

**INCIDENCIA DE LAS RELACIONES SOCIOFAMILIARES Y LABORALES EN
LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE
LA EMPRESA GESTORA DE INFORMACIÓN MEDELLÍN**

MARILUZ GIRALDO HENAO

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS SOCIALES Y DE LA SALUD
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL**

BELLO

2011

**INCIDENCIA DE LAS RELACIONES SOCIOFAMILIARES Y LABORALES EN
LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE
LA EMPRESA GESTORA DE INFORMACIÓN MEDELLÍN**

MARILUZ GIRALDO HENAO

**Trabajo de grado como requisito para optar título de
Trabajadora Social**

Asesora

MARGARITA MARÍA TORO GÓMEZ

**Socióloga, Licenciada en Administración Educativa
Especialista en Gerencia Social**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS SOCIALES Y DE LA SALUD
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL**

BELLO

2011

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bello, 21 de Junio de 2011

DEDICATORIA

A Dios, que en su soberanía hace posible que se halla terminado este proyecto; porque tú das sabiduría y ciencia al corazón que lo pide. En tu inmenso amor capacitas para vencer y llevar paz y conocimiento al que lo necesita.
Gracias Señor. Amen.

Agradezco a la Familia Giraldo Henao por el apoyo, acompañamiento, amor y disciplina, que le permitió una formación integral a la autora para la inclusión en el ámbito social, porque la vida gesta acontecimientos que forman el carácter de cada individuo para la realización de proyectos que en el transcurso del tiempo servirán de ejemplo para testificar a otros.

AGRADECIMIENTOS

La autora agradece a Margarita María Toro Gómez profesional en Sociología, Licenciada en Administración Educativa, Especialista en Gerencia Social, asesora de Proyecto de Grado por compartir sus conocimientos, por su compromiso y disposición en la realización de esta investigación.

Al profesional en Sociología Nelson Darío Montoya Pabón por ser mi guía en la etapa preliminar del proyecto.

A La empresa Gestora de Información por posibilitar la realización de la investigación.

Corporación Universidad Minuto de Dios y su equipo de trabajo de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, por la formación académica proporcionada en el transcurso de la carrera.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	17
1.1 ANTECEDENTES	17
1.1.1 Internacional	17
1.1.2 Nacional	20
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	26
2. OBJETIVOS	28
2.1 OBJETIVO GENERAL	28
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	28
3. JUSTIFICACIÓN	29
4. MARCO DE REFERENCIA	30
4.1. MARCO TEÓRICO	30
4.1.1 Teoría de Sistemas	30
4.1.1.1 ¿Qué es un sistema?	30
4.1.1.2 Características de los organismos vivos, como sistemas	31
4.1.1.3 Sistemas, subsistemas y suprasistemas	32
4.1.2 La Familia como sistema social	32

4.1.2.1 La estructura del sistema familiar	32
4.1.2.2 La Familia es un sistema circular	33
4.1.2.3 Los procesos del sistema familiar, comunicación, roles y reglas	34
4.1.2.4 El sistema familiar y su suprasistema la sociedad	34
4.1.2.5 Diferentes estilos de familia	35
4.1.3 La Motivación según Chiavenato	35
4.1.3.1 El ciclo motivacional	36
4.1.4 La Motivación según Maslow	37
4.1.5 Responsabilidad Social Empresarial	39
4.1.5.1 Aspectos básicos de la RSE	39
4.1.5.2 El Trabajo Social y la RSE	40
4.1.6 Redes sociales	41
4.1.6.1 Que es una Red Social	41
4.1.6.2 Componentes básicas de una red	42
4.1.6.3 Principios y conceptos de la Red	42
4.1.6.4 Que es una alianza	43
4.1.6.5 Sin alianzas no hay red	43
4.1.6.6 Tipos de alianzas configuradoras de redes sociales	45
4.2 MARCO NORMATIVO	46
4.2.1 Marco legal de responsabilidad social	46
4.2.2 Marco Legal de la familia	46
5. MARCO METODOLÓGICO	48

5.1 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	48
5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	48
5.3 TÉCNICAS	49
5.3.1 INSTRUMENTOS	49
5.4 CATEGORIAS	49
5.5 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN	49
5.5.1 Conceptual	49
5.5.2 Temporal	50
5.5.3 Espacial	50
5.6 POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO	50
5.6.1 Muestra	50
5.7 TRABAJO DE CAMPO	51
6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	52
6.1 RESULTADOS	52
6.1.1 Resultados referentes a evaluación de las características demográficas	52
6.1.2 Resultados referentes a la evaluación de las características laborales	54
6.1.3 Resultados referentes a la evaluación de las características familiares y económicas	55
6.1.4 Resultados referentes a la evaluación de las características de Comunicación	58
6.1.5 resultados referentes a la evaluación de las características salud	60
7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	65

8. CONCLUSIONES	77
9. RECOMENDACIONES	80
10. DISEÑO DE PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	81
10.1 OBJETIVOS	81
10.1.2 Objetivo general	81
10.1.3 Objetivo específico	81
10.2 JUSTIFICACIÓN	81
10.3 PROPUESTA DE PLAN DE ACCIÓN	82
10.3.1 Cronograma	82
BIBLIOGRAFÍA	86
CIBERGRAFÍA	89
GLOSARIO	91

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
GRÁFICAS CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS	
Gráfica 1. Género	52
Gráfica 2. Estado civil	53
Gráfica 3. ¿A qué área pertenece? y cargo del empleado	53
GRÁFICAS CARACTERÍSTICAS LABORALES	
Gráfica 4. Rango de ingresos	54
Gráfica 5. Jornada laboral	54
Gráfica 6. Que cursos o capacitaciones le gustaría recibir	55
GRÁFICAS CARACTERÍSTICAS FAMILIARES Y ECONÓMICAS	
Gráfica 7. Tipo de familia	55
Gráfica 8. Parentesco de las personas con que habita la vivienda	56
Gráfica 9. Número de personas con que habita la vivienda	56
Gráfica 10. ¿Tiene hijos?	57
Gráfica 11. La vivienda es propia, familiar, alquilada o la está pagando	57
Gráfica 12. Estrato socio económico	57
Gráfica 13. Miembros que aportan económicamente al presupuesto	58
GRÁFICAS CARACTERÍSTICAS DE COMUNICACIÓN	

Gráfica 14. Quien toma las decisiones en el hogar	58
Gráfica 15. Como describe la comunicación en el sistema familiar	59
Gráfica 16. En su familia se han presentado hechos de violencia física	59

GRÁFICAS CARACTERISTICAS DE SALUD

Gráfica 17. ¿A qué actividad recreativa se dedica la familia?	60
Gráfica 18. Su trabajo lo (la) aparta de las actividades familiares	60
Gráfica 19. El trabajo impide la participación en responsabilidades del hogar	61
Gráfica 20. Cuando llega a casa del trabajo, a menudo está cansado como para participar en responsabilidades o actividades familiares	61
Gráfica 21. A menudo está tan emocionalmente agotado(a) cuando llega del trabajo que le impide apoyar a la familia en sus actividades diarias	62
Gráfica 22. Tiene que dejar de participar en actividades familiares debido al tiempo que debe dedicar a responsabilidades laborales	62
Gráfica 23. Debido al estrés de mi hogar, a menudo estoy preocupado por mi familia en el trabajo	63
Gráfica 24. Debido a que las responsabilidades familiares me estresan, a menudo tardo mucho en concentrarme en mi trabajo	63
Gráfica 25. La tensión y ansiedad de mi vida familiar a menudo debilitan mi capacidad para hacer mi trabajo	63
Gráfica 26. Eventos vividos en la familia muy significativa en su historia	64

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Propuesta de plan de acción	82
Cuadro 2. Cronograma de actividades familiares	84
Cuadro 3. Cronograma actividades de salud	84
Cuadro 4. Cronograma capacitación para adquirir vivienda	84
Cuadro 5. Cronograma de fortalecimiento en las relaciones laborales	85
Cuadro 6. Insumos	85

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Nivel de opinión con respecto a la motivación	98
Anexo B. Resultado de la diferencia entre la productividad esperada vs la Productividad real, de Enero a Mayo en cada proceso	99
Anexo C. Guía de la encuesta	100
Anexo D. Guía de la entrevista	105
Anexo E. Guía de la encuesta del nivel de opinión con respecto a la motivación	106

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación realizado en la empresa Gestora de Información se inició en junio de 2010 como resultado de las inquietudes manifestadas por los operarios de la empresa en mención, en los cuales se reflejaban indicios de malestar en su estado motivacional, con respecto a su respuesta en el trabajo, en la comunicación y la forma de relacionarse con los líderes encargados del proceso.

De acuerdo a lo anterior, se detectó que el sistema socio familiar tiene incidencias en el aspecto motivacional del empleado, lo que ha contribuido a la agudización de las consecuencias anteriormente mencionadas como lo es la desmotivación laboral, lo que se refleja en el clima y desempeño laboral, además se suma a esta observación las escasas iniciativas que ha emprendido la empresa para implementar programas que articulen el sistema socio familiar con el empleado y la empresa, con el fin de contribuir al crecimiento empresarial y al clima laboral, lo que generó el interés y la necesidad, dada la importancia del tema, de conocer como inciden las relaciones socio-familiares y laborales en la motivación para el desempeño laboral, en el sistema de producción empresarial de los empleados de la empresa Gestora de Información Medellín.

Por lo tanto, la razón fundamental de este trabajo es conocer y dar a conocer a la empresa Gestora de Información, el contexto socio familiar en el que viven sus colaboradores y los aspectos que puedan estar afectando el clima laboral, e igualmente los aspectos laborales que pueden estar afectando a los empleados o repercutiendo en sus familia. Teniendo en cuenta que en la actualidad hay pocas investigaciones enfocadas en éstas dimensiones, conocer los resultados de ésta investigación le facilitará a la alta gerencia la toma oportuna y pertinente de decisiones, con respecto a acciones de mejora asertivas para el personal, que contribuyan positivamente al mejoramiento del clima laboral y al desempeño de sus funciones.

Para conocer las incidencias de las relaciones socio-familiares en la motivación para el desempeño laboral, se implementa un estudio de caso con el fin de interpretar esta situación dentro de su contexto real el cual es la empresa Gestora de Información.

El marco de referencia se basó en las siguientes teorías y autores de reconocimiento académico, para lo cual a criterio de la autora se citaran los más relevantes; Teoría de Sistemas de Ludwing Von Bertalanffy y la Familia como

Sistema Social, citado por Guillermo Orozco Montoya docente de la Universidad Pontificia Bolivariana de la ciudad de Medellín, con reconocida experiencia en el tema familiar; la Motivación, por Abraham Maslow “psicólogo estadounidense conocido como uno de los fundadores y principales exponentes de la psicología humanista,”¹ e Idalberto Chiavenato el cual “es reconocido y prestigioso por la excelencia de sus trabajos en Administración y en Recursos Humanos.”² En el tema de la responsabilidad social, se mencionan a los siguientes autores, Martha Quiroga Parra, Jaimes, Freddy Vargas y Andres Eduardo Cruz Suárez y en el tema de las redes sociales, a Alfredo Manuel Ghiso Cotos, “especializado en desarrollo social”³. Por otra parte se describieron los conceptos de Clima laboral, comportamientos, comunicación, cultura organizacional, conflicto, demografía, el estrés en el trabajo, empresa, empleado, factores sociales, factores laborales, liderazgo, la familia, organización, producción, productividad, rumor, salud y stakeholder.

En el tema de investigación no se cuenta con una normatividad especialmente establecida, que articule todas sus dimensiones como tal. Sin embargo se pueden soportar la normatividad sobre los temas de interés desarrollados y relacionados en este proyecto, de la siguiente manera: Constitución Política de Colombia de 1991 el artículo 42, en el cual define la familia como el núcleo fundamental de la sociedad y la Responsabilidad Social con la norma ISO 26000 de responsabilidad social.

El tema de las incidencia de las relaciones socio-familiares en la motivación para el desempeño laboral, soportado desde la teoría de sistemas, las cuales se fundamentan en que cada parte de un todo, aun que parezca aislada se relacionan entre si, y el desequilibrio de una de las partes afecta a las demás, para lo cual es fundamental adoptar una postura desde la integración de: familia, empleado y la responsabilidad social de la empresa, que contribuya al bienestar de sus stakeholders, donde se recomienda apoyarse en redes sociales que aporten al mejoramiento de la calidad de vida de las familias, empleados y crecimiento empresarial de acuerdo a los resultados hallados en la investigación.

¹ MASLOW, Abraham. Biografía. [En línea], [Citado el 12 de junio de 2011]. Disponible en internet: http://es.wikipedia.org/wiki/Abraham_Maslow

² INSTITUTO CHIAVENATO. La Contribución del Profesor Idalberto Chiavenato para la Administración [En línea], [Citado el 12 de junio 2011]. Disponible en internet: <http://www.chiavenato.com/espanol/institucional/quien-es-idalberto-chiavenato.html>

³ GHISO COTOS, Alfredo Manuel. Producción Bibliográfica. [En línea], [Citado el 12 junio de 2011], disponible en Internet: http://201.234.78.173:8081/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0000020192

Igualmente, es importante anotar que en las conclusiones de este estudio se señala de manifiesto la relevancia e influencia que ejercen los factores demográficos, laborales, económicos, familiares y de salud, en el las relaciones entre la familia y el trabajo para un óptimo desempeño laboral., además, la falta de motivación, poca capacitación, deficiencia en los canales comunicacionales, los conflictos interpersonales, son el resultado de las problemáticas laborales y familiares. Por ello, es importante tomar conciencia de lo que representa la adecuada comunicación entre el sistema socio-familiar y laboral.

En el proyecto se encuentra todo un desarrollo que da cuenta de la temática trabajada, desde las dimensiones que se menciona en este capítulo y que dan claridad al problema formulado a través de la descripción, el planteamiento y la formulación del problema, objetivos, justificación, marco de referencia, el cual se compone de marco teórico, marco conceptual y marco legal, diseño metodológico, presentación de los resultados de la encuesta, análisis e interpretación de la información, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

En la búsqueda de antecedentes que aporten al ejercicio investigativo, se encontraron los siguientes hallazgos: primero, influencia de las relaciones laborales en el ajuste familia trabajo, elaborado por Aguirre Zubiaurre, licenciada en psicología y Martínez Díaz M, Prof. Dra. Departamento de psicología, facultad de ciencias humanas y sociales de la Universidad Pontificia de Madrid, realizado en el año 2.006 en Mapnfre Medicina, aplicado a una muestra de 67 participantes, con el objetivo de analizar que influencia ejerce la satisfacción laboral, el número de horas trabajadas semanalmente, el apoyo por parte de los supervisores y las intenciones de abandonar la organización, relacionado con el temas sobre el ajuste familia-trabajo.

La segunda Investigación se refiere a la relación existente entre el conflicto Trabajo-Familia y el estrés individual, en dos organizaciones Colombianas en la ciudad de Bogotá, autor Guillermo Otálora Montenegro, doctor en Filosofía de la universidad de Tulane, de Nueva Orleans, Estados Unidos, realizado en el año 2007, el propósito de este artículo es explicar como los conflictos que surgen en la relación trabajo-familia se relacionan con el estrés individual en dos organizaciones Colombianas, específicamente dos cajas de compensación familiar situadas en la ciudad de Bogotá, para esta investigación se utilizó una muestra de 450 empleados de las dos cajas de compensación con el propósito de identificar la sobrecarga en el trabajo, sus responsabilidades en la familia, el conflicto trabajo-familia y su grado de estrés.

1.1.1 Internacional. En esta investigación se analiza la Influencia de las relaciones laborales en el ajuste familia trabajo.

El objetivo de este estudio es analizar qué papel juegan determinadas variables laborales, tales como la satisfacción laboral, la flexibilidad horaria, el número de horas trabajadas a la semana, la autonomía, el absentismo, el rendimiento, las intenciones de abandonar la organización y el apoyo por parte de los supervisores, en la relación familia-trabajo. No obstante, también se ha estudiado una variable de tipo personal: la satisfacción vital.

Para llevar a cabo el presente trabajo de investigación se ha utilizado una muestra conformada por 67 participantes 34 varones y 33 mujeres que

cumplen con los siguientes requisitos: vivir en pareja, ser padre/madre y tener un trabajo remunerado.

Las conclusiones de este estudio ponen de manifiesto la importante influencia de cuatro variables laborales: la satisfacción laboral, el número de horas trabajadas semanalmente, el apoyo por parte de los supervisores y las intenciones de abandonar la organización, ejercen sobre el ajuste familia-trabajo.

Actualmente la mujer se mantiene en el empleo a lo largo de toda su vida, ya que no abandona el mercado laboral al casarse o tener hijos y se incorpora a su puesto de trabajo tras la baja de maternidad, sin esperar a que crezcan sus hijos como sucedía años atrás. Esta situación explica el incremento del número de parejas en las que los dos trabajan, denominadas parejas de doble carrera o doble empleo. El nacimiento del primer hijo es un momento crucial para cualquier pareja. La transición a la paternidad y maternidad desencadena multitud de cambios. En las parejas de doble carrera, el nacimiento del primer hijo conlleva el desempeño de tres roles diferentes, laboral, conyugal y parental de forma simultánea. Numerosos estudios reflejan que las parejas de doble empleo sienten un importante desbordamiento entre los ámbitos laboral y familiar. Durante mucho tiempo se ha considerado que la relación entre el entorno laboral y el familiar es conflictiva. La hipótesis de conflicto plantea que desempeñar simultáneamente diversos roles, cuyas demandas son incompatibles entre sí, genera tensiones al tratar de dar respuesta a las exigencias de tiempo, energía y recursos personales que conlleva cada uno de estos roles.

Recientemente diversos autores han propuesto que esta relación no tiene que ser necesariamente de tipo conflictiva, incluso plantean que puede tener efectos positivos, de tal forma que el trabajo puede beneficiar a la familia y la familia al trabajo. De esta idea parte la teoría del ajuste familia-trabajo, modelo teórico en el que se fundamenta este estudio. Esta teoría plantea que el ajuste entre los ámbitos laboral y familiar está compuesto por la combinación de cuatro dimensiones: el conflicto trabajo-familia, el conflicto familia-trabajo, la facilitación trabajo-familia y la facilitación familia-trabajo. Las experiencias laborales positivas pueden enriquecer la vida familiar, facilitando el ajuste familia-trabajo. La ausencia de estos recursos y la presencia de estrés dentro del entorno laboral producirían el conflicto entre estos dos ámbitos con perjudiciales efectos en la familia.

A continuación se exponen las conclusiones extraídas de este estudio respecto a cada una de las dimensiones que componen el ajuste familia-trabajo. Se ha encontrado que el conflicto trabajo-familia se relaciona con algunas de las variables laborales estudiadas. Centrándonos en las actitudes hacia el trabajo, los resultados muestran que el conflicto trabajo-familia se

relaciona con la satisfacción laboral tal como ha sido informado por distintos autores, ya que a medida que aumenta el conflicto trabajo-familia, disminuye la satisfacción laboral. Aquellos individuos que experimentan que su trabajo les dificulta pasar más tiempo y de mejor calidad con su familia, tienden a percibir su trabajo de forma negativa, ya que las condiciones de éste les imposibilitan hacer aquello que desean, por lo que disminuye su grado de satisfacción con las distintas facetas relacionadas con el trabajo. Respecto a las características del puesto de trabajo, los resultados obtenidos ponen de manifiesto que mayores niveles de conflicto trabajo-familia se relacionan con mayor número de horas trabajadas a la semana. Cuando se tiene una jornada laboral muy extensa es difícil implicarse en la realización de las tareas domésticas y de crianza de los hijos, por falta de tiempo o por incompatibilidad de horarios, y es muy probable que el trabajador se encuentre cansado cuando está en casa, aspectos que conllevan la disminución de la calidad del tiempo que se pasa con la familia. Todo ello puede generar numerosas dificultades en las dinámicas familiares, tanto si se atiende a la relación de pareja como a la relación entre padres e hijos.

Tampoco se confirma que a medida que aumenta el conflicto trabajo-familia, disminuya la autonomía o flexibilidad en el trabajo y aumenten los niveles de absentismo. Los resultados obtenidos pueden estar sugiriendo que la ausencia de relación entre estas dos variables puede estar afectadas por el uso de una medida de absentismo autoinformada, ya que los sujetos pueden estar proporcionando datos sobre el absentismo distorsionados para dar una buena imagen.

Si nos centramos en la facilitación trabajofamilia, se constata que dicha dimensión está relacionada con variables laborales como la satisfacción laboral y el apoyo por parte de los supervisores. Mayores niveles de facilitación trabajo familia se relacionan con mayor satisfacción laboral y mayor apoyo por parte de los supervisores, por tanto, son variables que favorecen el ajuste familia-trabajo. Cabe mencionar que esta última hipótesis se confirma en el caso de los varones, pero no en el de las mujeres. Es posible que, en el caso de las mujeres, una actitud de comprensión y escucha hacia sus obligaciones familiares por parte de su supervisor, les resulte insuficiente para conciliar su vida laboral y familiar, si esta actitud no se traduce en prácticas concretas que faciliten el ajuste entre dichos ámbitos.

Acerca del conflicto familia-trabajo y su relación con las variables laborales se concluye que no existe relación entre el conflicto familia-trabajo y ninguna de estas variables. Estos resultados pueden estar reflejando que el trabajo genera más dificultades en la familia, que la familia en el trabajo. En cuanto a la relación del conflicto familia-trabajo con la satisfacción vital, los resultados muestran que no existe relación estadísticamente significativa entre estas variables. Dado que la muestra está mayoritariamente compuesta por profesionales, cabe resaltar que para muchos de ellos sentirse satisfecho con

el desarrollo de su carrera es una de las dimensiones nucleares de la satisfacción vital

Estas conclusiones ponen de manifiesto la importante influencia que determinadas variables laborales, tales como la satisfacción laboral, el número de horas trabajadas semanalmente, el apoyo por parte de los supervisores y las intenciones de abandonar la organización ejercen sobre las cuatro dimensiones que componen el ajuste familia-trabajo. Tal y como se ha comentado, las hipótesis planteadas sobre las relaciones existentes entre determinadas conductas laborales absentismo, rendimiento y rotación y las cuatro dimensiones del ajuste familia-trabajo no han sido confirmadas. Es necesario prestar más atención a estos comportamientos laborales de cara a futuras investigaciones, ya que las organizaciones implantarían programas para reducir el conflicto trabajo-familia, si existiera una fuerte evidencia de que dicho conflicto puede influir en estos indicadores económicos⁴.

1.1.2 Nacional. En esta investigación se analiza la relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones Colombianas.

El propósito de este artículo es explicar como los conflictos que surgen en la relación trabajo-familia se relacionan con el estrés individual en dos organizaciones colombianas, específicamente dos cajas de compensación familiar situadas en Bogotá. Las siguientes hipótesis constituyen el objeto del trabajo: la carga laboral y las responsabilidades familiares están positivamente relacionadas con el conflicto trabajo-familia, el conflicto trabajo-familia esta positivamente relacionado con el estrés individual. El estudio de campo realizado en las dos organizaciones mencionadas especializadas en proveer a los empleados servicios básicos como salud, vivienda, recreación y educación, entre otros da evidencia que valida las hipótesis planteadas⁵.

La hipótesis establece que la sobrecarga de trabajo esta relacionada positivamente con el conflicto trabajo-familia. Se confirmo que la interferencia del trabajo con la familia y la interferencia de la familia con el trabajo son dos componentes del conflicto trabajo-familia. Por consiguiente se verifico si

⁴ AGUIRRE ZUBIAURRE, Z. y MARTÍNEZ DÍAZ, M. P. Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. [En línea], marzo de 2005, [Citado el 13 junio de 2011]. Disponible en internet: <http://sid.usal.es/docs/F8/ART9377/influencia.pdf>

⁵ OTALORA MONTENEGRO, Guillermo. La relación existente entre el conflicto Trabajo-Familia y el estrés individual en dos organizaciones Colombianas. [En línea], [Citado 13 junio de 2011]. Disponible en Internet: http://cuadernosadministracion.javeriana.edu.co/pdfs/634relacion_existente_conflicto_trabajo_familia.pdf

existía una relación entre los dos factores de sobrecarga en el trabajo y estos dos factores.

Los coeficientes de relación entre carga de trabajo e interferencia de trabajo con la familia y la interferencia de la familia con el trabajo fueron positivos y estadísticamente significativo. De igual manera los coeficientes de correlación entre la presión en el trabajo y la interferencia en el trabajo con la familia y la interferencia de la familia con el trabajo fueron positivos y estadísticamente significativos.

La hipótesis afirma que las responsabilidades familiares están positivamente relacionadas con el conflicto trabajo-familia. Todas las relaciones entre las responsabilidades familiares y el conflicto trabajo-familia, en términos de la interferencia de el trabajo con la familia fueron positivas y estadísticamente significativas.

No sucedió lo mismo con las relaciones entre el conflicto trabajo familia, en términos de la interferencia de la familia con el trabajo y la sobrecarga con el cuidado de adultos, por una parte, y el compromiso con la pareja, por la otra donde encontramos que no fueron estadísticamente significativos.

La hipótesis sostiene que el conflicto trabajo-familia está positivamente relacionado con el estrés. Este último comprende dos factores: presión y amenaza. Así procedimos a examinar las relaciones entre los dos factores que hacen parte del conflicto trabajo-familia y la presión, por una parte, y la amenaza de estrés por la otra.

Los coeficientes de correlación entre el conflicto trabajo-familia en términos de interferencia del trabajo con la familia y la presión y la amenaza fueron positivos y estadísticamente significativos respectivamente. De la misma manera, el coeficiente de correlación entre el conflicto trabajo-familia en términos de interferencia de la familia con el trabajo y la presión y la amenaza fueron positivos y estadísticamente significativos⁶.

Para el propósito de este estudio se tuvo en cuenta solamente a aquellos empleados que vivían con alguna persona o eran responsables de ella. Es del caso subrayar que los autores Scharlach afirman que el cuidado de adultos y adultos mayores tiende a estar relacionado con el conflicto trabajo-familia con mayor intensidad que el cuidado de los niños o el compromiso con la pareja, debido a que tal responsabilidad no fructifica y, frecuentemente, ocurre la muerte a pesar de los esfuerzos de las personas que suministran los

⁶ Ibid. [En línea]

cuidados. Por el contrario, y en términos generales, mientras más tiempo le dedican las personas a sus hijos y a sus parejas, mejores son los resultados en términos de su mutuo bienestar.

Los resultados son consistentes con la hipótesis, es decir, en la muestra, las mujeres solas, sin hijos, cuidan adultos, y esta tarea es una fuente importante tanto del conflicto trabajo-familia como de estrés, sin embargo, los promedios de los grados de estrés reportados son bajos en sus dos componentes. Para la presión la media es de 4,69/8 y para la amenaza la media es de 2,7/8. Estos puntajes pueden explicarse por el hecho de que la participación en el estudio fue voluntaria y los empleados complementaron los instrumentos durante las horas de trabajo. Por consiguiente, es probable que la gente con muchos estrés debido al conflicto trabajo-familia decidiera no asistir a la reunión con los investigadores, dada su falta de tiempo.

Presumiblemente, esta restricción de rango sesgó la muestra, al limitarse a las personas que tenían tiempo libre. Otra explicación para los bajos grados de estrés puede encontrarse en el apoyo que muchos empleados colombianos reciben de sus familias.

En términos de la situación para hombres y mujeres, los resultados muestran que el conflicto trabajo-familia es mayor para las mujeres que para los hombres, en cuanto a sobrecarga en el cuidado de hijos y de adultos y adultos mayores. No hay diferencias significativas respecto al compromiso con la pareja o conyuge. Igualmente, en la muestra estudiada no hubo hombres cuya responsabilidad única fuera cuidar hijos o adultos, como sí lo fue en el caso de las mujeres. Es decir, había mujeres sin pareja o conyuge a cargo de hijos o adultos.

Además, a pesar de su estado marital y de su edad, mucha gente vive con al menos uno de sus padres y otros parientes. Por ello, el cuidado de los niños y el cuidado de adultos y adultos mayores, en los términos de este estudio, no constituyen una fuente importante de estrés, porque son responsabilidades compartidas con otros miembros de su familia.

Finalmente, la falta de significancia en algunas de las relaciones puede deberse a la jerarquía laboral de las personas que constituyen la muestra, ellas eran personas de nivel medio en las organizaciones estudiadas, y de acuerdo con la investigación sobre el conflicto trabajo-familia, esta clase de conflicto está moderada por la etapa de la carrera de las personas. Por ello, una mejor muestra para este estudio hubiera podido estar constituida por directivos que pudieran enfrentarse a mayores conflictos trabajo-familia⁷.

⁷ *Ibid.*, [En línea]

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Empresa Gestora de Información de la ciudad de Medellín, a mitad del primer semestre del año 2010 se observó que el clima laboral estaba afectado por causa de la desmotivación reflejada en los empleados, lo que se detectó por medio de rumores de pasillo que se define como “afirmación que circula de persona a persona, que hace referencia a algún asunto de interés público y que se transmite como si fuera verdadera aunque no este verificada”⁸. En los espacios informales de la empresa, es decir cafetería, pasillos y baños, se reunían y expresaban las insatisfacciones que sentían con respecto a las personas que estaban como líderes de los procesos y que generaban mal ambiente dentro de los grupos de trabajo, comentaban acerca de las reducidas posibilidades de crecimiento laboral y económico, otra forma en que se reflejaba la desmotivación, era en la manera de relacionarse entre los empleados y los líderes de los procesos lo cual reflejaba dificultades en la comunicación debido a las dificultades para llegar a consensos con respecto a temas laborales; estas situaciones llevaron a la autora indagar acerca del tema por medio de una encuesta ver anexo A⁹, con el fin de conocer que tan representativa era la situación, realizando las siguientes preguntas, ¿considera que el ambiente laboral de la empresa es bueno y por qué?, el 50% contestó que el ambiente laboral es bueno y el otro 50% contestó que no; ¿considera que su trabajo es aburrido y por qué?, el 55% de los encuestados dijo que no consideraban su trabajo aburrido y el 45% restante contestó que sí; y en la pregunta ¿si tuviera la oportunidad de cambiar de empleo con parámetros similares en cuanto a contrato y salario como los ofrece ésta compañía, lo haría y por qué?, el 70% contestó que si lo haría, con los resultados se interpreta lo siguiente: la comunicación no es clara, falta que los líderes encargados de los procesos se capaciten integralmente en administración de personal y en el manejo de los procesos internos de la compañía; los empleados consideran que las posibilidades de crecimiento personal, laboral y económica son reducidas, lo que genera desmotivación y deseo de cambiar de empleo. Éste primer acercamiento fue representativo para mostrar que efectivamente el clima laboral estaba afectado por la desmotivación de los empleados de la empresa Gestora de Información, lo que generó la inquietud de conocer si éste estado de ánimo del personal se reflejaba en su desempeño laboral, para resolver ésta inquietud, se realizó un análisis a la productividad de los procesos realizados en la empresa como son, organización de documentos, scaneación de documentos y captura de los documentos. En cada uno de los procesos mencionados se procesan diferentes productos que por efecto de las políticas de seguridad de la empresa con sus clientes se reservará los nombres, los que se referenciarán como producto uno, producto dos, producto tres, producto cuatro y producto cinco.

⁸ ANDER-EGG, Ezequiel. Diccionario de Trabajo Social. Buenos Aires: Lumen, 1995. p 262.

⁹ GIRALDO HENAO, Mariluz. Encuesta al área operativa de la empresa Gestora de Información. Nivel de opinión con respecto a la motivación. Medellín, 14 de Julio 2010.

Cada producto, dependiendo su proceso tiene establecida la productividad esperada que el empleado debe sostener o superar, ésta productividad esperada la establece el coordinador de producción, lo cual permite darle estabilidad y continuidad a los procesos en el direccionamiento con el personal, con el fin de que los empleados tengan claridad del tope básico de documentos que deben procesar en su desempeño laboral diario, para lo cual la productividad se define como “la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema”¹⁰

El análisis se realizó de la siguiente manera: de los archivos de productividad de la empresa Gestora de Información, se efectuó el comparativo entre la producción esperada, la cual es una cifra determinada por el coordinador de producción vs la productividad real, que es la productividad realizada por los empleados, los datos estudiados fueron extraídos de los meses de enero a mayo del año 2010 en cada proceso, para realizar el respectivo comparativo.

Los resultado obtenidos fueron los siguientes: en el proceso Organización de documentos con el producto uno, la productividad esperada que debían alcanzar los empleados en el periodo de enero a mayo era de 33.500 documentos procesados y la productividad real fruto del desempeño laboral de los empleados fue de 30.985, lo que arrojó una diferencia de 2.515 documentos que estuvieron por debajo de la meta establecida en la productividad esperada; de igual manera pasó con el producto dos, la productividad esperada fue de 4.750 documentos y la productividad real de los empleados fue 4.409 lo que arrojó una diferencia de trescientos cuarenta y uno documentos por debajo de lo establecido en la productividad esperada; la productividad esperada en el producto tres fue de setecientos treinta documentos y la real fue de seiscientos sesenta y cuatro, con una diferencia de sesenta y seis documentos por debajo de lo establecido y producto cuatro, la productividad esperada fue de trescientos cuarenta y cinco documentos y la productividad real fue de trescientos trece, lo que arrojó una diferencia de treinta y dos documentos que no alcanzaron la productividad esperada.

En el proceso escaneación de documentos, solamente el producto tres no alcanza la meta establecida en la productividad esperada, que era de 1.575 documentos scaneados y la productividad real fue de 1.558 documentos, arrojando una diferencia para lograr la meta de diez y siete documentos sin scanear.

¹⁰ RUIZ, Gonzalo. Definición de Productividad. [En línea] septiembre 15 2009, [Citado el 13 de junio de 2011]. Disponible en internet: <http://cangurorico.com/definicion-de-productividad>

En el proceso Captura de los documentos, no se logró la productividad esperada en los productos uno, dos, tres y cinco. En el producto uno la productividad esperada fue de 4.850 documentos que debían ser capturados, es decir digitados, pero la productividad real realizada fue de 4.731 documentos digitados, lo que arrojó una diferencia para lograr la productividad esperada de ciento diez y nueve documentos; el producto dos tenía una productividad esperada de 1.875 de los cuales solo se realizaron 1.680, lo que generó una diferencia de ciento noventa y cinco documentos por debajo de la meta establecida en la productividad real; producto tres la productividad debía ser de setecientos setenta y cinco documentos capturados, de los cuales solo se logró la productividad de setecientos treinta documentos, lo que generó una diferencia para lograr la meta establecida de cuarenta y cinco documentos y por último el producto cinco, el cual tiene una diferencia bastante representativa, la productividad esperada fue de 11.000 documentos que debían ser capturados, de los cuales la productividad real de los empleados solo alcanzo 10.060 capturas, lo que generó una diferencia de novecientos cuarenta documentos por debajo de la meta establecida por el coordinador de producción.

Los resultados obtenidos están directamente relacionados con el desempeño de los empleados en las funciones para lo cual fueron contratados. Lo que muestra estos resultados es que no se logró sostener la meta establecida por el coordinador de producción en la productividad esperada, es decir, que los empleados produjeron menos de lo establecido ver anexo B¹¹, lo que genera para la empresa retraso en la entrega de sus productos para los clientes, debido a que con el estándar establecido como meta en la productividad esperada, se realiza la planeación y programación en los procesos de la empresa, con el fin de entregar a tiempo sus productos con el cliente.

Lo expresado por los trabajadores reflejado en los resultados de la encuesta, dan cuenta que los estándares de productividad no cumplan mes a mes con la frecuencia establecida como meta. Aunque se han producido estos resultados, los síntomas anteriormente expuestos, no se pueden atribuir únicamente como causas o consecuencias del deterioro en el clima laboral; por ello, a través de la observación directa y participativa utilizada por la autora del proyecto, se han detectado una serie de situaciones expresadas por cada protagonista en espacios informales, lo cual indica que existen otros elementos que contribuyen a que los empleados de la compañía Gestora de Información se sientan desmotivados, éstas características están soportadas desde el sistema familiar.

¹¹ GESTORA DE INFORMACIÓN. Productividad. Medellín, 20 de Julio de 2010.

A continuación se mencionará algunos de los síntomas detectados: la empresa cuenta con empleados que están pasando por procesos de divorcio y por consiguiente con los efectos secundarios que esto genera y que impactan negativamente el ambiente familiar y laboral, entre ellos se enuncian: los traumas psicológicos en niños y adultos, distracción, angustia, tristeza, consumo de licor, otros como la depresión; falta o mal manejo del diálogo dentro del núcleo familiar; dificultades en el direccionamiento de la educación de sus hijos; cuidado de discapacitados y/o enfermos que requieren de una atención especial.

En los asuntos laborales estos inconvenientes se reflejan de diferentes maneras, como pueden ser: falta de concentración, mal humor, desanimo, estrés, actitud pasiva, otras personas por el contrario, encaminan toda su energía a trabajar y estar muy ocupados concentrándose en su proceso, aspectos que se traducen en diferentes dinámicas que sustituyen momentáneamente la situación problemática.

Lo anterior conlleva a que el individuo esté más vulnerable y susceptible ante cualquier evento, lo que puede generar riesgos laborales como son el incremento de errores en la labor desempeñada, lo cual repercute directamente en la calidad de la producción y esta a su vez se extiende hasta el cliente, afectando la imagen de la empresa Gestora de Información.

De acuerdo con lo expuesto en la descripción del problema, lo que se pretende con la realización de este proyecto es conocer los factores socio-familiares, que puedan estar afectando el desempeño laboral de los empleados de la empresa Gestora de información y los que presentan mayor incidencia. Además pretende establecer los factores demográficos, laborales, económicos, de comunicación y de salud que afectan la vida personal y familiar de los empleados y los de mayor prevalencia; a la vez se le recomienda a la empresa una propuesta para la creación de alianzas con redes de apoyo, que articule empresa, empleados y sus familias.

A partir de los hallazgos encontrados se podrán hacer recomendaciones para las directivas de la empresa Gestora de Información.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo inciden las relaciones socio-familiares y laborales en la motivación para el desempeño laboral, de los empleados de la empresa Gestora de Información?

A este interrogante se le dará respuesta en el desarrollo del ejercicio investigativo planteado; sin que ello signifique que el tema quede agotado, en primer lugar por la dinámica socio empresarial de la Organización Gestora de Información, y segundo por la movilización y renovación que genera la rotación de personal.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer la incidencia de las relaciones socio-familiares y laborales en la motivación para el desempeño laboral, en el sistema de producción empresarial de los empleados de la empresa Gestora de Información Medellín.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.1. Identificar los factores demográficos, sociofamiliares, económicos, y la calidad de la comunicación, que puedan estar afectando el desempeño laboral de los empleados de la empresa Gestora de información y los que presentan mayor incidencia.

2.2 Establecer los factores laborales y de salud que pueden estar afectando la vida personal y familiar de los empleados, que inciden en la motivación para el desempeño laboral y los de mayor prevalencia.

2.3 Diseñar la propuesta para la creación de alianzas con redes de apoyo, que articule empresa, empleados y sus familias.

3. JUSTIFICACIÓN

El presente ejercicio investigativo “incidencia de las relaciones socio-familiares y laborales en la motivación para el desempeño laboral de los empleados de la empresa Gestora de Información”, es muy importante en primer lugar porque permitirá a la empresa Gestora de Información conocer el contexto socio familiar en el que viven sus colaboradores y los aspectos que de este puedan estar afectando el clima laboral, e igualmente los aspectos laborales que pueden estar afectando los empleados o repercutiendo en la familia de éstos. En la actualidad hay pocas investigaciones acerca del tema de las relaciones sociofamiliares en la motivación para el desempeño laboral, por lo que conocer los resultados de ésta investigación le facilitará al área administrativa la toma oportuna y pertinente de decisiones, con respecto a acciones de mejora asertivas para el personal, que contribuyan positivamente al mejoramiento del clima laboral y al desempeño de sus funciones, incluso es de gran aporte para el Gobierno debido a que este debe velar como lo indica la Constitución Política de Colombia por el bienestar e integridad de la familia.

En segundo lugar el presente ejercicio de investigación, pretende mostrar la importancia que tiene articular los sistemas sociofamiliares de los empleados con la empresa, debido a la influencia que dichos sistemas ejercen en los estados motivacionales del individuo, lo que influye positiva o negativamente en el comportamiento del ser humano según sea el caso, esta influencia a su vez tiene una repercusión de doble vía, por un lado los efectos de la familia y la sociedad influyen en la motivación del individuo el cual en este caso desempeña un rol de empleado en la empresa Gestora de Información lo que se puede reflejar en el desempeño de las funciones laborales y en las relaciones que este ejerce con su entorno, haciendo extensiva su situación motivacional al entorno empresarial, por otro lado las dificultades de la empresa transmitidas a sus empleados pueden generar que éste último las libere dentro de su núcleo familiar de manera inadecuada, es decir generando conflicto al interior de ésta y/o que repercutan negativamente en el clima laboral, lo que aumentaría el alcance del problema convirtiéndose en un círculo vicioso del cual de forma directa o indirecta todos hacen parte.

Desde los resultados hallados en esta investigación, se sugiere la creación de alianzas con redes de apoyo cuya importancia radica, en que es una alternativa que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los actores activos involucrados, en una dinámica reflexiva, constructiva y multifocal, que aporta al desarrollo humano y empresarial y a la vez genera espacios para la construcción del tejido social, en este caso, desde la relación: familia-empresa soportados en la responsabilidad social como herramienta de desarrollo y crecimiento, desde una postura ética profesional y proactiva.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se hace referencia a las teorías que representan el sustento teórico del ejercicio investigativo de la incidencia de las relaciones sociofamiliares en la motivación para el desempeño laboral de los empleados de la empresa Gestora de Información, observados desde un enfoque sistémico en el cual los grupos en los que participan los seres humanos se interrelacionan con el medio y en ese intercambio de comunicación y energía, se transmiten elementos que actúan en la parte motivacional del individuo, generando diferentes respuestas.

4.1.1 Teoría de Sistemas.

El origen de la teoría de sistemas se remonta a la filosofía griega y probablemente más atrás pero con una concepción estática, no dinámica. La teoría de sistemas en su conceptualización moderna, es decir, con un enfoque dinámico, fue enunciada originalmente por el biólogo Ludwin Von Bertalanffy en 1925. Sin embargo solo tiene acogida científica en 1945. La teoría General de Sistemas, descansa en un supuesto que Bertalanffy propuso en relación a los sistemas vivientes, esto es la Concepción Organísmica, es decir, la concepción del sistema como un todo; una concepción dinámica opuesta a las concepciones estáticas y mecanicoteóricas. Es la explicación de la realidad es decir, la totalidad o de una parte de ella con relación al medio que lo rodea¹².

La autora de este proyecto se soporta en “Bertalanffy de profesión biólogo nacido el 19 de septiembre de 1.901 en Atzgersdorf una pequeña villa cerca de Viena y fallecido el doce de junio de 1.972 en Búfalo, Nueva York”¹³ quien define el sistema y su clasificación de la siguiente manera.

4.1.1.1 ¿Qué es un sistema?

El sistema es un grupo de elementos que guardan una relación entre sí y con el medio. Dicho en otras palabras, un sistema es todo organismo con un número de componentes en interacción mutua o, como afirma Oscar J. Bertoglio, es un conjunto de partes coordinadas y en interacción para alcanzar

¹² GUILLERMO OROZCO, Montoya. Tu familia la mejor inversión. Medellín: UPB, 1995. p.23 y 24.

¹³ BERTALANFFLY, Ludwing Bon. Teoría General de Sistemas. México: Fondo de Cultura Económica, 2006.

un conjunto de objetivos. Von Bertalanffy diferencia las siguientes clases de sistemas: Sistemas Homogéneos, sistemas heterogéneos, sistemas abiertos, sistemas cerrados y sistemas aislados¹⁴.

Para efectos de este trabajo se desarrollara solo el que corresponde a la investigación: sistema abierto.

El sistema abierto: son aquellos que intercambian con su ambiente materia y energía. Un océano, un bosque, una planta, un animal, son sistemas abiertos¹⁵.

4.1.1.2 Características de los organismos vivos, como sistemas.

Son abiertos, no cerrados: todos los organismos vivos y entre ellos está la familia, son sistemas abiertos porque intercambian energía, materia e información con su ambiente.

Tiene límites: el límite es aquella región que separa un sistema de otro. Pero los límites de un sistema abierto son semipermeables.

Se comunican: el sistema abierto está en constante comunicación con su ambiente a través de sus inputs y outputs. Los inputs son energías, materia e información absorbida por el sistema; el throughput es un proceso de transformación de la energía; los outputs, son aquellas energías, materia o información que el sistema expelle como consecuencia de sus operaciones.

Se retroalimentan, Feedback: la retroalimentación puede explicarse como un proceso por el cual el sistema regula sus respuestas a los estímulos del exterior, es un proceso de medición entre los inputs y outputs.

Son dinámicos: los organismos vivos tienen la propiedad de mantener estables determinadas constantes biológicas y funciones orgánicas frente a las variaciones del ambiente. El conjunto de mecanismos que permite a estos seres mantener constantes sus condiciones internas recibe el nombre de homeostasis¹⁶.

¹⁴ OROZCO, MONTOYA. Tu familia la mejor inversión, Op.cit., p.25.

¹⁵ Ibid., p.26.

¹⁶ Ibid., p.27 y 28.

4.1.1.3 Sistemas, subsistemas y suprasistemas.

Todos los sistemas tienen una relación jerárquica con sistemas mayores o menores del campo ambiental. Por lo tanto, todo sistema es también parte de un subsistema y/o de un suprasistema¹⁷.

La teoría de sistemas aporta al fortalecimiento de la fundamentación teórica, debido a que observa el ser humano de forma individual y lo incluye en un contexto global en el cual juega un papel fundamental el tipo de relación, que forma con respecto a su familia, contexto social, empresa e incluso la manera en que corresponde con sus tareas y herramientas organizacionales, para lo cual resulta pertinente conocer como se define la familia como un sistema social.

4.1.2 La Familia como sistema social.

La referencia a los subsistemas, sistemas y suprasistemas, lleva a hacer una nueva precisión antes de abordar el tema de la familia como sistema social, se trata entre Macrosistema y Microsistema definidos de la siguiente manera.

El Macrosistema, como lo insinúa la expresión, hace relación a lo macro, a lo grande, a lo amplio. De esta manera, son macrosistemas el universo, los países, las poblaciones, las sociedades, las corporaciones, etc.

Los Microsistemas, por el contrario, hacen referencia a lo micro, a lo pequeño, a lo más particular. Son microsistemas, la familia, la pareja, los grupos.

Entre los microsistemas, la familia ha sido objeto de un interés científico formal, desde hace aproximadamente cien años, en especial a nivel de la sociología y la antropología. Sin embargo, la teoría sobre sistemas familiares o sea, sobre la forma como los miembros de una familia ejercen influencia entre sí y son influenciados por los demás integrantes, surgió en relación con la actividad clínica conocida como Terapia de Familia¹⁸.

4.1.2.1 La estructura del sistema familiar.

Un sistema debe tener una estructura tanto para sobrevivir como para cumplir sus metas y funciones. Como en todos los sistemas sociales, la estructura de

¹⁷ *Ibid.*, p.28.

¹⁸ *Ibid.*, p.29.

la familia es la organización de las relaciones. Ahora bien, las relaciones en la familia dan lugar a los distintos subsistemas familiares: el subsistema marital, el subsistema padres e hijos, el subsistema hermanos. Recuérdese que un individuo es también un subsistema de la familia. Todo esto significa que los límites de los subsistemas familiares son de máxima importancia.

Tal como ocurre en los límites de la familia, en relación con su espacio vital, también los límites del subsistema familiar deben ser semi permeables para permitir una diferenciación e individualización suficiente de los miembros; pero también para permitir un intercambio apropiado de inputs y outputs. Una familia puede realizar adecuadamente sus funciones, según sea la calidad de los límites de los subsistemas; de esta manera si los límites son demasiado apretados, la comunicación en la familia disminuirá y sus miembros no se ofrecerán entre si suficiente apoyo; si los límites de los subsistemas son demasiado laxos, los subsistemas no tendrán suficiente autonomía para cumplir sus funciones¹⁹.

La influencia de las relaciones sociofamiliar en la motivación del individuo, radica en la estructura que tengan dentro del grupo familiar debido a que esta por medio de sus normas y formas de comunicarse fortalecen o dificultan la capacidad de la persona para relacionarse con su medio debido a lo que se denomina el sistema circular, lo cual se define de la siguiente manera.

4.1.2.2 La Familia es un sistema circular.

“Debido a la necesaria interacción que se da entre sus miembros, sobre todo a nivel de conducta, comportamiento y en especial a las consecuencias reales que resultan de esa interacción, se puede afirmar que la familia es un sistema circular, en el modelo circular toda respuesta es a su vez, un estímulo para la conducta sucesiva, la cual en su momento también se transforma en estímulo”²⁰.

La teoría de sistemas permite ver al sujeto como un ser social que se relaciona con su entorno y en el cual tiene la posibilidad de influir y ser influenciado por todas las dinámicas que se manejan en los procesos sociales y familiares y que repercute en la formación de la conducta humana, la teoría de sistemas argumenta que los seres vivos como sistemas son abiertos, tienen límites, se comunican, se retroalimentan y son dinámicos; es decir intercambian información, sentimientos, los cuales son analizados y procesados por la mente de cada

¹⁹ Ibid., p.30.

²⁰ Ibid., p.32.

individuo y que le generaran un estímulo, una respuesta, presentándose un efecto circular.

4.1.2.3 Los procesos del sistema familiar, comunicación, roles y reglas.

Toda familia está compuesta de subsistemas esenciales que constituyen la estructura de la familia. Esta estructura de relaciones es mantenida manifestada a través de los procesos del sistema familiar: la comunicación, roles y las normas o reglas.

La comunicación: hace referencia al intercambio de símbolos verbales y no verbales, vocales y gestuales. Cada familia tiene un estilo característico de comunicación. Estos modelos característicos de interacción operan dentro de los límites de la familia y en transacciones con sistemas externos. El sistema y estilo de comunicación que tenga una familia, influye fuertemente en las conductas de sus miembros.

Los roles: de modo similar, los roles o papel desempeñado por cada uno de los miembros, son usados continuamente como proceso para ordenar la estructura de relaciones dentro de la familia.

Las normas o reglas: que son la expresión observable de los valores de la familia y/o de la sociedad, son impuestas para garantizar que se viva a la altura de los roles. Para asegurar el cumplimiento de aquellas, se imponen sanciones positivas y negativas²¹.

4.1.2.4 El sistema familiar y su suprasistema la sociedad.

La familia como sistema abierto, esta en interacción con otros sistemas: la escuela, la iglesia, la fabrica, la cooperativa entre otros, esto significa que las relaciones interfamiliares están en relación dialéctica con el conjunto de las relaciones sociales, condicionándolas por algo que se dice que la familia es la célula y fundamento de la sociedad. Pero a su vez las relaciones familiares están condicionadas en gran medida, por las normas y los valores de la sociedad circundante. Si partimos de la premisa, de que la familia en interacción con otros sistemas, la exploración de las relaciones interpersonales y de las normas que regulan la vida de los grupos en los que el individuo está más arraigado, será un elemento indispensable para la comprensión de los comportamientos de quienes forman parte de éstos. Para

²¹ OROZCO, MONTOYA. Tu familia la mejor inversión, Op.cit., p.33 y 34.

que una familia sea funcional, su foco, en consecuencia, no debe estar solamente en su propio sistema interno, el sistema familiar existe dentro de un suprasistema, espacio vital o ambiente²².

4.1.2.5 Diferentes estilos de familia

Familias Nutricias: se caracteriza por su estructura flexible, con límites claros entre sus miembros y demarcaciones nítidas entre los subsistemas de pareja, de hermanos y de las relaciones padres e hijos.

Familias Conflictivas: en el otro extremo se encuentran las familias conflictivas o problemáticas. La estructura familiar se caracteriza, en este grupo, por ser rígidas, con normas pocas claras y resistente al cambio. Los límites son o indefinidos entre los subsistemas, o bien cada miembro es un subsistema en si mismo, sin conexión con otras personas del grupo²³.

Es importante destacar desde el punto de vista de la Teoría de Sistemas, como todos los procesos de la vida se interrelacionan entre sí y aunque cada parte o espacio sea independiente como es la familia de lo laboral y viceversa, lo laboral de lo familiar, lo que afecta a una de las partes se refleja positiva o negativamente en la otra, la forma de reflejarse principalmente es el estado motivacional, pues dependiendo como cada persona interprete las situaciones vividas le generara un estímulo mental, el cual lo hará comportarse de una u otra forma, para lo cual resulta importante tener un conocimiento claro de lo que significa la motivación.

4.1.3 La Motivación según Chiavenato:

A continuación se cita a Idalberto Chiavenato “reconocido y prestigioso por la excelencia de sus trabajos en Administración y en Recursos Humanos”²⁴.

La motivación es el estado de las fuerzas internas de un individuo que lo impelen a comportarse de una determinada manera. Esto significa que los factores motivacionales explican por qué las personas actúan de una u otra forma para asegurar el logro de un propósito o de un objetivo.

²² Ibid., p.36.

²³ Ibid., p.37.

²⁴ INSTITUTO CHIAVENATO. La Contribución del Profesor Idalberto Chiavenato para la Administración [En línea], [Citado el 12 de junio 2011]. Disponible en internet: <http://www.chiavenato.com/espanol/institucional/quien-es-idalberto-chiavenato.html>

Sobre este tema Chiavenato escribe, la motivación tiene tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana. Éstas son.

Primera el comportamiento es causado, es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano, producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente; segundo el comportamiento es motivado, los impulsos, deseos, necesidades o tendencias, son los motivos del comportamiento; tercero el comportamiento está orientado hacia objetivos²⁵.

Existe una finalidad en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que lo genera, la conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo.

4.1.3.1 El ciclo motivacional. Se enfoca la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes.

Homeostasis, es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.

Estímulo, es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.

Necesidad, esta necesidad insatisfecha aún, provoca un estado de tensión.

Estado de tensión, la tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción; comportamiento.

El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.

Satisfacción, si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior²⁶.

²⁵ SABOGAL SABOGAL, Omar. Proceso administrativo. Facultad de Ciencias Administrativas. 5º. ed. Santafé de Bogotá D.C.: Unad, 1998, p. 413.

²⁶ CHIAVENATO, Adalberto. Motivación laboral. Administración de recursos humanos. México: Mc Graw- Hill, 1994. p. 145-147.

La motivación como elemento fundamental del hombre tiene relación directa en el ámbito laboral debido a que este incide en la forma de pensar y actuar del hombre, provocando que éste se comporte de determinada manera, dicho comportamiento puede afectar las relaciones interpersonales con su entorno llámese familiar o empresarial e incluso puede repercutir en el desempeño de sus actividades laborales reflejándose en la productividad, por lo cual se considera importante apoyarse en el punto de vista de otro autor como es Maslow, el cual define la motivación del individuo, desde una perspectiva integral que reúne lo fisiológica, social y psicológica del ser.

4.1.4 La Motivación según Maslow.

“psicólogo estadounidense conocido como uno de los fundadores y principales exponentes de la psicología humanista”²⁷ expresa lo siguiente.

Para Abraham Maslow la motivación comienza cuando el individuo siente una necesidad la cual es transformada en comportamientos que están dirigidos a alcanzar una conducta-meta que tiene como propósito reducir o eliminar la necesidad que se experimenta.

Maslow distingue cinco tipos de necesidades que tienen prioridad de acuerdo a mayor o menor capacidad para generar conductas. Éstas son.

Fisiológicas o primarias: Incluye necesidades de alimento, descanso, sexo y aire.

Necesidades de seguridad: Esta se relaciona con la necesidad de sentirse libre de peligro físico y del temor de perder el trabajo, la propiedad, el alimento, el abrigo o habitación. El administrador cuenta con el instrumento salarial para satisfacer necesidades fisiológicas y de seguridad. Las políticas de estabilidad laboral, planes de vivienda, etc. son otros instrumentos adecuados para generar conductas positivas por parte del trabajador. Cubierto este nivel adquiere importancia las necesidades sociales.

Necesidades sociales: Incluyen el deseo, el amor, compañía, amistad, etc. El hombre necesita identificarse o aceptarse y ser aceptados por otros. La estimulación de grupos de trabajo estimula las posibilidades de incrementar los sentimientos de aceptación y pertenencia.

²⁷ MASLOW, Abraham. Biografía. [En línea], [Citado el 12 de junio de 2011]. Disponible en internet: http://es.wikipedia.org/wiki/Abraham_Maslow

El siguiente nivel es la necesidad de estima: Implica el deseo de auto respeto y ser respetado por otros. El esfuerzo por demostrar habilidades y ganar el reconocimiento, son indicativos de la existencia de este tipo de necesidad.

Cubiertas las necesidades anteriores, la persona llega al último nivel en el cual el deseo es maximizar el potencial que posee. Los auto realizados son poco comunes, de tal manera que el administrador puede encontrar en este nivel un poder permanente de motivación.²⁸

La motivación incluye diferentes esferas del ser humano como son, psicológico, fisiológico y social, lo que dificulta identificar dentro de un contexto empresarial las diferentes causas que pueden afectar el clima laboral o la disminución en la productividad, el individuo debe observarse desde una mirada sistémica que relacione sus diferentes espacios de participación.

La mayor parte de los problemas que en la práctica enfrenta el administrador, son aquellas causadas por o ante la influencia de factores externos, sin decir con esto que los problemas que tiene orígenes en el funcionamiento interno de la compañía no sean motivo de muchos dolores de cabeza para el empresario, la mayoría de los teóricos coinciden en establecer que existen diversos factores ubicados dentro y fuera de la empresa que afectan el trabajo administrativo y, por ende la eficacia de la organización.²⁹

Como factor externo de una compañía, la familia es el más influyente en el comportamiento del individuo, debido a que en ella se encierra múltiples sentimientos y acciones realizadas en el transcurso de la convivencia que positiva o negativamente se van incorporando en la mente del hombre; para brindarle solides a este escrito se citara al ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el cual es el organismo oficial del Estado Colombiano con pericia en el tema de familia quien la define como.

“El capital social del Estado y de la Sociedad y el contexto más propicio para generar vínculos significativos, favorecer la socialización y estimular el desarrollo de los individuos. La familia es una unidad ecosistémica de supervivencia y de construcción de solidaridades de destino, a través de los rituales cotidianos y las ideas acerca de la vida, en el interjuego de los ciclos evolutivos de cada miembro de la familia en su contexto socio cultural”³⁰.

²⁸ SABOGAL SABOGAL. Proceso administrativo, Op.cit., p. 414-416

²⁹ *Ibid.*, p.19.

³⁰ ESTUPIÑAN MOJICA, Jairo y HERNANDEZ CORDOBA, Ángela. Lineamientos para la inclusión y atención de familia. ICBF. Resolución N. 002366 del 24 de sep. de 2007. Bogotá: ICBF, p. 6 y 8.

Todos los elementos anteriormente mencionados, en lo que respecta a la fundamentación teórica del proyecto, se deben articular con el temas de Responsabilidad Social como medio por el cual las empresas contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de su grupo de trabajo, el de su familia y por ende el de la empresa, la cual se define de la siguiente manera.

4.1.5 Responsabilidad Social Empresarial.

La Responsabilidad Social Empresarial RSE para el Centro Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial, consiste en la capacidad de una entidad para responder por los efectos causados por sus actividades sobre los múltiples grupos con los cuales tiene relación, es decir, con sus *stakeholders* para referirse a los miembros de la empresa y la sociedad misma. Dicha capacidad se traduce en acciones encaminadas a la satisfacción de necesidades y expectativas de los miembros de la empresa, la sociedad misma y la preservación del entorno³¹.

4.1.5.1 Aspectos básicos de la RSE.

Actitudinal: reúne las ideas sobre el concepto como disposición empresarial, preocupación por los efectos en el contexto social y ambiental, su carácter voluntario y el interés por sus necesidades y expectativas de sus *stakeholder*.

Operativo: que abarca las actividades que pretenden contribuir al cubrimiento de esas necesidades y al cumplimiento de las obligaciones legales y éticas adquiridas en el margen de los efectos causados en su entorno bajo unas condiciones especiales: la inclusión del interés común en las decisiones corporativas.

El propósito: que consiste esencialmente en la consecución del desarrollo humano y el desarrollo sostenible.

En este orden de ideas nos atrevemos a decir que la RSE consiste en una actitud empresarial caracterizada por la preocupación hacia su contexto social y ambiental además del compromiso con los intereses y expectativas de sus *stakeholders* y que genera un conjunto de actividades tendientes a cubrir sus necesidades y expectativas a la vez que contribuye a la preservación del

³¹ QUIROGA PARRA, Martha; VARGAS, JAIMES, Freddy y CRUZ SUÀREZ, Andrés Eduardo. Trabajo Social y Responsabilidad Social. Notas para una discusión ideológica. [en línea] [citado el 10 Junio 2011]. Disponible en Internet: www.revistatabularasa.org/numero_doce/10quiroga-vargas.pdf

entorno natural. Acciones con las cuales da cumplimiento a los requerimientos legales y éticos en el mejor de los casos, adquiridos de acuerdo a los efectos que generan sus actividades económicas en los escenarios en que tienen lugar, pero que más allá de cumplirlos, debe incluir el interés colectivo en la toma de decisiones corporativas de acuerdo a sus consecuencias probables y a procesos de reflexión conjunta con otros actores sociales, con lo cual se consolide la construcción de una ética de lo público³².

4.1.5.2 El Trabajo Social y la RSE.

El Trabajo Social y la RSE se convergen entre ambas debido a que el Trabajo Social promueve el cambio social, la solución de los problemas en las relaciones humanas el fortalecimiento de y liberación de las personas para incrementar el bienestar, también interviene en los puntos que las personas interactúan con su entorno, basado en los principios de los derechos humanos y la justicia y en los procesos y proyectos relacionados con el bienestar y desarrollo Humano y Social, teniendo como fundamento los meta criterios de la democracia, bien común y libertad orientado también a la preservación del medio ambiente. Para lograrlo orienta a individuos y grupos sociales en la búsqueda de alternativas para el cubrimiento de sus necesidades básicas identificando aquellas situaciones individuales o colectivas que dentro de su ámbito de actuación se encuentran en litigio con situaciones humanamente aceptables y cataliza procesos de cambio facilitando la participación social y estimulando la creación de nuevas formas para acceder a ella.

Ahora, estas características del TS las resumimos de acuerdo a su propósito: el desarrollo humano y la preservación del ambiente, y su que hacer: el asesoramiento de los grupos humanos para la satisfacción de sus necesidades o la resolución de los problemas que se generen en el seno de sus relaciones, por un lado y el desempeño en el ámbito de la política pública, por el otro. Y si hacemos una comparación entre lo anterior y la estructura conceptual de la RSE, teniendo en mente los puntos de encuentro desde su relación histórica, notamos con mayor luz como parece constatarse la cercanía de sus propósitos a la vez que se encuentran el componente operativo de la RSE con todo y sus condiciones y el que hacer del TS³³.

El presente ejercicio investigativo realizado desde la disciplina de trabajo social, busca conocer como inciden las relaciones socio-familiares y laborales en la motivación para el desempeño laboral, en el sistema de producción empresarial de los empleados de la empresa Gestora de Información, está dirigida para que la empresa conozca el contexto en que se desenvuelven sus colaboradores y desde

³² *Ibíd.*, [en línea]

³³ *Ibíd.*, [en línea]

el cumplimiento y compromiso de la responsabilidad social empresarial, se sugiere crear vínculos con instituciones que apoyen los procesos de mejoramiento de la calidad de vida de sus grupos de interés, también llamados stakeholders generando alternativas que contribuyan al desarrollo humano de sus participantes, por medio de la creación de alianzas con redes sociales lo que se define de la siguiente manera.

4.1.6 Redes sociales.

Partamos de compartir una frase del refranero popular: no es lo que sabes o conoces sino a quién conoces y con quien cuentas ¿Qué significa esta frase? ¿Qué validez tiene hoy? ¿Con que experiencia personal, profesional o institucional la podemos relacionar?

Aunque el refrán es antiguo, la comprensión de la organización de la actividad humana desde la metáfora red es relativamente reciente, la podemos ubicar en la segunda mitad del siglo XX. Todo el universo es una inmensa red en interacción; nada puede definirse independientemente; la metáfora Red requiere descripciones dinámicas e interactivas.

Nos abrimos a la multidimensionalidad cuando pasamos de metáforas mecánicas al pensamiento complejo, que toma en cuenta las interacciones, dinámicas y las transformaciones. Todos formamos parte de redes, no habría otra posibilidad, es la ley de la vida social. No son evidentes del todo pero actúan cuando hace falta y por eso nos sorprenden³⁴.

4.1.6.1 Que es una Red Social.

Es un conjunto bien definido de actores, individuos, grupos, organizaciones, comunidades, sociedades globales, que están vinculados unos a otros a través de una o un conjunto de relaciones sociales. Las características de estos lazos como totalidad pueden ser usadas para interpretar los comportamientos sociales de las personas implicadas, pero parece más bien una prescripción genérica de toda investigación social que un criterio específico de definición³⁵.

³⁴ GHISO C. Alfredo Manuel. Redes Sociales. Planteamientos básicos, estructura y pautas para su sostenibilidad. Medellín: FUNLAM, Octubre 2006. s.p.

³⁵ LINCOLN J. R., 1982. 'Intra-(and inter-) organizational networks' en Research in the Sociology of Organizations 1982,1:1-38.

4.1.6.2 Componentes básicas de una red.

Red: sistema de vínculos entre nodos orientados hacia el intercambio de apoyo social.

Los nodos: son los componentes entre los cuales se establecen los vínculos, los nodos pueden ser personas, actores sociales, grupos u organizaciones.

Vínculo: relación o comunicación que se establece entre los nodos.

Sistema de vínculos: es el conjunto de vínculos entre los nodos. La red, entonces, no es un conjunto de nodos, sino más bien un sistema de vínculos.

Intercambio: relación entre nodos se produce un intercambio entre ellos. Este intercambio recíproco puede darse en el plano afectivo, emocional, material, financiero, social u otro.

Apoyo social: resultado del proceso de intercambio se produce apoyo social para los nodos. La red social proporciona así el marco indispensable para que el apoyo social sea accesible a los nodos. Las dimensiones del apoyo social incluyen apoyo emocional o afectivo, ayuda material y financiera, asistencia física, información y contactos sociales positivos³⁶.

4.1.6.3 Principios y conceptos de la Red.

Uno de los cambios que se operan en los procesos red, es la transformación de la persona, pasa de ser objeto a ser sujeto, con una clara visualización de sus recursos, una valoración de sus saberes y una toma de conciencia de los logros, que se puede obtener a través de la participación crítica y activa en las organizaciones sociales. De aquí se derivan tres parámetros desde los que se constituyen las redes.

Pragmático hace mención a la eficacia en la construcción de la realidad y en las acciones emprendidas.

³⁶ GHISO, C. Redes Sociales. Planteamientos básicos, estructura y pautas para su sostenibilidad. Op.cit., s.p.

Ético: son los valores, intenciones y sentidos puestos en juego.

Estético: hace mención a las condiciones de bienestar, creatividad, autonomía y a las emociones que se ponen en juego en las configuraciones red.

Por medio de la interacción consciente y activa, las personas, grupos, comunidades e instituciones reconocen y valoran las relaciones e intercambios que se establecen entre los actores sociales, directos o indirectamente involucrados, activando, de esta manera, mecanismos o dispositivos vinculares que permiten potenciar positivamente las interrelaciones para alcanzar las metas deseadas³⁷.

Los beneficios de trabajar en red es que permite involucrar activamente a sus miembros haciéndolos conscientes de sus conflictos sociofamiliares y laborales, involucrándolos activamente en los procesos de mejoramiento del cual todos son parte y todo, como lo indica la teoría de sistemas y que requiere un trabajo mancomunado de los diferentes sistemas para lograr el equilibrio o armonía que conlleven a armonizar los estados de salud, los cuales van desde lo físico hasta lo mental y que se refleja en los estados motivacionales de los individuos, para lo cual es necesario formar alianzas con instituciones idóneas de acuerdo a los resultados hallados en el presente ejercicio de investigación.

4.1.6.4 Que es una alianza. “Una alianza es un acuerdo entre dos o más empresas independientes, que se comprometen a colaborar en determinadas actividades persiguiendo intereses comunes a ambas. Los miembros unen o comparten parte de sus capacidades y/o recursos, sin llegar a fusionarse”³⁸.

4.1.6.5 Sin alianzas no hay red.

Quienes alguna vez se han propuesto sacar adelante un proyecto saben que lo más importante para lograr el éxito es que las personas involucradas no sólo se entusiasmen con él, sino que ejecuten acciones específicas para su realización.

Para ello, es necesario convocar y articular, desde la formulación del plan y de los proyectos específicos que éste involucre, a todos los que estén

³⁷ Alianzas estratégicas. [en línea], 27 marzo 2008, [Citado el 28 de mayo 2011]. Disponible en internet: www.aedie.com/Español/.../cdt/nuevos%20contenidos/alianzas.pdf

³⁸ *Ibid.*, [en línea]

interesados y sean necesarios para alcanzar cada una de las metas propuestas. Significa que debe existir un compromiso con la acción claramente establecido, de esta manera cada miembro de la red sabrá cuál va a ser su aporte. De lo contrario, el plan no podrá fructificar.

Las alianzas se establecen en torno a intereses y problemas compartidos que difícilmente podrían alcanzar una respuesta efectiva actuando separadamente; o bien, se obtendrían resultados mucho menores.

Lo primero a tener presente es que una alianza es viable cuando responde a una necesidad.

El segundo criterio, se deriva del primero y es que una alianza fructifica cuando proporciona beneficios a todos los que la integran. Beneficios que tienen que ser atractivos para cada una de las personas, organizaciones y entidades que participan en ella, en función de sus intereses.

Entonces, al producirse este punto de convergencia, intereses comunes, se provoca un impacto positivo en los proyectos y en las propuestas educativas, productivas y culturales, institucionales y comunitarias.

De lo anterior se deduce que tiene que haber sujetos capaces de convocar a formar una alianza y de conducir el proceso de su estructuración, puesto que es impensable que se establezcan espontáneamente.

Otros asuntos a tener en cuenta a la hora de establecer alianzas en la conformación de una red social son.

Las relaciones, por lo general, son recíprocamente asimétricas, diferenciándose en contenido e intensidad

Los miembros de la red se relacionan de manera directa e indirecta y son los intereses y problemas los que define una relación específica.

Las redes creadas desde las experiencias y acumulados de relaciones no son arbitrarias.

Las alianzas pueden vincular a individuos, a grupos y a organizaciones³⁹.

4.1.6.6 Tipos de alianzas configuradoras de redes sociales

Existen distintas clases de alianzas, según sus fines: resolver conjuntamente un problema, intercambiar información, compartir recursos, establecer relaciones de colaboración, etc.

Su nivel de formalidad dependerá de la naturaleza de los compromisos que establezcan sus integrantes entre sí. Por lo tanto, resulta imprescindible tener claro el objetivo para el cual se establece una alianza: su estructura y forma de operar tienen que ser acorde con el contenido que ésta tenga.

Las alianzas configuradoras de redes sociales se pueden clasificar en tres tipos básicos:

En las de Intercambio de Información los lazos entre sus integrantes implican un grado de compromiso muy bajo, pudiendo entrar o salir de la red sin afectar significativamente al conjunto de la alianza. Suelen ser invisibles, ya que no funcionan en un espacio físico determinado.

Las de Coordinación, como lo indica su nombre, se forman para ordenar algo. Por lo tanto, la pertenencia a ellas es más estable, y si una organización miembro se retira, la alianza se ve afectada. Los lazos que se establecen son formales.

Alianzas de Colaboración: Se constituyen para hacer acciones conjuntas, de largo aliento. La pertenencia es estable: la incorporación o retiro de un integrante es un asunto serio que puede provocar cambios sustantivos en la alianza, e incluso su fracaso. Para operar, se establecen compromisos y procedimientos formales⁴⁰.

En la actualidad crear redes se ha constituido en la forma más representativa de unir fuerzas para lograr un fin, teniendo en cuenta que el actual modelo económico capitalista, se centra en relaciones de producción, más que en el individuo como ser humano; la recomendación que se presenta como propuesta presentada en

³⁹ GHISO, Alfredo. Redes sociales. Planteamientos básicos, estructura y pautas para su sostenibilidad, Op.cit. s.p.

⁴⁰ *Ibíd.*, s.p.

este proyecto busca relacionar al empleado y su entorno socio familiar, con el sistema laboral y viceversa, que el sistema laboral se interese en los aspectos socio familiares de sus colaboradores, aportando al mejoramiento y calidad de vida de sus empleados con el fin de generar relaciones motivacionales sanas; los conceptos anteriormente mencionados cada vez acogen más importancia en el medio, debido a que han encontrado una doble vía es decir, por un lado invierten en la salud mental y física de sus colaboradores y por el otro, encuentran que este aporte social se restituye a la empresa mejorando las relaciones y generando sentido de pertenencia con la empresa, lo cual se refleja en el deseo del empleado de realizar sus labores de la mejor manera para que la empresa siga creciendo.

4.2 MARCO NORMATIVO

A continuación se relacionará la normatividad correspondiente y a la responsabilidad social, aunque esta última se aplica como una acción voluntaria que adopta una empresa con el ánimo de contribuir al mejoramiento social está avalada por la ley que se cita a continuación.

4.2.1 Marco legal de responsabilidad social

“Norma ISO 26000 creada por la International Standard Organization ISO, que proporciona orientación sobre cómo poner en práctica e integrar la Responsabilidad Social en cualquier empresa u organización del mundo que desee abrazar esta modalidad de gestión”⁴¹.

4.2.2 Marco Legal de la familia

En el contexto social Colombiano, la familia constituye un factor fundamental debido a que se le atribuye como la escuela primaria que tiene el individuo, en el cual es formado con base a unos criterios éticos y morales, que varían de acuerdo a la cultura de cada hogar y que posteriormente serán sus herramientas para adaptarse a la sociedad; la Constitución Política de Colombia de 1991 implementó una serie de normas con el fin de proteger la familia, velar por el orden, la convivencia y la integración social; para efectos de este trabajo se mencionarán las que a criterio de la autora se consideran más relevantes para el proyecto.

⁴¹ ISO 2006: 2005, Guía Internacional sobre Responsabilidad Social. [En línea], noviembre de 2010, [Citado el 12 de Junio de 2011]. Disponible en internet: <http://www.codigor.com.ar/iso26000.htm>

Constitución Política de Colombia 1991.

Título I. De los principios fundamentales

Artículo 05. El Estado reconoce, sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad.

Capítulo II De los derechos sociales, económicos y culturales.

Artículo 42: La familia es el núcleo fundamental de la sociedad. Se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla.

El artículo 42 es el que protege específicamente la familia, sin embargo por la forma en que está constituida, se complementa con otros artículos como: art. 11, derecho a la vida; art 15, derecho a la intimidad personal y familiar y a su buen nombre; art 16, derecho al libre desarrollo de la personalidad; art 18, libertad de conciencia convicción o creencias; art 19, libertad de culto; art 22, la paz como derecho y deber; art 25, el trabajo es un derecho y una obligación; art 28, toda persona es libre; art 43, la mujer y el hombre tienen igualdad de derechos y oportunidades; art 44, derechos fundamentales de los niños; art 45, el adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral; art 51, derecho a vivienda digna; art 67, la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social⁴².

Para la empresa es de suma importancia conocer y respetar las normas establecidas, como son: el marco legal de la empresa, la responsabilidad social y la familia, con el objeto de evitar infringir o vulnerar alguno de ellos en los procesos o actividades realizados con sus empleados. Pero además, la infracción de la norma podría generar procesos legales que repercuten en la imagen de la empresa, es decir puede afectar el concepto positivo que tiene el cliente transformándolo en negativo, aspecto que puede repercutir en la fidelidad del cliente, reflejándose directamente en el factor económico y por ende en la estabilidad para sostenerse y competir en el mercado.

⁴² COLOMBIA, PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia (1991). Bogotá: Editorial Legis, 2008, p. 2.

5. MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico constituye un factor fundamental del trabajo, debido a que este permite darle forma, estructura y respuesta a la investigación por medio de una secuencia lógica en el cual se emplean estrategias analíticas que se mencionarán a continuación.

5.1 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance de la investigación es descriptivo, a través de éste se identifican y describen características y componentes de los factores como la incidencia de las relaciones socio-familiares en la motivación para el desempeño laboral, en el sistema de producción empresarial de los empleados de la empresa Gestora de Información, lo que permite investigar, registrar e interpretar los sucesos o experiencias de la población objeto de estudio, para dar respuesta a la situación planteada.

5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El ejercicio investigativo se realizó con base en el estudio de caso, ejecutado en la empresa Gestora de Información en la que se recopiló información de varios empleados para conocer como inciden las relaciones socio-familiares en la motivación para el desempeño laboral, en el sistema de producción empresarial de los empleados de la empresa Gestora de Información.

Estudio de caso consiste en la recopilación e interpretación detallada de toda información posible sobre un individuo, una institución, una empresa, un movimiento social particular. Robert Yin, lo define como indagación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real de existencia, cuando los límites entre el fenómeno y el contexto no son claramente evidentes y en los cuales existen múltiples fuentes de evidencia que pueden usarse⁴³.

⁴³ VIEYTES, Ruth. Capítulo 2. Campos De aplicación y decisiones de diseño en la investigación cualitativa. En: MERLINO, Aldo (Coord.). Investigación cualitativa en ciencias sociales. Temas, problemas y aplicaciones. Buenos Aires: CENGAGE Learning. 2009. p.59.

5.3 TÉCNICAS

Observación directa participativa.

Entrevista

Encuesta.

5.3.1 INSTRUMENTOS

Guía de aplicación de la encuestas

Guía de de preguntas para la entrevista

5.4 CATEGORIAS

Factores demográficos

Factores laborales

Aspectos familiares

Económicos

Salud

5.5 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

5.5.1 Conceptual

El marco de referencia se basó en las siguientes teorías y autores de gran reconocimiento académico, para lo cual a criterio de la autora se citan los más relevantes; Teoría de Sistemas de Ludwing Von Bertalanffy y la Familia como Sistema Social, citado por Guillermo Orozco Montoya docente de la Universidad Pontificia Bolivariana de la ciudad de Medellín, con reconocida experiencia en el tema familiar; la Motivación, por Abraham Maslow “psicólogo estadounidense conocido como uno de los fundadores y principales exponentes de la psicología

humanista,”⁴⁴ e Idalberto Chiavenato el cual “es reconocido y prestigioso por la excelencia de sus trabajos en Administración y en Recursos Humanos.”⁴⁵ La Responsabilidad Social Martha, Quiroga Parra, Jaimes, Freddy Vargas y Andres Eduardo Cruz Suárez y las Redes Sociales, por Alfredo Manuel Ghiso Cotos, “especializado en desarrollo social”⁴⁶.

5.5.2 Temporal

La investigación se realizó durante el segundo semestre del 2010 y el primer semestre de 2011.

5.5.3 Espacial

La investigación se realizó en la empresa Gestora de Información, en la ciudad de Medellín, departamento de Antioquia.

5.6 POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

El universo de estudio son 179 empleados de la empresa Gestora de Información ubicada en el municipio de Medellín, departamento de Antioquia. La población esta compuesta por 74 hombres y 105 mujeres, los cuales laboran en las diferentes áreas de producción organizadas al interior de la empresa.

5.6.1 Muestra

“Para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis, personas, organizaciones, comunidades, situaciones, eventos, etcétera”⁴⁷, en éste caso correspondió a 44 empleados de la empresa gestora de información, la unidad de análisis correspondió a una muestra no probabilística en el cual “la selección de las unidades de análisis dependen de las características y

⁴⁴ MASLOW, Abraham. Biografía. [En línea], [Citado el 12 de junio de 2011]. Disponible en internet: http://es.wikipedia.org/wiki/Abraham_Maslow

⁴⁵ INSTITUTO CHIAVENATO. La Contribución del Profesor Idalberto Chiavenato para la Administración, Op. Cit. [En línea]

⁴⁶ GHISO COTOS, Alfredo Manuel. Producción Bibliográfica, Op.cit. [En línea]

⁴⁷ HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. FERNANDEZ COLLADO, Carlos y Pilar Baptista Lucio. Metodología de la investigación. 3 ed. México. McGraw-Hill. 2003. P. 300.

criterios personales del investigador”⁴⁸, en lo que prevale la calidad de la interpretación de la información adquirida.

5.7 TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se realizó en dos momentos, que se relacionan a continuación y que dan cuenta del proceso realizado en la ruta operativa de recolección de información

Área de Recursos humanos y de producción. Se realizó contacto directo con la Coordinadora de Recursos Humanos y con el Director de Producción, quienes fueron los encargados de revisar los instrumentos de investigación y dar el aval para su aplicación a los empleados de las diferentes áreas.

Empleados. Son aquellas personas “que desempeñan un cargo o trabajo y que a cambio de ello recibe un sueldo”⁴⁹, con esta población se aplicaron las técnicas de recolección de información como fueron la observación directa y participativa, la encuesta y la entrevista.

⁴⁸ AVILA BARAY, Héctor Luis. Introducción a la Metodología de la Investigación. [En línea] 2006, [Citado el 19 de Junio de 2011]. Disponible en internet: <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/2l.htm>.

⁴⁹ Definición de Empresa, Op.cit. Disponible en internet: <http://www.wordreference.com/definicion/empleado>

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

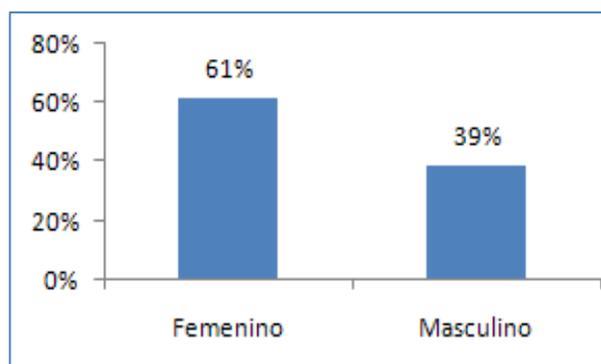
La presentación de resultados se realizó con base en la operacionalización de categorías establecidas para la encuesta, por medio de programas estadísticos en Microsoft office Excel, que permitieron agilizar el proceso de tabulación y presentación en tablas y gráficas de los datos, los resultados fueron analizados a partir de la frecuencia absoluta de los datos.

6.1 RESULTADOS

De la encuesta realizada a 44 empleados de la Empresa Gestora de Información Medellín, se obtuvo los siguientes resultados. Se presentan los gráficos por variables y luego se procede a realizar la respectiva información.

6.1.1 Resultados referentes a la evaluación de las características demográficas

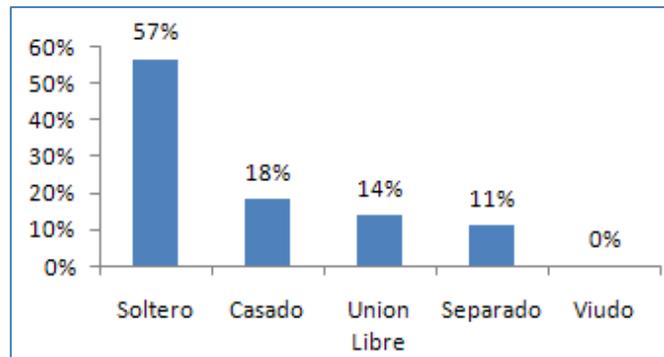
Gráfica 1. Género.



“La información que se presenta respecto a las características demográficas indica que el perfil de los empleados, según la muestra Gráfica 1, es de género femenino en un 61% y de género masculino el 39%”⁵⁰.

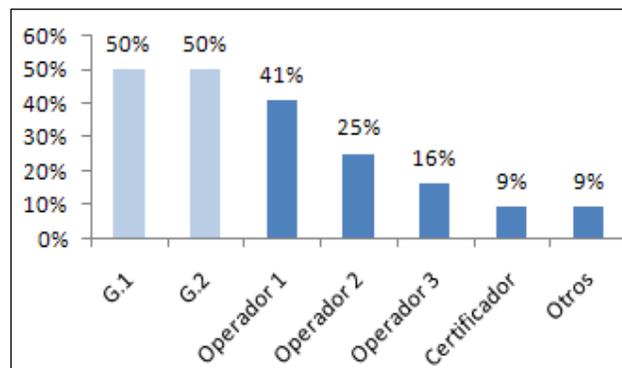
⁵⁰ Encuesta al Área Operativa de la empresa Gestora de Información. [22 de Octubre de 2010].

Gráfica 2. Estado civil.



“En cuanto al estado civil el 57% son solteros, siguiéndole el 18% para los casados, el 14% para unión libre y el 11% separados”⁵¹.

Gráfica 3. ¿A qué área pertenece? y cargo del empleado:



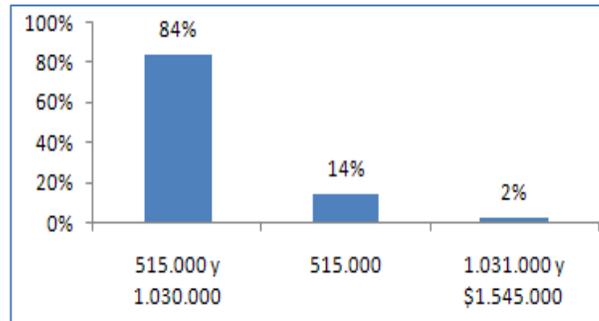
La empresa cuenta con dos áreas para realizar los procesos, los cuales tienen por nombre G1 y G2. “Según el área y cargo que ocupan los encuestados se encontró que están en un mismo rango del 50% el G.1 y G.2; en un 41% el operador 1, el operador 2 en un 25%, el operador 3 en un 16%, y en un 9% para el certificador de visación y el mismo porcentaje para otros que no contestaron cual era su cargo”⁵².

⁵¹ *Ibíd.*, [22 de Octubre de 2010].

⁵² *Ibíd.*, [22 de Octubre de 2010].

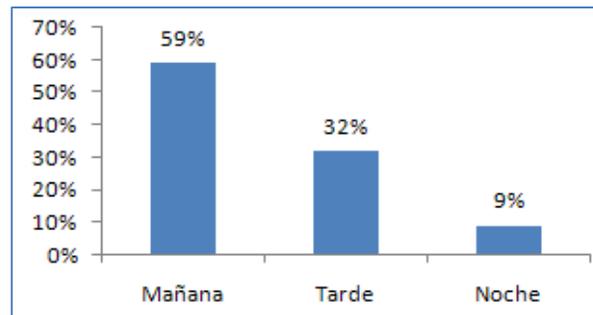
6.1.2 Resultados referentes a la evaluación de las características laborales

Grafica 4. Rango de ingresos.



“En relación a las características laborales se puede observar en la gráfica 4 que el rango de ingresos más sobresaliente es el 84% que devengan entre dos salarios mínimos legales, el 14% un salario mínimo legal y una minoría del 2% están en tres salarios mínimos legales”⁵³.

Gráfica 5. Jornada laboral.

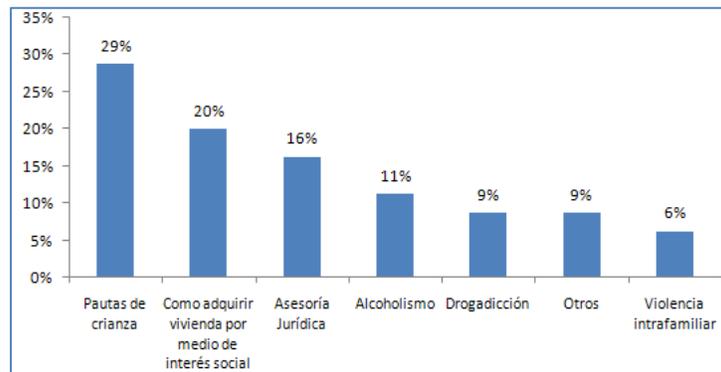


“Con respecto a la jornada laboral el 59% están en la mañana, el 32% en la tarde y un 9% en el turno de la noche”⁵⁴.

⁵³ Ibid., [22 de Octubre de 2010].

⁵⁴ Ibid., [22 de Octubre de 2010].

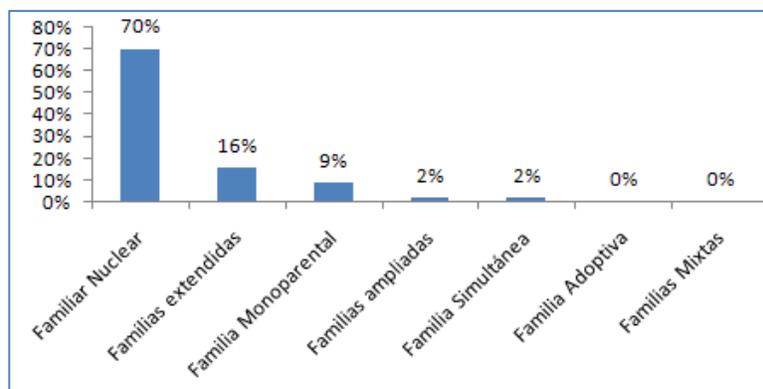
Gráfica 6. Que cursos o capacitaciones que le gustaría recibir.



“Las capacitaciones o cursos que les gustaría recibir para el 29% son pautas de crianza, el 20% como adquirir vivienda de interés social, el 16% asesoría jurídica, en el mismo rango del 9% sobre drogadicción y otros y un 6% sobre violencia intrafamiliar”⁵⁵.

6.1.3 Resultados referentes a la evaluación de las características familiares y económicas

Gráfica 7. Tipo de familia

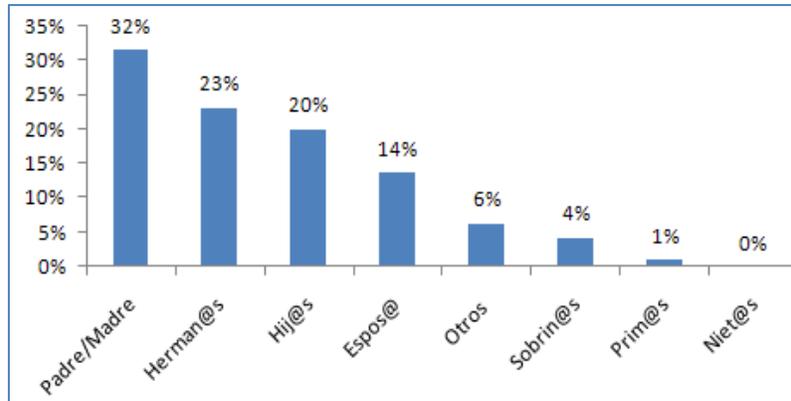


“En cuanto al tipo de familia son el 70% son familias nucleares, el 16% familias extensas, el 9% familias monoparentales y en un rango del 2% familias amplias y simultáneas”⁵⁶.

⁵⁵ *Ibíd.*, [22 de Octubre de 2010].

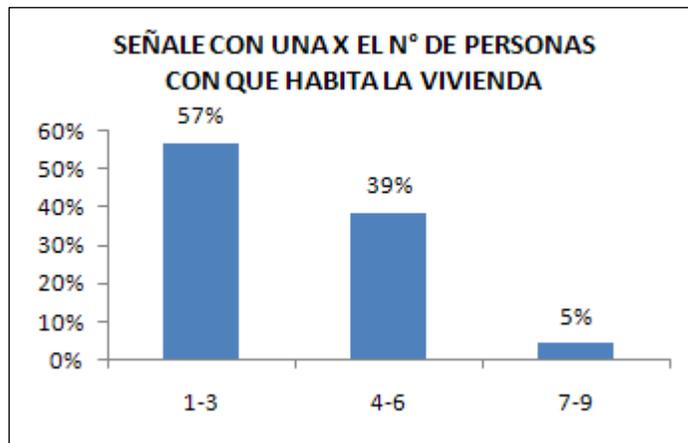
⁵⁶ *Ibíd.*, [22 de Octubre de 2010].

Gráfica 8. Parentesco de las personas con que habita la vivienda.



“El 32% de los encuestados viven con sus padres, el 23% con sus hermanos y un 20% con sus hijos, en un porcentaje menor se encuentran el 14% con esposos, 6% con otros, primos en un 1%”⁵⁷.

Gráfica 9. Número de personas con que habita la vivienda.

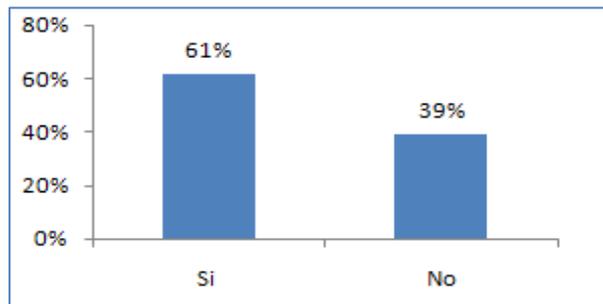


“Un 57% de los encuestados conviven en su residencia entre uno y tres personas, en un 39% entre cuatro y seis personas y en un rango mínimo de 5% entre siete y nueve personas”⁵⁸.

⁵⁷ Ibid., [22 de Octubre de 2010].

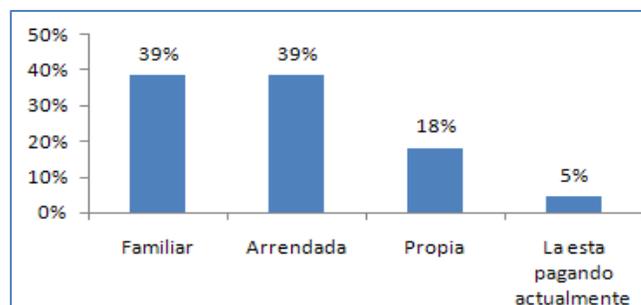
⁵⁸ Ibid., [22 de Octubre de 2010].

Gráfica 10. ¿Tiene hijos?



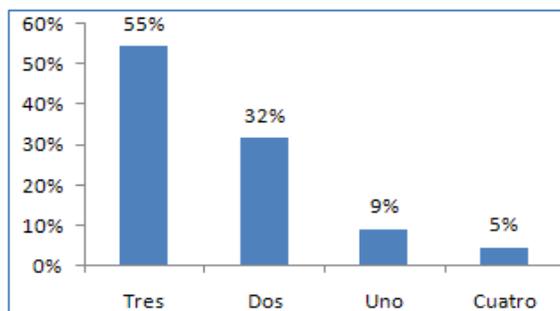
El 61% de los encuestados contestaron que tienen hijos y un 39% que no.

Gráfica 11. La vivienda es propia, familiar, alquilada o la está pagando actualmente.



“El 39% de los encuestados viven en casa familiar y en el mismo rango en casa alquilada, un 18% tiene casa propia y una minoría del 5% la está pagando”⁵⁹.

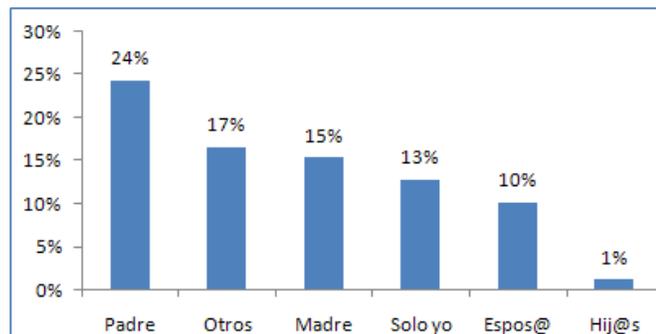
Gráfica 12. Estrato socio económico.



⁵⁹ Ibíd., [22 de Octubre de 2010].

“El estrato socioeconómico más representativo es el tres con el 55%, continúa el dos con un 32%, uno con el 9% y el estrato cuatro con el 5%”⁶⁰.

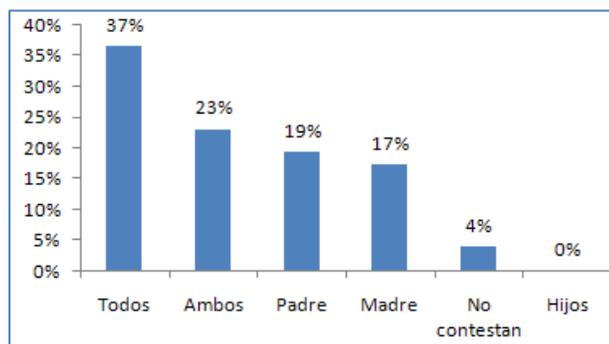
Gráfica 13. Miembros de la familia que aportan económicamente al presupuesto familiar.



“El 24% de los empleados reciben aportes económicos por parte de sus padres para el presupuesto familiar, el 17% de otras personas como pueden ser: un padrastro, una sobrina, un hermano etc. El 15% reciben ayudas económicas de la madre y solo un 13% dependen únicamente de sus ingresos.”⁶¹.

6.1.4 Resultados referentes a la evaluación de las características de comunicación

Gráfica 14. Quien toma las decisiones en el hogar.

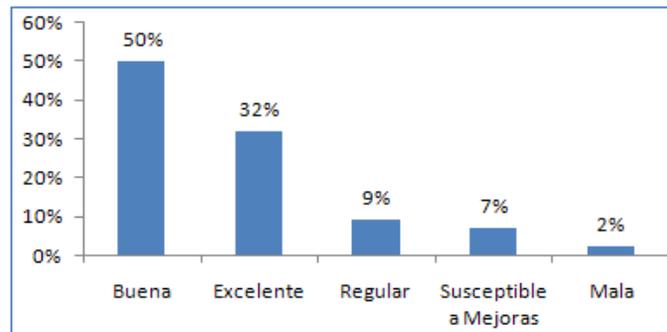


⁶⁰ *Ibíd.*, [22 de Octubre de 2010]

⁶¹ *Ibíd.*, [22 de Octubre de 2010]

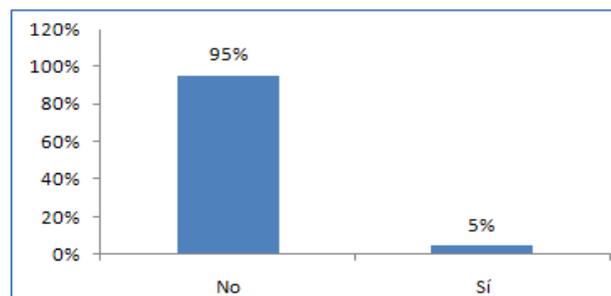
“En cuanto a los resultados de la evaluación de las características de la comunicación se puede ver que el 37% dice que todos los miembros de la familia toman las decisiones, el 23% que ambos padres, el 19% el padre, 17% la madre y una minoría del 4% no contestó”⁶².

Gráfica 15. Como describe la comunicación en el sistema familiar.



“El 50% de la población considera que la comunicación en su sistema familiar es buena, el 32% excelente y el 9% regular”⁶³.

Gráfica 16. En su familia se han presentado hechos de violencia física.



“Con la pregunta, en su familia se han presentado hechos de violencia física, el 95% contestó que no”⁶⁴.

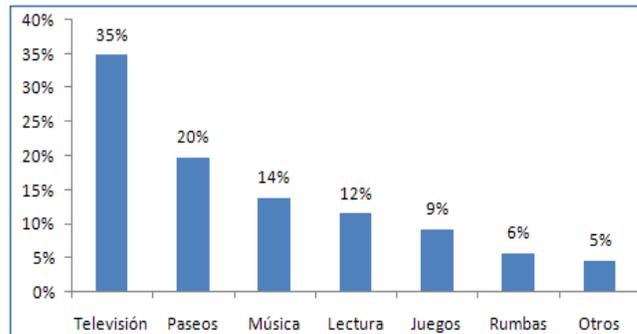
⁶² *Ibíd.*, [22 de Octubre de 2010]

⁶³ *Ibíd.*, [22 de Octubre de 2010]

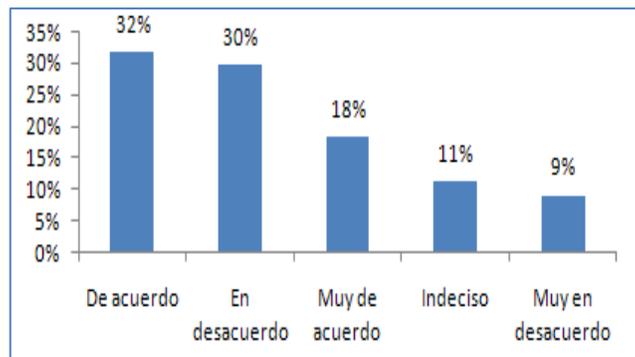
⁶⁴ *Ibíd.*, [22 de Octubre de 2010]

6.1.5 resultados referentes a la evaluación de las características salud

Gráfica 17. ¿A qué actividad recreativa se dedica la familia en su tiempo libre?



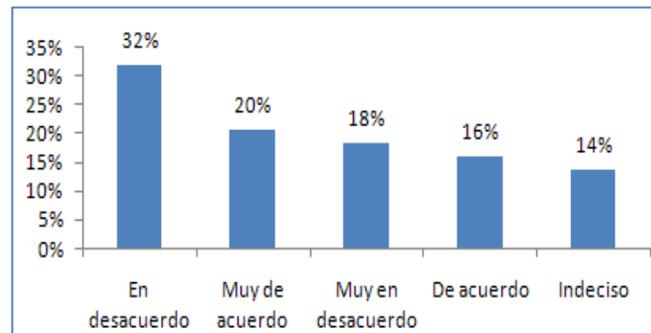
Gráfica 18. Considera que su trabajo lo aparta de las actividades familiares más de lo que la familia desearía.



“El 32% contestó que estaba de acuerdo, el 30% en desacuerdo, 18% muy de acuerdo, 11% indeciso y 9% muy en desacuerdo. Si se suma 32% de la población que está de acuerdo, con el 18% que está muy de acuerdo, daría un total del 50%; si se realiza el mismo ejercicio con el 30% que está en desacuerdo y se suma con el 9% que está muy en desacuerdo el total sería 39%. Como resultado se obtendría un 50% que consideran que su trabajo lo aparta de las actividades familiares”⁶⁵.

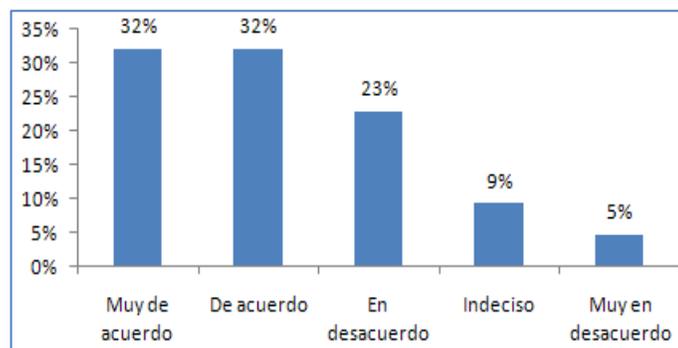
⁶⁵ *Ibíd.*, [22 de Octubre de 2010].

Gráfica 19. El tiempo que debe dedicar al trabajo impide la participación equitativa en responsabilidades en las actividades del hogar.



“El 32% contestó que está en desacuerdo, 20% muy de acuerdo, 18% muy en desacuerdo, 16% de acuerdo e indeciso 14%”⁶⁶.

Gráfica 20. Cuando llega a casa del trabajo, a menudo está demasiado cansada físicamente como para participar en responsabilidades o actividades familiares.

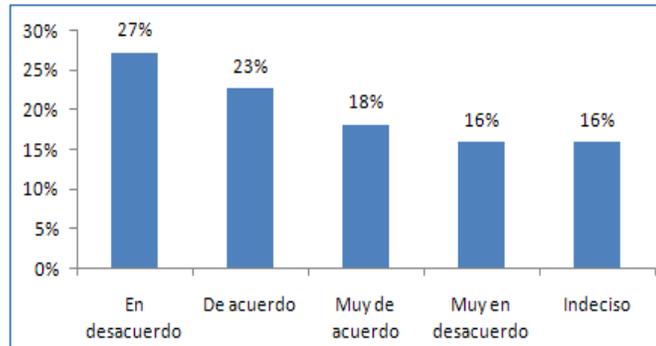


“El 32% está de acuerdo, otro 32% está muy de acuerdo, lo cual da un total del 64% que consideran que el trabajo los cansa demasiado; un 23% está en desacuerdo, 9% indeciso y un 5% muy en desacuerdo”⁶⁷.

⁶⁶ *Ibíd.*, [22 de Octubre de 2010].

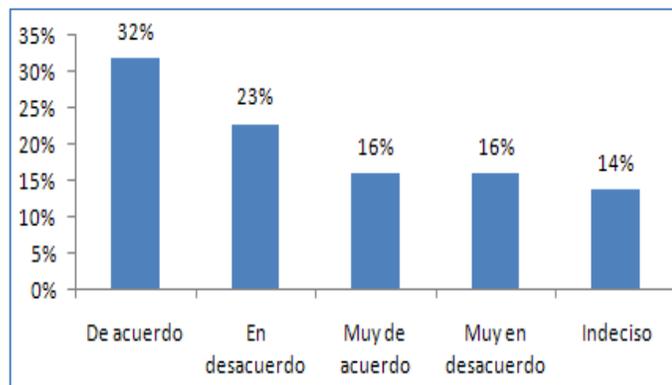
⁶⁷ *Ibíd.*, [22 de Octubre de 2010].

Gráfica 21. A menudo está tan emocionalmente agotado(a) cuando llega del trabajo que le impide apoyar a la familia en sus actividades diarias.



“El 27% está en desacuerdo, 23% de acuerdo, muy desacuerdo 18%, muy en desacuerdo 16% e indeciso 16%. Realizando la sumatoria de los que están de acuerdo y muy de acuerdo el resultado es el 41% y el 43% está en desacuerdo y muy en desacuerdo”⁶⁸.

Gráfica 22. Tiene que dejar de participar en actividades familiares debido al tiempo que debe dedicar a responsabilidades laborales.

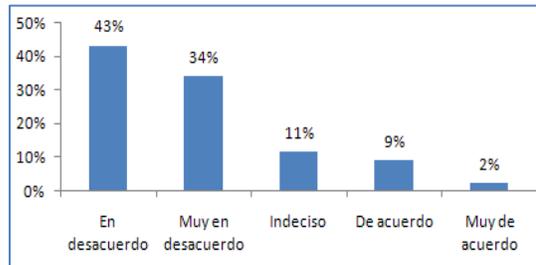


“El 32% está desacuerdo, muy de acuerdo 16%, en desacuerdo 23%, muy en desacuerdo 16% e indeciso 14%. El 48% están desacuerdo con esta pregunta y el 39% en contra”⁶⁹.

⁶⁸ Ibid., [22 de Octubre de 2010].

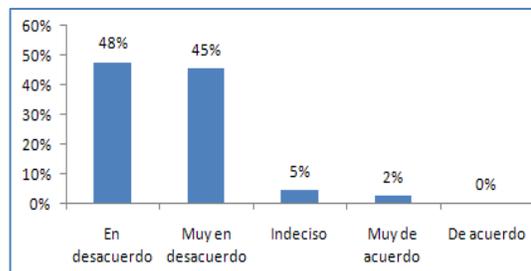
⁶⁹ Ibid., [22 de Octubre de 2010].

Gráfica 23. Debido al estrés de mi hogar, a menudo estoy preocupado por mi familia en el trabajo.



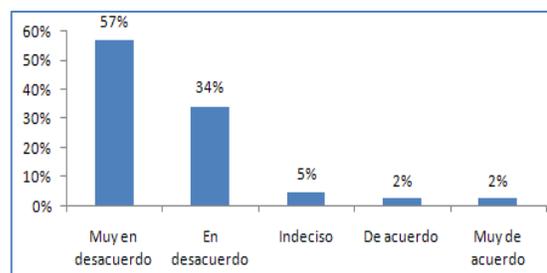
“El 43% está en desacuerdo, muy en desacuerdo 34%, de acuerdo 9%, muy de acuerdo 2% e indeciso un 11%. El 77% no están de acuerdo con esta pregunta”⁷⁰.

Gráfica 24. Debido a que las responsabilidades familiares me estresan, a menudo tardo mucho en concentrarme en mi trabajo.



“El 48% están en desacuerdo, muy en desacuerdo 45%, muy de acuerdo 2%, de acuerdo 0% e indeciso 5%. El 93% no están de acuerdo con esta pregunta”⁷¹.

Gráfica 25. La tensión y ansiedad de mi vida familiar a menudo debilita mi capacidad para hacer mi trabajo.

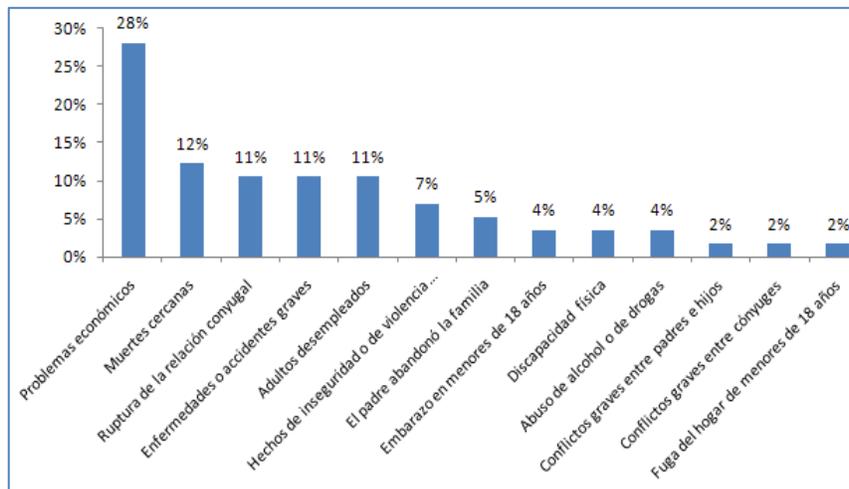


⁷⁰ Ibid., [22 de Octubre de 2010].

⁷¹ Ibid., [22 de Octubre de 2010].

“El 57% están muy desacuerdo, en desacuerdo 34%, de acuerdo 2%, muy de acuerdo 2% e indeciso 5%. El 91% no están de acuerdo con la pregunta”⁷².

Gráfica 26. Señale con una X los eventos vividos en la familia en el ultimo año o muy significativo en su historia.



Dentro de los eventos vividos dentro del núcleo familiar los problemas económicos son los más representativos con un 28% de participación, continua la pérdida de un ser querido con un 12% y en el rango del 11% se encuentra la ruptura de relaciones conyugales, enfermedades o accidentes graves y adultos desempleados”⁷³.

⁷² Ibid., [22 de Octubre de 2010].

⁷³ Ibid., [22 de Octubre de 2010].

7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

EN CUANTO A LOS FACTORES DEMOGRÁFICOS, SOCIOFAMILIARES, ECONÓMICOS Y LA CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN, QUE PUEDAN ESTAR AFECTANDO EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA GESTORA DE INFORMACIÓN Y LOS QUE PRESENTAN MAYOR INCIDENCIA SE ENCONTRÓ LO SIGUIENTE.

El identificar las características demográficas de los individuos tales como “sexo, edad, estado civil, ocupación, etc.”⁷⁴, permitió conocer lo siguiente.

Se realizó un cruce entre estado civil vs el porcentaje que tienen hijos encontrando lo siguiente, el 57% de los trabajadores de la empresa son solteros, 18% casados, 14% unión libre y 11% separados, del cual el 61% tienen hijos. Si se suman los porcentajes de los casados, más los que viven en unión libre, más los separados, da un total del 43%; si a este resultado se le resta el porcentaje de los que tienen hijos, queda una diferencia del **18% lo cual refleja la población de madres o padres solteros** que tiene la empresa.

Lo anterior conlleva a que el empleado deba desempeñar varias labores de alta responsabilidad al mismo tiempo, como son el desempeño en el trabajo y su función como padre o madre soltera, los que compiten en términos de tiempo y energía, lo que puede repercutir en la calidad de cada proceso realizado, debido a las dificultades para disponer de tiempo suficiente para la educación y disfrute de sus hijos en las diferentes etapas de crecimiento, lo que puede generar diversas problemáticas sociofamiliares, para lo que resulta pertinente citar los testimonios de algunas de las diez entrevistas realizadas a los empleados de la empresa Gestora de Información; éstas fueron elaboradas de forma anónima con el fin de proteger la identidad y permitir mayor fluidez y confianza en sus respuestas, las preguntas fueron las siguientes: ¿cuales considera que son las dificultades más representativas en su hogar?, ¿Cómo considera que son las normas en su hogar?, ¿Cuándo tiene problemas con su familia, esto afecta su desempeño laboral en la empresa?.

Anónimo D (empleado de la empresa Gestora de Información) señaló en la entrevista “yo soy madre soltera y tengo un hijo que es hiperactivo y cada rato me llaman de la escuela porque se está comportando mal o cuando me toca dejarlo encerrado en la casa porque no tengo quien me lo cuide, me llama una vecina a

⁷⁴ Ibid., p. 84.

decirme que el niño está haciendo algún daño, esto me desespera porque no se cómo manejar la situación, además el papá del niño y yo no tenemos buena relación, solo conversamos lo básico que es la cuota de sostenimiento mensual y él tampoco se acerca mucho al niño lo que me entristece, porque el niño trata de llamar su atención. Lo anterior dificulta la comunicación y el manejo de las normas en la casa porque como el niño es muy rebelde a veces me toca bravearlo para que se controle. En cuanto a lo laboral yo tengo buena productividad, pero cuando me llaman a la empresa a decirme que el niño se portó mal y me toca pedirle permiso al líder para ir a mi casa a ver qué fue lo que pasó, me angustio en el trabajo y en ocasiones me he puesto a llorar y lo que hago es que me voy para donde Jacqueline* para que me aconseje. Yo se que si continuo así esas cosas me pueden perjudicar porque a uno le hacen seguimientos”

Estas dificultades afectan directamente la parte motivacional de los participantes pues el núcleo familiar “es un sistema circular debido a la necesaria interacción que se da entre sus miembros, sobre todo a nivel de conducta, comportamiento y en especial a las consecuencias reales que resultan de esa interacción, en el modelo circular toda respuesta es a su vez, un estímulo para la conducta sucesiva, la cual en su momento también se transforma en estímulo”; no podemos olvidar que los estímulos según Chiavenato generan una “necesidad, la necesidad provoca una tensión, un impulso que da lugar a que la persona se comporte de determinada manera,”⁷⁵

Esta situación de madre solterismo descrita en la entrevista anterior conlleva en algunos casos a que la comunicación, los límites o normas se vean afectados como lo relata la entrevista G (empleado de la empresa Gestora de Información) la cual también es una madre soltera que tiene dos hijos, los responsables de la economía son el hijo mayor y ella, por lo tanto el menor que tiene 12 años permanece solo en casa mientras ellos trabajan, lo que ha afectado las normas del hogar, pues como ella misma lo expresa “tenemos normas y las conocemos muy bien pero mi niño las transgrede mucho al no haber quien le haga acompañamiento y se las haga cumplir a cabalidad, cada noche lo único que puedo hacer es castigarlo mediante lo que puedo ver, ya que si le pregunto el me miente; en lo laboral gracias a Dios he estado rodeada de amigos que me dan ánimo, independiente de lo que sienta, trato de rendir en mis obligaciones”.

A esta situación se unen el entrevistado “H y la I”, los cuales son hombres en proceso de separación que aunque están afectados por las circunstancias que están pasando, buscan la manera de sobrellevar la situación dialogando con sus compañeros y evitando que esto se refleje en su desempeño laboral.

⁷⁵ CHIAVENATO, Motivación laboral, Op.cit. 1994.

Las problemáticas expresadas en el párrafo anterior no significan que todos los procesos de madre o padre solterismo terminen en conflictos familiares o problemas de crianza, como lo indica la entrevistada F (empleado de la empresa Gestora de Información) quien dice “mi hogar tiene normas bien establecidas yo me encargo de todo y mi hija de ser buena estudiante, obediente y casera y hasta el momento me siento muy contenta por ello; en cuanto al trabajo he aprendido a sobrellevar mis dificultades y ante todo conozco mi sitio como empleada”.

En esta primera sesión del análisis de la información se puede observar como el común denominador son, las dificultades en la comunicación con adolescentes rebeldes o con hiperactividad, relaciones sentimentales conflictivas, lo cual hace que el empleado se sienta oprimido o angustiado por sus diferentes problemáticas, aunque todos tienen muy claro que deben realizar un buen desempeño en sus funciones laborales, dichas problemáticas hacen parte de su ser, por lo tanto no se pueden aislar, para lo que se retoma la teoría de sistemas acerca de la familia.

La familia como sistema abierto, está en interacción con otros sistemas: la escuela, la fábrica, la cooperativa entre otros, esto significa que las relaciones interfamiliares están en relación dialéctica con el conjunto de las relaciones sociales, condicionándolas por algo que se dice que la familia es la célula y fundamento de la sociedad. Para que una familia sea funcional, su foco, en consecuencia, no debe estar solamente en su propio sistema interno, el sistema familiar existe dentro de un suprasistema, espacio vital o ambiente⁷⁶.

Desde una mirada sistémica se le sugiere a los directivos de la empresa que adopte una postura socialmente responsable orientada al desarrollo humano y laboral de sus colaboradores, pues en la actualidad el tiempo para compartir en familia es limitado debido a diferentes variables como son el costo de vida que ha llevado a que la mayoría de miembros de la familia realicen actividades que les propicien mayores ingresos económicos que les ayude al sostenimiento del hogar, de allí la importancia de generar espacios donde instruyan a los empleados a ampliar las posibilidades para un manejo asertivo del tiempo que contribuyan a la dinamización de los procesos que se refleja desde lo personal hasta lo laboral y viceversa.

En relación a los factores socio familiares y económicos se pudo establecer que el tipo de familia que predomina en la población estudiada es la nuclear con un 70%, la cual se define como “la unidad familiar básica que se compone de

⁷⁶ Ibid., p.36.

esposo padre, esposa madre e hijos”⁷⁷; en segundo lugar con un 16% se encuentran las familias extensas, las cuales se “compone de más de una unidad nuclear, se extiende más allá de dos generaciones y está basada en los vínculos de sangre de una gran cantidad de personas, incluyendo a los padres, niños, abuelos, tíos, tías, sobrinos, primos y demás; por ejemplo, la familia de triple generación incluye a los padres, a sus hijos casados o solteros, a los hijos políticos y a los nietos”⁷⁸;

En la actualidad es una tendencia a que muchas familias por variadas razones sociales, culturales, económicas, vean la necesidad de readaptar su forma de organización interna y funciones, recibiendo bajo el mismo techo abuelos, hijos y nietos, es decir que convivan familias con tres o más generaciones, donde comparten vivienda, economía y afecto, mediante relaciones recíprocas entre sus integrantes, el 9% son familias monoparentales que son “aquella familia que se constituye por uno de los padres y sus hijos”⁷⁹; y en un rango del 2% se encuentran las familias amplias, que son en las que “no hay lasos de consanguineidad, viven con amigos, casas de pensiones”⁸⁰; e igualmente en un 2% se encuentran las familias simultáneas, “conformada por parejas que han tenido uniones anteriores que han concluido en ruptura. A esta familia un cónyuge aporta hijos de uniones anteriores. Se divide en simple padrastral, cuando el hombre entra a formar pareja con una mujer que ha tenido una unión previa y ella aporta los hijos o simple madrastral, a la inversa de la anterior”⁸¹.

La respuesta más representativa con respecto a la pregunta, parentesco de las personas con que habita la vivienda es del 32% con padre y madre, esto es debido al alto porcentaje de personas solteras el cual es del 57%. El estrato socioeconómico más representativo es el tres con un 55% y el estrato dos con un porcentaje del 32%.

Con respecto a las familias ampliadas que son aquellas en las que no existen lasos de consanguineidad, el anónimo J (empleado de la empresa Gestora de Información) relata su percepción con respecto a las preguntas: ¿cuales considera que son las dificultades más representativas en su hogar?, ¿cómo considera que son las normas en su hogar? y ¿cuándo tiene problemas con su familia, esto afecta su desempeño laboral en la empresa? a lo que responde, “mi familia es de un pueblo, pero yo vivo aquí en Medellín en una pieza arrendada en la casa de

⁷⁷ ESTRADA, El ciclo vital de la familia, Op.cit.s.p.

⁷⁸ *Ibíd.*, s.p.

⁷⁹ *Ibíd.*, s.p.

⁸⁰ *Ibíd.*, s.p.

⁸¹ *Ibíd.*, s.p.

una amiga, esto no ha sido muy fácil ya que ellos están acostumbrados a ciertos hábitos que yo no comparto, como las traspasadas y salidas permanentes, que para mí punto de vista afecta la convivencia, al vivir en habitación alquilada en una casa yo no tengo mucha opinión en cuanto a las normas, trato de hacer mi parte y respeto lo de los demás debido a que por ahora no tengo forma de pagar un arriendo para independizarme, a veces extraño a mi familia, aunque de cierto modo estoy bien donde estoy, pero no me siento plena y a veces me deprimó y esto me afecta en la empresa ya que busco estar sola y sé que con mi comportamiento afecto a los compañeros que están a mi lado". Todos estos procesos de dificultades económicas y de adaptación a un determinado círculo familiar llámese nuclear, extendido, ampliado entre otros, en su proceso de adaptación o de desequilibrio genera conflicto en los seres humanos y sus grupos de interés sean primarios como la familia o secundarios como lo es el lugar de trabajo.

El conflicto es un hecho cotidiano al que todos nos enfrentamos en nuestro trabajo, en nuestras relaciones de vecindad, en nuestra familia, se produce de muchas formas, con distinta intensidad y en todos los niveles del comportamiento, se origina en situaciones propias de la convivencia y de las relaciones humanas y por ello se ha afirmado que el conflicto es connatural a la vida misma⁸².

Lo expresado por el entrevistado J (empleado de la empresa Gestora de Información) en su deseo por aislarse en sus momentos de tristeza, conlleva a que esta situación se refleja primero con sus compañeros y luego en el clima laboral "el cual es un conjunto de cualidades que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.⁸³ La motivación como elemento fundamental del hombre tiene relación directa en el ámbito laboral debido a que este incide en la forma de pensar del individuo, provocando que éste se comporte de determinada manera, dicho comportamiento puede afectar las relaciones interpersonales con su entorno familiar o laboral.

Con respecto al tipo de vivienda se analiza lo siguiente: en un rango de un 39% viven en casa familiar, en este mismo rango se encuentra la casa arrendada, propia en un 18% y que la están pagando actualmente un 5%. Esta es una de las grandes preocupaciones del ser humano, tener un techo digno como lo indica la Constitución Política de Colombia de 1.991 en su artículo cincuenta y dos, pero al cual no todas las familias que hacen parte del territorio Colombiano pueden

⁸² GARCÍA VILLALUENGA, et al. Conflictos familiares. Guías como resolver los conflictos familiares, Op.cit. s.p.

⁸³ CLIMA LABORAL, Op.cit. [En línea].

acceder, debido a la difícil situación y a los altos costos de venta o porque los programas gubernamentales para adquirir vivienda de interés social no tienen la suficiente cobertura, para las necesidades que demanda el pueblo Colombiano.

Abraham Maslow incluye el deseo de tener una vivienda dentro de las “necesidades de seguridad, lo cual influye en el individuo y le genera ciertos comportamientos, de acuerdo al deseo que éste tenga en satisfacerla; también expresa como el administrador cuenta con el instrumento salarial para satisfacer necesidades fisiológicas y de seguridad. Las políticas de estabilidad laboral, planes de vivienda, etc. son otros instrumentos adecuados para generar conductas positivas por parte del trabajador”⁸⁴. Desde este punto de vista se le sugiere a la administración de la empresa conformar redes sociales el cual “es un conjunto bien definido de actores, individuos, grupos, organizaciones, comunidades, sociedades globales, que están vinculados unos a otros a través de una o un conjunto de relaciones sociales”⁸⁵. Y de esta forma crear alianzas, las cuales son “un acuerdo entre dos o más empresas independientes, que se comprometen a colaborar en determinadas actividades persiguiendo intereses comunes a ambas. Los miembros unen o comparten de sus capacidades y/o recursos, sin llegar a fusionarse”⁸⁶. Que la empresa conozca las necesidades de sus colaboradores y cree estrategia de interés para ellos que les aporte en sus diferentes problemáticas, son fuentes generadoras de estímulos el cual hace que el empleado sienta que la empresa se preocupa por él y de esta misma manera, éste último sienta el deseo de retribuir fructíferamente a partir de su desempeño como colaborador y cumplidor de las normas de su lugar de trabajo.

Con la pregunta cuales son los miembros de la familia que aportan económicamente al presupuesto familiar, el 24% dicen que el padre, otros el 17% que pueden ser: un padrastro, una sobrina, un hermano; la madre 15% y solo yo, es decir el empleado es el único que aporta al presupuesto familiar con el 13%; con respecto a la pregunta: número de personas con que habita la vivienda, en un 57% contestaron que viven bajo el mismo techo de uno a tres personas, de cuatro a seis 39% y de siete a nueve 5%.

El factor económico juega un papel fundamental en la calidad de vida de las personas la carencia o la limitación en ello, ha llevado a que muchas familias se agrupen bajo el mismo techo con el fin de hacerle frente a los altos costos del mercado y de los arriendos, lo que contribuye a que esta situación valla en aumento, lo cual tiene una aplicación de doble vía, por un lado se apoyan

⁸⁴ SABOGAL, Op.cit. p. 414 – 416.

⁸⁵ LINCOLN J. R., 1982. 'Intra-(and inter-) organizational networks', Op.cit. p.1:1-38.

⁸⁶ Alianzas estratégicas, Op.cit. [en línea]

económicamente, pero por otro lado al agruparse diferentes generaciones bajo un mismo techo puede generar dificultades en la comunicación y por ende en la armonía y confianza en el hogar, debido a que la forma de pensar y expresarse varía en cada individuo de acuerdo a su edad, educación y procesos vividos, lo que puede forjar que la persona en este caso el empleado de la empresa Gestora de Información llegue al trabajo cargado de emociones que provoquen en el angustia, desanimo, tristeza lo que influye en la calidad y productividad de las actividades realizadas en los procesos de producción.

La entrevista E (empleado de la empresa Gestora de Información), relata su situación económica dentro de su familia monoparental, en la que considera que la dificultad más representativa para ella dentro de su hogar es “que no hay igualdad en el aporte económico que se debe dar para sostener la casa, porque tengo una hermana que es mayor y tiene una hija y mi mamá no consciente nada contra ella, el aporte económico que da es muy poco, en cambio yo que no tengo hijos debo estar pendiente de todo y como el sostenimiento de la casa es entre las dos, lo que ella no aporte me toca a mi mirar como hago para pagarlo, lo que hace que las normas en el hogar sean desiguales no solo por el aporte económico sino porque mi mamá a la única que molesta por todo, para salir a la calle o de rumba es a mí y a mi hermana que tiene una hija no le dice nada, viendo que es ella o yo las que las cuidamos cuando ella se va; esta situación se refleja en el trabajo porque yo llego muy aburrida, pero igual como necesito el empleo me concentro en lo que tengo que hacer”.

“Un sistema debe tener una estructura tanto para sobrevivir como para cumplir sus metas y funciones. Como en todos los sistemas sociales, la estructura de la familia es la organización de las relaciones”⁸⁷, por lo tanto la comunicación, lo cual hace referencia al “intercambio de símbolos verbales y no verbales, vocales y gestuales; los roles, papel desempeñado por cada uno de los miembros, son usados continuamente como proceso para ordenar la estructura de relaciones dentro de la familia; y las reglas, son la expresión observable de los valores de la familia y/o de la sociedad, son impuestas para garantizar que se viva a la altura de los roles”⁸⁸.

De estos tres procesos depende la calidad para la superación de los eventos vividos en la familia y por ende en la sociedad, debido a que la familia como sistema son influenciadores y a la vez influenciados, por todos los sistemas con los cuales interactúan, además son sistemas abiertos que tienen la capacidad de recibir información, analizarla e interpretarla con el fin dar una respuesta y

⁸⁷ OROZCO, MONTOYA. Tu familia la mejor inversión, Op.cit.,p.28

⁸⁸ Ibid., p.33 y 34.

retroalimentarse, lo que a su vez hace que el individuo se valla permeando de ciertas conductas que le influyen en su comportamiento.

En los resultados de los factores de comunicación con respecto a la pregunta ¿quien toma las decisiones en el hogar? el 37% estuvo de acuerdo que todos, como describe la comunicación en el sistema familiar 50% dice que buena, a qué actividad recreativa se dedica la familia en su tiempo libre, se observa lo siguiente: la actividad más representativa es la televisión con un 35%, pero entre las primeras causas que dificultan la comunicación está el excesivo consumo de televisión que impide una comunicación clara y directa con la familia, ahora la pregunta es ¿será que la toma de decisiones y la comunicación para elegir el programa ideal para toda la familia es tan buena como lo muestran los resultados?.

La familia tiene importantes funciones al interior de ésta, con cada uno de sus miembros sin importar la edad, todas las funciones requieren de una adecuada comunicación entre los integrantes para una mayor armonía; la comunicación es una necesidad de reconocer al otro, en la función educadora y afectiva de la familia se debe inculcar los valores y principios que son la base de una adecuada convivencia y máxime cuando en un hogar comparten diferentes generaciones, estos comportamientos aprendidos en la familia, son los que se reflejaron en la sociedad haciendo que la convivencia sea agradable o por el contrario sea conflictiva, lo que facilita o dificulta el manejo de las normas en el contexto familiar, como lo expresa la entrevistada A (empleado de la empresa Gestora de Información) “tengo una buena comunicación con mi esposo, trato en lo posible de respetar su autoridad y el respeta la mía, en especial con la crianza de nuestro hijos, por eso considero que tenemos buenas normas”.

La Constitución Política de Colombia en su artículo cinco reconoce la familia como “la institución básica de la sociedad”⁸⁹, desde allí la importancia que la empresa Gestora de Información conozca desde una postura socialmente responsable la obligación que tiene con sus stakeholder de generar estrategias que conlleven a mejorar su calidad de vida en familia, lo cual se reflejara en todos los Sistema, llámese familiar o laboral y que resultan de gran beneficio para la sociedad en general.

⁸⁹ COLOMBIA, PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, Op.cit.. p. 2.

EN CUANTO A LOS FACTORES LABORALES Y DE SALUD QUE PUEDEN ESTAR AFECTANDO LA VIDA PERSONAL Y FAMILIAR DE LOS EMPLEADOS, QUE INCIDEN EN LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL Y LOS DE MAYOR PREVALENCIA SE ENCONTRÓ LO SIGUIENTE.

Las capacitaciones o cursos que les gustaría recibir a la mayoría de los empleados son pautas de crianza con un 29%, esto hace pensar que hay que prestar especial atención al apoyo social de los empleados, pues un alto porcentaje poseen hijos y una de las grandes dificultades que prevalece, es el cuidado de los menores de 12 años, lo cual genera en las madres estrés, angustia y preocupación debido a que no tienen una persona idónea y disponible todo el tiempo para cuidar de sus hijos, afectando la salud física y mental de las madres y los menores debido a que “la calidad de vida está relacionada con la salud, señala que la calidad de vida está asociada con la percepción que el individuo tiene sobre su posición en la vida, su contexto cultural, el sistema de valores en el que vive, sus metas, expectativas, normas y preocupaciones”⁹⁰, lo que pone en riesgo la calidad de la educación de los menores, además la empresa cuenta con empleados que están pasando por procesos de divorcio y por consiguiente con los efectos secundarios que esto genera en la parte laboral y familiar, aspecto que muestra algunos de los efectos causados con el rompimiento de las relaciones conyugales que no sólo afectan a los hijos sino también a todo el núcleo familiar. Por medio de la observación directa y participativa se realizó seguimiento por una semana a una empleada de la empresa perteneciente al área de G1, “la cual se divorció de su pareja con el que llevaba ocho años compartiendo, de esta unión tienen una niña que tiene cinco años de edad que a partir de la situación de separación de sus padres empezó a adquirir conductas agresivas hacia su progenitora. Lo que generó que la madre llegara todos los días a trabajar desmotivada, preocupada, angustiada, con un estado de ánimo pasivo, aunque cumplía con sus obligaciones su distracción era evidente y se ausentaba en reiteradas ocasiones de su puesto de trabajo con el fin de realizar llamadas a su casa a preguntar por su hija, estas circunstancias la llevaron a exponer el caso con la coordinadora de procesos con el fin de solicitarle adelantar sus vacaciones, pues debido a las circunstancias la menor le estaba demandando que compartiera mayor tiempo con ella, las vacaciones fueron concedidas”⁹¹

Los resultados obtenidos en este ejercicio investigativo dan a conocer ciertas necesidades sociofamiliares que tienen los colaboradores de la compañía, para lo que se hace necesario crear espacios en los cuales se puedan construir y

⁹⁰ GRUPO WHOQOL Evaluación de la Calidad de Vida, 1994. ¿Por qué Calidad de vida?, En: Foro Mundial de la Salud, OMS, Ginebra, 1996.

⁹¹ Observación directa y participativa. Empleada de la empresa Gestora de Información. Medellín, Octubre 11 al 15 de 2010.

reconstruir conceptos que sean de interés para los empleados y más aun teniendo en cuenta que los factores sociales cambian y se transforman, lo que requiere de individuo que estén a la vanguardia con dichos cambios; como lo expresa en la entrevista, el anónimo C (empleado de la empresa Gestora de Información) “no tengo normas en mi hogar aunque quisiera que las hubiera, considero que son muy valiosas para la formación de mis hijos y para establecer espacios familiares, tristemente mi voz no es significativa ante la de mi esposo y el es muy permisivo con los hijos”. Teniendo en cuenta que en el contexto Colombia la familia es “el capital social del Estado y de la Sociedad y el contexto más propicio para generar vínculos significativos, favorecer la socialización y estimular el desarrollo de los individuos. La familia es una unidad ecosistémica de supervivencia y de construcción de solidaridades de destino, a través de los rituales cotidianos y las ideas acerca de la vida, en el interjuego de los ciclos evolutivos de cada miembro de la familia en su contexto socio cultural”⁹², la empresa desde una postura socialmente responsable debe generar condiciones de bienestar interno que contribuyan a la salud de sus empleados teniendo en cuenta que la salud va desde lo físico hasta el bienestar mental.

Con la pregunta ¿considera que su trabajo lo aparta de las actividades familiares más de lo que la familia desearía? un 50% están de acuerdo en que el trabajo lo aparta de las actividades familiares, mientras que con la pregunta ¿el tiempo que debe dedicar al trabajo impide la participación equitativa en responsabilidades en las actividades del hogar?, un 50% consideran que el trabajo no les impide participar en responsabilidades del hogar. Para resolver esta situación tan particular se cruzó este resultado con la variable sexo, lo cual explica la contradicción debido a que el 61% de los participantes de la encuesta son mujeres lo que refleja que independientemente de que se encuentren cansadas deben llegar a realizar sus responsabilidades en el hogar y que por el contrario les queda poco tiempo para compartir en actividades familiares; respecto a este tema la entrevista anónima B (empleado de la empresa Gestora de Información) opina lo siguiente “Las normas en mi casa son desiguales ya que a pesar de mi trabajo en la empresa, debo trabajar también en la casa y estar al pendiente de la niña y aportar para los gastos de la casa, y mi esposo solo aporta para los gastos, eso me parece injusto”. Este caso tiene las características de una familia conflictiva “la estructura familiar se caracteriza, en este grupo, por ser rígidas, con normas poco claras y resistente al cambio”⁹³, debido a su estructura es difícil lograr una comunicación clara, lo que influye en la parte motivacional de la empleada al sentir que la realización de las tareas de su hogar no son equitativas para todos.

⁹² ESTUPIÑAN MOJICA, y HERNANDEZ CORDOBA, Lineamientos para la inclusión y atención de familia. Op.cit. p. 6 y 8.

⁹³ *Ibíd.*, p.37.

El 64% de los encuestados, cuándo llegan a casa a menudo están demasiado cansados como para participar en responsabilidades o actividades familiares; y el 41% están tan emocionalmente agotados cuando llegan del trabajo que le impide contribuir en la familia. Esto puede deberse a la falta de capacitación o formación en la presencia de factores estresantes debido a que las “fuentes de estrés o de tensión son relativas al ambiente en el trabajo, al trabajo mecanizado, al exceso o a la insuficiencia del trabajo, al peligro físico, a la educación del individuo a su medio y a la interrelación familia y trabajo⁹⁴, y a pocas redes de apoyo en el contexto empresarial y familiar, que aporten en el manejo efectivo de estas situaciones; en cuanto a la observación directa y participativa se encontró en términos generales “que los empleados forman subgrupos dentro de las áreas, se reúnen para hablar de temas laborales, los cuales no son comentados a sus jefes por temor o por la dificultad para llegar a acuerdos. Con respecto a las dificultades familiares se reúnen y se brindan apoyo entre los participantes sea de tipo moral o material, también se pudo percibir que presentan una actitud negativa que no les permite contribuir de manera proactiva en las actividades de la empresa, por lo que su estado motivacional repercute en que el personal esté susceptible ante cualquier evento y su respuesta sea a la defensiva”⁹⁵.

Dentro de los eventos más representativos en la observación directa y participativa se presentó la siguiente escena “el 16 de Junio sienta las 6:30 de la tarde, todo el personal del área de captura de documentos se encontraba concentrado y en silencio realizando su actividad laboral, este horario es muy delicado debido al alto volumen y al contenido de la información que se debe capturar, el cual debe ir acompañado del 99.9% de calidad con respecto a al volumen de documentos capturados. De pronto comenzó una discusión entre la líder del proceso y un compañero por diferencias en la forma en que cada uno desempeñaba sus labores, lo cual afectó la concentración del grupo que se encontraban capturando información; una de las empleadas observando la situación se levantó de su puesto de trabajo y se dirigió a ellos solicitando aclarar la situación en otro momento o bajar el tono de voz, lo que hizo que la persona que discutía con la líder le contestara de forma grosera e irrespetuosa a dicha compañera, esto generó inmediatamente el rechazo del grupo, generando tensión y cruces verbales entre los integrantes del área de trabajo”⁹⁶.

La descripción de la anterior escena vivida en la empresa Gestora de Información, muestra la importancia de fortalecer la comunicación al interior de la compañía, debido a que ésta se realiza entre sistemas abiertos que “están en constante comunicación con su ambiente a través de sus inputs y outputs. Los inputs son

⁹⁴ GÓMEZ, La actividad empresarial y su relación con la contabilidad financiera, Op.cit. [En línea]

⁹⁵ Observación directa y participativa. Op.cit. Junio a Noviembre de 2010

⁹⁶ Ibíd., noviembre de 2010

energías, materia e información absorbida por el sistema; el throughput es un proceso de transformación de la energía; los outputs, son aquellas energías, materia o información que el sistema expone como consecuencia de sus operaciones⁹⁷, de allí la importancia que la empresa conozca estas inconsistencias, con el fin de que adquiera medidas de mejoramiento que contribuyan a su solución.

Con la pregunta ¿debido a que las responsabilidades familiares me estresan, a menudo tardo mucho en concentrarme?, el 93% no pasan por esta situación; con la pregunta ¿la tensión y ansiedad de mi vida familiar a menudo debilita mi capacidad para hacer mi trabajo?, el 91% contesto que no; con la respuesta a éstas preguntas se podría decir que existe contradicción con lo opinado en la entrevista, donde de manera abierta expresaron las dificultades familiares más representativas para ellos y que coincide con el resultado manifestado en las capacitaciones que les gustaría recibir, lo que conlleva a que el individuo esté más vulnerable y susceptible ante cualquier evento, pues como lo indica la teoría de sistemas cualquier cambio dentro del sistema familiar afecta positiva o negativamente el entorno en que cada miembro se desenvuelve, por ende el clima organizacional es susceptible a cualquier cambio debido a que puede ser permeado por situaciones o circunstancias vividas por cada uno de los miembros de la empresa o viceversa, las dificultades de la empresa, pueden afectar a los empleados y a su vez su contexto social.

⁹⁷ OROZCO, MONTOYA. Tu familia la mejor inversión, Op.cit., p.27 y 28.

8. CONCLUSIONES

Al verificar **individualmente cada respuesta** a las preguntas de la encuesta, se podría expresar que la población objeto de estudio se encuentra socio-familiarmente bien, es decir dentro de sus procesos económicos, sociales y de comunicación se observa un manejo normal de cada situación, es decir sin conflictos relevantes aparentemente, sin embargo al cruzar las categorías de la encuesta los resultados son opuestos, lo cual indica que se presentó una especie de sesgo, debido a que la aplicación de la encuesta se expuso como una actividad de la empresa, lo que no ocurrió con las demás técnicas debido a que se presentaron como un proceso académico de la autora, la desviación en el cuestionario pudo ser por varios factores relacionados a continuación.

Los empleados se encontraban prevenidos con la encuesta y trataron de proteger su sistema socio familiar respondiendo de una manera que resguardara su imagen y la de su familia.

La forma de aplicar la encuesta no fue la más apropiada, debido a que en algunos procesos se les entregó para que la respondieran en la casa con el fin de no parar la producción, restando seriedad y compromiso, esta última parte se debe a que la persona al estar inmersa en otras actividades diferentes a lo laboral, no genera la misma disposición. Esta apreciación se hizo visible al momento de entregar la encuesta diligenciada, pues hubo varias personas que no la contestaron y en otros casos la documentación presentaba mal estado al deteriorarse con algunas sustancias del hogar, por lo cual hubo que disponer nuevamente de tiempo y material para que resolvieran la encuesta en la empresa.

EN LOS FACTORES DEMOGRÁFICOS, SOCIOFAMILIARES, ECONÓMICOS, Y LA CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN, QUE PUEDAN ESTAR AFECTANDO EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA GESTORA DE INFORMACIÓN Y LOS QUE PRESENTAN MAYOR INCIDENCIA.

Se encontró que unos de los factores más representativos es la falta de vivienda propia lo que hace parte de la motivación del individuo que “Abraham Maslow define como necesidad de seguridad, esta se relaciona con la necesidad de sentirse libre de peligro físico y del temor de perder el trabajo, la propiedad, el alimento, el abrigo o habitación”⁹⁸. En segundo y tercer lugar se observa que la comunicación y las pautas de crianza, son los elementos que requieren de

⁹⁸ SABOGAL, Op.cit. p. 414 - 416.

especial atención, debido a que constituyen un factor fundamental en los procesos de socialización y convivencia de los seres humanos.

Estos factores por si solos no constituyen un peligro para el logro de las metas esperadas, pero si pueden influir en la vida laboral del empleado debido a que los hábitos que adquiere el ser humano se hacen presentes en las actividades diarias de la vida al interaccionar con los demás sistemas y la incidencia de estos puede influir en la organización provocando que otros miembros adopten o se vean afectados motivacionalmente por este tipo de dinámicas, generando una escalada o aumento en la calidad de la comunicación afectando el clima laboral dentro del contexto empresarial.

EN CUANTO A LOS FACTORES LABORALES Y DE SALUD MÁS PREVALENTE, QUE PUEDEN ESTAR AFECTANDO LA VIDA PERSONAL Y FAMILIAR DE LOS EMPLEADOS, QUE INCIDEN EN LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS

Se encontró que el personal tiene la concepción que la empresa los aparta de las actividades familiares, factor que incide en la motivación del individuo al sentir que no esta cumpliendo con sus funciones dentro del núcleo familiar, por otro lado al terminar la jornada laboral manifiestan excesivo cansancio físico y emocional, lo que puede estar indicando que la empresa tiene un foco generador de estrés, esto puede deberse a la falta de capacitación o formación en la presencia de factores estresantes y a pocas medidas y redes de apoyo en el contexto empresarial y familiar, que aporten en el manejo efectivo de éstas situaciones.

CON RESPECTO AL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ¿CÓMO INCIDEN LAS RELACIONES SOCIO-FAMILIARES Y LABORALES EN LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL, DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA GESTORA DE INFORMACIÓN?

Aunque no se confirma que las dificultades sociofamiliares afecten el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, debido a que estos tienen claridad en el motivo por el cual fueron contratados sus servicios, de acuerdo a los resultados de las entrevistas, estas situaciones conllevan a que el individuo esté más vulnerable y susceptible ante cualquier evento, lo que puede generar errores en la labor desempeñada, lo cual repercute directamente en la calidad de la producción y esta a su vez se extiende hasta el cliente, afectando la imagen de la empresa Gestora de Información.

Por lo tanto se puede postular que la falta de motivación, baja participación, deficiencia en los canales comunicacionales y conflictos interpersonales, sería una consecuencia tanto de las dificultades laborales como de las familiares. Por otro lado la falta de motivación por parte de la organización, en implementar actividades o programas continuas que contribuyan al mejoramiento de estas situaciones, dificultan la solución de dichas problemáticas.

9. RECOMENDACIONES

- Se hace necesario que la empresa adopte medidas preventivas con capacitaciones que aporten a un estilo de vida saludable, contribuyendo al apoyo sociofamiliar y laboral de los empleados.
- Promover la aplicación de la norma 26000 con el fin de generar acciones socialmente responsables, dirigido al grupo interno de trabajo de la empresa Gestora de Información.
- Se recomienda estar atento a las problemáticas sociofamiliares, debido a que estas situaciones conllevan a que el individuo esté más vulnerable y susceptible ante cualquier evento, lo que puede generar riesgos laborales como son el incremento de errores en la labor desempeñada, lo cual repercute directamente en la calidad de la producción y esta a su vez se extiende hasta el cliente, afectando la imagen de la empresa Gestora de Información.
- Se le recomienda a la empresa crear vínculos con redes de apoyo que contribuyan al mejoramiento y fortalecimientos de las relaciones sociofamiliares y laborales de los empleados de la empresa Gestora de Información, para lo cual se presenta la propuesta ubicada en el numeral siguiente.

10. DISEÑO DE PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

10.1 OBJETIVOS

10.1.2 Objetivo general. Fortalecer las relaciones motivacionales en los aspectos socio-familiar y laboral en la empresa Gestora de Información por medio de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas, como una estrategia de fortalecimiento y desarrollo organizacional.

10.1.3 Objetivo específico. Identificar las posibles instituciones públicas y privadas que prestarán el servicio de capacitación y otros requeridos según los hallazgos encontrados, en los aspectos socio-familiares y laborales de los empleados de la empresa Gestora de Información.

10.2 JUSTIFICACIÓN

El concepto tradicional de familia la enmarca como la célula de la sociedad y definitivamente al pasar de los años sigue siendo ese eje que forma, de alguna manera, ciudadanos por y para el desarrollo de ciudad, pero a través de los tiempos sus múltiples transformaciones la sitúan no solo como eje, sino, como facilitadora de procesos psicosociales que permiten no solo pensarse como ser humano, sino ubicarse como la autora y gestora de la interrelación de los habitantes de una comunidad. Así mismo las transformaciones económicas, sociales, la permeación cultural, la globalización, el difícil acceso laboral, la inequidad, la exclusión social, el desplazamiento, entre otros, la descubren como objeto de intervención paliativa, donde en muchos de los casos las acciones son mínimas ante la complejidad de las diferentes problemáticas que afronta actualmente nuestro país.

Por lo tanto, se propone a la Empresa Gestora de Información, un plan de acompañamiento a través de capacitaciones, con el fin de crear personas capaces de tomar decisiones positivas que puedan mejorar las relaciones interpersonales, restaurando niveles motivacionales tanto en su entorno laboral como personal y familiar.

10.3 PROPUESTA DE PLAN DE ACCIÓN

Cuadro 1. Propuesta de plan de acción.

Propuesta de Plan de Accion			
Institucion	Programa	Requisitos	Costo
ICBF	Pautas de Crianza	Radicado de solicitud. 1758271355. Enviar carta al centro zonal Cra 80 38b 48 Laureles. Tel: 416 3342 - 416 3071 - 4162820.	Sin Costo
COMFAMA	Charlas socio-familiares	360 7080	Costo de Oportunidad
ARP SURA	Manejo del estrés	Tiene convenio con la empresa	Sin Costo
	Manejo efectivo del tiempo		
SENA	Productividad y actitud laboral.	444 2800 central o comunicarme con German Dario Urtado ext 43332	Sin Costo
PROFAMILIA	Violencia intrafamiliar.	Cedula del representante legal, acta de posesión, reserva presupuestal, nit o rut y carta solicitando el servicio	Costo de Oportunidad
	Sensibilizacion laboral	Cedula del representante legal, acta de posesión, reserva presupuestal, nit o rut y carta solicitando el servicio	
ISOVIENDA	Es una ONG que realiza creditos con bajos intereses para adquirir vivienda dirigido a familias de estratos 1, 2 y 3.	231 4342 Solicitar por medio de una carta, la presentacion del portafolio en la empresa Gestora de Información	Sin Costo
CORPORACION SINERGIA BELLO	Proyecto y trayectoria de vida.	275 4267 Patricia Jaramillo,	Sin Costo
	Familia, trabajo y escuela.		
	Desarrollo y familia.		

Continuación (cuadro 1)

FORTALECIMIENTO DE EQUIPOS DE TRABAJO EMPRESARIALES	Nos construimos con el otro: promueve alternativas positivas de relacionarse con el otro.	315 560 9183 Diana Lopera.	Costo de Oportunidad
	<u>Periodistas de sí mismos</u> : se trata de que cada persona, grupo o institución reconozca los alcances de la comunicación para el siglo XXI, y cree a partir de sus propias necesidades y posibilidades, las estrategias comunicativas que le sean más pertinentes y útiles		
	<u>Vamos tejiendo una red</u> : las personas pueden implementar los conocimientos adquiridos en este sentido para construir redes interpersonales que le posibiliten, mejor calidad de vida y mayores oportunidades en todos aquellos aspectos que tienen que ver con el ser, el estar y el hacer		
	<u>Mi apuesta personal</u> : este modulo se presenta como una oportunidad de potenciarlo, para el resto como una oportunidad de reflexión en torno a lo que hacemos, en torno a lo que vivimos, a lo que sentimos, es decir, en todos aquellos espacios vitales sociales, labores y familiares que nos importan, implica incluso aspectos tales, como la crianza de los hijos, nuestra relaciones afectivas y/o de pareja, hasta nuestro proyecto de retiro		
	<u>Una cadena es tan fuerte como su eslabón más débil</u> : las empresas son la integración de capacidades individuales organizadas en equipos armónicos de trabajo, en pro de un determinado objetivo. Visto esto, toda empresa requiere de sus integrantes una disposición a sumar esfuerzos, a colaborar para lograr los objetivos y a contribuir en la generación de un clima organizacional estimulante y que potencie además de la integración laboral, el crecimiento social y personal de los integrantes del equipo de trabajo		
	<u>El poder, para poder</u> : El poder connota diferentes concepciones, realidades y sobre todo posibilidades de accionar, que nos conducen al logro de objetivos si esos poderes están alineados, en caso contrario la consecución de logros será un camino con muchas dificultades, obstáculos y frustraciones. Alinear esos poderes dentro de los equipos de trabajo, es prioritario para el desarrollo de los objetivos institucionales y personales, porque aportan a la armonía del ambiente laboral y al buen trato y respeto interpersonal dentro y fuera de la empresa		

10.3.1 Cronograma

Cuadro 2. Cronograma de actividades familiares

PLAN DE ACCIÓN 2011		EMPRESA GESTORA DE INFORMACIÓN																			
META	Fortalecer las relaciones familiares y contribuir por medio de la responsabilidad social a la búsqueda del equilibrio motivacional de sus empleados.	FECHA DE REALIZACIÓN																			
		AGO				SEP				OCT				NOV				DIC			
INSTITUCIONES	ACTIVIDADES	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4
ICBF	Pautas de crianza		■																		
Comfama	Charlas socio - familiares			■																	
Profamilia	Violencia intrafamiliar					■															
Corporacion Sinergia	Proyecto y trayectoria de vida									■											
	Familia, trabajo y escuela													■							
	Desarrollo y familia																			■	

Cuadro 3. Cronograma actividades de salud

PLAN DE ACCIÓN 2012		EMPRESA GESTORA DE INFORMACIÓN															
META	Conocer las diferentes formas en que se manifiesta el estrés y como afrontarlo, con el fin de contribuir al mejoramiento físico y mental de los trabajadores de la empresa Gestora de Información.	FECHA DE REALIZACIÓN															
		FEB				MAR				ABR							
INSTITUCIONES	ACTIVIDADES	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4				
ARP Sura	Manejo del estrés								■				■				■

Cuadro 4. Cronograma capacitación para adquirir vivienda

PLAN DE ACCIÓN 2012		EMPRESA GESTORA DE INFORMACIÓN																			
META	Dar a conocer a los empleados de la empresa Gestora de Información alternativas que les facilite adquirir créditos para vivienda. Para ello Isovivienda prestara el servicio de	FECHA DE REALIZACIÓN																			
		FEB				MAR				ABR				MAY							
INSTITUCIONES	ACTIVIDADES	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4				
Isovivienda	Capacitación en el proceso para adquirir vivienda con la institución.		■																	■	

Cuadro 5. Cronograma de fortalecimiento en las relaciones laborales

PLAN DE ACCIÓN 2012		EMPRESA GESTORA DE INFORMACIÓN																			
META	Fortalecer las relaciones laborales y el clima organizacional que motive a los empleados de la empresa Gestora de Información en el cumplimiento de los objetivos institucionales.	FECHA DE REALIZACIÓN																			
		AGO				SEP				OCT				NOV				DIC			
INSTITUCIONES	ACTIVIDADES	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4
Fortalecimiento de equipos de trabajo empresariales	Nos construimos con el otro	■																			
	Periodista de si mismo					■															
	Vamos tejiendo una red									■											
	Mi apuesta personal													■							
	Una cadena es mas fuerte como su eslabon mas debil																	■			
	El poder para poder																				■

Cuadro 6. Materiales

ACTIVIDAD	TIEMPO REQUERIDO (EN MINUTOS)	MATERIA PRIMA E INSUMOS	COSTO GENERAL
Pautas de crianza	60	Salón, video beam	180000
Charlas socio - familiares	60	Salón, video beam	180000
Violencia intrafamiliar	60	Salón, video beam	180000
Proyecto y trayectoria de vida	60	Salón, papelografo, marcadores, lapices y hojas de block	300000
Familia, trabajo y escuela	60		
Desarrollo y familia	60		
Manejo del estrés	45	Salon, papelografo	150000
Capacitacion en el proceso para adquirir vivienda con la ins	45	Salon	120000
Nos construimos con el otro	60	Salón, papelografo, marcadores, lapices y hojas de block	300000
Periodista de si mismo	60		300000
Vamos tejiendo una red	60		300000
Mi apuesta personal	60		300000
Una cadena es mas fuerte como su eslabon mas debil	60		300000
El poder para poder	60		300000

BIBLIOGRAFÍA

ANDER-EGG, Ezequiel. Diccionario de Trabajo Social. Buenos Aires: Lumen, 1995. p. 262.

BERTALANFFLY, Ludwing Bon. Teoría General de Sistemas. México: Fondo de Cultura Económica, 2006.

COLOMBIA, PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia (1991). Bogotá: Editorial Legis, 2008, p. 2.

CHIAVENATO, Adalberto. Motivación laboral. Administración de recursos humanos. México: Mc Graw- Hill, 1994. p. 144 y 145.

DURANQUET, M. Aproches en service social intervention aupres des personnes et des families. Le centurión, Canadá, 1983. p. 42.

ESTRADA, L. El ciclo vital de la familia. México: Grijalbo. 2003. s.p.

ESTUPIÑAN MOJICA, Jairo y HERNANDEZ CORDOBA, Ángela. Lineamientos para la inclusión y atención de familia. ICBF. Resolución N. 002366 del 24 de sep. de 2007. Bogotá: ICBF. p. 6 y 8.

GARCÍA VILLALUENGA, Leticia, et al. Conflictos familiares. Guías como resolver los conflictos familiares. Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Dirección General de Familia. s.p.

GESTORA DE INFORMACIÓN. Productividad. Medellín, 20 de Julio de 2010.

GIRALDO HENAO, Mariluz. Encuesta al área operativa de la empresa Gestora de Información. Nivel de opinión con respecto a la motivación. Medellín, 14 de Julio 2010.

GUILLERMO OROZCO, Montoya. Tu familia la mejor inversión. Medellín: UPB, 1995. p.23 y 24.

GHISO C., Alfredo Manuel. Redes Sociales. Planteamientos básicos, estructura y pautas para su sostenibilidad. Medellín: FUNLAM, Octubre 2006. s.p.

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. FERNANDEZ COLLADO, BAPTISTA LUCIO, Carlos y Pilar. Metodología de la investigación. 3 ed. México: McGraw-Hill. 2003. p. 300.

K. Gough, K. (1974). "Los nayar y la definición del matrimonio. El origen de la familia". En Lévi-Strauss, C., Spiro, M. E. y K. Gough: Polémica sobre el origen y la universalidad de la familia. Barcelona: Anagrama.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS ICONTEC. Sexta actualización. Trabajos escritos: presentación y referencias bibliográficas. Bogotá: ICONTEC, 2008.

KENNETH C. Laudon. Sistemas de información gerencial. Administración de empresa digital. México: Pearson, 2008.

LINCOLN J. R. 'Intra-(and inter-) organizational networks' en Research in the Sociology of Organizations 1982,1:1-38.

PHIPLIP, Kotler y GARY, Armstrong. Fundamentos de mercado tecnia. 4°ed. Prendice-Hall Hispanoamericana, S.A, 1998, p. 146.

R. Lucas. El hombre, espíritu encarnado. España: Ediciones Sígueme, 1999.

SABOGAL SABOGAL, Omar. Proceso administrativo. Facultad de Ciencias Administrativas. 5 ed. Santafé de Bogotá D.C.: Unad, 1998, p 413.

VIEYTES, Ruth. Capitulo 2. Campos De aplicación y decisiones de diseño en la investigación cualitativa. En: MERLINO, Aldo (Coord.). Investigación cualitativa en ciencias sociales. Temas, problemas y aplicaciones. Buenos Aires: CENGAGE Learning. 2009. p. 59.

WERTHER B, William y KEITH, Davis, Administración de Personal y Recursos Humanos, McGraw-Hill/Interamericana de México, 1991.

CIBERGRAFÍA

AGUIRRE ZUBIAURRE, Z. y MARTÍNEZ DÍAZ, M. P. Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. [En línea], marzo de 2005, [Citado el 13 junio de 2011]. Disponible en internet: <http://sid.usal.es/idocs/F8/ART9377/influencia.pdf>

Alianzas estratégicas. [En línea], 27 marzo 2008, [Citado el 28 de mayo 2011]. Disponible en internet: www.aedie.com/Español/.../cdt/nuevos%20contenidos/alianzas.pdf

CLIMA LABORAL. [Citado el 12 abril 2011]. Disponible en internet: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/42/clima.htm>

INSTITUTO CHIAVENATO. La Contribución del Profesor Idalberto Chiavenato para la Administración [En línea], [Citado el 12 de junio 2011]. Disponible en internet: <http://www.chiavenato.com/espanol/institucional/quien-es-idalberto-chiavenato.html>

MASLOW, Abraham. Biografía. [En línea], [Citado el 12 de junio de 2011]. Disponible en internet: http://es.wikipedia.org/wiki/Abraham_Maslow

ORTEGA Ana María. Programa familia, escuela y comunidad. [En línea]. [Córdoba, Argentina]. Trabajo de grado 2008. Facultad de Educación. Disponible en Internet: www.ucc.edu.ar/portalucc/archivos/File/educacion/2008/Cursos_Formacion/Comunicacion/pdf-

OTALORA MONTENEGRO, Guillermo. La relación existente entre el conflicto Trabajo-Familia y el estrés individual en dos organizaciones Colombianas. [En línea], [Citado 13 junio de 2011]. Disponible en Internet: http://cuadernosadministracion.javeriana.edu.co/pdfs/634relacion_existente_conflicto_trabajo_familia.pdf

PROCESO DE PRODUCCIÓN. [En línea], [Citado el 12 abril 2011] Tomado de internet el 12/04/2011 de: <http://definicion.de/proceso-de-produccion/>

QUIROGA PARRA, Martha; VARGAS, JAIMES, Freddy y CRUZ SUÀREZ, Andrés Eduardo. Trabajo Social y Responsabilidad Social. Notas para una discusión ideológica. [En línea] [Citado el 10 Junio 2011]. Disponible en Internet: www.revistatabularasa.org/numero doce/10quiroga-vargas.pdf

RUIZ, Gonzalo. Definición de Productividad. [En línea] septiembre 15 2009, [Citado el 13 de junio de 2011]. Disponible en internet: <http://cangurorico.com/definicion-de-productividad>

ZULOAGA, Jorge y FRANCO, de Zuloaga Norah. Consultores en Efectividad Organizacional. [En línea]. [México]. [Citado 09 de mayo de 2011]. disponible en Internet en: www.paguito.com/portal/hemeroteca/define_comunicacion_definicion.html - 91k

GLOSARIO

CLIMA LABORAL: se define como “el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta”⁹⁹.

COMPORTAMIENTOS: “Psicológicamente, el término hace referencia a las reacciones de un individuo, en un ambiente y en un tiempo dado, que son resultado del medio y de la propia experiencia”¹⁰⁰.

COMUNICACIÓN: elementos centrales del proceso comunicacional, el mensaje, espacio personal, el lugar de importancia en la vida de las personas, barreras, bloqueos, códigos y ruidos en la comunicación. Tipos y características de la comunicación, verbal, no verbal, sensorial.

Comunicación interpersonal: refuerzo y apertura a lo positivo, escucha eficaz, las emociones expresión de nuestra individualidad. Descubrir emociones en los mensajes, comunicación y responsabilidad, comunicación interpersonal, la autoestima.

Comunicación y autoridad: autoridad de roles, deformación de la autoridad, autoritarismo, los medios masivos de comunicación. Origen e influencia en la educación y en la vida diaria de las personas”¹⁰¹.

COMUNICACIÓN EN LA FAMILIA: las relaciones familiares, debido al ambiente de seguridad y confianza y a los lazos emocionales y psicológicos que logran desarrollar entre sus miembros, se convierten en un medio natural para que sus integrantes descubran formas para ayudarse y complementarse, satisfaciendo muchas de sus necesidades, especialmente las más profundas y complejas como las emocionales y afectivas. Cuando los miembros de una familia aprenden a comunicarse identificando él: cómo, cuándo, dónde y en que tono hablarse; de tal forma que logran construir una relación positiva y sólida, han dado un paso vital, contribuyendo a que la familia cumpla con su misión al crear condiciones para que todos los involucrados se sientan: queridos, apoyados, tomados en cuenta y con posibilidades reales de ser mejores personas. Para aprender a comunicarse con efectividad dentro de la familia se requiere: tomar en cuenta las diferencias interpersonales, adecuar las formas de comunicación de acuerdo a personas,

⁹⁹ CLIMA LABORAL. [Citado el 12 abril 2011]. Disponible en internet: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/42/clima.htm>

¹⁰⁰ ANDER-EGG, Diccionario de Trabajo Social, Op.cit. p 64.

¹⁰¹ ORTEGA Ana María. Programa familia, escuela y comunidad. [En línea]. [Córdoba, Argentina]. Trabajo de grado 2008. Facultad de Educación. Disponible en Internet: www.ucc.edu.ar/portallucc/archivos/File/educacion/2008/Cursos_Formacion/Comunicacion/pdf-

edades y circunstancias, emplear enfoques específicos para comunicarse con los hijos en sus diferentes etapas de desarrollo, principalmente en la edad adolescente, tener conciencia de los errores y fallas que pueden afectar negativamente el proceso, y saber aprovechar la comunicación como medio para transmitir valores y dar dirección y rumbo a la vida familiar¹⁰².

CONFLICTO: se define como un hecho cotidiano al que todos nos enfrentamos en nuestro trabajo, en nuestras relaciones de vecindad, en nuestra familia. Se produce de muchas formas, con distinta intensidad y en todos los niveles del comportamiento.

Se origina en situaciones propias de la convivencia y de las relaciones humanas, y por ello se ha afirmado que el conflicto es connatural a la vida misma.

El vínculo que se crea entre los miembros de la familia permite tener herramientas suficientes para establecer relaciones positivas o destructivas, es decir, para generar espacios donde las personas nos sintamos queridas y valoradas o, por el contrario, nos sintamos incomprendidas o no reconocidas.

Nadie como las personas más próximas a nosotros son capaces de hacernos sentir bien o hacernos sentir mal. La cercanía y la continuidad de las relaciones familiares hacen más intensos los conflictos que se generan en la familia.

Un dato a tener muy en cuenta es que el contexto familiar es el que más perdura a lo largo del tiempo aunque se transforme en su estructura, pero las personas que lo componen cambian y los ciclos que atraviesa la familia también, por ello, no es de extrañar que conflictos que se creían resueltos en una época anterior cobren nueva vida en otra etapa. Por otro lado, no hay que olvidar que las confrontaciones familiares afectan, como ningún otro conflicto, además de a la identidad de sus miembros, a la de la familia como sistema interpersonal, económico y social, de ahí su importancia y complejidad.

A pesar de que las peculiaridades de las relaciones familiares determinan que los conflictos que en ellas se producen tengan también especificidades propias, se puede encontrar caracteres comunes en los conflictos familiares.

Podemos entender mejor los momentos álgidos del conflicto si los consideramos como el resultado de una serie de sucesos que lo preceden. Es decir, todos los conflictos familiares tienen su historia: comportamientos pasados, experiencias, conversaciones y percepciones, que tomados en su conjunto definen el conflicto. Al mismo tiempo, los conflictos familiares e interpersonales raramente son

¹⁰² ZULOAGA, Jorge y FRANCO, de Zuloaga Norah. Consultores en Efectividad Organizacional. [En línea]. [México]. [Citado 09 de mayo de 2011]. disponible en Internet en: www.paguito.com/porta/hemeroteca/define_comunicacion_definicion.html - 91k

sucesos aislados. Cada reacción de una parte determina la reacción de la otra. Como resultado, el nivel de tensión o intensidad de un conflicto no es estático y la tensión entre las partes puede subir o bajar durante su transcurso¹⁰³.

CULTURA ORGANIZACIONAL: en el estudio de las organizaciones, cultura equivale al modo de vida de la organización en todos sus aspectos: ideas, creencias, costumbres, reglas, técnicas, etc. En este sentido, todos los seres humanos están dotados de cultura, pues forman parte de algún sistema cultural. En consecuencia, toda persona tiende a ver y juzgar las otras culturas desde el punto de vista de la suya; de ahí el relativismo: las creencias y los comportamientos sólo se pueden comprender en relación con su contexto cultural.

La cultura organizacional o cultura corporativa es el conjunto de hábitos y creencias establecidas a través de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de la organización; el sistema de significados compartidos por todos los miembros, que distingue una organización de las demás; el modo institucionalizado de pensar y actuar de una organización. La esencia de la cultura de una empresa se expresa en la manera de negociar, tratar a sus clientes y empleados, en el grado de autonomía o libertad que existe en sus unidades u oficinas y el grado de lealtad de sus empleados. La cultura organizacional representa las percepciones de los dirigentes y empleados de la organización y refleja la mentalidad predominante en la organización; por esta razón, la cultura condiciona la administración de personas¹⁰⁴.

DEMOGRAFÍA: se define como el “estudio de la población humana de una nación, país, región, provincia, ciudad o pueblo, en lo relativo a su magnitud, estructura, distribución, tendencias y desarrollo. La demografía se vale fundamentalmente de métodos estadísticos, distinguiéndose dos ramas principales: la demografía cuantitativa y la demografía cualitativa,¹⁰⁵” para efectos del presente trabajo se cita la demografía cualitativa, “que mide las características de los individuos, como sexo, edad, estado de civil, ocupación, etc.”¹⁰⁶.

EL ESTRÉS EN EL TRABAJO: se define como las “fuentes de estrés o de tensión, las cuales son relativas al ambiente en el trabajo, al trabajo mecanizado,

¹⁰³ GARCÍA VILLALUENGA, Leticia, et al. Conflictos familiares. Guías como resolver los conflictos familiares. Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Dirección General de Familia. 2010. s.p.

¹⁰⁴ CHIAVENATO. Gestión del talento humano, Op.cit., p. 144,145.

¹⁰⁵ ANDER-EGG, Op.cit., p 84

¹⁰⁶ *Ibíd.*, p. 84.

al exceso o a la insuficiencia del trabajo, al peligro físico, a la educación del individuo a su medio y a la interrelación familia y trabajo”¹⁰⁷.

EMPRESA: se define como “toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios”¹⁰⁸.

EMPLEADOS: se define como aquellas personas “que desempeñan un cargo o trabajo y que a cambio de ello recibe un sueldo”¹⁰⁹.

FACTORES LABORALES: el acceso a un puesto de trabajo es fundamental para la autonomía de las personas y para su independencia, el trabajador debe ser idóneo o apropiado para las tareas en las que fue contratado, pues debe existir compatibilidad entre las capacidades del individuo; las funciones y los requerimientos del puesto. Sin embargo, este factor puede fortalecerse con un liderazgo que oriente en forma adecuada y oportuna, en un ambiente que lo estimule, por lo tanto; desempeño e idoneidad van de la mano¹¹⁰.

Los factores laborales son una inspección de calidad, refiere Idalberto Chavenato y que evidencia la relación del colaborador con la misión de su centro de trabajo. La experiencia implica crecimiento en el cargo; la excelencia en el desempeño entre otras, le permite al trabajador aumentar la posibilidad de ascender en la escala, tener logros, reconocimientos, fortalecer la estima y mejor realización. Además la retribución salarial es su base de patrón de vida¹¹¹.

FACTORES SOCIALES: se entiende como: “la conducta de una persona está bajo la influencia de muchos grupos pequeños. Como son: primarios, con los cuales hay una interacción regular, pero informal, como grupos familiares, de amigos, vecinos y compañeros de trabajo. Algunos son grupos secundarios, que son más formales y tienen una interacción menos regular, incluyen las organizaciones como grupos religiosos, asociaciones profesionales y sindicatos. Los grupos de referencia sirven como punto de comparación o de referencia directa o indirecta, para formar las actitudes y la conducta de una persona”¹¹².

¹⁰⁷ GÓMEZ, Giovanni E. La actividad empresarial y su relación con la contabilidad financiera. [En línea], junio de 2001, [Citado el 12 de Junio de 2011]. Disponible en internet: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/13/acctividadempresarial.htm>

¹⁰⁸ CÓDIGO DE COMERCIO. Decreto 410 de 1971. Libro Primero. Título II .De los Actos, Operaciones y Empresas Mercantiles. Bogotá: Legis, p. 9.

¹⁰⁹ Definición de Empresa. Disponible en internet: <http://www.wordreference.com/definicion/empleado>

¹¹⁰ WERTHER B, William y KEITH, Davis, Administración de Personal y Recursos Humanos, McGraw-Hill/Interamericana de México, 1991.

¹¹¹ CHAVENATO. Administración de Recursos Humanos, Op.cit. p. 145, 146.

¹¹² PHIPLIP, Kotler y GARY, Armstrong. Fundamentos de mercado tecnia. 4°ed. Prendice-Hall Hispanoamericana, S.A, 1998, p146.

LA FAMILIA: encuentra su origen en el matrimonio, consta de esposo, esposa e hijos nacidos de su unión y sus miembros se mantienen unidos por lazos legales, económicos y religiosos. Además, establece una red de prohibiciones y privilegios sexuales y a una cantidad variable y diversificada de sentimientos psicológicos como amor, afecto, respeto, temor, etc. En oposición a este enfoque, Radica Coomaras Wamy defiende que "no se debería definir la familia mediante una construcción formalista, nuclear, la de marido, mujer e hijos. La familia es el lugar donde las personas aprenden a cuidar y a ser cuidadas, a confiar y a que se confíe en ellas, a nutrir a otras personas y a nutrirse de ellas"¹¹³.

Para la sociología, una familia es un conjunto de personas unidas por lazos de parentesco. Los lazos principales son de dos tipos: vínculos de afinidad derivados del establecimiento de un vínculo reconocido socialmente, como el matrimonio¹¹⁴ que, en algunas sociedades, sólo permite la unión entre dos personas mientras que en otras es posible la poligamia, y vínculos de consanguinidad, como la filiación entre padres e hijos o los lazos que se establecen entre los hermanos que descienden de un mismo padre.

También puede diferenciarse la familia según el grado de parentesco entre sus miembros:

LA FAMILIA NUCLEAR O ELEMENTAL: se define como la "unidad familiar básica que se compone de esposo padre, esposa madre e hijos. Estos últimos pueden ser la descendencia biológica de la pareja o miembros adoptados por la familia"¹¹⁵.

LA FAMILIA EXTENSA O CONSANGUÍNEA: este tipo de familia "se compone de más de una unidad nuclear, se extiende más allá de dos generaciones y está basada en los vínculos de sangre de una gran cantidad de personas, incluyendo a los padres, niños, abuelos, tíos, tías, sobrinos, primos y demás; por ejemplo, la familia de triple generación incluye a los padres, a sus hijos casados o solteros, a los hijos políticos y a los nietos"¹¹⁶.

LA FAMILIA AMPLIADA: "No hay lazos de consanguineidad, viven con amigos, casas de pensiones"¹¹⁷.

LA FAMILIA MONOPARENTAL: se define como familia monoparental aquella que se "constituye por uno de los padres y sus hijos. Esta puede tener diversos

¹¹³ K, Gough, K. "Los nayar y la definición del matrimonio. El origen de la familia". En Lévi-Strauss, C., Spiro, M. E. y K. Gough: Polémica sobre el origen y la universalidad de la familia. Barcelona: Anagrama.

¹¹⁴ R, Lucas. El hombre, espíritu encarnado. España: Ediciones Sígueme, 1999.

¹¹⁵ ESTRADA, L.. El ciclo vital de la familia. México: Grijalbo. 2003.

¹¹⁶ *Ibid.*, s.p.

¹¹⁷ *Ibid.*, s.p.

orígenes. Ya sea porque los padres se han divorciado y los hijos quedan viviendo con uno de los padres, por lo general la madre; por un embarazo precoz donde se configura otro tipo de familia dentro de la mencionada, la familia de madre soltera; por último da origen a una familia monoparental el fallecimiento de uno de los cónyuges”¹¹⁸.

LA FAMILIA ADOPTIVA: se define por familia adoptiva “aquella que acoge a un menor por medio del proceso de adopción, estableciendo con este o estos una relación estable y duradera basada en los principios del amor”¹¹⁹.

LA FAMILIA SIMULTÁNEA: “Conformada por parejas que han tenido uniones anteriores que han concluido en ruptura. A esta familia un cónyuge aporta hijos de uniones anteriores. Se divide en simple padrastral, cuando el hombre entra a formar pareja con una mujer que ha tenido una unión previa y ella aporta los hijos o simple madrastral, a la inversa de la anterior”¹²⁰.

LIDERAZGO: el liderazgo puede definirse como el “arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y entusiasta en la consecución de un objetivo”¹²¹.

ORGANIZACIÓN: Un sistema de actividades coordinadas formado por dos o más personas; en el cual la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización. Una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común. Es un conjunto de cargos con reglas y normas de comportamiento que han de respetar todos sus miembros, y así generar el medio que permite la acción de una empresa. La organización es el acto de disponer y coordinar los recursos disponibles, materiales, humanos y financieros. Funciona mediante normas y bases de datos que han sido dispuestas para estos propósitos¹²².

PRODUCCIÓN: la producción es un sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos. De esta manera, los elementos de entrada conocidos como factores pasan a ser elementos de salida productos, tras un proceso en el que se incrementa su valor.

Cabe destacar que los factores son los bienes que se utilizan con fines productivos las materias primas. Los productos, en cambio, están destinados a la venta al consumidor o mayorista. Las acciones productivas son las actividades

¹¹⁸ *Ibíd.*, s.p.

¹¹⁹ *Ibíd.*, s.p.

¹²⁰ *Ibíd.*, s.p.

¹²¹ SABOGAL SABOGAL, Proceso administrativo, Op.cit., p. 401

¹²² KENNETH C. Laudon. Sistemas de información gerencial. Administración de empresa digital. México; Pearson, 2008.

que se desarrollan en el marco del proceso. Pueden ser acciones inmediatas que generan servicios que son consumidos por el producto final, cualquiera sea su estado de transformación o acciones mediatas que generan servicios que son consumidos por otras acciones o actividades del proceso¹²³.

PRODUCTIVIDAD: la productividad, se define normalmente como la “relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema”¹²⁴.

RUMOR: se define como “afirmación que circula de persona a persona, que hace referencia a algún asunto de interés público y que se transmite como si fuera verdadera aunque no esté verificada”¹²⁵.

SALUD: hasta el siglo XIX, nadie entendía por salud otra cosa que la ausencia de enfermedades. Desde comienzos del siglo XX, se fue perfilando una noción positiva de la salud, considerada como un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no meramente la ausencia de dolencia o enfermedad¹²⁶.

La OMS, en referencia a la calidad de vida relacionada con la salud CDVRS, señala que la calidad de vida está asociada con la percepción que el individuo tiene sobre su posición en la vida, su contexto cultural, el sistema de valores en el que vive, sus metas, expectativas, normas y preocupaciones. Es un concepto extenso y complejo que engloba la salud física, el estado psicológico, el nivel de independencia, las relaciones sociales, las creencias personales y la relación con las características sobresalientes del entorno. La calidad de vida de una persona puede ser analizada en relación a su condición física, condición psicológica, salud física, salud mental, funcionamiento social, factores económicos y sujeto de derechos sociales, roles y la percepción general de salud¹²⁷.

STAKEHOLDERS: “Son quienes pueden afectar o no son afectados por las actividades de una empresa”¹²⁸.

¹²³ PROCESO DE PRODUCCIÓN. [En línea], [Citado el 12 abril 2011]. Disponible en internet: <http://definicion.de/proceso-de-produccion/>

¹²⁴ RUIZ, Gonzalo. Definición de Productividad. [En línea], septiembre de 2009, [Consultado el 12 de Junio de 2011]. Disponible en internet: <http://cangurorico.com/definicion-de-productividad>

¹²⁵ ANDER-EGG, Diccionario de Trabajo Social, Op.cit., p 262.

¹²⁶ *Ibid.*, p 263.

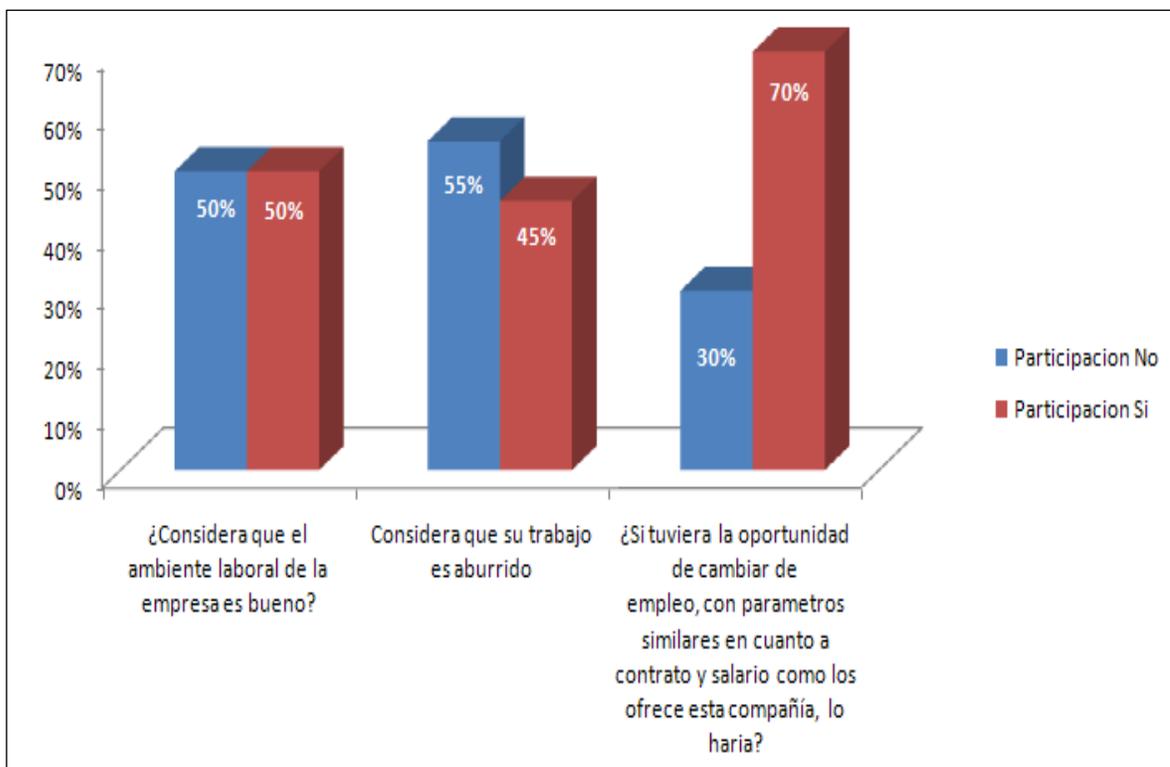
¹²⁷ GRUPO WHOQOL Evaluación de la Calidad de Vida, 1994. ¿Por qué Calidad de vida?, En: Foro Mundial de la Salud, OMS, Ginebra, 1996.

¹²⁸ FREEMAN, Redwar. Stakeholder. Fstrategic Management: A Stakeholder Approach, (Pitman, 1984) s.p.

ANEXOS

Anexo A.

Nivel de opinión con respecto a la motivación.



Anexo B.

Resultado de la diferencia entre la productividad esperada vs la productividad real de Enero a Mayo en cada proceso

Proceso 1			
Organización de documentos			
Productos	Prod. Esperada	Prod. Real	Diferencia
Producto 1	33500	30985	2515
Producto 2	4750	4409	341
Producto 3	730	664	66
Producto 4	345	313	32

Proceso 2			
Scaneacion de documentos			
Productos	Prod. Esperada	Prod. Real	Diferencia
Producto 3	1575	1558	17

Proceso 3			
Captura de los documentos			
Productos	Prod. Esperada	Prod. Real	Diferencia
Producto 1	4850	4731	119
Producto 2	1875	1680	195
Producto 3	775	730	45
Producto 5	11000	10060	940

Anexo C
Guía de la encuesta

Características demograficas

- 1 Sexo:**
Femenino___ Masculino___
- 2 Estado Civil:**
A. Casado___ B. Soltero___ C. Viudo___ D. Separado___
E. Unión libre___
- 3 Cargo del empleado y area del trabajo:**

Características laborales

- 4 Seleccione el rango en el que se encuentran sus ingresos mensuales:**
A \$ 515.000 ___
B Entre \$ 515.000 y \$ 1.030.000 ___
C Entre \$ 1.031.000 y \$ 1.545.000 ___
- 5 Jornada laboral**
A. Mañana___ B. Tarde___ C. Noche___
- 6 ¿Qué cursos o capacitaciones le gustaría recibir?**
A Violencia intrafamiliar___
B Asesoría Jurídica___
C Drogadicción___
D Alcoholismo___
E Pautas de crianza___
F Como adquirir vivienda por medio de interés social___
G Otros. ¿Cuál? _____

Características Familiares y Economicas

- 7 **Señale con una X según la definición la familia que se asemeja a su caso**
- A Familiar Nuclear: Conformado por Padres e Hijos___
 - B Familias extendidas: conformado por Abuelos, Padres, Hijos___
 - C Familias ampliadas: no hay lasos de consanguinidad, viven con amigos, casas de pensione___
 - D Familia Monoparental: Solo hay un padre___
 - E Familia Adoptiva___
 - F Familia Simultánea: Son familias reconstruidas, puede ser Padrastral, Madrastral___
 - G Familias Mixtas: Es la unión de padres y madres separados que tienen hijos de la anterior unión y también de la nueva___
- 8 **Parentesco de las personas con las que habita la vivienda, señale los que considere necesarios**
- A. Espos@__ B. Hij@__ C.padre/madre__ D. Herman@s__
E. sobrin@__ F. Niet@__ G. Prim@s__ H. Otros__
- 9 **Señale con una X el N° de personas con que habita la vivienda**
- A. 1 – 3__ B. 4 – 6__
C. 7 - 9__ D. Otros. Cuantos ____
- 10 **Tiene Hijos**
Si__ No__ Cuantos__
- 11 **La vivienda es propia, familiar, alquilada o la está pagando actualmente.**
Familiar__ Arrendada__ Propia__
La esta pagando actualmente__
- 12 **Cual es su estrato socioeconómico**
A. 1__ B. 2__ C. 3__ D. 4__ E. Otro: __
- 13 **¿Que miembros de la familia aportan económicamente al presupuesto familiar?**
1. Padre__ 2. Madre__ 3. Espos@__ 4. Hij@
5. Solo yo__ 6. Otro. ¿Quién? Parentesco?_____

Características de comunicación

- 14** ¿Quién toma las decisiones en el hogar?
- A. Madre___ B. Padre___ C. Ambos___
D. Hijos___ E. Todos___
- 15** ¿Como describe la comunicación en el sistema Familiar?
- A. Excelente___ B. Buena___ C. Regular___
D. Mala___ E. Susceptible a Mejoras ___
- 16** ¿En su familia se han presentado hechos de violencia física?
- Si, entre: A. Pareja___ B. Padres e hijos___
C. Hermanos___ D. Con otros miembros___
No ___

Características de Salud

- 17** ¿A qué actividad recreativa se dedica el grupo familiar en el tiempo libre?
1. Música___ 2. Juegos___ 3. Televisión___ 4. Rumbas___
5. Paseos___ 6. Lectura___ 7. Otros___ ¿Cuál?___
- 18** ¿Considera que su trabajo lo (la) aparta de las actividades familiares más de lo que la familia desearía?
- Muy deacuerdo___ Deacuerdo___ Indeciso___
En desacuerdo___ Muy en desacuerdo___
- 19** ¿El tiempo que debe dedicar al trabajo impide la participación igualitaria en responsabilidades en las actividades del hogar?
- Muy deacuerdo___ Deacuerdo___ Indeciso___
En desacuerdo___ Muy en desacuerdo___

20 **¿Cuando llega a casa del trabajo, a menudo está demasiado cansada(o) como para participar en responsabilidades o actividades familiares?**

Muy de acuerdo___ De acuerdo___ Indeciso___
En desacuerdo___ Muy en desacuerdo___

21 **¿A menudo está tan emocionalmente agotado(a) cuando llega del trabajo que le impide contribuir en la familia? ¿Cuando llega a casa del trabajo, a menudo está demasiado cansada(o) como para participar en responsabilidades o actividades familiares?**

Muy de acuerdo___ De acuerdo___ Indeciso___
En desacuerdo___ Muy en desacuerdo___

22 **¿Tiene que dejar de participar en actividades familiares debido al tiempo que debe dedicar a responsabilidades laborales?**

Muy de acuerdo___ De acuerdo___ Indeciso___
En desacuerdo___ Muy en desacuerdo___

23 **¿Debido al estrés de mi hogar, a menudo estoy preocupado por mi familia en el trabajo?**

Muy de acuerdo___ De acuerdo___ Indeciso___
En desacuerdo___ Muy en desacuerdo___

24 **¿Debido a que las responsabilidades familiares me estresan a menudo, tardo mucho en concentrarme en mi trabajo?**

Muy de acuerdo___ De acuerdo___ Indeciso___
En desacuerdo___ Muy en desacuerdo___

25 **¿La tensión y ansiedad de mi vida familiar a menudo debilita mi capacidad para hacer mi trabajo?**

Muy de acuerdo___ De acuerdo___ Indeciso___
En desacuerdo___ Muy en desacuerdo___

26 Señale con una X los eventos vividos en la familia en el último año o muy significativo en su historia

- A Conflictos graves entre padres e hijos ____
- B Conflictos graves entre cónyuges ____
- C Ruptura de la relación conyugal ____
- D El padre abandonó la familia ____
- E La madre abandonó la familia ____
- F Embarazo en menores de 18 años ____
- G Menores de 18 sin estudio ____
- H Problemas económicos ____
- I Menores de 18 años que trabajan ____
- J Fuga del hogar de menores de 18 años ____
- K Menores abandonados ____
- L Menores Institucionalizados ____
- M Discapacidad física ____
- N Enfermedades o accidentes graves ____
- Ñ Trastornos psicológicos ____
- O Trastornos psiquiátricos ____
- P Abuso de alcohol o de drogas ____
- Q Problemas con la ley, personas en la cárcel ____
- R Problemas o pérdidas económicas graves ____
- S Adultos desempleados ____
- T Hechos de inseguridad o de violencia social ____
- U Desplazamiento forzoso – amenazas ____
- V Muertes cercanas ____
- W Otros ____ Cual _____

Anexo D
Guía de la entrevista

- 1** ¿Cuáles considera que son las dificultades más representativas en su hogar?

- 2** ¿Cómo considera que son las normas en su hogar?

- 3** ¿Cuándo tiene problemas con su familia, esto afecta su desempeño laboral en la empresa?

Anexo E

Guía de la encuesta del nivel de opinión con respecto a la motivación

Preenncuesta	si	no
¿Considera que el ambiente laboral de la empresa es bueno?		
¿Por que?		
Considera que su trabajo es aburrido		
¿Por que?		
¿Si tuviera la oportunidad de cambiar de empleo, con parametros similares en cuanto a contrato y salario como los ofrece esta compañía, lo haria?		
¿Por que?		