

ANÁLISIS DE LA AFECTACIÓN DE LOS CONFLICTOS FAMILIARES EN EL  
TRABAJO. CASO TRABAJADORES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL MÉDERI

PRESENTADO POR:  
MAYDA ANDREA PATIÑO CASTRO

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL  
BOGOTÁ D. C.

## Tabla de contenido

Introducción.....	4
1. Capítulo I.....	6
1.1 Contextualización.....	6
2. Capítulo II.....	9
2.1 Problema de investigación.....	9
2.2. Objetivos de investigación.....	13
2.2.1 Objetivo general.....	13
2.2.2 Objetivos específicos.....	13
2.3. Justificación.....	14
2.4 Aspectos Metodológicos.....	16
2.4.1 Categorías de análisis.....	17
2.4.2 Población y muestra.....	18
2.4.3 Instrumentos.....	19
2.4.4 Análisis de la Información.....	21
3 Capítulo III.....	22
Marco teórico.....	22
3.1 Calidad de Vida.....	22
3.2 Calidad de Vida Laboral.....	25
3.3 Desempeño Laboral.....	28
3.4 Familia.....	30
3.5 Relaciones Trabajo y Familia.....	34
3.6 Conflicto trabajo – familia.....	36
3.7 Conciliación trabajo y familia.....	40

4	Capítulo IV .....	43
4.1	Análisis de Resultados .....	43
5	Capítulo V .....	53
5.1	Propuesta de Intervención .....	53
5.2	Problema de intervención.....	53
5.3	Objetivo general .....	54
5.4	Objetivos específicos.....	54
5.5	Metodología .....	55
5.6	Matriz de Intervención con indicadores .....	56
5.7	Presupuesto.....	62
5.8	Cronograma .....	66
	Conclusiones .....	68
	Referencias bibliográficas.....	71
	Anexos .....	76

## **Introducción**

La calidad de vida es un tema importante no sólo para las personas, también para las organizaciones, además de ser necesaria en el quehacer diario sirve como herramienta estratégica de las empresas. El bienestar y el reconocimiento del trabajador como ser humano con todo lo que esto abarca, se ha tratado desde hace varias décadas con la intención de dignificar los momentos que el sujeto vive en el lugar del trabajo y en función del mismo.

La evolución de la administración y la ruptura del paradigma de los recursos humanos han aportado nuevas prácticas de contratación y trabajo, nuevas teorías y tendencias de cómo se debería entender el talento humano ya que este es el principal insumo de una empresa, y para poder mantenerse en el mercado competitivo del mundo laboral hoy día es prácticamente una obligación para las organizaciones involucrar los aspectos sociales de los trabajadores en el contexto empresarial.

Como resultado de la construcción cultural y social en América Latina se ha notado el gran trabajo que ha costado avanzar en temas que impacten la calidad de vida laboral respecto a otros continentes ya que el desarrollo se ha dado paulatinamente y en la minoría de la población, particularmente en un país como Colombia en donde aún se evidencia una gran cantidad de empleo informal, resulta interesante estudiar en una empresa una de las características que impacta la calidad de vida y que no es muy reconocida en el ambiente laboral, la familia.

Son diversas las variables que pueden influenciar en la calidad de vida de una persona dentro del trabajo y fuera de él, así mismo la satisfacción que tiene de las condiciones que acompañan cada uno de los escenarios en los que se desempeña, estas variables resultan importantes para las empresas ya desde allí se debe garantizar que los trabajadores puedan ser impactados de una forma positiva.

Uno de los aspectos relevantes en las personas son las ocupaciones que puedan tener en sus diferentes momentos; tales como el trabajo y el no trabajo, y como estos están relacionados, en el desarrollo de este texto se va a plantear un estudio para identificar las condiciones de la familia que pueden impactar en el entorno del trabajo.

En el desarrollo del presente documento se hace la selección y descripción de una empresa del sector salud para investigar la afectación de los conflictos familiares en el trabajo; para ello se realizará una revisión bibliográfica de la teoría que abarca los principales conceptos de este estudio: la calidad de vida, la familia, el trabajo, las relaciones y los conflictos que se derivan de dicha relación.

Se describe la relación que existe entre ellos y además se argumenta como desde allí se da respuesta a los objetivos que se plantearon para el desarrollo de la investigación definiendo la metodología a usar y los instrumentos que serán aplicados para la recolección de datos e información pertinente del estudio así como el análisis de la misma. Finalmente se mostrarán los resultados obtenidos y las conclusiones de la investigación, a partir de estos se formula una propuesta de mejoramiento para la organización en la que se realizó la investigación.

# 1. Capítulo I

## 1.1 Contextualización

La Corporación Hospitalaria Juan Ciudad (Méderi) es el resultado de un proyecto social que agrupa tres importantes entidades; Compensar, la Universidad del Rosario y la Orden Hospitalaria San Juan de Dios; con el fin último de plantear escenarios de administración conjunta que construyan un modelo de gestión, ejemplo para el país, a través de la experiencia de las tres organizaciones (Méderi, 2014) Méderi es una empresa sin ánimo de lucro, establecida como una Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) en Bogotá.

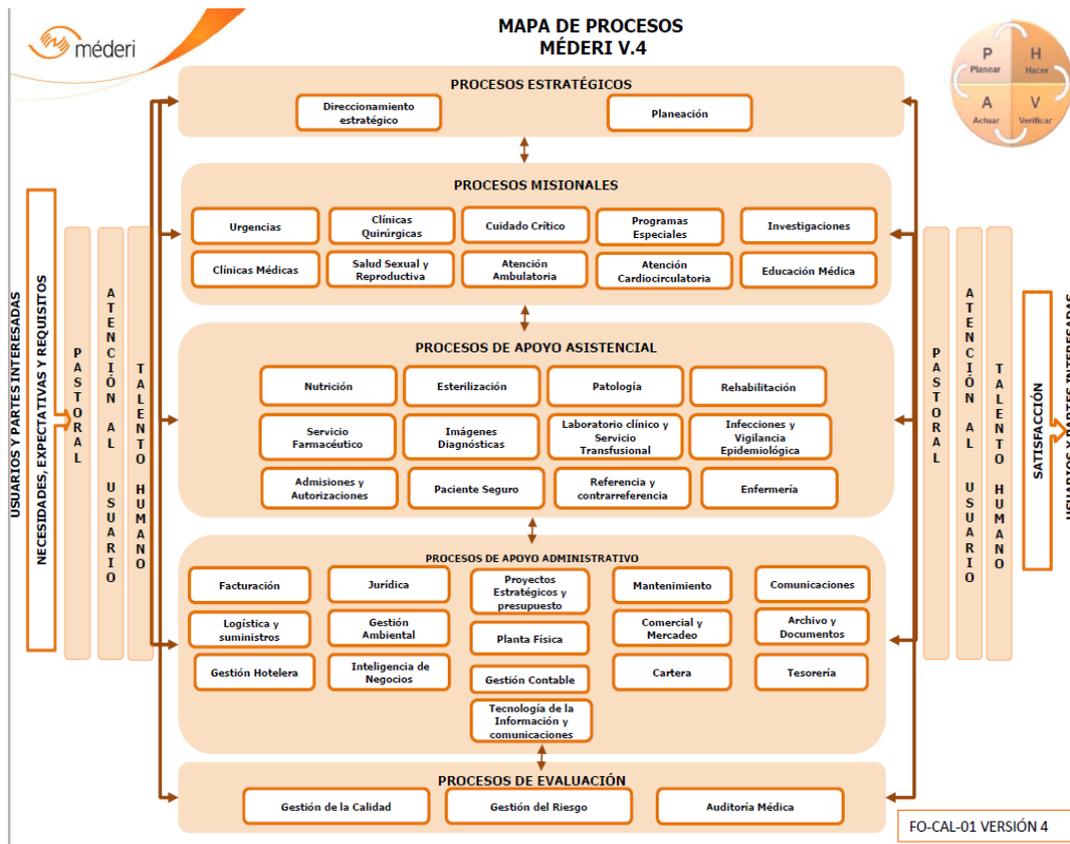


Imagen 1: Intranet Méderi 2016

Méderi tiene 46 procesos (áreas de trabajo) divididos en dos líneas: asistenciales y administrativos que articulan el funcionamiento del hospital (ver imagen 1) y una planta de

personal autorizada de 2600 personas en promedio al mes. Para el ejercicio de investigación se tomará como objeto de estudio el proceso de Enfermería que está conformada por un total de 1112 personas.

Méderi cuenta con contratos de trabajo directos con el hospital por un término fijo de tres meses, los cuales se prorrogan por el tiempo legal, cuenta con todas las condiciones legales, esto incluye toda la cobertura del sistema de seguridad social para los trabajadores y el reconocimiento de las prestaciones sociales.

Como beneficios extralegales cuenta con un seguro de vida y un seguro de exequias sin ningún costo para el trabajador y su núcleo familiar, un auxilio de \$30.000 pesos para los trabajadores que devengan menos de 4SMLV y que desean adquirir plan complementario de salud, un permiso remunerado de tres días hábiles por calamidad doméstica, descuentos para formación de estudios superiores en dos universidades de Bogotá, además convenios con entidades financieras que le permiten al trabajador obtener créditos de vivienda, créditos de libre inversión, etc., Méderi tiene una cooperativa de ahorro que fomenta en el trabajador las buenas prácticas para el manejo de las finanzas personales, además tiene a servicio de los trabajadores y su núcleo familiar todos los servicios de salud que presta el hospital bajo unas tarifas especiales.

Para los procesos asistenciales existe el pago de un incentivo variable que se reconoce de acuerdo con la productividad de cada servicio y el cumplimiento de los indicadores de desempeño establecidos para los equipos de trabajo.

El departamento de Talento humano cuenta con un *programa de calidad de vida* y un *programa de seguridad y salud en el trabajo*, los dos están en cabeza del director de talento humano y cada uno es liderado por un coordinador quien a su vez cuenta con un equipo de trabajo que apoya el diseño y la ejecución de las actividades de cada programa.

Estos programas están enfocados en el desarrollo de actividades complementarias, que permitan al trabajador acceder a espacios diferentes al trabajo, como oportunidades de participación en eventos deportivos, charlas saludables, convivencias para realizar acompañamiento espiritual y reconocimiento de fechas especiales.

Méderi está catalogada como una grande empresa, la cual cuenta con prácticas que tienen como objetivo velar por el bienestar de los trabajadores, sin embargo no se ha realizado antes un estudio que permita identificar si las relaciones familiares tienen incidencia con el desempeño de las personas o con los indicadores de rotación y/o ausentismo, por lo tanto poder obtener esta información le resultaría útil ya que se conocería otra perspectiva del trabajador y de cómo este se siente al interior de la organización, incluyendo sus situaciones familiares y la forma que estas influyen en su desempeño laboral.

El Hospital, tiene como herramienta para identificar necesidades personales o laborales de los trabajadores, un programa llamado *Talento Humano lo escucha* el cual busca generar confianza en los trabajadores a través de espacios para dialogar acerca de inconvenientes o situaciones laborales y extra laborales, además brindar acompañamiento a los trabajadores en condición de vulnerabilidad.

Como se puede evidenciar en el hospital actualmente existen programas y actividades encaminadas a la mejora de la calidad de vida de los trabajadores, una muestra de esto se ve en que tienen unos beneficios que van más allá de lo que establece la ley lo cual puede dar la percepción que existe un interés real de las directivas por el bienestar de sus empleados, sin embargo es importante conocer el punto de los vista de los trabajadores y determinar si realmente estos programas y/o practicas están teniendo el impacto esperado.

## **2. Capítulo II**

### **2.1 Problema de investigación**

Los trabajadores del sector salud tienen una particularidad y es el tiempo que dedican a su labor, a diferencia de otros sectores este requiere una atención de 24 horas del día y 7 días a la semana, lo cual implica que las empresas deben generar unos turnos de trabajo para cubrir las necesidades del servicio. De acuerdo con (Irma, 2005) la actual tendencia en América Latina a la flexibilidad en las jornadas laborales ha afectado a los trabajadores. Pues la modalidad de trabajo por turnos, tiene repercusiones en la vida familiar, porque los horarios se organizan solo en función de los intereses de las empresas sin tener en cuenta los impactos que pueda tener en la vida de los trabajadores.

Dentro del servicio de Enfermería del Hospital existen tres horarios para el cumplimiento de las labores asistenciales el primero es en la jornada de la mañana de lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y un día del fin de semana de 7:00 am a 7:00 pm; en la tarde de 1:00 pm a 7:00pm y un día del fin de semana de 7:00 am a 7:00 pm; y el turno de noche de 7:00 pm a 7:00 am día de por medio, a primera vista estos horarios están diseñados para que los trabajadores ajusten su tiempo y así puedan organizar la dedicación en los aspectos no laborales cómo lo es la familia.

Dadas las razones de superación y permanencia que desarrollaron las mujeres en las últimas décadas al prepararse profesionalmente con un nivel de educación y dada la necesidad de sobrevivir, lo que se entiende como responsabilidades que la conducen a asumir otro tipo de roles; el paradigma de la inclusión de las mujeres en el mundo laboral ha sido transformado, pues en la actualidad es normal encontrar en las organizaciones una cantidad significativa de mujeres que iguala e incluso supera la cantidad de hombres, distinto a lo que sucedía hace unas décadas. Sin embargo, las mujeres también desean realizarse de otra forma, esto incluye las relaciones sociales, de pareja, maternas, etc., por lo tanto es muy complejo que estas características se puedan desarrollar por separado.

Con la incursión de la mujer en el mundo laboral y las transformaciones que se han dado en el contexto social, es importante identificar que situaciones derivadas de estos cambios

se pueden presentar en el trabajo y cómo afectan la calidad de vida laboral de las personas, especialmente de las mujeres porque estas naturalmente siguen teniendo el papel dominante en el manejo de las relaciones familiares, pues históricamente la mujer ha sido quien asume las responsabilidades del hogar.

Una muestra de lo anterior se evidencia en la población trabajadora del servicio de Enfermería del Hospital Méderi la cual actualmente se constituye alrededor del 70% por mujeres (Méderi Talento Humano , 2017), este aumento de la fuerza de trabajo femenina en los últimos años implicó sobre todo a mujeres comprometidas y con cargas de familia, ya que estas cargas no son un determinante a la hora de decidir trabajar, es decir soltera o casada, con hijos grandes, pequeños, o sin hijos hoy día la mujer no modifica su decisión de salir o no a trabajar, lo que quiere decir que en los sitios de trabajo ya es fácil encontrar una gran cantidad de hogares encabezados por jóvenes, hogares unipersonales y hogares asumidos por mujeres que solo quieren mejorar su calidad de vida a través del trabajo (Wainerman, Familia, Trabajo y Género, 2003), de lo cual se puede concluir que en la actualidad la construcción y el desarrollo del rol de la familia y el rol del trabajo no se puede hacer por separado entre hombres y mujeres.

Paralelamente a lo dicho en el párrafo anterior, al interior de las organizaciones también han tomado fuerza el ausentismo, la deserción laboral, el clima laboral, entre otros. Particularmente en el hospital Méderi un promedio del 7% de la población presenta ausentismo frecuente en el mes; bien sea por incapacidades originadas por enfermedad común, por accidentes de trabajo, licencias y/o permisos para atender asuntos familiares, etc. (Méderi Talento Humano , 2017).

Este último aspecto argumenta que una de las razones por las que los trabajadores del Hospital se ausentan del trabajo es por la necesidad o con la intención de atender asuntos familiares y/o personales, señala claramente que las relaciones y situaciones en el interior de las familias pueden estar presentando conflictos y que absolutamente existe una relación directa entre las dificultades del hogar y el cumplimiento y desempeño en el trabajo; desde aquí surge la pregunta sobre ¿cómo ha manejado la organización la conciliación entre vida familiar y laboral?.

Además se puede evidenciar que la mayoría de los casos que asisten a *talento humano lo escucha* abordan una problemática de origen externo a las actividades del trabajo, problemáticas que impactan el desarrollo de las actividades de los trabajadores ya que el uso de los recursos (tiempo y energía) están permeados por este tipo de conflictos.

Mientras el Hospital Méderi no incluya políticas, programas y acciones dirigidas a las familias de los trabajadores y con ellos a la atención y acompañamiento de problemas en el interior de las familias, el desempeño y la permanencia de sus trabajadores se verán afectados negativamente.

Actualmente la rotación mensual del personal del hospital se encuentra en un 3.90% y del personal de enfermería el promedio mensual se encuentra en un 2.40% (Méderi Talento Humano , 2017), indicador que vale la pena evaluar y determinar si dicha deserción está influenciada por las condiciones laborales, o por la responsabilidad de atender actividades fuera del contexto laboral y/o por aspectos de relacionados con la familia.

La satisfacción producida por la relación trabajo y familia es directamente proporcional con el bienestar físico y mental, debido a que a mayor grado de satisfacción se obtendrá un mayor bienestar, esto mismo ocurre con los conflictos que puedan existir en el trabajador, ya que las actividades familiares afectan las actividades laborales y viceversa, estos conflictos repercuten directamente en la calidad de vida de la persona.

En Colombia particularmente se han realizado varios estudios sobre las relaciones trabajo y familia, los resultados obtenidos demuestran que no existen políticas que permitan la conciliación de dichas relaciones y que son muy pocas las empresas que desarrollan estrategias y/o programas para mitigar realmente los problemas que afectan la calidad de vida de sus trabajadores.

Actualmente es común encontrar que los departamentos de gestión humana normalmente entienden que el bienestar y la calidad de vida de sus trabajadores se limitan a actividades o celebraciones de fechas conmemorativas y/o apoyo en actividades de capacitación laboral y realizar un estudio más de fondo que permita identificar aspectos más concretos sobre sus conflictos, puede ser mucho más beneficioso para la organización y para el trabajador.

Para que las estrategias de conciliación entre trabajo y familia sean efectivas lo ideal es integrar el contexto social con el empresarial, no se puede pensar sólo en la persona como trabajador o sólo como sujeto familiar ya que está comprobado que la relación, el aprendizaje y las experiencias dadas en uno de los ámbitos se traslapa en el otro y es el resultado de las actividades desarrolladas en los dos contextos, familiar y laboral.

Identificar los aspectos que conllevan a diversos perfiles de la vida laboral y personal, como pueden ser los conocimientos y habilidades, las condiciones de género, las expectativas laborales, el estilo de vida, los valores y creencias de crianza, las oportunidades de empleo, la diversidad de roles, el tiempo disponible para atender cada rol, y las relaciones sociales es necesario para la organización ya que puede conocer los problemas reales que abordan sus trabajadores y sus causas de fondo (Guerrero, 2003).

Es importante tener en cuenta que las existencias de algunos factores familiares inciden en el ámbito laboral y que depende de cada caso, se evidencia la diferencia en el resultado de los efectos, por ejemplo, el estado civil de las personas, la cantidad de hijos o adultos mayores bajo su responsabilidad, las relaciones con la familia, la división del trabajo al interior de la familia, las características de la pareja, etc. Así mismo los factores laborales que se relacionan directamente con el desempeño en la familia, como lo son el horario de trabajo, el salario, el tipo de contratación, las responsabilidades, el puesto de trabajo etc (Guerrero, 2003).

El problema que guiará el estudio es:

¿Cuáles son los conflictos existentes en las relaciones familiares de los trabajadores y de qué manera afectan su desempeño en el trabajo?

## **2.2.Objetivos de investigación**

### **2.2.1 Objetivo general**

Analizar los conflictos existentes dentro de las familias de los trabajadores y la manera como están afectando su desempeño en el trabajo y su calidad de vida.

### **2.2.2 Objetivos específicos**

1. Comprender los conflictos existentes al interior de las familias de los trabajadores del hospital Méderi.
2. Clasificar los conflictos familiares existentes de los trabajadores del hospital Méderi y establecer su relación con el desempeño en el trabajo.
3. Analizar la relación de los resultados obtenidos frente a los resultados del área de gestión humana del hospital Méderi.
4. Plantear estrategias de gestión social centradas en la implementación de conciliación vida familiar y laboral para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores.

### **2.3. Justificación**

La realización de esta investigación está encaminada a comprender de forma profunda cuáles son los conflictos que se pueden presentar en los trabajadores derivados por la carga de dos actividades paralelas como lo son el trabajo y la familia, dado que la mayoría de las empresas refieren un bienestar laboral basado en la calidad de vida del trabajador enfocado en la empresa.

La identificación de los aspectos de la situación familiar del trabajador que tienen un impacto sobre el trabajo son importantes para la organización pues a partir de estos la empresa podrá diseñar estrategias que le permitan mitigar las consecuencias en las personas de manera efectiva, realizadas con base en información real que será suministrada directamente por el trabajador y no bajo la predicción de las directivas de la organización sobre cómo aportar en la calidad de vida del trabajador.

En Colombia son muy pocas las empresas que han implementado estrategias que aporten a la conciliación entre el trabajo y la familia, pues a pesar que se han realizado varias investigaciones al respecto, los resultados son meramente descripciones de las situaciones encontradas y de la importancia reconocer el tema del ámbito familiar de los trabajadores en la organización, pero las empresas no van más allá.

La tendencia actual para las empresas debería incluir factores sociales que por largo tiempo se han dejado de tener en cuenta en los procesos administrativos, el reconocimiento de este tipo de relaciones alineada con la situación actual del país y con el tema de la paz y la inclusión de las personas reinsertadas del conflicto pueden servir como oportunidades para mejorar las condiciones de trabajo y que los procesos administrativos estén mejor diseñados y establecidos pero sobre todo sean efectivos.

La finalidad de este trabajo es académica, sin embargo, el interés va mucho más allá, y es poder intervenir en los procesos de la organización, especialmente los procesos de gestión humana, en donde se puedan proponer estrategias que impacten de manera positiva la integración entre la vida personal y familiar de los trabajadores.

Méderi es una Empresa Prestadora de Servicios de Salud, con alto impacto en la sociedad, al ser garante de unos de los derechos fundamentales consagrados en la constitución

política, el derecho a la salud. Por lo tanto, es importante que la atención de este derecho sea oportuna y efectiva, la forma de trabajo en este sector es muy particular ya que naturalmente requiere no sólo esfuerzos físicos de los trabajadores si no todo su potencial pues el servicio que se presta no es tangible pero si vital.

Así mismo existe un interés de la institución por conocer y estudiar los conflictos que se puedan presentar en las relaciones familiares de los trabajadores, pues lo ideal es impactar a los trabajadores de una manera positiva ya que el resultado final es el aporte que tiene el hospital en la sociedad.

Se considera pertinente para el Hospital poder conocer detalladamente las situaciones laborales y familiares que generan conflicto a los trabajadores y sus familias a fin de adoptar nuevas estrategias que permitan mejorar el plan de bienestar actual, pues a pesar de contar con diversas actividades y programas encaminados a mejorar la calidad de vida de los trabajadores se presentan casos de ausentismo, alta rotación y bajo rendimiento cómo lo sustentan los reportes oficiales de Talento Humano en el año 2016 – 2017.

Identificar los efectos de dichos conflictos no solo es importante para el trabajador, también para la empresa ya que así se pueden integrar los intereses de las dos partes y aportar en la calidad de vida, lo cual va a beneficiar el desempeño de la organización y el bienestar del trabajador.

Al final del proceso investigativo se diseñará una propuesta de intervención basada en los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados que permita llegar a los trabajadores de una manera más efectiva y sobre todo que sus necesidades de equilibrar la vida familiar y personal, con la vida laboral sean tenidas en cuenta.

## 2.4 Aspectos Metodológicos

El desarrollo de este proyecto de investigación está motivado por el paradigma constructivista ya que define la noción de “acción discursiva” como el objeto de investigación con el fin de estudiar estos procesos de construcción social, eliminando constantemente de sus conceptos categorías metafísica y mentalistas para dar cuenta de la subjetividad, y categorías materialistas para dar cuenta de la realidad social (Sandoval, 2010). Se llevará a cabo con el método cualitativo.

Existen tres tipos de métodos para la investigación social: el cuantitativo, el cualitativo y el comparado. El método en términos de investigación se entiende como “Indagación de “verdades” científicas. Comprobación de hipótesis (conjetura razonada que se espera encontrar en un conjunto de pruebas empíricas), utilización de la inducción y deducción (Ragin, 2007); la organización y el procedimiento propio de la rigurosidad investigativa se convierten en una serie de pasos, que mezclan los procesos cualitativos, cuantitativos y comparados. Los métodos se diferencian en sus énfasis y en sus fuentes, pero todos comparten una serie de pasos que hacen que su conocimiento sea verídico y constatable. Los pasos determinados en la actividad investigativa son: 1. Estudio de obras – estado del arte; 2. formulación de hipótesis; 3. diseño de investigación; 4. recolección de datos; 5. análisis de los datos; y 6. prueba o refutación de hipótesis.

Las investigaciones cualitativas, tienen un carácter empírico, inductivo. En el que se establece correspondencia entre dos o más atributos aplicables a un número de casos amplio (Ragin, 2007). Por su parte, las investigaciones cuantitativas se encuentran asociadas a las ideas y teorías sociales, y son de carácter deductivo, con concepciones predominantemente cuantitativas, tienen correspondencia entre dos o más atributos aplicables a un número de casos amplio. (Ragin, 2007) Finalmente, las investigaciones de corte comparativo entremezclan las dos formas, teórico y empírico y la diversidad existente entre un número de casos moderado (Ragin, 2007)

El enfoque de la investigación es cualitativo, con un modo inductivo ya que inicialmente se realizará una descripción de los resultados obtenidos del estudio de los conflictos de las relaciones pero que su finalidad real es comprender e interpretar el fenómeno a estudiar,

por lo que se debe establecer una interacción con el objeto de investigación, para luego plantear o proponer formas de intervención.

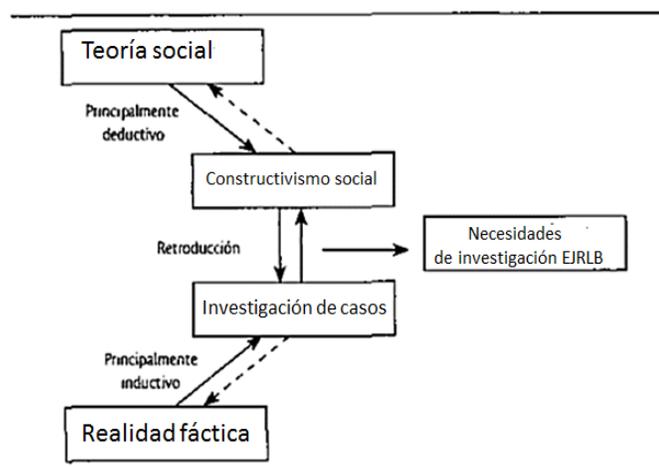


Gráfico modificado de (Ragin, 2007; p 107)

Ahora bien, dichos métodos se combinan en la acción investigativa, y se complementan con una serie de elementos metodológicos.

A su vez del método no se desliga una metodología, la cual es recomendable que cumpla con criterios de construcción social del conocimiento, en donde se entienda al sujeto y sus experiencias como parte fundamental de la construcción del conocimiento. En este sentido la investigación al igual que “El currículo constructivista tiende a generar los espacios para que se descubran las relaciones del ser humano consigo mismo, con su familia con las comunidades, con las sociedades, con la naturaleza, y con la misma complejidad del conocimiento construido históricamente” (EJRLB, 2013).

#### 2.4.1 Categorías de análisis

Las categorías de análisis para el desarrollo de la investigación se sustentan en la teoría trabajada en el desarrollo del documento, así mismo son las que guiarán la aplicación del instrumento con el cual se va a recolectar la información, para así poder dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados para la investigación, de acuerdo como se muestra a continuación:

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		<b>CATEGORÍAS DE ANÁLISIS</b>
1	Comprender los conflictos existentes al interior de las familias de los trabajadores del hospital Méderi	Conflictos trabajo - familia Calidad de Vida
2	Clasificar los conflictos familiares existentes de los trabajadores del hospital Méderi y establecer su relación con el desempeño en el trabajo	Relación trabajo - familia Conflictos trabajo - familia Desempeño
3	Analizar la relación de los resultados obtenidos frente a los procesos del área de gestión humana del hospital Méderi	Calidad de vida laboral Conflictos trabajo – familia Relación trabajo - familia Desempeño
4	Plantear alternativas de gestión social centradas en la implementación de conciliación vida familiar y laboral para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores	Conciliación trabajo - familia

#### **2.4.2 Población y muestra**

La población objeto de estudio para esta investigación son los trabajadores del servicio de Enfermería del Hospital Méderi. La planta actual de este servicio está compuesta por un total de 1112 personas, la cual incluye Enfermeros profesionales y Auxiliares de Enfermería.

Para los estudios cualitativos es común encontrar muestras pequeñas no aleatorias, lo que quiere decir que el investigador puede aplicar criterios distintos a la calidad del tamaño para seleccionar los participantes. Debido al tamaño de la muestra se pone en duda la representatividad de los resultados, sin embargo es importante reconocer “que el interés de la investigación cualitativa en ocasiones se centra en un caso que presenta interés

intrínseco para descubrir significado o reflejar realidades múltiples, por lo que la generalización no es un objetivo de la investigación” (Blanco & Castro, 2007)

Por ser una investigación de tipo cualitativo con naturaleza descriptiva e interpretativa la muestra con la cual se trabajará el estudio, es una muestra seleccionada de acuerdo con el criterio del investigador. Para este análisis se realizará la selección de dos grupos focales cada uno con una muestra de 10 trabajadores que contenga participantes de los dos géneros y que incluya los dos niveles de cargo existentes dentro del servicio.

### 2.4.3 Instrumentos

Los instrumentos técnicos, que se proponen, no son un tema de menor importancia, por el contrario son relevantes para obtener y comprobar los datos considerados pertinentes a los objetivos de la investigación.

Para las investigaciones cualitativas existen varias técnicas e instrumentos como las entrevistas a profundidad, estructuradas y semiestructuradas, la observación participante (constante y consciente) y grupos focales.

El principal instrumento para recolectar la información de esta de esta investigación es el Grupo Focal, Korman define un grupo focal como: *"una reunión de un grupo de individuos Seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación"* (Korman, 1986).

El desarrollo del grupo focal presenta diferentes momentos:

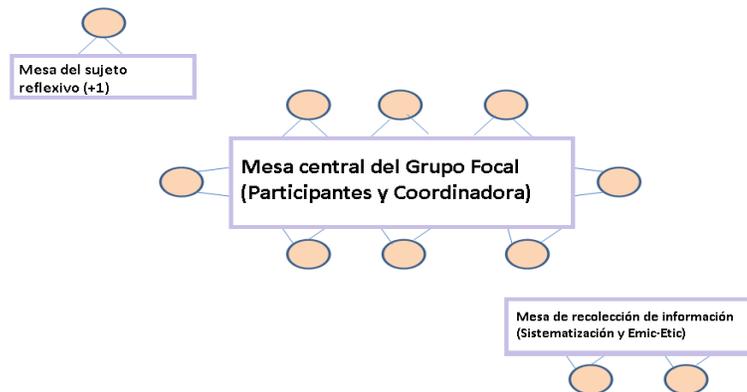
- ▶ 1. Encuadre. está relacionado con la presentación de la investigación y de las preguntas, se responde preguntas como ¿porque estamos aquí? ¿con quiénes? Y se presentan los objetivos de trabajo.
- ▶ 2. Dispositivo de entrada (preguntas) Los dispositivos de análisis están relacionados con las preguntas y la reflexión así como con la capacidad de medir la intensidad de la conversación.
- ▶ 3. Consensos, conclusiones del grupo. Cierre que recoja los elementos planteados por los participantes, reseñando discusiones, debates y perspectivas.

Roles:

- ▶ Coordinador(a), encargadas de los encuadres y las preguntas.

- ▶ Sistematizadores del proceso, recogen conclusiones del grupo.
- ▶ Recoger nemico y netico: cuaderno sobre la coordinación del grupo.
- ▶ El +1 está atento a los discursos del grupo es quien encapsula y está pendiente de quien no habló., respalda las actividades del resto de personas que desarrollan el proceso para que los objetivos y la información que se quiere hacer emerger salga a flote que no se desvié la información o porque alguien no habló.

Distribución de los participantes.



Korman, Hyman. The Focus Group Sensing. Dept. Of Sociology, SUNY at Stony Brook. New York. 1986.

Para el desarrollo del grupo focal se definirán unas preguntas orientadoras por cada categoría de análisis para así poder desarrollar la conversación y el debate en cada uno de los grupos garantizando que se abordarán los temas directamente relacionados con el estudio, el ejercicio será desarrollado por la investigadora.

Otro instrumento para el desarrollo de la investigación son las cifras oficiales del proceso de gestión humana del hospital Méderi puntualmente en los indicadores de rotación, ausentismo, resultados de desempeño y clima organizacional, esta información será suministrada directamente por la oficina a fin de poder integrar los resultados de la organización con los resultados de la aplicación del grupo focal.

#### **2.4.4 Análisis de la Información**

Para el análisis de la información es importante reconocer y comprender el discurso que se produce en la aplicación del grupo focal al permitir una nueva manera de vincular elementos entre sí; esta versión distinta de la realidad genera una nueva forma de transmitir el lenguaje, la sintaxis del sujeto y objeto de investigación como escritura para descifrar, como texto que hay que saber leer, lectura que exige interpretar un lenguaje que define.

Dicho discurso va a permitir revelar supuestos ocultos y descubrir significados cohibidos ya que por medio de un lenguaje diferente se van a encontrar elementos mucho más profundos que con una simple respuesta a una pregunta, se van a involucrar aspectos más significativos para el sujeto que están cargados necesariamente de la subjetividad, como lo menciona Ian Parker

“el análisis de discurso, en sus variadas formas, ofrece una explicación social de la subjetividad atendiendo a los recursos lingüísticos a través de los cuales el reino sociopolítico es producido y reproducido” (Parker & Burman, 1993).

Lo que naturalmente se debe interpretar y comprender de manera que describa lo que resulta como construcción de los sujetos.

Así mismo por medio del discurso resultado del grupo focal se relacionarán las cifras oficiales de la oficina de Talento Humano con los hallazgos evidenciados durante el desarrollo y la aplicación del instrumento y se revisará la teoría para dar soporte y argumentar la relación existente entre la realidad de la organización y la realidad de los trabajadores del servicio de enfermería del hospital Méderi.

### **3 Capítulo III**

#### **Marco teórico**

Debido al impacto que ha dejado la globalización y acompañado de los cambios políticos, económicos y sociales, las organizaciones han tenido que diseñar algunas estrategias que le permitan mantenerse en el mercado laboral y a su vez ser competitivas.

Una de las características que debe tener la empresa moderna es brindar calidad de vida a sus trabajadores, esto solo se puede materializar a través de condiciones laborales que fomenten el bienestar social a fin de obtener beneficios para las dos partes, y así demostrar que garantizar un empleo de calidad es directamente proporcional con un desempeño de calidad.

Teniendo en cuenta que el trabajo es uno de los escenarios en los que más tiempo invierten las personas, nace la necesidad de diseñar programas, estrategias y/o políticas que fomenten el equilibrio entre el ser como persona y trabajador, para que en cada uno de los roles que se ejerce haya calidad de vida.

Inicialmente es importante revisar que se entiende por calidad de vida, ya que dentro de la misión y la visión de las organizaciones la gran mayoría le apunta a eso e incluso algunas afirman hacerlo. En un País como Colombia la transformación de las empresas ha sido paulatina y por tal razón es que aún existen muchas personas que deben moverse en la informalidad para poder tener un empleo que le genere ingresos.

La economía de cualquier país requiere movilidad y esto es posible gracias a la fuerza del trabajo; por lo tanto, el trabajo o empleo juega un papel importante dentro del contexto ya que este permite el crecimiento y el desarrollo no solo del país, si no también es una herramienta para el desarrollo de la sociedad y la calidad de vida de las personas

#### **3.1 Calidad de Vida**

El concepto de calidad de vida está ampliamente relacionado con la satisfacción de necesidades humanas lo cual ha estado latente en todas las instancias cronológicas,

espaciales y temporales de la sociedad, aun así, el concepto de calidad de vida empieza a tomar fuerza en la década de los 60 y hasta la fecha es un concepto que ha logrado abarcar varios elementos del ser humano, como la salud, el bienestar, la educación, la economía, la política, etc... Como lo señala Arostegui la expresión Calidad de Vida aparece en los debates públicos en torno al medio ambiente y al deterioro de las condiciones de vida urbana, dados entre los años 50 y 60, es hasta entonces que nace el interés de medir el impacto que la industrialización tuvo en la sociedad, de este modo las Ciencias Sociales desarrolla indicadores sociales, estadísticos que permiten medir datos y hechos vinculados al bienestar social de una población. Estos indicadores tuvieron su propia evolución siendo en un primer momento referencia de las condiciones objetivas, de tipo económico y social, para en un segundo momento contemplar elementos subjetivos (Arostegi, 1998).

La calidad de vida es un concepto que se puede interpretar y definir desde varias perspectivas, como por ejemplo: la medicina, la económica, la sociológica, la política y la ambiental. Cada una con el objetivo de propender y preservar la calidad de vida, la medicina con la salud, la economía con los ingresos y/o la adquisición de bienes y servicios; los sociólogos con la inclusión del sujeto en la sociedad; la política como actor del funcionamiento de la sociedad; y el medio ambiente, con las condiciones ambientales en que se desarrolla el ciclo de vida de las personas (Cardona A. & Agudelo G., 2005).

Sin embargo, el concepto evoluciona y ahora tiene en cuenta aspectos mucho más complementarios tales como: los medios para obtener calidad de vida y lo que finalmente significa tener calidad de vida, los bienes materiales y los no materiales que hacen parte de la satisfacción de las necesidades básicas y las que no son satisfechas. (Allardt, 1998) Plantea dentro de su teoría la inclusión del tener, el amar y el ser como parte de la calidad de vida. El tener corresponde a las condiciones materiales necesarias para no vivir en la miseria, estos son los recursos económicos de cada persona para así obtener una vivienda, un empleo, las condiciones de trabajo, acceso a la salud y acceso a la educación; el amar enfoca las necesidades de relacionarse con otras personas y de forjar una identidad social, estas relaciones se refirieren a la comunidad, la familia, los amigos, compañeros de trabajo y estudio, etc.; y el ser indica la necesidad del ser humano de integrarse a la sociedad y de vivir en armonía y deleitarse con la naturaleza, con las actividades de carácter político, la participación, el ocio y la vida en el trabajo.

El planteamiento de Eric Allardt engloba todos los elementos físicos y sociales que pueden aportar al cumplimiento de la calidad de vida de las personas, además de definir las necesidades deben satisfacerse para determinar si existe o no calidad de vida para una persona. Esta teoría va en el mismo sentido con la definición dada por la Organización Mundial de la Salud para el concepto calidad de vida “la percepción individual de la propia posición en la vida dentro del contexto del sistema cultural y de valores en que se vive y en relación con sus objetivos, esperanzas, normas y preocupaciones”.

Otro autor que realiza un análisis de la calidad de vida es Max-Neef, el cual por medio de su teoría desarrollo a escala humana destaca la importancia de diferenciar las necesidades humanas de los satisfactores, pues las necesidades son las que se pueden identificar en una cultura y los satisfactores se entienden como el medio por el cual se cubren dichas necesidades, Max-Neef menciona dos tipos de necesidades humanas: existenciales (ser, tener, hacer y estar) y axiológicas (subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, Identidad y Libertad) (Max-Neef, 1994). Por esta razón las oportunidades de acceso para los ciudadanos que se generen en la sociedad son fundamentales en la calidad de vida de las personas, ya que a través de estas es que se logra el desarrollo humano y de la misma sociedad.

(Sen, 1998), afirma que para los seres humanos es muy valiosa la posibilidad de vivir mucho tiempo y de disfrutar de una buena vida durante su existencia y que este tipo de cosas son las que resumen el deseo inmenso que tiene un ser humano para la vida, desde su teoría Sen aporta al concepto de calidad de vida una forma para determinar el bienestar y esta es cómo se obtiene la libertad y el desarrollo de las capacidades. Inicialmente se trata desde luego que las personas necesitan bienes para satisfacer sus necesidades básicas, posteriormente y aún más importante que poder obtener estos bienes es lo que dichos bienes aportan a las personas; y para finalizar las actividades trascendentales que una persona es capaz de realizar como integrante de una vida y una sociedad.

El mismo autor difiere en la medición del desarrollo de las naciones ya que se realiza con simples medidas económicas de crecimiento y para él el desarrollo se debe medir en términos de la libertad que poseen sus ciudadanos, libertad que se entiende como la capacidad de funcionamiento de las personas para tener una clase de vida valiosa y que

tienen razón en valorar. Dicha libertad es la finalidad del desarrollo humano y también es el medio para acceder a este por medio de las oportunidades sociales (salud y educación fundamentales para el desarrollo), económicas, de mercado y la libertad política en la toma de decisiones y la participación ciudadana.

De acuerdo con la teoría expuesta por Amartya Sen la calidad de vida está en una gran proporción determinada por las oportunidades que cada sujeto tiene para satisfacer sus necesidades, ya que no es comparable el contexto económico, político y social de las diferentes clases sociales en temas de acceso y cobertura, esto se refiere a temas puntuales cómo la salud o la educación que aun teniendo igualdad en las posibilidades de acceso para las diferentes clases sociales en miras de satisfacer sus necesidades, es evidente que no se encuentra un estándar de medición de la calidad vida que le aplique de igual forma a las personas y que determine que todos tienen una calidad de vida objetiva, pues a pesar que dos personas de diferente estrato social tengan la misma oportunidad de satisfacer su necesidad básica las condiciones de acceso siempre van a ser distintas por el contexto en el que cada una se desarrolla.

Un recurso muy importante para la calidad de vida es el trabajo y las condiciones que de este puedan derivarse; debido a que las oportunidades que puede ofrecer el estado en términos de acceso a la seguridad, salubridad y educación resultan “insuficientes” las personas se ven obligadas a encontrar alternativas que le permitan mejorar dichas oportunidades y así mismo los medios para satisfacer sus necesidades con mejor calidad, de acuerdo con lo anterior se inició el término de calidad de vida laboral pues en la misma vía es importante la vida en el trabajo y cómo desde allí se construyen y se consolidan las oportunidades de cada persona.

### **3.2 Calidad de Vida Laboral**

La calidad de vida laboral es un tema de estudio que ha estado latente en el tiempo, desde el origen de la necesidad de humanizar el trabajo y dignificar las condiciones en las que una persona accede a un empleo, sin embargo no ha tenido un impacto masivo en el contexto laboral y por lo tanto no todas las organizaciones han dado ese paso en el que dejan de escribirlo en papel para implementarlo en su modelo de administración.

Según Chiavenato, la calidad de vida laboral se define cómo la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas, lo cual ya está completamente especificado entre el trabajador y sus funciones en donde se delimitan el bienestar y la salud netamente en un contexto organizacional.

En el concepto calidad de vida laboral se pueden identificar dos perspectivas, una de ellas es la calidad de vida del entorno del trabajo, que hace referencia a las condiciones del trabajo que pueden resultar visibles y/o tangibles a los ojos de algún sujeto, y la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica, es decir la que no se puede apreciar a simple vista y se constituye a partir de la perspectiva del trabajador (Almudena Segurado & Esteban Agulló, 2002).

Por otro lado la calidad de vida laboral desde la dimensión psicológica se puede entender también desde una perspectiva subjetiva y por esta razón es que puede considerarse como el criterio propio de cada trabajador construido a partir de experiencias individuales en el entorno organizacional.

Entender la calidad de vida laboral desde el enfoque del trabajador, normalmente destaca aspectos como las vivencias en el ambiente de trabajo, la percepción de la organización, la motivación y la satisfacción. Por otro lado, existen autores que orientan sus definiciones desde la organización, lo que comúnmente es lo que resulta aplicable a la realidad de nuestro sistema organizacional en donde se tiene en cuenta la participación de los trabajadores, la autonomía en la toma de decisiones, el reconocimiento de los trabajadores como parte del negocio, las condiciones laborales y características estructurales y estratégicas de la organización, un gran aporte que abarca en detalle los elementos de la definición de calidad de vida laboral es

“A todo este conjunto más o menos integrado de variables y dimensiones se le denomina CVL: motivación hacia el trabajo; vinculación y necesidad de mantener el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal; satisfacción laboral; eficacia y productividad organizacionales; condiciones del entorno socioeconómico; bienestar físico, psicológico y social; relaciones interpersonales; participación del trabajador en el funcionamiento de la organización y en la planificación de sus tareas; autonomía y toma de decisiones de los individuos sobre sus respectivos puestos de trabajo; desarrollo integral del trabajador; estrategias de cambio para conseguir la optimización de la organización; métodos de gerencia de los recursos humanos; condiciones y medio ambiente de

trabajo; el trabajador como recurso y no como un costo empresarial / productivo (Granados, 2011)”.

En términos generales la calidad de vida laboral puede entenderse como la percepción que tienen los empleados de las condiciones de trabajo, del ambiente laboral, y de la concordancia entre la vida laboral, familiar y personal (Espinosa & Morris, 2002).

Uno de los factores para percibir la calidad de vida laboral es la satisfacción del trabajo, cuyo análisis muchas veces tiende a ser subjetivo pues la satisfacción puede ser afectada o influenciada por diversos sucesos ocurridos al trabajador.

Las empresas de la actualidad tienen un gran afán por implementar en su filosofía y cultura la calidad de vida laboral, pues la tendencia en el mundo es valorar a los trabajadores y legitimar la importancia de su papel dentro de la cadena de valor del negocio, personalmente considero que particularmente en nuestro país es un tema de “moda” ya que con el desarrollo de las nuevas generaciones y los cambios que ha dejado la globalización las empresas ahora se preocupan por su personal y que este de lo mejor de su potencial para que el mayor aporte se refleje en el resultado de la organización.

Para las organizaciones debe ser claro que el trabajador no solo ejerce su papel como individuo laboral ya que su fuerza de trabajo también está compuesta e impulsada por factores externos que aunque no ocupan un mismo lugar espacialmente hablando, si hacen parte del mismo sujeto.

Es importante tener en cuenta que no solo las variables internas relacionadas con el ambiente laboral aportan a la calidad de vida de las personas, también existen factores externos que impactan directamente en la percepción de las personas sobre la satisfacción de su trabajo, es aquí donde se debe entender que las personas no el 100% del tiempo desempeñan un rol laboral, pues hay diferentes escenarios y roles que obligatoriamente todas las personas deben asumir.

A pesar de esto muchas organizaciones limitan su aporte a la calidad de vida o su calidad de vida laboral netamente a las condiciones de trabajo, condiciones que la mayoría de las veces están encaminadas a cumplir lo que legamente se establece dejando de lado otros aspectos y elementos mencionados anteriormente que incluso tendrían mucho más impacto; una característica que tradicionalmente no es muy tenida en cuenta en el contexto

empresarial es la familiar, pues todo se reduce al contrato entre la persona y la empresa, sin apreciar que hay extensiones concomitantes al trabajador.

Uno de los roles de igual peso y trascendencia que el laboral es el familiar, por esto es importante que desde el escenario laboral se reconozca que este hecho es una realidad y no puede pensarse en el trabajador sin tener en cuenta la familia, ya que esta es vital en su percepción del trabajo y además también en su desempeño.

### **3.3 Desempeño Laboral**

El desempeño de los trabajadores en el mundo laboral no sólo se limita a ocupar un cargo y realizar tareas de forma correcta, hoy en día para las organizaciones no solo es importante cubrir una vacante, sino encontrar el personal idóneo para desempeñar un cargo, garantizando así un desarrollo óptimo y deseado de las actividades a cargo, por lo tanto las empresas han adoptado criterios de evaluación que de acuerdo con sus necesidades le permitan determinar si los trabajadores están cumpliendo o no con las expectativas que se tienen para el logro de los resultados propuestos por la organización.

Para Chiavenato el desempeño se define como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato I. , 2000), de lo anterior se entiende que por medio de las acciones planeadas y ejecutadas de cada individuo, este puede alcanzar el logro de los objetivos propuestos, sin embargo para Milkovich y Boudreau, el desempeño laboral integra diversas características individuales y plantean que “el desempeño laboral se determina por las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados” (Milkovich & Boudreau, 1994).

De lo anterior se puede concluir que el comportamiento que orienta el desempeño de las personas además de estar dado por características individuales involucra características propias del trabajo y la organización por lo tanto no es netamente un resultado dado por el sujeto ya que la empresa cumple un papel importante pues su dinámica administrativa y organizacional es también un impulsor de dicho desempeño.

Últimamente uno de los elementos que más se valora en el desempeño laboral es el conocimiento, especialmente en las empresas de servicios que no tienen posibilidades considerables de tangibilizar su negocio, así que además de las características y comportamientos de los trabajadores las empresas se preocupan por lo que este sabe tanto a nivel técnico como profesional y así poder definir de forma integral que espera del desempeño de sus trabajadores.

Es por esta razón que las empresas hoy conciben al trabajador por su conocimiento y por la capacidad de aplicarlo en las labores diarias respondiendo ante las diferentes situaciones que se puedan presentar en el contexto del trabajo, además las empresas ya han elevado su nivel de conciencia al aceptar que los trabajadores son el motor de la organización y que a parte de las características propias de cada ser humano existen factores asociados a este que influyen su desempeño como por ejemplo la motivación, la experiencia, el desarrollo de conocimientos y habilidades, los valores, los intereses, las actitudes, etc. (Salas, Díaz, & Pérez, 2012)

De acuerdo con lo anterior, para la organización es claro que el desempeño del trabajador lo integra el propio comportamiento de las personas y lo que desde la propia empresa esta le pueda aportar como parte de la formación para el desarrollo de sus actividades laborales, por tal razón para el mundo corporativo es importante el hecho de tener trabajadores que sean competentes.

La Organización Internacional de Trabajo define el concepto de competencia como la “capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada” (OIT O. I., 2012).

Howard por su lado la define como “la capacidad que posee una persona para dar solución a problemas reales y para producir nuevo conocimiento. Con tres elementos contribuyentes: el individuo, la especialidad y el contexto”. Para el autor las competencias laborales deben responder a las necesidades de la empresa y el trabajador las debe demostrar con la capacidad para enfrentar la realidad, articulando de manera efectiva las diferentes áreas del conocimiento y las habilidades propias (HOWARD, 2005).

Es importante entender la estrecha relación que existe entre el desempeño de los trabajadores y los resultados que espera la organización, de allí se desprende la importancia

de poder brindar escenarios en los cuales el trabajador pueda acrecentar sus capacidades para poder desempeñarse mejor.

Para que la organización pueda potencializar el desempeño de sus trabajadores y tener los resultados esperados, así como lo afirma Martha Alles la organización debe tener claridad de cuáles son los resultados que espera a nivel corporativo e individual, así tendrá más posibilidades de lograr con éxito sus metas, ya que al conocer que es lo que va a evaluar en sus empleados tendrá argumentos para así mismo recompensar y además insumos para aportarle al mejoramiento del desempeño del trabajador (Alles, 2002).

Es claro que el desempeño es el indicador más significativo para una empresa de servicios pues es una de las formas de medir los resultados y así conocer el panorama actual de la organización a través de los trabajadores, por lo tanto es necesario que los empleadores comprendan que este está influenciado por factores externos al contexto laboral que impactan al trabajador debido a que el desempeño son comportamientos y naturalmente este va a variar de acuerdo con las dinámicas que cada trabajador tenga en su día a día, como lo es la familia.

### **3.4 Familia**

No sólo en el mundo laboral es importante tener en cuenta la familia pues a pesar de los avances de la globalización y de los grandes cambios que se han presentado en el mundo, la familia se mantiene naturalmente como el principal entorno del ser humano. Dentro de él además de concebir la vida, el humano experimenta, define y reconoce sus emociones y sentimientos, busca su felicidad y bienestar. Así mismo, el bienestar de la familia está directamente relacionado y dado por el desarrollo de la sociedad (Rodríguez Fernández, 2012).

Dentro del marco de la calidad de vida es importante tener en cuenta el significado de la familia, que según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado. (Naciones Unidas, 1948).

A partir de las diferentes definiciones del concepto calidad de vida (Schalock, 1995) concluyó que la calidad de vida que percibe una persona está relacionada con *la vida en el hogar y en la sociedad, la escuela o el trabajo y la salud y el bienestar*.

“El elemento fundamental de la calidad de vida, es la familia. La calidad de vida se busca no sólo para uno mismo sino para toda la familia, además se sitúa en el contexto de la sociedad globalizada y mundial en la que el hombre realiza su proyecto de vida” (Pablos, Gómez, & Martínez, 1999).

Pensar en el significado de familia puede resultar muy subjetivo, ya que un concepto tan amplio de interpretar es válido desde la perspectiva desde donde se mire y desde la experiencia propia de cada sujeto, el concepto de familia “ha sido considerado también el espacio que permite en forma integral, a cada individuo, el convivir, crecer y compartir con otras personas, los valores, normas, creencias, tradiciones, comportamientos, conocimientos, experiencias y afectos que resultan indispensables para su pleno desarrollo en la sociedad” (GÓMEZ, 2014).

Sin embargo es importante conocer las distintas concepciones que se tienen de la familia para poder comprender cuál es su funcionamiento y su relación natural con el trabajo.

Como institución social la familia puede entenderse como un sistema de normas en los cuales se establecen, unas reglas que funcionan como patrones para el comportamiento de sus miembros y son específicos para cada tipo de institución y está tiene unas funciones específicas que deben garantizar el adecuado funcionamiento biológico de los miembros, garantizar la reproducción, mantener la provisión de bienes y servicios para sus individuos y una adecuada socialización así como el fomento del orden dentro del grupo y en su relación con el resto del sistema social y la definición del sentido de la vida y la motivación para preservar la supervivencia individual y del grupo (Hernández, 1997), de donde las relaciones familiares se entienden como un subsistema que sin dejar de ser un todo se relaciona con un sistema más amplio que es la sociedad, y por lo tanto se forman relaciones de interdependencia entre las relaciones familiares y la sociedad en general (Rodríguez Fernández, 2012).

La familia como institución social, está determinada por el parentesco, las relaciones conyugales y domésticas, su estructura internase distribuye entre sus roles sexuales, en la

práctica del poder y además de las actividades sociales que puedan fijar su funcionamiento (Hernández, 1997).

La familia como grupo equivale a un conjunto de personas que interactúan entre sí con el objetivo común de preservar la supervivencia aquí las relaciones internas son mucho más trascendentales para orientar el funcionamiento del grupo que las relaciones normativas con el exterior (Hernández, 1997).

Este enfoque corresponde al psicosocial, ya que reconoce que la estructura se da en la interacción individual, y abarca los factores psíquicos y sociales que impactan en la construcción de las relaciones familiares (Rodríguez Fernández, 2012).

Sin embargo no se puede entender a la familia desde una perspectiva interna o externa pues para el mantenimiento de la familia se debe comprender que las dos perspectivas coexisten.

Desde una concepción tradicional, se puede observar que “la familia ha sido el lugar primordial donde se comparten y gestionan los riesgos sociales de sus miembros” (Carbonell & Carbonell, 2012).

Es importante tener en cuenta los roles que cada miembro puede desempeñar dentro de una familia ya que las funciones de la familia tradicionalmente se han ido estandarizando y estas pueden ser reconocidas cómo la reproducción, la protección, el control, la demostración de afecto, el apoyo, la conformación de un status social, etc. la forma de desempeñar estas funciones cómo lo cita Gómez en su artículo variará de acuerdo con la sociedad en la cual se encuentre el grupo familiar, debido a que factores exógenos afectan directamente a las familias tales como la economía, la política, el contexto histórico y la cultura; y que tienen como resultado la consolidación y proyección de las personal al interior de la familia y a la familia misma.

Históricamente los lazos de las familias han sido el resultado de la genética y el ámbito legal, como es natural la familia es reconocida como resultado de la reproducción por medio del ADN y de los vínculos legales que se centralizan en uniones maritales, adopciones y/o cualquier tipo de unión sustentada con un aspecto legal.

De acuerdo con otras formas adoptadas por la misma sociedad y depende de la cultura en la que se encuentre la familia también puede ser el resultado de afectos desarrollados por

las personas que no necesariamente cumplan condiciones genéticas o legales, tales como el afecto que se origina por la convivencia y la similitud de pensamiento.

La familia es una forma de vida en común, constituida para satisfacer las necesidades emocionales de los miembros a través de la interacción. Todos los sentimientos que se puedan derivar como resultado de las relaciones emocionales, muchas veces encontrados gestan un ambiente dentro del cual los miembros de la familia viven procesos que determinaran su estilo de interacción en otros contextos, tales como la escuela, el trabajo y sus relaciones afectivas fuera del núcleo de origen (Hernández, 1997).

El ser humano alcanza la realización de su vida cuando desarrolla todas sus aptitudes y logra satisfacer sus más altas necesidades, para poder llegar a este punto dicha realización debe gestarse y concluirse en la familia, el trabajo y la sociedad (Rodríguez Fernández, 2012).

Sin embargo la vida y la forma de las familias está condicionada por la economía y la sociedad y todas las relaciones que de estas se puedan derivar.

Para la sociología existen tres funciones básicas en la familia:

“La función Biosocial: comprende la realización de la necesidad de procrear hijos y vivir con ellos en familia. Desde el punto de vista social la conducta reproductiva es considerada como reproducción de la población Incluye las relaciones sexuales de pareja que constituyen elemento de estabilidad para ella y para toda la familia. La función Económica: Comprende las actividades de abastecimiento y consumo tendientes a la satisfacción de las necesidades individuales y familiares, y las actividades de mantenimiento que incluyen el trabajo realizado por los miembros en el marco del hogar (tareas domésticas), así como las relaciones intrafamiliares que se establecen con tal fin. Esta función determina sobre el nivel de vida familiar y la función Cultural - Espiritual: comprende todas las actividades y relaciones familiares a través de las cuales la familia participa en la reproducción de la vida cultural-espiritual de la sociedad y de sus miembros” (Rodríguez Fernández, 2012).

Es por esta razón que resulta importante identificar cuáles son los otros contextos en los que se deben desempeñar los miembros de la familia y a su vez los roles que debe asumir, para este caso puntual el contexto del trabajo, por lo tanto es necesario conocer cuál es el funcionamiento de los dichos roles.

### **3.5 Relaciones Trabajo y Familia**

El mito del hogar y el trabajo como mundos separados (Kanter, 1977) ha perdido credibilidad pues con los diversos estudios que se han realizado del tema se ha demostrado la interdependencia entre trabajo y familia (Vera, 2009).

Esto se debe principalmente al cambio que ha tomado la visión del trabajo, pues en la época antigua el papel de trabajador era asumido por el hombre y este era el responsable del sustento económico para la familia, a partir de la inclusión de la mujer en el mundo laboral es que toma fuerza la relación entre el trabajo y familia siendo una nueva realidad la diversidad de tipologías familiares que están presentes en el contexto del trabajo.

Sin embargo para las empresas esta realidad no ha avanzado progresivamente y aún no han asumido de una forma consciente que la relación entre el trabajo y la familia impacta directamente los resultados esperados por la dirección o la gerencia y que es una necesidad tácita que tendrá beneficios para los empleados y para la misma empresa (Caballero, 2000).

Como lo afirma Vera, los diferentes estudios empíricos de la relación entre trabajo y familia han aportado una gran cantidad de constructos teóricos y conceptos que permiten inferir acerca de cómo el trabajo y la familia pueden afectarse mutuamente; y cómo las personas priorizan roles o desempeñan diferentes roles con varias actividades al tiempo, es a partir de allí de donde se formulan varias hipótesis acerca de la relación entre familia y trabajo.

La primera es la de segmentación o segregación, propuesta por (Dubin & Champoux, 1977), que plantea que debido a la división natural del escenario del trabajo y de la familia no existe una relación entre las mismas ya que para la organización, en esta hipótesis, se deben establecer límites entre cada una de las actividades para mantener libres las responsabilidades, la segregación puede entenderse más como una reacción o una acción consiente de relegar los sentimientos y pensamientos de lo familiar cuando se está en el trabajo y viceversa (Vera, 2009).

La segunda es la hipótesis de la compensación que afirma que un trabajador que no se siente satisfecho en el trabajo puede compensar esta sensación al intentar encontrar dicha satisfacción en otros ámbitos fuera del trabajo (Burke & Greenglass, 1987), la compensación se da cuando la persona reduce su implicación en lo que le produce insatisfacción y aumenta su implicación en lo que lo satisface.

En la modernidad el concepto de familia tradicional se ha transformado pues en América Latina la familia nuclear ha disminuido y se puede ver una gran cantidad de hogares encabezados por jóvenes, hogares unipersonales y hogares asumidos por mujeres, lo que en la realidad equivale a la familia como una construcción a partir de la realidad individual de cada persona y no a las tradiciones.

Inés Alberdi, menciona que las mujeres tienen dos ámbitos fundamentales a lo largo de la experiencia de su vida el primero hace referencia a las relaciones afectivas que tiene en cuenta la conformación de relaciones de pareja, a partir de esto la formación de una familia y la experiencia de la maternidad. El otro ámbito es el de desarrollo personal, en donde se construyen las mayores expectativas, la forma de avanzar dentro de la sociedad, obtener un empleo, y finalmente tener reconocimiento social (Alberdi, 2003).

De lo anterior se puede concluir que hay dos contextos diferentes para el desarrollo de las mujeres y es esto mismo lo que ocasiona que existan contradicciones o conflictos entre ellos. Sin embargo esto no afirma que para los hombres no existan los mismos ámbitos, por eso es importante precisar que uno de los ámbitos es netamente otorgado al género femenino y es de la experiencia de la maternidad ya que se percibe y entiende desde una óptica diferente de acuerdo con el género. Estos dos ámbitos fundamentales a los que hace referencia la autora mantienen entre sí una relación de fuerte y al mismo tiempo controversial pues se trata del desarrollo simultáneo como persona en los ámbitos familiar y laboral. Debido a que aún está muy arraigada la forma como tradicionalmente se han asumido los roles de género, este tipo de conflictos tienen mayor afectación sobre las mujeres. Para el caso de los hombres en el desarrollo afectivo y en el desarrollo familiar sus intereses no difieren de una manera significativa ya que debido a la división sexual del trabajo tradicionalmente el hombre ha ejercido otro tipo de rol (Alberdi, 2003).

Es fundamental tener en cuenta la relación que existe entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral repercutiendo directamente en el bienestar mental y físico. De lo cual se puede afirmar que a más ocurrencia de conflictos entre la relación trabajo-familia, la percepción de la satisfacción laboral tiende a ser más baja así como también el bienestar físico y mental. Como consecuencia de toda esta evidencia, el prevenir el conflicto trabajo-familia se está convirtiendo en una presión constante para las empresas (Idrovo Carlier, 2006).

Las personas que trabajan y se sienten felices podrán transmitir esta misma sensación en su familia y así en equilibrio se puede lograr. Los resultados de esta investigación pueden ser un insumo para identificar algunos factores protectores y de riesgo para la salud de las mujeres con roles múltiples y sirven de base para el diseño de planes de intervención tanto en el plano individual como organizacional (Feldman, Vivas, Lugli, Zaragoza, & Viviola, 2008).

Por esta razón es fundamental que las empresas incluyan dentro de sus modelos de administración un espacio exclusivo para abordar la relación entre trabajo y familia y que desde allí se puedan diseñar e implementar prácticas y/o herramientas que impacten de manera positiva en dicha relación y el trabajador pueda mejorar el desempeño en sus roles laboral y familiar.

### **3.6 Conflicto trabajo – familia**

El conflicto entre trabajo y familia se entiende según Vera como la incompatibilidad entre las presiones que se generan de forma simultánea entre el escenario del trabajo y el escenario de la familia, dichas presiones conllevan a ajustar las demandas de rol y a la dificultad de responder a las del otro (Vera, 2009).

Todas las personas tienen elementos necesarios para el desarrollo humano, aquellas vinculadas al mundo laboral tienen unas en el momento del trabajo y otras en el momento de no trabajar. Partiendo de esto se confrontan relaciones y procesos que se encuentran latentes día a día en las situaciones de las personas y a su vez afectan e inciden en su calidad de vida y desempeño de distintas maneras.

Son aspectos que conllevan a diversos perfiles de la vida laboral y personal, relacionados con perfiles de salud y productividad (Guerrero, 2003) cómo pueden ser los conocimientos y habilidades, las condiciones de género, las expectativas laborales, el estilo de vida, los valores y creencias de crianza, las oportunidades de empleo, la diversidad de roles, el tiempo disponible para atender cada rol, y las relaciones sociales.

La teoría que respalda lo anterior es la de Spillover, la cual resume el desbordamiento en lo laboral y familiar y viceversa la contaminación psicológica, dicho desbordamiento puede ser positivo o negativo. De acuerdo con las investigaciones realizadas de la teoría, se puede

entender como negativo cuando las interacciones entre el trabajo y la familia están estrictamente estructuradas en tiempo y espacio, la investigación apoya que la existencia de una flexibilidad laboral permite que las personas puedan integrar y traslapar responsabilidades laborales y familiares en tiempo y espacio lo cual produce un desbordamiento positivo que a su vez aporta al logro del equilibrio entre trabajo y familia (Vera, 2009).

Uno de los efectos que se puede presentar cuando el desbordamiento es negativo basado en la hipótesis de la escasez o carencia es el estrés o conflicto de rol, en donde se asume que los recursos de tiempo y energía para el desempeño de los roles son limitados, pues las personas que tienen participación múltiple en varios roles perciben una pérdida o consumo sustancial de los recursos (Vera, 2009).

A partir de la literatura se pueden diferenciar tres aproximaciones a estos procesos, cada una con diversos conjuntos de presupuestos y predicciones: la aproximación conflicto inter-roles que refiere la incompatibilidad del actuar en los roles familiares y ocupacionales, el conflicto más común es el tiempo. La sobrecarga del rol que supone la competencia de los recursos personales en dos campos diferentes, lo cual puede evidenciar que el individuo se encuentre sobrecargado por la mezcla de responsabilidades aquí el conflicto se entiende como la falta de recursos (tiempo y energía) para cumplir las exigencias de cada rol, el efecto más común es el estrés y la insatisfacción laboral. La perspectiva de acumulación de roles sugiere que los beneficios de varios roles se acumulan, de tal modo que las oportunidades de interacción social, desarrollo personal y autoestima aumentan si se combinan roles (Guerrero, 2003).

Resumiendo el conflicto trabajo – familia se puede identificar según (Greenhaus, Allen, & Spector, 2006) de cuatro formas: Los conflictos de tiempo que se sustentan en las demandas de tiempo de uno de roles que hace que físicamente no sea posible cumplir las demandas del otro rol el ejemplo más común es trabajar los fines de semana, hecho que impide ocupar este tiempo en actividades de índole personal.

Conflictos de tensión y/o presión que se evidencian cuando la presión generada en uno de los roles logra trasladarse al otro rol reduciendo notablemente la atención a las demandas

del mismo, este suele notarse cuando la persona manifiesta “no tener un buen día” y afecta sus estados de ánimo en los momentos que se encuentra experimentando su otro rol.

Conflictos de conducta en los cuales el desempeño de una conducta apropiada para uno de los roles no tiene el mismo efecto en el otro rol, por ejemplo un trabajador que deba ser muy atento y silencioso tenga la misma conducta aún en los momentos en los que no se encuentra en el trabajo. Y para finalizar los conflictos de energía que se trata de la sobrecarga de roles.

Juan Guerrero en el 2003 afirma que “los procesos de roles analizan la distribución del tiempo de un individuo, su energía y oportunidades entre sus roles sociales, por ejemplo ser asalariado y ser padre” (Guerrero, 2003), lo que nos deja ver que el desempeño laboral y familiar no se puede desarrollar por separado ya que al ejercer los dos roles se deben destinar unos “recursos” puntualmente tiempo y energía.

Además Guerrero aporta que los investigadores que estudian los procesos de contaminación psicológica se han interesado en la manera como las experiencias del trabajo trascienden a la familia, tanto como las experiencias familiares trascienden el trabajo. El proceso de socialización implícitamente afirma que lo aprendido en el hogar influye el comportamiento del trabajador en el ámbito de trabajo. Este aprendizaje puede ser antiguo e incluso puede darse en el momento presente, lo cual implica que el trabajo va a estar permeado por dichos aprendizajes pues la conducta y la actitud obtenida gracias al tiempo en la familia tienen consecuencias en el trabajo (Guerrero, 2003).

A partir de estas relaciones también se definen los conflictos trabajo – familia, de acuerdo con Kopelman, Greenhaus y Connoll y, la definición de conflicto laboral es el estado de la persona en el cual siente presiones de rol incongruentes dentro de ámbito de trabajo, y conflicto familiar como las presiones originadas en la familia, cuando las demandas provenientes de cada rol son incompatibles el resultado tiene a ser la disminución o reducción del desempeño en cada uno de los roles (laboral y/o familiar).

Es importante tener en cuenta, y de acuerdo con la teoría y las investigaciones que así lo respaldan, la existencia de algunos factores familiares inciden en el ámbito laboral y que depende de cada caso se evidencia la diferencia en el resultado de los efectos, por ejemplo

el estado civil de las personas, la cantidad de hijos o adultos mayores bajo su responsabilidad, las relaciones con la familia, la división del trabajo al interior de la familia, las características de la pareja, etc. Así mismo los factores laborales que se relacionan directamente con el desempeño en la familia, como lo son el horario de trabajo, el salario, el tipo de contratación, las responsabilidades, el puesto de trabajo etc. Todas las variables tienden a conducir efectos de sobrecarga mental que se ve evidenciado en el estrés. La familia en general, sirve como apoyo social para enfrentar los eventos estresantes de la vida diaria, sin embargo, la ocupación de múltiples roles puede verse como fuente de estrés, de satisfacción o ambos (Guerrero, 2003), por tal razón es importante buscar alternativas de compensación que permitan mantener equilibrada la relación entre los diversos roles (trabajo y familia) y así mismo mitigar la influencia en el desempeño en el ámbito familiar y en el sitio de trabajo.

Se puede entender como equilibrio la medida en que las personas se encuentran igualmente satisfechas con su rol de trabajo y su rol de familia y esto conlleva a un beneficio para la salud física y mental de las personas a partir de esta definición surge otro concepto denominado ajuste entre trabajo y familia que se define como “la percepción de una apropiada correspondencia entre trabajo y familia y que va más allá de la ausencia de conflicto de rol” (Vera, 2009)

(Greenhaus, Collins, & Shaw, 2003) Aportan que para alcanzar un equilibrio entre los roles familiares y laborales, es necesario equilibrar y ajustar tres factores: tiempo (definir una cantidad de tiempo nivelada para el desempeño de cada rol), compromiso (establecer un nivel de compromiso compensado para cada rol) y equilibrar la satisfacción (generar satisfacción en ambos ámbitos).

Como resultado de la identificación de los roles laborales y no laborales que deben asumir y afrontar las personas surge un análisis importante y es la relación que existe entre el trabajo y la familia ya que son dos conceptos que nos pueden estudiar por separado pues

“La división del trabajo funciona de esta manera en nuestras sociedades industriales, simultánea e indisolublemente en dos instancias: trabajo y familia [...] No se puede, de este modo, disociar el estudio del lugar de los hombres y de las mujeres en la producción de su lugar dentro de la familia. Se remiten constantemente uno a otro” (Barrère-Maurisson, 1999).

Resulta necesario entender lo que significa familia para poder tener una visión holística del trabajador a fin de integrar de manera efectiva el contexto organizacional, la persona y el entorno.

### **3.7 Conciliación trabajo y familia**

Una de las practicas que más impacto tiene en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores es la conciliación, a la cual se puede denominar como el enriquecimiento o facilitación entre la relación trabajo y familia, pues es el proceso por el cual uno de los roles fortalece la calidad del otro rol, “los elementos que desde el trabajo y la familia tienen la capacidad de proporcionar experiencias positivas en el otro rol” (Greenhaus & Singh, 2003).

También se puede definir como:

“La participación equilibrada entre mujeres y hombres en la vida familiar y en el trabajo, conseguida a través de la reestructuración y reorganización de los sistemas, laboral, educativo y de recursos sociales, con el fin de introducir la igualdad de oportunidades en el empleo, variar los roles y estereotipos tradicionales, y cubrir las necesidades de atención y cuidado a personas dependientes” (Vasco, 2017).

Como parte del equilibrio Vera menciona cuatro maneras de impactar positivamente en el desarrollo de los roles, 1. Los beneficios adquiridos dentro de uno de los roles puedan aportar de manera positiva en la calidad del otro rol; 2. La satisfacción experimentada en uno de los roles ayuda a afrontar la insatisfacción en el otro rol; 3. Los recursos proporcionados en un rol mejoran las experiencias en el otro; y 4. Las habilidades y conocimiento desarrollados en un rol pueden ser aplicados en el otro (Vera, 2009).

No se puede hablar de conciliación entre trabajo y familia sin tener en cuenta que hay tres componentes que se deben tener en cuenta, ajuste de tiempo (dedicación de tiempo y energía similar en cada uno de los roles), equilibrio en la implicación y equilibrio en la satisfacción que se experimenta en cada uno de los roles.

La conciliación es necesaria de acuerdo con Arriagada no solo para obtener un cambio en la cultura del trabajo si no porque funciona como mecanismo de inclusión social, para fortalecer la igualdad de oportunidades y mejorar directamente la calidad de vida de las personas (Irma, 2005).

Naturalmente la conciliación se enfoca en la relación que existe entre el ámbito laboral y familiar, surge como mecanismo para mitigar los conflictos o situaciones incompatibles entre los ámbitos anteriormente mencionados. Es por esta razón que desde las organizaciones se debe pensar en una reorganización del trabajo y de las relaciones laborales que propendan por el cuidado y equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar. La conciliación involucra soluciones de tipo personal y empresarial que equilibren las dimensiones laboral y familiar y las complementen. (Martín, 2009).

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, la conciliación se puede agrupar por categorías, flexibilidad, servicios, asesoramiento y apoyo profesional y beneficios sociales. La flexibilidad consiste en, “introducir una cierta flexibilidad en la organización empresarial de tal forma que los propios intereses de hombres y mujeres puedan ser compatibles, en las mejores condiciones posibles y sin penalizaciones excesivas, sus responsabilidades profesionales y familiares” (Flaquer, 2001) debido a que es esta la que permite poder organizar y distribuir directamente el tiempo que se invierte en el trabajo y en las actividades de carácter familiar. Las empresas deben romper el paradigma de creer que es estrictamente necesario que el trabajador tenga presencia física en el puesto de trabajo mucho tiempo como un criterio para evaluar y recompensar su desempeño. Los horarios flexibles, el autocontrol y la evaluación por objetivos son las tendencias de flexibilización para el contexto laboral, es importante resaltar que el trabajador debe tener un alto grado de autocontrol para que no tenga desbordamientos ni en el trabajo ni en la familia (Chinchilla, Poelmans, & León, 2003).

Adicionalmente a las prácticas de flexibilidad las empresas pueden tener políticas y/o reglas para el manejo de casos excepcionales como situaciones emergentes que ocurran a sus trabajadores, esto debido a que a veces se requiere un tiempo mayor para equilibrar las exigencias de la vida familiar y laboral (Chinchilla, Poelmans, & León, 2003).

La segunda categoría Servicios, contempla como bien lo dice su nombre diversos tipos de servicios con el fin de reducir la carga del trabajador fuera de la empresa tales como, el cuidado de los niños, cuidado de adultos mayores y apoyo en servicios domésticos, dentro de este la práctica más reconocida es el servicio de guardería inhouse o alianzas para facilitar este, así como apoyos para alimentación etc (Chinchilla, Poelmans, & León, 2003).

Este tipo de prácticas el empleado las puede percibir como un apoyo de la empresa que le sirve como facilitador para asumir las responsabilidades familiares y/o domésticas, generando así una percepción de impacto positivo por parte del mismo y por lo tanto de su desempeño en el trabajo.

La categoría de asesoramiento y apoyo profesional involucra dos aspectos relevantes del trabajador, las prácticas de asesoramiento van orientadas a brindar herramientas que le permitan al trabajador abordar temas de su familia como por ejemplo, capacitar a los trabajadores en temas de maternidad y paternidad que impacten su rol familiar y que sean significativos para el trabajador como la asesoría en el manejo del tiempo, educación para los hijos etc, todo esto a fin de ofrecer al empleado asesoría y formación que le permita equilibrar las relaciones trabajo y familia y además individualmente aprender a manejar aspectos que permeen su comportamiento. Las prácticas de apoyo profesional son aquellas que fomentan el desarrollo profesional del trabajador dentro y fuera de la empresa, como por ejemplo programas de entrenamiento y formación para el desempeño en el trabajo, asesoría para extender su formación profesional y conocimientos, este tipo de prácticas pueden llegar a ser extensivas al interior de la familia etc (Chinchilla, Poelmans, & León, 2003).

Por último la categoría de beneficios sociales que refiere a todas las practicas que pueda implementar la empresa que van mucho más allá de lo que se establece legalmente, es decir que no se queda dentro de los beneficios que un trabajador tiene por derecho si no que la empresa realmente quiere impactar al trabajador ofreciendo mucho más de lo que se le exige, y sobre todo lo que el trabajador realmente necesita.

De acuerdo con lo anterior para las empresas es importante antes de pensar en implementar programas o estrategias para la conciliación conocer que pasa con sus trabajadores y sus familias, pues el fin de la conciliación es equilibrar e impactar positivamente la vida familiar y laboral de las personas, por lo tanto es importante que las organizaciones rompan el paradigma de concebir al trabajador solo dentro del contexto laboral y puedan integrar su vida personal y familiar.

## 4 Capítulo IV

### 4.1 Análisis de Resultados

Luego de la aplicación de la técnica de grupos focales, la cual se realizó en dos grupos cada uno a una muestra de diez trabajadores del servicio de enfermería del Hospital Méderi.

Cada grupo focal tuvo una duración de una y hora y media, los participantes del primer grupo estaban distribuidos en cantidades iguales de hombres y mujeres, todos con un cargo de enfermeros jefes y enfermeras jefes del hospital, por lo tanto todos con un nivel académico profesional, en el grupo participaron solteros y solteras, padres y madres, trabajadores casados y trabajadoras casadas con personas a cargo así como también madres cabeza de familia, con edades promedio entre 28 y 35 años.

El segundo grupo se realizó con auxiliares de enfermería en su mayoría mujeres, todos con una formación académica técnica y en su totalidad con personas a cargo (hijos), de igual forma con un estado civil padre soltero y madre soltera, trabajadores casados y trabajadoras casadas. El promedio de edad para este grupo fue en de 45 años.

Iniciando el ejercicio las personas fueron poco participativas, se sintió un poco tenso el entorno pues algunos de los trabajadores parecían tener la percepción que era una reunión organizada por la empresa o un actividad con fines laborales, luego de romper el hielo y de explicar a profundidad la finalidad del ejercicio las personas fueron participando en las actividades y expresando su postura frente a los temas abordados de forma natural y se evidenció lo siguiente:

La interdependencia entre el trabajo y la familia es una realidad que no se puede desconocer en las empresas de la actualidad, puesto que las dos coexisten y se complementan (Vera, 2009), debido a que cada una le aporta al desarrollo de la otra parte, por esta razón es prudente entender de qué forma impacta el trabajo y sus condiciones a los trabajadores y así mismo cómo la familia afecta el desempeño laboral.

Para dar respuesta al primer objetivo de la investigación *Comprender los conflictos existentes al interior de las familias de los trabajadores de enfermería del hospital Méderi* se formularon algunas de las siguientes preguntas dentro de las categorías de análisis *Conflictos Trabajo – Familia y Calidad de Vida*: ¿Cómo describiría el tiempo que invierte

en el trabajo y en la familia? En términos de suficiencia, oportunidad y espacio, ¿Considera usted que su energía es suficiente para ser mamá y/o papá y trabajador activo?, ¿De qué forma prioriza sus responsabilidades laborales y familiares?, ¿Cuándo regresa a su casa piensa en asuntos laborales? ¿Porque y de qué tipo?, ¿Cómo considera qué es su calidad de vida, y que tanto incide el trabajo en ella?, ¿Cree que su familia tiene una buena calidad de vida, ella considera lo mismo?, luego de involucrar a los trabajadores en el conversatorio y en las actividades participativas se evidenció lo siguiente:

El trabajo es el principal insumo en la calidad de vida de los trabajadores pues por medio de este es que se obtienen los recursos económicos para poder brindarle a la familia condiciones óptimas, de acuerdo con Max-Neef el empleo se entiende como el satisfactor que cubre las necesidades humanas, sin embargo los trabajadores manifiestan que a pesar de tener el satisfactor existen necesidades insatisfechas afectadas principalmente por las oportunidades de acceso pues hay dos tipos de necesidades humanas: existenciales (ser, tener, hacer y estar) y axiológicas (subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, Identidad y Libertad) (Max-Neef, 1994) lo cual debería en su mayoría ser satisfecho, sin embargo algunos de los trabajador expresan que el impacto que produce el empleo como satisfactor queda corto frente a la realidad social.

De acuerdo con lo anterior los trabajadores transmiten una sensación de satisfacción en cuanto a necesidades como lo son la alimentación, el tener donde vivir, el poder acceder a un sistema de salud y el poder tener un empleo que les permita costear sus gastos, sin embargo, la manifestación de inconformidad se puede evidenciar en temas de seguridad y educación ya que no todos pudieron acceder a una oportunidad de educación y de esta misma forma se desarrolla su familia pues es común encontrar que los hijos de los trabajadores no han podido acceder fácilmente a educación superior por lo que su alternativa es en primera instancia el trabajo. (Sen, 1998), en su teoría expone que para disfrutar de una buena vida las personas necesitan además de bienes para satisfacer sus necesidades básicas, recibir aportes significativos a partir de estos bienes para potenciar su desarrollo y por lo tanto el de su familia. Así las cosas se puede develar que el trabajo como satisfactor no es suficiente para la calidad de vida de los trabajadores del grupo focal pues para ellos la calidad vida se limita a poder costear necesidades muy básicas, incluso

teniendo que acceder a ingresos adicionales para poder mantener su calidad de vida como la concibe hasta hoy.

A partir de lo anterior los trabajadores expresaron diversas situaciones que se presentan al interior de sus familias y que generan preocupación o angustia:

Los gastos son la principal preocupación de la población trabajadora pues en la mayoría de los casos el sueldo es el único insumo para su calidad de vida, por lo que los trabajadores sienten especial cuidado en conservar su trabajo teniendo como objetivo principal obtener la remuneración y dar cumplimiento a sus compromisos financieros.

Algunos trabajadores, en su mayoría hombres tienen una percepción de la calidad de vida diferente pues son conscientes que a pesar que no es lo que cumple sus expectativas es lo que pueden tener para poder acceder a las oportunidades de satisfacer sus necesidades y las de su familia, lo que evidencia un nivel de conciencia mayor que en el resto de los participantes del grupo focal y que de acuerdo con Max Neef el proceso de desarrollo humano se limita.

Esto permite ver que las funciones que tiene la familia como institución para el caso de la muestra de la investigación se congregan en la función económica, ya que la calidad de vida se centra en suministrar lo suficiente para satisfacer necesidades individuales y de la familia, para poder llevar a cabo el mantenimiento del hogar por medio de las tareas domésticas (Rodríguez Fernández, 2012).

El poder brindarles mejores oportunidades a sus familias es importante para los trabajadores que son padres, pues consideran fundamental que los hijos puedan acceder a la Educación. Frente a este escenario la calidad de vida se ve impactada positivamente porque el trabajo brinda recursos económicos que de alguna forma permiten la satisfacción de las necesidades de la familia, sin embargo debido a la falta de los recursos económicos, el tiempo de permanencia con la familia pasa a un segundo plano por lo cual las relaciones familiares se ven afectadas, y a su vez la reproducción de la vida cultural y espiritual de la sociedad y de sus miembros (Rodríguez Fernández, 2012).

Este argumento toma aún más fuerza gracias a las trabajadoras que son cabeza de familia y/o madres solteras pues manifiestan que a pesar de tener lo necesario para vivir, el costo que debe pagar es grande porque afirman que deben sacrificar tiempo para poder brindarle a su familia un sustento.

Sin embargo es claro que para las mujeres cabeza de hogar la prioridad es poder responder oportunamente a las necesidades propias y las de su familia teniendo como principio mejorar su calidad de vida por medio del trabajo (Wainerman, 2003).

A su vez los hombres con hijos se sienten motivados por su familia para el desarrollo de sus labores, sin embargo no se sienten tan preocupados por la crianza ya que el apoyo de la mujer para ellos es fundamental y esta responsabilidad no cae directamente sobre ellos, esto dado que los roles son asumidos por género y para el caso de los hombres sus intereses no difieren significativamente porque naturalmente la división sexual del trabajo propicia que el hombre desarrolle otro tipo de rol (Alberdi, 2003) aun así los hombres con hijos pequeños manifiestan que la energía no les es suficiente ya que el tiempo con sus hijos demanda mucho tiempo y concentración.

El conflicto más significativo y común para los trabajadores está dado por el tiempo, tanto hombres como mujeres expresan de una forma muy sentida la insuficiencia de tiempo para poder sentir equilibrada la vida personal con la laboral aunque la empresa ofrece alternativas de horarios para el desarrollo de sus labores, la insatisfacción puede persistir debido a que las empresas organizan sus horarios basadas en los interés administrativos por encima de los intereses de los trabajadores (Arriagada, 2005).

Los hombres consideran que la disponibilidad de tiempo para el trabajo es importante pues el trabajo es su principal responsabilidad, dado que las actividades domésticas naturalmente han sido designadas a las mujeres.

A pesar que las mujeres afirman manejar bien los espacios para el desarrollo de actividades familiares y laborales, manifiestan que el tiempo no es suficiente, dejan ver que prácticamente se mueven con lo que tienen pero quisieran más para estar con sus hijos.

El trabajo definitivamente afecta el desarrollo de las actividades familiares ya que por temor a perder el empleo los trabajadores optan por no pedir permisos lo cual genera un malestar en el trabajador y la familia pues el desarrollo de este rol se empieza a verse afectado, ya que hay muchas actividades propias de la familia y/o domesticas que deben ser delegadas a terceros.

A partir de lo anterior y complementando con la información tomada del grupo focal se da respuesta al segundo objetivo *Clasificar los conflictos familiares existentes de los trabajadores del hospital Méderi y establecer su relación con el desempeño en el trabajo*

para esto se formularon algunas de las siguientes preguntas orientadoras dentro de las categorías de análisis *Relación trabajo – familia*, *Conflictos trabajo - familia* y *Desempeño*: ¿Siente o ha sentido que el trabajo ha afectado su rol familiar y personal? ¿Cómo?, ¿Siente o ha sentido que su rol familiar y personal ha afectado su trabajo? ¿Cómo?, ¿Cómo definiría la relación entre su trabajo y su familia?, ¿Cuál cree que es la opinión de su familia sobre su trabajo?, ¿Cuál considera que es la percepción de la empresa frente a sus asuntos familiares?, ¿Cómo describiría el tiempo que invierte en el trabajo y en la familia? En términos de suficiencia, oportunidad y espacio y ¿Considera usted que su energía es suficiente para ser mamá y/o papá y trabajador activo?, de la discusión y el conversatorio desarrollado en el grupo focal los trabajadores tuvieron la oportunidad de expresar su caso puntual y de contar experiencias y opiniones, todos los participantes fueron escuchados.

Los hallazgos encontrados pertenecen principalmente a los conflictos inter-roles que describen la incompatibilidad existente para que las personas puedan desempeñarse en los roles familiar y laboral debido a la falta de tiempo, ya que se encuentran más en trabajo que en el tiempo de familia por lo cual se le asigna más tiempo al uno que al otro (Vera, 2009).

Las personas ocupan la mayoría de las horas del día, en actividades orientadas al trabajo o desarrollo de labores, el más común de los casos para los trabajadores del grupo focal es el tener que trabajar horarios adicionales, además del trabajo, el transporte es un factor que hace que el trabajador sienta que se afecta el rol familiar ya que el tiempo que se pierde en actividades familiares es bastante considerable, debido a tener que desplazarse largas distancias que implican que los trabajadores destinen de su “tiempo libre” para poder cumplir los horarios de trabajo.

Las personas manifiestan tener condiciones de trabajo normales que les permiten llevar un sustento económico a la familia, esto argumentado en que la calidad de vida laboral es la percepción que tienen los empleados de las condiciones de trabajo, del ambiente laboral, y de la concordancia entre la vida laboral, familiar y personal (Espinosa & Morris, 2002), sin embargo existen casos en donde las relaciones sociales establecidas dentro del trabajo afectan el desempeño del trabajador tanto en su quehacer laboral, como en su cotidianidad familiar, dentro de la percepción de los trabajadores se puede concluir que para ellos es importante consolidar buenas relaciones con los compañeros de trabajo y los jefes, ya que es allí en donde se cimientan los acuerdos que se llevan a cabo para equilibrar las

actividades de índole personal que requieren tiempo del trabajador, puntualmente en permisos de trabajo y ausencias.

Como resultado de esto existen conflictos de sobrecarga de rol, estos conflictos de rol refieren la limitación de energía, lo que hace que los trabajadores sientan esta limitación de recursos como un “sacrificio” (Vera, 2009). Puntualmente los hombres con cargos profesionales asumen responsabilidades laborales más altas y esto hace que el tiempo que requiera para el desarrollo de su labor sea mayor, por lo cual siente que debe invertir un poco de tiempo más del que establece su horario de trabajo.

También se evidencian conflictos de tensión y/o presión que se notan cuando la presión generada en uno de los roles logra trasladarse al otro rol reduciendo notablemente la atención a las demandas del mismo (Greenhaus, Allen, & Spector, 2006) para los hombres la frustración que se genera en el trabajo por el no logro de las actividades o no tener el reconocimiento deseado y/o esperado es una de las situaciones que afecta su relación familiar pues es una situación que se lleva a la casa, debido a que no se puede exteriorizar en el trabajo y es la familia quien termina descargando lo que sucede con el trabajador generando tensiones en el hogar.

La preocupación de los padres es la incertidumbre de saber que están haciendo sus hijos, cuando son pequeños si están siendo bien cuidados y educados, cuando los hijos se encuentran en una etapa de adolescencia, para los padres es fundamental intentar darles oportunidades que puedan prepararlos mejor para la vida, como la educación, lo que hace que constantemente estén pensando en el futuro.

Para los hombres es más común pensar en las actividades del trabajo, cuando está en la casa, pues constantemente piensan en los resultados que debe conseguir en la empresa.

Dentro del grupo de mujeres que pertenecen al hospital, se evidenciaron algunos casos aislados en los que ellas han tenido que abandonar su familia y su lugar de origen, para poder tener un mejor empleo y de esta forma poder enviarles dinero, renunciando a la crianza de los hijos acudiendo a la red de apoyo familiar y/o social.

Para el caso de la madre soltera el pensar en sus hijos es permanente ya que la preocupación más grande es el no sentir que acompaña suficientemente su proceso de crecimiento y percibe su realidad como un sacrificio.

La preocupación que recarga a los hombres principalmente es el dinero pues por este es que se generan situaciones agobiantes que afectan su desempeño fundamentalmente en la concentración.

Los hallazgos anteriormente mencionados hacen parte de los conflictos de la sobrecarga de rol que indiscutiblemente afectan el desempeño en el trabajo ya que como lo define Howard el trabajador por medio de su desempeño debe responder a las necesidades de la empresa y demostrando capacidad para enfrentar la realidad, articulando de manera efectiva las diferentes áreas del conocimiento y las habilidades propias (HOWARD, 2005).

Es importante repartir las cargas con la pareja ya que en una familia de doble ingreso la percepción del “sacrificio” es menor puesto a que de alguna u otra forma existe un respaldo que le quita un poco de peso a la importancia del trabajo, es decir que para el trabajador la prioridad no es el empleo si no la familia.

Las relaciones derivadas en el trabajo son importantes ya que a partir de ellas se generan momentos que se trasladan a la familia, pues en este espacio es donde el trabajador comparte sus experiencias laborales con la familia y muchas veces llega sobrecargado de cosas que no puede exteriorizar en el sitio de trabajo por lo que genera diversas sensaciones en los diferentes miembros de su familia, en otras ocasiones esto se considera algo positivo pues el trabajador encuentra en la familia ese espacio de honestidad en el que puede liberar sus cargas y renovar su energía, cuando el efecto es positivo se conoce como desbordamiento que permite integrar y traslapar responsabilidades laborales y familiares en tiempo y espacio que a su vez aporta al logro del equilibrio entre trabajo y familia (Vera, 2009).

El tiempo que se invierte en el desarrollo del rol familiar es concebido como insuficiente ya que la percepción del trabajador es que es poco y es “el que toca” debido a que las actividades laborales están primero. De acuerdo con lo anterior hay momentos del trabajo que aunque el trabajador se encuentre ocupado este piensa constantemente en su familia.

Y es aquí en donde se entra a abordar el tercer objetivo de la investigación *Analizar la relación de los resultados obtenidos del grupo focal frente a los resultados de los procesos del área de Gestión Humana del hospital Méderi*, con los resultados obtenidos del grupo focal y teniendo en cuenta las categorías de análisis *Calidad de vida laboral, Conflictos trabajo – familia, Relación trabajo- familia y Desempeño*, y los resultados de las

estadísticas oficiales de ausentismo, rotación, desempeño y clima laboral para el servicio de enfermería del hospital Méderi se puede observar lo siguiente:

Es importante para el ejercicio resaltar que el servicio de enfermería del Hospital Méderi es el más grande, debido a que este concentra la mayor cantidad de trabajadores y por lo tanto es el más representativo del total de la planta, los resultados de rotación para este servicio cerraron el 2017 en un promedio del 2.40% (Méderi Talento Humano , 2017), teniendo en cuenta que el total de la rotación de la planta es el 3.90% (Méderi Talento Humano , 2017), es importante observar que en el servicio de enfermería es donde se presenta la rotación más alta del personal, y esto relacionado con el grupo focal se evidencia en que varios trabajadores manifestaron que algunos jefes manejan unos estilos de liderazgo que no se ajustan a las expectativas de las personas por lo que la relación se vuelve conflictiva y las personas terminan desertando del empleo, otros trabajadores argumentaron que la empresa cumple con su papel de ofrecer oportunidades de empleo, a pesar de esto queda la sensación en los trabajadores que el aporte puede ir más allá de lo legal, por lo que unos renuncian para encontrar mejores oportunidades en el sector que les brinden mejores sueldos y/o horarios, otros expresaron que la carga de trabajo es pesada porque el ejercicio del hospital demanda mucha energía y mucho tiempo así que hay trabajadores que no asumen esta carga y optan por abandonar el sitio de trabajo.

Sin embargo también se evidenció otra postura de los trabajadores especialmente de las mujeres ya que manifestaron que su energía se ve afectada porque físicamente se agotan y esto genera que su estado de ánimo y energía bajen, lo que los obliga a tener que pedir permisos para ausentarse o tener que acudir al médico en busca de alternativas que le permitan sentirse mejor, esto está directamente ligado con la calidad de vida laboral ya que integra dos perspectivas, la primera se refiere a las condiciones del trabajo visibles y/o tangibles y la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica, es decir la que no se puede apreciar a simple vista y se constituye a partir de la perspectiva del trabajador (Almudena Segurado & Esteban Agulló, 2002). La evidencia anterior se relaciona estrechamente con las cifras de ausentismo del hospital que equivalen a un promedio del 7% mensual (Méderi Talento Humano , 2017) y en relación al servicio de enfermería que es el objeto estudio se puede ver que equivale al 4.8% promedio mensual (Méderi Talento Humano , 2017) así que es de reconocer que algunos de los ausentismos de los trabajadores

del servicio de enfermería están ocasionados por causa de los conflictos de sobrecarga de rol.

Para el caso de las madres cabeza de familia, expresaron que el conflicto de energía pasa a un segundo plano pues lo más importante para ellas es brindar calidad de vida a sus hijos y por tal razón manifiestan el “sacar fuerzas de donde sea” para lograr cumplir con todas las responsabilidades, sin embargo las madres expresaban tener pensamientos familiares frecuentemente durante el turno de trabajo y esto afecta el desempeño pues la falta de concentración hace que el desempeño tienda a decaer y se aumenten los errores cometidos porque la relación que existe entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral repercute directamente en el trabajador, por lo que a más ocurrencia de conflictos entre la relación trabajo-familia, la percepción de la satisfacción laboral tiende a ser más baja (Idrovo Carlier, 2006).

Argumentos como el anterior se ven reflejados en los resultados de la evaluación del desempeño, pues la cifra oficial para el servicio de enfermería se encuentra en 75,5% (Méderi Talento Humano , 2017) que para la organización equivale a un desempeño sujeto a mejoras, es decir aceptable.

Lo que los trabajadores argumentan en su discusión es que cuando ellos tienen un ”mal día” “nada fluye” como se espera y las labores terminan siendo afectadas, sobre todo teniendo en cuenta que la mayoría de situaciones a evaluar están compuestas de resultados sobre atención y servicio directamente con los pacientes y con los otros servicios del hospital, lo que hace que la evaluación tenga un gran componente actitudinal, y es por esto que las empresas esperan que el desempeño del trabajador este dado por su conocimiento y por la capacidad de aplicarlo en las labores diarias respondiendo a todas las situaciones que se puedan presentar en su quehacer, además cuando la organización ya cumple con ciertas prácticas que a consideración de las directivas deberían influenciar su desempeño puntualmente la motivación (Salas, Díaz, & Pérez, 2012), lo que evidentemente no está teniendo el impacto esperado por las directivas pues aun así los trabajadores presentan un desempeño aceptable que se puede mejorar considerablemente y que además de esto es claro que hay otros factores que lo permean, otro grupo de trabajadores justifican el desempeño directamente con las relaciones de los compañeros y/o los jefes, viendo los resultados formales para la medición del clima laboral en el servicio de enfermería se

encuentra que está en un 79.8% (Méderi Talento Humano , 2017) resultado que también se encuentra relacionado con las manifestaciones de los trabajadores pues no se cumple la meta de la organización que es mantener esta medición por encima del 90%. Resulta importante atender los comentarios de los trabajadores pues son ellos quienes afirman que muchas veces la red de apoyo entre compañeros no es buena, que se encuentra comúnmente el mal trato y el no trabajo en equipo, esto se evidencio en los dos niveles estudiados.

Las mujeres solteras sienten preocupaciones propias como el poder desarrollarse profesional y académicamente, es por esta razón que buscan oportunidades para potenciar este desarrollo y el trabajo pasa a segundo plano, ya que aunque no existen conflictos familiares si existen actividades que demandan tiempo y que afectan el desempeño en el trabajo por la incompatibilidad de rol.

De la muestra de trabajadores con la que se realizó el grupo focal es claro y se puede develar con argumentos que existe una relación entre el trabajo y la familia que genera en los trabajadores conflictos que afectan no solo su desempeño en el trabajo sino también su desempeño en familia pues aunque el trabajador no lo reconozca conscientemente es necesario encontrar un equilibrio entre el trabajo y la familia, esto es algo que se debe gestar desde la organización para poder impactar de manera positiva la calidad de vida del trabajador y así tener mejores resultados en el desempeño laboral.

Para dar respuesta al cuarto objetivo *Plantear alternativas de gestión social centradas en la implementación de conciliación vida familiar y laboral para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores* se tomó como insumo el resultado del grupo focal y la categoría de análisis *Conciliación trabajo y familia* y se diseñó la propuesta de intervención.

## **5 Capítulo V**

### **5.1 Propuesta de Intervención**

Actualmente las empresas Colombianas tienen el reto de ajustarse a las tendencias mundiales, en temas de Talento Humano es innegable que se han desarrollado nuevas prácticas que han dado un lugar mucho más estratégico a estos procesos y que su objetivo ya no solo es administrar el personal sino darle poder aportar a su desarrollo y su calidad de vida con el fin de que el buen trabajador le aporte el máximo posible a la organización.

Una de las practicas que más impacto tiene en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores es la conciliación entre el trabajo y la familia ya que ahora es mucho más valioso para las personas el poder integrar todos los aspectos de su vida sin sentir que se mueve la balanza en proporciones desequilibradas, que recibir mucho dinero, pues ahora podría afirmarse que el trabajador no solo se mueve por la plata, sino por lo que puede hacer con esa plata y sobre todo con quien, por lo tanto una tendencia mundial es aportarle a la gestión social y esto se logra a través de la conciliación

### **5.2 Problema de intervención**

Los departamentos de gestión humana normalmente entienden que el bienestar y la calidad de vida de sus trabajadores se limitan a actividades deportivas o celebraciones de fechas conmemorativas y/o apoyo en actividades de capacitación laboral sin tener en cuenta la vida personal y familiar y la clara necesidad de equilibrar la vida personal y familiar con la vida en el trabajo de los trabajadores.

El desempeño en el trabajo claramente tiene una influencia de relaciones familiares de los trabajadores, esta es una realidad que las empresas deben contemplar dentro de sus programas de bienestar y calidad de vida, pues la integración de la vida personal y familiar de los trabajadores es necesaria para aportar de manera positiva en la calidad de vida de los trabajadores.

De acuerdo con lo anterior el problema del Hospital Méderi radica en que los programas bienestar y calidad de vida que tiene actualmente no están impactando de una

forma efectiva a los trabajadores pues se evidencia una estrecha relación entre los conflictos familiares de los trabajadores y las estadísticas oficiales que desde talento humano sirven como indicador para ver cómo van los trabajadores, puntualmente en temas de rotación, ausentismo, resultados de desempeño y de clima organizacional, indicadores de una gran importancia para los resultados de la organización ya que para toda empresa es fundamental que las cosas al interior funcionen bien para poder tener los resultados esperados por las directivas. Para las empresas es importante antes de pensar en implementar programas o estrategias para la conciliación conocer que pasa con sus trabajadores y sus familias, pues el fin de la conciliación es equilibrar e impactar positivamente la vida familiar y laboral de las personas, por lo tanto es importante que las organizaciones rompan el paradigma de concebir al trabajador solo dentro del contexto laboral y puedan integrar su vida personal y familiar.

De acuerdo con lo anterior para Méderi es importante poder alinear sus programas de bienestar y calidad de vida con las necesidades de los trabajadores para así poder impactar de una manera efectiva y aportar al mejoramiento de la calidad de vida los trabajadores, así los recursos serán mejor invertidos y los resultados se podrán observar en los indicadores de talento humano.

### **5.3 Objetivo general**

Implementar prácticas de gestión social centradas en la conciliación vida familiar y laboral para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores del Hospital Méderi.

### **5.4 Objetivos específicos**

1. Incrementar la participación de la familia de los trabajadores en las actividades del programa de bienestar y calidad de vida del Hospital Méderi.
2. Brindar herramientas a los trabajadores para el desarrollo de competencias y habilidades orientadas al desarrollo personal y del grupo familiar.

3. Mejorar los resultados actuales de las cifras de talento humano frente a los procesos de rotación, ausentismo, desempeño y clima laboral.

## **5.5 Metodología**

Para el desarrollo de la propuesta de intervención, se tiene en cuenta toda la revisión teórica y conceptual realizada en el estudio de los Conflictos familiares y su afectación en el desempeño en el trabajo, así como las actividades metodológicas aplicadas a la investigación y los resultados obtenidos.

Para la construcción de la propuesta se utiliza una matriz de marco lógico donde se definen las variables a intervenir, los objetivos de cada variable, las actividades necesarias, cuáles son sus metas y sus responsables y los indicadores que podrán medir el resultado, lo que permite tener un panorama claro de lo que se necesita para la intervención y a donde se quiere llegar con la misma, también se establecerán los tiempos para implementación en cada actividad por medio de un cronograma de actividades.

Además se debe tener en cuenta que hay que realizar una sensibilización previa ante las directivas de la organización con el fin de demostrar que es una realidad sentida en la organización y que realmente se sentirá el impacto en los trabajadores y por lo tanto en los resultados. Por lo tanto habrá una fase de sensibilización, una fase de ajuste de lo que se tiene actualmente, una fase de implementación y ejecución paralelo a esta se realizará la fase de medición para finalmente observar si el impacto será el esperado y compararlo con los resultados del año anterior.

### 5.6 Matriz de Intervención con indicadores

VARIABLE A INTERVENIR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES DE RESULTADO	POBLACIÓN OBJETIVO	RESPONSABLES
Finanzas y Ahorro	<p>Brindar a los trabajadores oportunidades para fomentar el ahorro.</p> <p>Para implementar este beneficio se sugiere ampliar el que actualmente tiene el hospital con el auxilio de \$30.000 para adquirir plan complementario, se daría además la opción de usarlo en ahorro voluntario ya que hay personas que están dentro de la población objetivo y no están haciendo uso del beneficio.</p>	<p>Establecer convenio de ahorro colectivo (una parte la ponga la empresa y la otra el trabajador) con la cooperativa de ahorro del hospital para así fomentar en los trabajadores la cultura de ahorro.</p> <p>Realizar una feria de inscripción y afiliación a la cooperativa de ahorro para dar a conocer los beneficios de ser afiliado.</p>	<p>Establecer un convenio, tarifas y beneficios con la cooperativa de ahorro para incrementar sus afiliados y a su vez que los trabajadores puedan iniciar un ahorro que pueda utilizar a futuro.</p> <p>Lograr que los trabajadores que devenguen menos de 4 SMVL puedan acceder a un ahorro voluntario sin afectar notablemente sus ingresos.</p>	<p>Convenio firmado y puesto en marcha para la inscripción de los trabajadores a la cooperativa.</p> <p>N° de trabajadores afiliados a la cooperativa de ahorro / N° total de trabajadores que podrían afiliarse</p>	<p>Todos los trabajadores del Hospital que devenguen menos de 4 SMLV y deseen iniciar el ahorro voluntario haciendo uso del beneficio.</p> <p>Los demás trabajadores interesados en iniciar un ahorro voluntario</p>	Talento Humano Jurídica Cooperativa de Ahorro

<p style="text-align: center;"><b>Tiempo en Familia</b></p>	<p>Brindar a los trabajadores espacios para el desarrollo de actividades familiares.</p> <p>Para implementar este beneficio se sugiere ampliar el que actualmente tiene el hospital de 3 días remunerados para calamidad, se daría además la opción de usarlo en otras actividades y poder disponer de estos días para actividades personales ya que hay personas que están dentro de la población objetivo y no están haciendo uso del beneficio.</p>	<p>Ampliar el permiso que actualmente tiene el hospital para calamidades, incluyendo un día remunerado al año destinado a la familia.</p> <p>Ampliar el permiso que actualmente tiene el hospital para calamidades, incluyendo un día remunerado al año para celebración del cumpleaños del trabajador y de un familiar. *Este beneficio está sujeto a los resultados de evaluación de desempeño anual y a la programación de los equipos de trabajo, además aplicará para trabajadores que lleven más de tres meses.</p>	<p>Lograr que el total los trabajadores puedan acceder a este beneficio una vez al año.</p> <p>Lograr que el total los trabajadores puedan celebrar su cumpleaños y el de sus familia.</p> <p>Mejorar los resultados de desempeño de los trabajadores</p> <p>Reducción de ausentismo de trabajadores</p>	<p>N° de trabajadores que acceden al día de la familia al año/ N° total de trabajadores</p> <p>Resultados de evaluación de desempeño y rotación de los trabajadores del Hospital</p> <p>Indicador de ausentismo anual.</p>	<p>Todos los trabajadores del Hospital.</p> <p>*Los trabajadores cuyo resultado de evaluación sea sobresaliente y lleven más de tres meses laborando.</p>	<p>Talento Humano Jefes de servicios Coordinadores</p>
---	--	---	--	--	---	--

<p style="text-align: center;"><b>Recreación y Deporte en Familia</b></p>	<p>Brindar a los trabajadores espacios para el desarrollo de actividades deportivas y recreativas con un miembro de su familia, a través de la caja de compensación familiar.</p>	<p>Ampliar el convenio actual con la caja de compensación para hacer extensivos los beneficios de recreación y deporte que tienen los empleados a un miembro de su familia, acordando una tarifa cómoda para el acompañante.</p> <p>Divulgar la ampliación de cupos para la inscripción de actividades recreativas y deportivas organizadas por la caja de compensación familiar.</p>	<p>Lograr que los trabajadores que participan de las actividades de recreación de deporte puedan compartir este espacio con un miembro de su familia.</p> <p>Incrementar el número de trabajadores participantes de los beneficios de recreación de deporte organizados por la caja de compensación familiar.</p>	<p>Número de trabajadores y familiares participantes de las actividades de recreación y deportes (Encuesta de satisfacción de las actividades y percepción de los trabajadores y su familia)/ N° total de trabajadores.</p> <p>Número de nuevos trabajadores y familiares inscritos a las actividades de recreación y deportes (Encuesta de satisfacción de las actividades y percepción de los trabajadores y su familia)/ N° total de trabajadores</p>	<p>Todos los trabajadores del hospital que actualmente participan en las actividades de recreación y deporte y su familia.</p> <p>Todos los trabajadores del hospital y su familia.</p>	<p>Talento Humano Caja de Compensación Familiar</p>
---	---	---	---	--	---	---

<p><b>Educación en Familia</b></p>	<p>Brindar a los hijos de los trabajadores la oportunidad de acceder a programas de educación superior a través de los convenios que existen actualmente con las universidades.</p>	<p>Ampliar el convenio actual de formación que tienen los trabajadores para sus hijos.</p> <p>Informar a los trabajadores sobre los descuentos que ofrecen las universidades para sus hijos.</p>	<p>Lograr impactar a los hijos de los trabajadores que deseen acceder a la universidad.</p> <p>Aprovechar más el convenio ya que los trabajadores actualmente no lo usan para ellos.</p>	<p>Nº de hijos de los trabajadores matriculados en las universidades haciendo uso de los descuentos del convenio</p>	<p>Los hijos de los trabajadores interesados y que cumplan los requisitos para de acceder a los programas que ofertan las universidades del convenio</p>	<p>Talento Humano Universidades Jurídica</p>
<p><b>Emprender en Familia</b></p>	<p>Brindar a los trabajadores y su familia espacios donde se brinde información acerca de prácticas y proyectos de emprendimiento que puedan desarrollar a lo largo de su vida.</p>	<p>Realizar dos jornadas de capacitación y orientación en emprendimiento</p> <p>Contactar entidades financiadoras de proyectos de emprendimiento que puedan ir a las instalaciones del hospital para informar e incentivar a los trabajadores</p>	<p>Lograr que los trabajadores que deseen generar ingresos adicionales aprendan y conozcan nuevas formas de emprender para así formarse y generar nuevas oportunidades</p>	<p>Nº de trabajadores asistentes a las jornadas de información. / Nº de trabajadores</p> <p>Nº de trabajadores que emprendan un nuevo proyecto de negocio / Nº de trabajadores</p>	<p>Todos los trabajadores del hospital y sus familiares que deseen emprender.</p>	<p>Talento Humano SENA Entidades locales para el emprendimiento Cámara de Comercio</p>

<p><b>Emprender en Familia</b></p>		<p>acerca de prácticas para emprender y generar ingresos adicionales</p> <p>Realizar talleres de identificación de habilidades personales y actitudes para emprender negocio.</p>				
<p><b>Buen trato y trabajo en equipo</b></p>	<p>Brindar a los equipos de trabajo un espacio mensual con talento humano para conversar acerca de las relaciones laborales y del trabajo en equipo.</p>	<p>Establecer encuentros mensuales de 15 minutos con los equipos de trabajo para escuchar las situaciones de relaciones laborales y trabajo en equipo.</p> <p>Luego de un trimestre realizar nuevamente un encuentro para hacer seguimiento y revisar cumplimiento de compromisos.</p>	<p>Lograr que los trabajadores puedan participar y sentir el apoyo de talento humano frente a temas de relacionamiento y trabajo en equipo.</p> <p>Recoger opiniones de las situaciones para poder implementar acciones de mejora.</p>	<p>N° de encuentros mensuales con equipos de trabajo y resultados de dichos espacios/ N° de equipos de trabajo</p> <p>Encuestas y entrevistas de seguimiento y ejecución de los planes de acción</p>	<p>Todos los trabajadores del Hospital</p>	<p>Talento Humano Equipos de trabajo</p>

<p>Cuidado de los hijos</p>	<p>Brindar a los trabajadores que son padres y madres de familia información de lugares que se responsabilizan del cuidado de los hijos, dentro de la localidad donde se encuentra ubicado el Hospital</p>	<p>Contactar entidades para el cuidado de los hijos y conocer el portafolio de servicios para ser divulgado con los trabajadores que tienen hijos que requieren cuidado.</p>	<p>Lograr que las trabajadoras que tienen hijos cuenten con opciones de cuidado que le generen tranquilidad</p>	<p>N° de trabajadoras asistentes a las jornadas de información.  N° de trabajadoras que hagan uso de las entidades contactadas.</p>	<p>Todos los trabajadores que tengan hijos y requieran cuidado.</p>	<p>Talento Humano Entidades locales para el cuidado de los hijos</p>
-----------------------------	--	--	---	---	---	--

## 5.7 Presupuesto

La mayoría de las actividades propuestas en el plan de intervención se pueden ejecutar con las personas que actualmente forman parte del equipo de talento humano y con las instalaciones del hospital, la búsqueda de entidades que brinden la información no tiene costo, la propuesta es redistribuir el dinero del presupuesto destinado a las actividades de bienestar y calidad de vida.

Para los días remunerados se entiende que son días que habitualmente se le pagan al trabajador y están dentro del presupuesto anual de sueldos, el impacto real se verá en la reducción de los días de ausentismo por permiso e incapacidades, así mismo en el desempeño pues el poder acceder a este beneficio está sujeto a resultados.

Los convenios con universidades y caja de compensación ya están establecidos lo que hace falta es negociar que los beneficios actuales sean extensivos a la familia, para el caso de las actividades de la caja de compensación el reto está en mantener los precios actuales por curso y poder descontar por nómina la participación del familiar, lo cual no le generará ningún sobre costo a la organización, además se debe aprovechar el aporte que se le realiza a la caja para obtener la contraprestación requerida por la organización aprovechando al máximo los servicios ofertados.

En cuanto a las universidades la mayoría de los trabajadores no están utilizando el beneficio así que si se amplía el convenio para los hijos quien realmente se beneficiara es la universidad pues aunque aplique un descuento acordado por el convenio tendría un incremento en sus matrículas.

Realmente la propuesta no requiere una gran inversión ya que actualmente el Hospital cuenta con un presupuesto aprobado para actividades de bienestar y calidad de vida, capacitación y sueldos que por confidencialidad no se detalla en el desarrollo de esta propuesta, lo que se plantea es redistribuir este para poder ejecutar las actividades anteriormente mencionadas.

**PLAN DE INTERVENCIÓN CONCILIACIÓN TRABAJO - FAMILIA  
HOSPITAL MÉDERI**

**PRESUPUESTO**

**DURACION: 1 AÑO**

**PERIÓDO**

**AÑO 2018-2019**

**INICIO:**

01/07/18

**FINALIZACIÓN**

31/12/19

<b>Finanzas y Ahorro</b>	<b>Cantidad Trabajadores</b>	<b>Valor unitario de Ahorro</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Fuentes de los recursos</b>
a. Establecer convenio de ahorro colectivo (una parte la ponga la empresa y la otra el trabajador) con la cooperativa de ahorro del hospital para así fomentar en los trabajadores la cultura de ahorro	1.940	\$ 30.000	\$ 58.200.000	Presupuesto de Bienestar Social
b. Realizar una feria de inscripción y afiliación a la cooperativa de ahorro para dar a conocer los beneficios de ser afiliado				Recursos interinstitucionales: Cooperativa de Ahorro - presupuesto de Bienestar Social.
Plegables	2	\$ 12.000	\$ 24.000	
<b>TOTAL PROGRAMA FINANZAS Y AHORRO</b>			<b>\$ 58.224.000</b>	

Para el desarrollo de esta actividad se utilizarán las instalaciones del hospital que están disponibles para uso y no generan ningún costo adicional, este es el valor que debe revisarse en el presupuesto ya que se tomaron todos los trabajadores que devengan menos de 4SMLV y que podrían acceder al beneficio del auxilio ya sea para plan complementario o para el ahorro voluntario, en el ejercicio la población es la misma, la propuesta es ampliar las opciones que se le dan al trabajador e incrementar el número de trabajadores que hagan uso del beneficio.

<b>Tiempo en Familia</b>	<b>Cantidad Trabajadores</b>	<b>Días Remunerados</b>	<b>TOTAL DÍAS</b>	<b>Fuentes de los recursos</b>
a. Ampliar el permiso que actualmente tiene el hospital para calamidades, incluyendo un día remunerado al año destinado a la familia	2.600	3	7.800	Presupuesto de Sueldos
<b>TOTAL PROGRAMA TIEMPO EN FAMILIA</b>			<b>\$ 693.755.609</b>	

Este costo es una estimación de lo que cuestan los días remunerados de la planta del trabajadores, sin embargo este dinero debe estar presupuestado en los salarios a pagar, por lo que el costo real del beneficio no se puede calcular exactamente, además el impacto real de esta actividad se determinara en la medida que mejoren los indicadores de talento humano.

Recreación y Deporte en Familia	Cantidad	Valor unitario	TOTAL	Fuentes de los recursos
<b>a. Divulgar la ampliación de cupos para la inscripción de actividades recreativas y deportivas organizadas por la caja de compensación familiar con la posibilidad de llevar un familiar</b>				Recursos de CCF
Plegables correos electrónicos, visitas a puestos de trabajo, carteleras	\$ -	\$ -	\$ -	CCF Costo asumido por la Caja de Compensación (Movilización de recursos)
<b>TOTAL PROGRAMA RECREACIÓN Y DEPORTE EN FAMILIA</b>				\$ -

Educación en Familia	Cantidad	Valor unitario	TOTAL	Fuentes de los recursos
<b>a. Ampliar y divulgar el convenio actual de formación que tienen los trabajadores para que sus hijos puedan acceder a los descuentos que ofrecen las universidades para el pago</b>				Recursos de Universidades con convenio
Facilitadores x 2 actividades			\$ -	Asignados por las universidades
Volantes informativos			\$ -	
<b>TOTAL PROGRAMA RECREACIÓN Y DEPORTE EN FAMILIA</b>				\$ -

Emprender en Familia	Cantidad	Valor unitario	TOTAL	Fuentes de los recursos
<b>a. Realizar talleres de identificación de habilidades personales y actitudes para emprender negocio</b>				SENA, CCB y presupuesto de Capacitación.
<b>b. Realizar dos jornadas de capacitación y orientación en emprendimiento.</b>				
Facilitadores x 2 actividades				Personal de Talento Humano

Refrigerios 400 personas (año)	400	3.500	1.400.000	
<b>c. Contactar entidades financiadoras de proyectos de emprendimiento que puedan ir a las instalaciones del hospital para informar e incentivar a las trabajadoras acerca de prácticas para emprender y generar ingresos adicionales</b>				SENA, CCB y presupuesto de Capacitación.
Facilitadores				Asignados por el SENA y CCB
Refrigerios 400 personas (año)	400	3.500	1.400.000	
<b>TOTAL PROGRAMA EMPRENDER EN FAMILIA</b>			<b>\$ 2.800.000</b>	
<b>Buen trato y trabajo en equipo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Fuentes de los recursos</b>
<b>a. Establecer encuentros mensuales de 15 minutos con los equipos de trabajo para escuchar las situaciones de relaciones laborales y trabajo en equipo, lo ideal es que se puedan reunir al menos una vez cada trimestre con cada equipo para hacer seguimiento</b>				Presupuesto de Calidad de Vida
Facilitadores (2)				Psicólogos de Talento Humano
Refrigerios 2600 personas (año)	2.600	\$ 2.500	\$ 6.500.000	
<b>TOTAL PROGRAMA BUEN TRATO Y TRABAJO EN EQUIPO</b>			<b>\$ 6.500.000</b>	
<b>Cuidado de los hijos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Fuentes de los recursos</b>
<b>a. Contactar entidades para el cuidado de los hijos y conocer el portafolio de servicios para ser divulgado con los trabajadores que tienen hijos que requieren cuidado</b>				Presupuesto de Calidad de Vida
Folleto virtual con información	0	\$ -	\$ -	Lo elabora el diseñador de Talento Humano
<b>TOTAL PROGRAMA CUIDADO DE LOS HIJOS</b>			<b>\$ -</b>	
<b>GRAN TOTAL</b>			<b>\$67.524.000</b>	

## 5.8 Cronograma

A continuación se detalla el cronograma de actividades estimado para la implementación de la propuesta.

<b>Fases y actividades de la Propuesta</b>	<b>Recursos</b>
<b>Fase1. Sensibilización y presentación Directivos</b>	<b>dedicación total Tiempo</b>
Reunión de presentación de resultados	1 día
Sensibilización	1 día
<b>Fase2. Ajuste de programas actuales</b>	
Ampliación de convenios	6 meses
Búsqueda y contacto de entidades	
Elaboración presupuesto 2019	
<b>Fase3. Implementación y ejecución de actividades de gestión social para la conciliación trabajo y familia</b>	
Establecer convenio de ahorro colectivo (una parte la ponga la empresa y la otra el trabajador) con la cooperativa de ahorro del hospital para así fomentar en los trabajadores la cultura de ahorro.	12 meses 2019
Realizar una feria de inscripción y afiliación a la cooperativa de ahorro para dar a conocer los beneficios de ser afiliado.	
Ampliar el permiso que actualmente tiene el hospital para calamidades, incluyendo un día remunerado al año destinado a la familia.	
Ampliar el permiso que actualmente tiene el hospital para calamidades, incluyendo un día remunerado al año para celebración del cumpleaños de los hijos menores de 6 años.	
Ampliar el convenio actual con la caja de compensación para hacer extensivos los beneficios de recreación y deporte que tienen los empleados a un miembro de su familia, acordando una tarifa cómoda para el acompañante.	
Divulgar la ampliación de cupos para la inscripción de actividades recreativas y deportivas organizadas por la caja de compensación familiar.	
Ampliar el convenio actual de formación que tienen los trabajadores para que este lo puedan utilizar sus hijos, es decir que ellos puedan acceder a los descuentos que ofrecen las universidades para el pago.	
Contactar entidades financiadoras de proyectos de emprendimiento que puedan ir a las instalaciones del hospital para informar e incentivar a las trabajadoras acerca de prácticas para emprender y generar ingresos adicionales	

Establecer encuentros mensuales de 15 minutos con los equipos de trabajo para escuchar las situaciones de relaciones laborales y trabajo en equipo, lo ideal es que se puedan reunir al menos una vez cada trimestre con cada equipo para hacer seguimiento.	
Contactar entidades para el cuidado de los hijos y conocer el portafolio de servicios para ser divulgado con los trabajadores que tienen hijos que requieren cuidado.	
<b>Fase4. Seguimiento y medición de impacto</b>	
Recolección de indicadores y comparación de datos con el año anterior	12 meses 2019
<b>Tiempo total de implementación de la propuesta</b>	<b>1 año y 6 meses</b>

## Conclusiones

El interés por la calidad de vida de los trabajadores para el caso del Hospital se puede ver en sus programas y sus acciones; que los trabajadores de enfermería del hospital no se sienten totalmente inconformes es una muestra de ello, sin embargo lo que es claro después del ejercicio de investigación es que el impacto de estos programas no está siendo de todo efectivo y que hay explícitamente otros aspectos que son latentes y deberían ser abordados por la organización pues el hecho que algunos trabajadores se sientan conformes está más dado por una construcción personal que por la configuración del papel de la organización ya que la mayoría de los trabajadores manifiestan que tener una estabilidad laboral es la mejor forma de proyectarse laboralmente para así poder tener una buena calidad de vida y así mismo darle a su familia oportunidades de desarrollo y crecimiento, porque esto les genera seguridad y les permite proyectarse también como familia para llevar a cabo actividades familiares, principalmente garantizando la educación de los hijos, lo que se puede entender que el esfuerzo esta dado en mantener un ingreso para hacer realidad sus planes más no por lo que particularmente la organización le pueda brindar y aportar.

Algunas familias tienen la percepción que el trabajo es bueno simplemente por el hecho de garantizar recursos económicos por lo cual se encuentran familias que sienten agradecimiento de lo que hay y además no conciben la posibilidad de encontrar algo mejor.

El trabajo produce en los trabajadores satisfacción porque genera la sensación de “sentirse útil”, pero para la familia es indiferente porque desconoce la dinámica de la organización y considera que es un tema exclusivo del trabajador en el cual no tiene alcance su familia.

A pesar de esta claridad también es evidente que se generan unos conflictos que afectan a la persona integralmente pues ya sea en el trabajo o en la familia la persona genera unos “sentimientos” que termina exteriorizando en “comportamientos” que no solo tienen un impacto individual pues el desempeño en los diferentes roles ciertamente está acompañado por un tercero.

En el ejercicio de priorizar los compromisos y responsabilidades, el trabajador procura no dejar de lado a la familia, en la mayoría de los casos se acude a la delegación de tareas o actividades familiares para así no incumplir con las del trabajo, la más común es el cuidado

de las personas a cargo y se naturaliza el hecho que los espacios para compartir con la familia son aprovechados al máximo porque son reducidos y limitados.

Lo anterior está directamente relacionado con el nivel de responsabilidad dentro de la organización, pues para los cargos cuya responsabilidad es menor, el tiempo para compartir en la familia es más provechoso pues debido a que la actividad en la organización no es de responsabilidad directa o equivalente a un cargo exigente, el tiempo fuera del trabajo no está permeado por las actividades propias de la labor, sin embargo se encontró que para los trabajadores con cargos altos el tiempo el familia está muy estropeado por el trabajo ya que es común extender la jornada o llevarse trabajo para la casa debido a la falta de tiempo durante la jornada laboral.

Es común que algunas mujeres decidieran formarse en un nivel profesional para mejorar sus oportunidades y poder acceder a otro tipo de empleo, entonces además del trabajo tiene responsabilidades académicas, este tipo de situaciones se encuentra más en las mujeres solteras. La edad es importante pues si la persona es mayor y cabeza de hogar este percibe sus posibilidades limitadas ya que se siente en una zona de estabilidad en la cual la oportunidad del trabajo es lo más valioso y su prioridad.

La red de apoyo tanto en el ámbito laboral como familiar es muy importante para las mujeres ya que a partir de allí es desde donde se refuerza el desarrollo de actividades de índole laboral como el apoyo en el trabajo y las funciones, y en la familia con el apoyo en actividades que demandan tiempo y que no puede cumplir. Para la mujer casada la percepción de las cargas familiares esta equilibrada pues considera que su pareja le brinda apoyo en las actividades familiares.

Los hombres naturalmente expresan que su familia tiene un papel de fundamental importancia y es el principal motivo para el desarrollo de su trabajo, sin embargo también le atribuyen un lugar importante al trabajo pues es este quien le brinda los recursos para poder llevar a cabo las actividades al interior de la familia y además brindarles una buena calidad de vida. Sin embargo los hombres manifiestan mayor inconformidad frente a las condiciones laborales y/o legales pues son conscientes que las empresas tienen que cumplir, demuestran un poco más de pericia frente a las preguntas de calidad de vida y al final concluyen que es aceptable porque les “toca” adaptarse a lo que pueden acceder y tener para satisfacer sus necesidades y las de su familia, en cambio las mujeres manifiestan que

se sienten “sacrificadas” por su familia al tener que desempeñar los dos roles y al tener que cumplir, a pesar de esto las mujeres expresan que tienen una buena calidad de vida porque satisfacen lo necesario y hasta demuestran agradecimiento por lo que pueden tener.

Es evidente que algunas de las mujeres de la muestra aún se mueven en el viejo paradigma de la desigualdad de oportunidades por género y que esto es transferido a su familia, por lo que es importante elevar el nivel de consciencia de las mujeres para que puedan definir una postura clara y no atribuir sus opiniones a lo que tradicionalmente estaba prevalecido en el tiempo.

La organización debe implementar o ampliar sus programas actuales para poder impactar efectivamente en la calidad de vida de los trabajadores pues a pesar que cuenta con varios beneficios y opciones para los trabajadores ellos siguen manifestando insatisfacción y eso claramente se ve reflejado en los resultados de la organización, al ser una empresa de salud que trabaja por la salud y la vida de las personas es fundamental que sus trabajadores puedan demostrar a través de su desempeño que además de estar preparados se sienten satisfechos y completamente capaces de impactar y aportar en el servicio a la sociedad.

## Referencias bibliográficas

- Adaneys, Á. R., & Ingrid, G. B. (2010). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, 89-106.
- Alberdi, I. (2003). Conciliación entre el trabajo y las responsabilidades familiares de hombres y mujeres. En I. d. Mujer, *Conciliación de la vida familiar y la vida laboral: situación actual, necesidades y demandas* (págs. 8-20). Madrid: RUMAGRAF.
- Allardt, E. (1998). Tener, amar, ser una alternativa al modelo sueco de investigación sobre el bienestar. En M. Nussbaum, & A. Sen, *La calidad de vida* (págs. 128-134). México: Fondo de Cultura Económica.
- Alles, M. A. (2002). *Desempeño por Competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Almudena Segurado, T., & Esteban Agulló, T. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, vol. 14, núm. 4, 828-836.
- Arostegi, I. (1998). EVALUACION DE LA CALIDAD DE VIDA EN PERSONAS ADULTAS CON RETRASO MENTAL. *Instituto de Ciencias de la Educación. Universidad de Deusto*.
- Arriagada, I. (2005). Los límites del uso del tiempo: dificultades para las políticas de conciliación familia y trabajo. *CEPAL*.
- Barrère-Maurisson. (1999). *La división familiar del trabajo*. Francia.
- Blanco, M. C., & Castro, A. B. (2007). EL MUESTREO EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. *Nure Investigación - Departamento de Investigación de FUDEN*.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (1987). *Work and family*. Oxford.
- Caballero, M. B. (2000). POLÍTICAS EMPRESARIALES DE CONCILIACIÓN VIDA FAMILIAR Y LABORAL: BUENAS PRÁCTICAS. *Infopolis*, 1-39.
- Carbonell, J., & Carbonell, M. y. (2012). Las Familias en el siglo XXI: Una mirada desde el Derecho. Universidad Autónoma del Estado de México. *Instituto de investigaciones jurídicas. Serie: Estudios Jurídicos*, 4.

- Cardona A., D., & Agudelo G., H. B. (2005). Construcción cultural del concepto calidad de vida. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 79-90.
- CARNICER, M. P., SÁNCHEZ, A. M., PÉREZ, M. P., & JIMÉNEZ, M. J. (2002). La flexibilidad de la empresa y la conciliación de la vida laboral y familiar. *BOLETIN ECONOMICO DE ICE* , 37-52.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chinchilla, M. N., Poelmans, S., & León, C. (2003). *Políticas de Conciliación Trabajo-Familia en 150 empresas Españolas*. Navarra: IESE Business School - Universidad de Navarra.
- Dubin, R., & Champoux, J. E. (1977). Central life interests and job satisfaction . *Organizational Behavior and Human Performance*, 366-377.
- Espinosa, M., & Morris, P. (2002). *CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO*. Santiago de Chile: Cuadernos de Investigación.
- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Zaragoza, J., & V. G. (2008). Relaciones trabajo-familia y salud en mujeres trabajadoras. *Salud Pública de México*, 482-489.
- Figueroa, A. J., & Díaz, E. M. (2008). FACTORES LABORALES DE EQUILIBRIO ENTRE TRABAJO Y FAMILIA: MEDIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA1. *UNIVERSUM* , 116 - 133.
- Flaquer, L. (2001). *Las políticas familiares en una perspectiva comparada*, *Fundación la Caixa*. Barcelona: Colección Estudios Sociales Núm. 3.
- GÓMEZ, E. O. (2014). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *Justicia Juris ISSN 1692-8571, Vol. 10. N° 1*, 11-20.
- Granados, P. I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 271-276.
- Greenhaus, J., & Singh, R. (2003). *Work-Family Linkages, A Sloan Work and Family Encyclopedia Entry*. Boston College: Chestnut Hill, MA.
- Greenhaus, J., Collins, K., & Shaw, J. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 510-531.
- Guerrero, J. (2003). LOS ROLES NO LABORALES Y EL ESTRES EN EL TRABAJO . *Revista Colombiana de Psicología*, 73-84.

- Hernández, A. (1997). *Familia, ciclo vital y psicoterapia sistémica breve*. Bogotá: El búho.
- HOWARD, G. (2005). *Inteligencias múltiples*. Barcelona : Paidós.
- Idrovo Carlier, S. (2006). LAS POLÍTICAS DE CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA EN LAS EMPRESAS COLOMBIANAS. *ESTUDIOS GERENCIALES*, 49-70.
- Irma, A. (2005). *Los límites del uso del tiempo: dificultades para las políticas de conciliación familia y trabajo*. América Latina: CEPAL.
- Jeffrey, G., Tammy, A., & Paul, S. (2006). Health Consequences of Work–Family Conflict: The Dark Side of the Work–Family. En D. C. Pamela L. Perrewé, *Employee Health, Coping and Methodologies (Research in Occupational Stress and Well-being, Volume 5)* (págs. 61-98). Amsterdam: Elsevier.
- Kanter, R. M. (1977). Work and Family in the United States: A Critical Review and Agenda for Research and Policy. *Russell Sage Foundation*.
- Kopelman, R. E. (1983). A model of work, family, and interrole conflict: a construct validation study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 198-215.
- Korman, H. (1986). The Focus Group Sensing. *Dept. Of Sociology, SUNY at Stony Brook*.
- LARA, B. E. (2013).
- Martín, P. (2009). La Cuestión de la Conciliación en España. En M. d. Martínez, *Género y Conciliación de la Vida Familiar y Laboral: Un análisis Psicosocial* (págs. 45-76). Murcia: Ediciones de la Universidad de Murcia.
- Max-Neef, M. A. (1994). *DESARROLLO A ESCALA HUMANA*. Montevideo, Uruguay: Nordan-Comunidad.
- Méderi Talento Humano . (2017). *Planta de personal*. Bogotá: Méderi.
- Méderi, I. (2014). Intranet Méderi. *Intranet Méderi*.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Naciones Unidas, A. G. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. *Asamblea General de las Naciones Unidas*, (pág. Artículo 16. 3).
- Nader, M., Bernate, S. P., & Sánchez, E. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 31-39.
- Oficina de Talento humano. (2016). *Información Empresarial*. Bogotá: Méderi.

- OIT. (s.f.). *www.ilo.org*. Recuperado el 10 de 01 de 2013, de [http://www.ilo.org/global/publications/meeting-reports/WCMS\\_080536/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/global/publications/meeting-reports/WCMS_080536/lang-es/index.htm)
- OIT, O. I. (04 de 09 de 2012). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 20 de 03 de 2018, de Organización Internacional del Trabajo: <http://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1gina-libro/1-%C2%BFqu%C3%A9-competencia-laboral>
- Pablos, J. C., Gómez, Y., & Martínez, N. P. (1999). EL DOMINIO SOBRE LO COTIDIANO: LA BÚSQUEDA DE LA CALIDAD DE VIDA. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 55-78.
- Parker, I., & Burman, E. (1993). *Discourse Analytic Research: Repertoires and readings of texts in action*. Routledge: New York.
- Ragin, C. C. (2007). *La construcción de la investigación social*. Bogotá: Universidad de los Andes.
- Rodríguez Fernández, N. E. (2012). Un acercamiento a la familia desde una perspectiva sociológica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Salas, P. C., Díaz, H. L., & Pérez, H. G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Escuela Nacional de Salud Pública*, 604-617.
- Sandoval, M. J. (2010). Construcciónismo, conocimiento y realidad: una lectura crítica desde la Psicología Social. *Mad*, 31-37.
- Schalock, R. L. (1995). Calidad de vida en la evaluación y planificación de programas: tendencias actuales. *Jornadas Científicas de Investigación sobre Personas con Discapacidad*, 23-28.
- Sen, A. (1998). Capacidad y bienestar. En N. M. Sen M, *La calidad de vida* (págs. 54-120). México: Fondo de Cultura Económica.
- STEFANO, F. (2003). ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD DEL EMPLEO EN COLOMBIA. *Organización Internacional del Trabajo*.
- Vasco, G. (2017). *Palabras para la igualdad – Plan Óptima*. Obtenido de Empleo y Políticas Sociales: <http://www.euskadi.eus/inicio/>
- Vélez, M. A. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá Colombia. *Ciencias Estratégicas*, 225-236.

- Vera, J. J. (2009). Conflicto y conciliación entre demandas familiares y laborales. En M. d. Martínez, *Género y conciliación de la vida familiar y laboral: UN ANÁLISIS PSICOSOCIAL* (págs. 77-124). Murcia: Compobell.
- Wainerman, C. (2003). *Familia, Trabajo y Género*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

## **Anexos**

### **Instrumento**

#### **Grupo Focal**

1. Objetivo: Comprender los conflictos existentes al interior de las familias de los trabajadores del hospital Méderi
  - ✓ Identificar cuáles son los conflictos familiares que se presentan en el caso de los trabajadores del hospital Méderi.
  - ✓ Entender de qué manera los trabajadores exteriorizan dichos conflictos en el sitio de trabajo.
  - ✓ Conocer la percepción de los trabajadores frente al apoyo del hospital en los conflictos familiares.
  - ✓ Identificar los intereses de los trabajadores del hospital para mitigar dichos conflictos.
  - ✓ Conocer la postura de los trabajadores frente a la relación trabajo – familia.
  
2. Participantes del Grupo Focal
  - Dos muestras comprendidas por 10 trabajadores cada una del servicio de Enfermería del hospital.
  - El grupo focal tendrá una duración de una hora y media.
  
3. Preguntas orientadoras por categoría de análisis

#### **Conflictos Trabajo – Familia**

- ¿Cómo describiría el tiempo que invierte en el trabajo y en la familia? En términos de suficiencia, oportunidad y espacio.
- ¿En el trabajo piensa mucho en la familia o asuntos personales? ¿Cuáles?
- ¿Cuándo regresa a su casa piensa en asuntos laborales? ¿Porque y de qué tipo?

- ¿De qué forma prioriza sus responsabilidades laborales y familiares? Tenga en cuenta el tiempo y los recursos.
- ¿Se siente plenamente cómodo con su desempeño cuando está en el trabajo?
- ¿Se siente plenamente cómodo con su desempeño cuando esta fuera del horario laboral?
- ¿Considera usted que su energía es suficiente para ser mamá y/o papá y trabajador activo?

- 

### **Relación trabajo y familia y Desempeño**

- ¿Siente o ha sentido que el trabajo ha afectado su rol familiar y personal? ¿Cómo?
- ¿Siente o ha sentido que su rol familiar y personal ha afectado su trabajo? ¿Cómo?
- ¿Siente usted que aspectos de su relación familiar impactan de manera positiva (motivación) en el desarrollo de sus labores? ¿Cuáles y porque?
- ¿Cuáles son los elementos más significativos de su relación familiar?
- ¿Cómo definiría la relación entre su trabajo y su familia?
- ¿Cuál cree que es la opinión de su familia sobre su trabajo?
- ¿Cuál considera que es la percepción de la empresa frente a sus asuntos familiares?

### **Calidad de vida**

- ¿Usted cómo se proyecta en su trabajo y en su familia?
  - ¿Su familia apoya el desarrollo de su labor?
  - ¿Cómo considera qué es su calidad de vida, y que tanto incide el trabajo en ella?
  - ¿Cree que su familia tiene una buena calidad de vida, y ella que piensa?
- 

### **Calidad de Vida Laboral**

En términos generales la calidad de vida laboral puede entenderse como la percepción que tienen los empleados de las condiciones de trabajo, del ambiente laboral, y de la concordancia entre la vida laboral, familiar y personal, según esta definición responda:

- ¿Cómo le aporta su trabajo al desarrollo de su núcleo familiar?

- ¿Cómo considera qué es su calidad de vida laboral, y que tanto incide la familia en ella?

### **Conciliación**

*Una de las practicas que más impacto tiene en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores es la conciliación entendido cómo el enriquecimiento o facilitación entre la relación trabajo y familia.*

De acuerdo con lo anterior, en este espacio por favor manifieste sus sugerencias y opiniones frente a prácticas que a su parecer mejorarían su relación trabajo y familia.

4. Moderador: El investigador participará como moderador, orientando la discusión en el grupo asegurando que cada participante tenga la oportunidad de expresar sus opiniones, tendrá una persona de apoyo que documente la relatoría y observe detalladamente lo que ocurra en el desarrollo del grupo focal, se tomará nota de lo que pase en la sesión para el posterior análisis de los resultados.