de Servicios Sociales. 2012.
24. IMSERSO. Informe 2004: Las personas mayores en España: Datos estadísticos estatales y por comunidades autónomas. Tomo 1. Madrid: Observatorio de Personas mayores-IMSERSO. 2004.
25. Hammersley, M. y P. Atkinson. Etnografía. Métodos de investigación. Barcelona, Paidós. 2005.
26. HUSSER E. 1973. Zur Phänomenologie der Intersubjektivität. Zweiter Teil. Husserliana, Vol. XIV. Haag: Martinus Nijhoff.
27. MADRID, A. J. y GARCÉS, E. J. La preparación para la jubilación: Revisión de los factores psicológicos y sociales que inciden en un mejor ajuste emocional al final del desempeño laboral. Anales de Psicología, 16, 87-99. 2000.
28. MEAD, George H. Mind, Self, and Society. From the Standpoint of a Social Behaviorist, Chicago. (Traducción al español: Espíritu, persona y sociedad. Desde el punto de vista del conductismo social, Paidós, Barcelona. 1934.
29. MORLES, Víctor. "Planeamiento y análisis de investigaciones". Ediciones El Dorado. Caracas, Venezuela. 1992.
30. MURPHY, E. Jóvenes y mayores: Promoviendo una Actitud Positiva hacia el Envejecimiento y las Personas Mayores. Dublin. Consejo Nacional de Envejecimiento y Personas Mayores. 2000.
31. OMS, "Envejecimiento activo: un marco político", en Revista Española de Geriatria y Gerontología, Monográfico sobre la II Asamblea



- Mundial sobre el Envejecimiento, núm. 37, Suplemento 2, pp. 74-105. 2002.
- 32.OMS, Estrategia mundial de salud para todos en el año 2000. Serie Salud para todos, núm. 3, Ginebra. 1991.
- 33.QUINTANA, El enfoque de la investigación acción participación. EFAD Santiago de Chile. 1986.
- 34.Rodríguez Gómez, G., Javier Gil, F. y García Jiménez, E. Metodología de la investigación cualitativa. La Habana: Félix Varela. 2004.
- 35.ROMNEY K, BOYD JP, MOORE C, BATCHELDER W, BRAZIL TJ. Culture as shared cognitive representations.Proceedings of the National Academy of Sciences. 1996.
- 36.SÁEZ-NARRO, N., ALEIXANDRE, M. y MARTÍNEZ-ARIAS, R. La jubilación: Un programa para su preparación. Valencia: Promolibro.1996.
- 37.VEGA, J. L y BUENO, M. Pensando en el futuro. Curso de preparación para la jubilación. Madrid: Síntesis. 1996.
- 38.VEGA, J. L., BUENO, M. y BUZ, J. La preparación para la jubilación. Revista Servicios Sociales, 26-29. 2003.
- 39.VEGA, J. L., BUZ, J. y BUENO, M. Niveles de actividad y participación social en las personas mayores de 69 años. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 45, 33-53. 2002.

Webgrafía

1. AGENCIA DE INFORMACIÓN NACIONAL (Azúcar-MINAZ). Ejemplo de atención a jubilados. Disponible en:



[http://www.google.com.cu/url?sa=t&rct=j&q=Atencion+a+jubilados+\(Azúcar-MINAZ.](http://www.google.com.cu/url?sa=t&rct=j&q=Atencion+a+jubilados+(Azúcar-MINAZ.)

Consultado 15/2/13.

2. ANTUÑA Lidia C. Vejez, una etapa vital del desarrollo humano, disponible en: <http://www.redadultosmayores.com.ar/novedades2006.htm>. Consultado 12/3/13
3. Anuario demográfico del 2008 en versión digital. Oficina Nacional de Cultores/de la experiencia- Cuba Trabajadores Estadística.
4. CHAPMAN MENEDEZ Belkis, Programa de atención a jubilados una prioridad del Estado Cubano. Disponible en: <http://www.radiococo.icrt.cu/>. Consultado 15/2/13.
5. GUZMÁN, J.M.; Envejecimiento y Desarrollo en América Latina y el Caribe, Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) – División de Población; S/E; Santiago; Chile; 2002. Disponible en: www.eclac.cl/search/todositio.asp, (consultado en Marzo del 2013).
6. HUSSER Ciencia, Experiencia y Fenomenología. Disponible en: http://www.academia.edu/1045798/Hegel.Ciencia_experiencia_y_fenomenologia Consultado: 03/4/13.
7. LA CÁTEDRA DEL ADULTO MAYOR EN LA UNIVERSIDAD DE LA HABANA, CUBA. Disponible en: http://www.ecured.cu/index.php/Universidad_del_Adulto_Mayor. Consultado 20/3/13.
8. LAMBERT J.H. Características-De-Fenomenología/ (1764) Disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/2253873.html>. Consultado: 15/3/13.



9. PETRIZ G, Educación para el envejecimiento 1997. Disponible en:
<http://www.psiconet.com/tiempo/educacion/programas.htm>. Consultado:
22/4/13.
- 10.Reconocen labor del movimiento de jubilados. Ejemplo de atención a
jubilados. Disponible en: drupaltr.trabajadores.cu/.../2510082. Consultado
28/2/13.
- 11.Salud en la argentina, atención del adulto mayor. Disponible en:
www.ciss.org.mx/cadam/.../. Consultado 15/2/13.

Anexo No. 1

EL ENVEJECIMIENTO MUNDIAL, 2000-2050

**Propuesta de plan de acción para elevar la satisfacción de los jubilados de la
EMPRESA PUERTO MOA**



	2000				2050			
	Población total (millones)	Pobl. 65+ (millones)	% 65+	Edad mediana	Población total (millones)	Pobl. 65+ (millones)	% 65+	Edad mediana
Mundo	6,086	421	6.9	26.8	9,076	1,465	16.1	37.8
Países desarrollados	1,193	171	14.3	37.3	1,236	321	25.9	45.5
Países en desarrollo	4,892	250	5.1	24.3	7,840	1,144	14.6	36.6
<i>Los menos desarrollados</i>	<i>674</i>	<i>21</i>	<i>3.2</i>	<i>18.3</i>	<i>1,735</i>	<i>114</i>	<i>6.6</i>	<i>27.3</i>
África	812	27	3.3	18.4	1,937	129	6.7	27.4
Asia	3,676	216	5.9	26.2	5,217	911	17.5	39.9
Europa	728	107	14.7	37.6	653	180	27.6	47.1
<i>Europa meridional</i>	<i>146</i>	<i>24</i>	<i>16.5</i>	<i>38.2</i>	<i>139</i>	<i>45</i>	<i>32.5</i>	<i>50.1</i>
<i>España</i>	<i>41</i>	<i>7</i>	<i>16.7</i>	<i>37.4</i>	<i>43</i>	<i>15</i>	<i>34.1</i>	<i>49.9</i>
América Latina y el Caribe	523	29	5.6	24.4	783	144	18.4	39.9
América del Norte	315	39	12.4	35.4	438	93	21.1	41.5
Oceanía	31	3	9.7	31.2	48	9	19.3	40.5

(*) Europa meridional: España, Italia, Grecia, Portugal, Serbia.

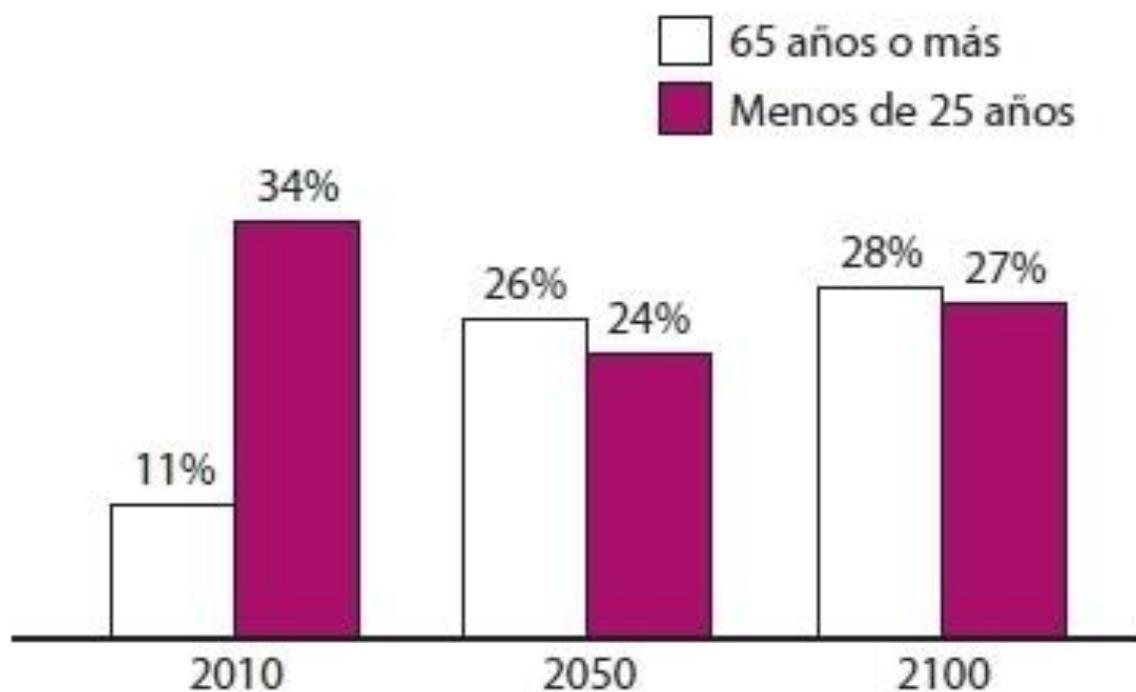
Fuente: N.U.: World Population Prospects: The 2012 Revision. N.U.

Anexo No. 2

ENVEJECIMIENTO DE LA POBLACION MUNDIAL



ENVEJECIMIENTO DE LA POBLACIÓN MUNDIAL



Fuente: N.U.: World Population Prospects: The 2012 Revision. N.U.

Anexo No. 3

Guía de Observación.



Objetivo: Constatar la eficacia y pertinencia del plan de acción.

Acciones:

- 1- Controlar la asistencia de los jubilados en las jornadas de trabajo por la cultura industrial.
- 2- Valorar la participación de los jubilados en labores de mantenimiento y reparación de equipos.
- 3- Controlar la participación de los jubilados en las actividades políticas y culturales de la empresa en las que son convocados.
- 4- Evaluar la atención que el sindicato de la empresa y la dirección brindan a los enfermos crónicos.

Anexo No. 4

ENCUESTA



1- Datos Generales

Instrucciones: Escriba el número que corresponda a su respuesta en el casillero en blanco:

1	Femenino	2	Masculino	<input type="checkbox"/>
---	----------	---	-----------	--------------------------

2- Edad

1	55 a 60 Años	<input type="checkbox"/>
2	61 a 65 Años	
3	66 a 70 Años	
4	70 a 75 Años	
5	76 y más Años	

3- Estado Civil

1	Soltero	<input type="checkbox"/>
2	Casado	
3	Conviviente	
4	Viudo	
5	Separado	

4- Ud vive en

1	Casa Propia	<input type="checkbox"/>
2	Casa Arrendada	
3	Casa de Familiares	
4	Otros	

5- Nivel de Estudios. (Marque con una X)

Propuesta de plan de acción para elevar la satisfacción de los jubilados de la
EMPRESA PUERTO MOA



1	Básico	
2	Medio	
3	Medio Superior	
4	Universitario	

6- Esta satisfecho con la atención recibida como jubilado por la Empresa Puerto Moa. (Marque con una X)

1	Muy Satisfecho	
2	Satisfecho	
3	Ni Satisfecho, ni no Satisfecho.	
4	Insatisfecho	
5	Muy Insatisfecho	

7- Disposición para colaborar en trabajos que la entidad necesite. (Marque con una X)

1	Si	
2	No	

8- Disposición para presentar trabajos de Fórum. (Marque con una X)

1	Si	
2	No	

Propuesta de plan de acción para elevar la satisfacción de los jubilados de la
EMPRESA PUERTO MOA



- 9- Interés por participar en las actividades políticas culturales que realiza la Empresa Puerto Moa "Comandante Raúl Díaz Argüelles". (Marque con una X)

1	Si	
2	No	

- 10- Esta satisfecho con la atención que brinda la empresa a los jubilados con enfermedades crónicas. (Marque con una X)

1	Si	
2	No	

Anexo No. 5

Jubilados de la Empresa Puerto Moa, Enero 2002-Diciembre 2012.

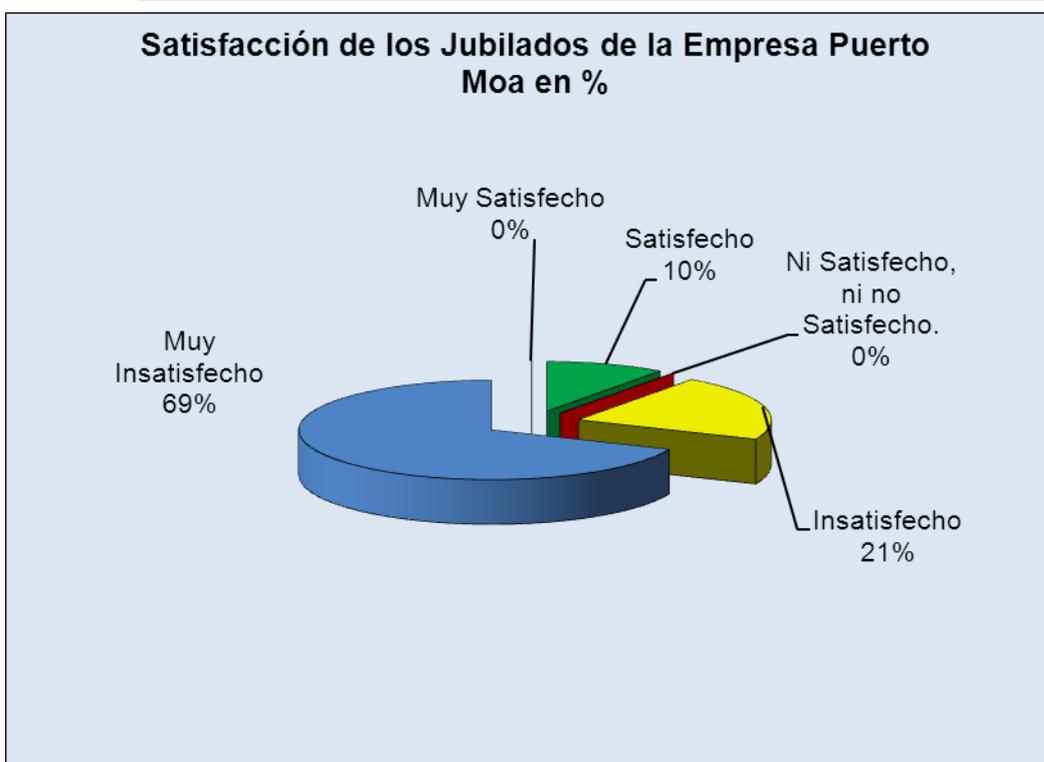
**Propuesta de plan de acción para elevar la satisfacción de los jubilados de la
EMPRESA PUERTO MOA**



Años	Zona Moa		Zona Punta Gorda-Yamanigüey		Zona Nicaro		Total	
	Total	De ellos-Asociados al Sindicato	Total	De ellos-Asociados al Sindicato	Total	De ellos-Asociados al Sindicato	Total	De ellos-Asociados al Sindicato
2002	105	102	47	47	41	41	193	190
2003	107	107	45	45	47	47	199	199
2004	115	114	45	44	49	49	209	207
2005	108	106	43	41	45	45	196	192
2006	101	100	45	42	48	48	194	190
2007	110	104	43	41	46	46	199	191
2008	111	105	49	48	45	45	205	198
2009	115	108	47	45	48	48	210	201
2010	116	110	45	27	47	47	208	184
2011	114	97	45	27	48	48	207	172
2012	97	94	45	28	48	48	190	170

Anexo No. 7

SATISFACCIÓN DE LOS JUBILADOS DE LA EMPRESA PUERTO MOA



Anexo No. 6

JUBILADOS ENCUESTADOS POR GRUPO DE EDADES.

