

**PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD FAMILIAR E IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN
DE LOS TRABAJADORES.**

**ALBA LUZ CUARTAS BEDOYA
DIANA MARÍA MOLINA BETANCUR
YENIFER MARÍA GÓMEZ ARCILA**

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICÓLOGA

ASESOR

FREDY ALONSO GIRALDO VÁSQUEZ

PSICÓLOGO

MAGISTER EN PSICOLOGÍA

ESP. EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

ESPECIALISTA EN TERAPIA COGNITIVA

ESP. EN GERENCIA DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

ENVIGADO

2016

**PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD FAMILIAR E IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN
DE LOS TRABAJADORES.**

**ALBA LUZ CUARTAS BEDOYA
YENIFER MARÍA GÓMEZ ARCILA
DIANA MARÍA MOLINA BETANCUR**

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

ENVIGADO

2016

Nota de Aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Envigado, Abril 25 de 2016.

DEDICATORIA

Con el mayor de los afectos y de todo corazón dedicamos este gran logro primeramente a Dios por darnos la vida, las fuerzas ante todos los obstáculos presentados y la fe durante este recorrido, y a nuestras familias por su gran apoyo, comprensión y confianza, por darnos lo necesario para alcanzar este gran sueño, que se ha convertido en realidad y es el inicio de una nueva etapa.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos especialmente a nuestro tutor Mg. Fredy Alonso Giraldo Vásquez, que sin su ayuda, conocimiento y grandes aportes no se hubiera culminado este proyecto.

Agradecemos también el apoyo brindado a grandes personas como lo son:

A Diana Patricia Cuartas Bedoya, por su incondicionalidad y fortaleza, gran ejemplo de constancia y perseverancia.

A Cesar y Margarita, por creer y brindar la mano cuando se necesitó seguir adelante.

A German Múnera Restrepo por su generosidad, confianza y apoyo incondicional y a Nohemy Betancur modelo de mujer a seguir y gran fuente de inspiración.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	
1. Planteamiento del problema.....	11
1.1 Antecedentes.....	11
1.2 Formulación del Problema.....	15
1.3 Justificación.....	17
2. Objetivos.....	20
2.1 Objetivo General.....	20
2.2 Objetivos Específicos.....	20
3. Marco Teórico.....	21
4. Diseño Metodológico.....	49
5. Analisis y presentación de resultados.....	56
6. Discusión.....	65
7. Conclusión y recomendaciones.....	73
8. Referencias bibliográficas.....	78
9. Anexos.....	87

RESUMEN

La presente investigación busca realizar un rastreo sobre investigaciones orientadas hacia prácticas de responsabilidad familiar y el impacto que genera en la satisfacción de los trabajadores tanto a nivel personal como laboral, así mismo identificar si esta hace parte de la estrategia organizacional de las empresas investigadas. Por otro lado, esta investigación plantea como la conciliación trabajo-familia puede ser dificultada o facilitada por las empresas. Para lograrlo, se investigó entre las empresas analizadas, si estas realmente aplican o no el concepto de responsabilidad familiar y cuáles acciones se desarrollan, también el impacto que genera tanto a nivel personal como laboral a sus colaboradores.

Posteriormente, se identificó que hay un desconocimiento por parte de las empresas frente a la importancia de este tema y aunque interpretan que la responsabilidad familiar contribuye a la productividad y al empoderamiento de los colaboradores, y que es vital para el bienestar de los empleados, a pesar de ello, el desarrollo e implementación en las empresas concerniente a este asunto es bastante incipiente.

Por tal motivo se recomienda a estas empresas buscar equilibrio personal entre trabajo y familia, ya que de esta manera se verán reflejados beneficios y los resultados serán altamente favorecedores para la estrategia organizacional y asimismo será positiva a nivel general y de una manera muy integral.

PALABRAS CLAVES: Responsabilidad, Familia, Empresa, Sociedad, Impacto, Satisfacción, Motivación, Organizacional.

ABSTRACT

As it regards this research seeks to perform a crawl on research -oriented practices of family responsibility and the impact it has on the satisfaction of workers in both personal and employment , also identify whether this is part of the organizational strategy of the companies investigated . On the other hand , this research raises as work-family balance can be hindered or facilitated by companies. To achieve this , we investigated among the companies analyzed , whether or not these really apply the concept of family responsibility and what actions take place , also the impact that both personal and work their employees .

Later , it was identified that there is a lack of knowledge by companies against the importance of this issue and even interpret that family responsibilities contributes to productivity and empowerment of employees, and that is vital to the welfare of employees, despite this, the development and implementation in companies concerning this matter is quite incipient

For this reason these companies are advised to seek personal balance between work and family, because in this way will be reflected benefits and results will be highly flattering to organizational strategy and also be positive overall and in a very comprehensive manner.

KEYWORDS:

Responsibility, Family, Business, Society, Impact, Satisfaction , Motivation, organizational.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo lleva como título “Prácticas de responsabilidad familiar e impacto en la satisfacción de los trabajadores”, y pretende evidenciar si las empresas aplican o no la responsabilidad familiar y que acciones desarrollan en pro del mismo, con el fin de dejar huella tanto a nivel personal como laboral en sus colaboradores y sus familias.

Las prácticas de responsabilidad familiar, en el mundo del trabajo, son un asunto que genera gran interés para los profesionales de la psicología, sobre todo para aquellos que se desempeñan en el entorno organizacional y muy particularmente para los encargados del subproceso conocido como Bienestar Social – laboral entendido éste como “...el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades económicas, sociales y culturales de los trabajadores y empleadores, que influyen como elemento importante dentro de la organización a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social” (Vigoya: 2002:25).

El Bienestar Social Laboral, no significa algo establecido o impuesto sino algo que se persigue y se construye bajo múltiples lineamientos. Se asume como comodidad, existencia de las cosas necesarias para vivir a gusto y en satisfacción y como desarrollo de potencialidades, por lo cual se puede entender que el sentido de bien – estar que poseen los trabajadores de una determinada organización depende de la percepción que las personas tienen de que sus necesidades básicas han sido satisfechas, que las condiciones económicas, físicas, biológicas, sociales y culturales con las que cuenta le posibilitan una buena calidad de vida.

En este sentido se piensa la responsabilidad familiar como una estrategia organizacional que posibilita la implementación de políticas de conciliación trabajo-familia, y que está asociada con resultados positivos (Osterman: 1995).

Idrovo, (2006) plantea como la conciliación Trabajo- Familia puede ser facilitada o dificultada por las organizaciones, e insiste en señalar que las empresas cada día son más conscientes de la importancia en el equilibrio personal de los trabajadores y como este afecta el rendimiento y la productividad.

El presente trabajo tuvo como objetivo primordial realizar un rastreo sobre investigaciones orientadas hacia prácticas de Responsabilidad Familiar y el impacto que genera en la satisfacción de los trabajadores, de tal manera que se pudiera evidenciar la posibilidad de conciliar familia y trabajo. Cabe señalar que este trabajo está contextualizado en las relaciones empresa –familia en el contexto laboral de Colombia y que evalúa aquellas políticas y prácticas implementadas por las empresas colombianas que facilitan este proceso de conciliación Familia y Trabajo.

Esta investigación permite evidenciar que cada día las empresas son más conscientes de que el equilibrio personal entre trabajo y familia es vital para el bienestar de los empleados y su compromiso con la organización, pero a pesar de ello todavía el desarrollo e implementación en las empresas es bastante incipiente.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes del problema

Los estudios más recientes acerca de responsabilidad familiar, muestra que en general la implementación de políticas de conciliación trabajo-familia, está asociada con resultados positivos (Osterman: 1995). A este respecto Idrovo, (2006) plantea como la conciliación Trabajo-Familia puede ser facilitada o dificultada por las organizaciones, e insiste en señalar que las empresas cada día son más conscientes de la importancia en el equilibrio personal de los trabajadores y como este afecta el rendimiento y la productividad. El objetivo primordial de este trabajo es ofrecer datos acerca de la situación actual de las empresas frente al tema de la conciliación, familia y trabajo. Cabe señalar que este artículo está contextualizado en las relaciones empresa –familia en el contexto laboral de Colombia y que evalúa aquellas políticas y prácticas implementadas por las empresas colombianas que facilitan este proceso de conciliación Familia y Trabajo. Esta investigación concluye que cada día las empresas son más conscientes de que el equilibrio personal entre trabajo y familia es vital para el bienestar de los empleados y su compromiso con la organización, pero a pesar de ello todavía el desarrollo e implementación en las empresas es bastante incipiente.

Por su parte Jiménez y Moyano (2008) en su investigación Factores Laborales de Equilibrio entre Trabajo y Familia: medios para mejorar la calidad de vida, argumentan que en Chile por el arduo horario laboral que tienen las organizaciones, la integración de las mujeres al mundo laboral, el incremento de los divorcios, el aumento de jefas de hogar y familia, la depresión, el estrés laboral, entre otros factores, han influenciado al incremento del conflicto entre familia y

trabajo. Para ello este artículo presenta una literatura psicológica basada en autores extranjeros a través de la cual se pretende buscar una solución y tomar acciones de prevención que contribuyan a la implementación de políticas como: flexibilidad horaria, permisos, asistencias en labores domésticas, disminución del estrés, formas de supervisión y tiempo en familia. Señala esta investigación que si se corrigen inconsistencias en estos factores, es posible que se presenten disminuciones muy significativas del ausentismo e incremento en la productividad.

Así mismo, Guitián (2009) en su estudio, *La relación Trabajo- Familia: un Dialogo entre la Doctrina Social de la Iglesia y las Ciencias Sociales*, nos plantea en su trabajo que las contribuciones de las ciencias sociales deben estar orientadas en las relaciones entre trabajo y familia de un lado, en tanto que también es importante describir los puntos claves de la visión de la Doctrina Social de la Iglesia sobre la relación mencionada. A partir de ello se exponen una serie de cambios en la perspectiva de la relación Familia - Trabajo por parte de las entidades públicas, las organizaciones y la familia, en pro al bien común de la sociedad.

Estudios realizados en Suiza por la Organización Internacional del Trabajo (s/a, s/f) abordan las relaciones trabajo y familia destacando que, compartir es la mejor forma de cuidar; muestra de igual manera como la mujer ha ido ganado presencia en el mercado laboral, dado a que hoy, tanto el hombre como la mujer pueden alcanzar igualdad de condiciones y trato en el ámbito profesional, pero sin dejar atrás su rol de ama de casa, madre y esposa, es por ello que algunas empresas le han facilitado a la mujer su incorporación al mercado laboral a través de la implementación de políticas de flexibilidad de horarios, servicios asequibles para el cuidado de los hijos, entre otras. Así mismo el estudio resalta que aún continúan las desigualdades en cuanto a los puestos de trabajo, la sociedad se ha encargado de que en el entorno laboral se vean más

beneficiados los hombres que las mujeres, pero en algunos casos cuando ésta obtiene logros académicos puede gozar de dichos beneficios.

En esta misma línea, Bosch (s/f) en su artículo la responsabilidad familiar corporativa refiere como hoy en día a las empresas se les dificulta la conciliación entre el trabajo y la familia, las personas que se encuentran en un entorno que favorece la conciliación perciben un enriquecimiento familia-trabajo un 30% más alto que en entornos que la dificultan y lo mismo sucede con el nivel de satisfacción de los empleados, la diferencia entre entornos positivos es 30% mayor en entornos donde es difícil conciliar.

Un estudio llevado a cabo en países de Centro América por la British American Tobacco (2010) refiere que el tema de responsabilidad familiar empresarial es relativamente nuevo, el cual debe ser enfocado a los objetivos estratégicos de la organización, concientizar a los empresarios para que incorporen planes de bienestar que ayuden a incrementar la productividad en sus colaboradores, el amor por lo que hacen y que en el mercado estas empresas sean vistas como modelo diferenciador. Pérez y Azollini (2012) describen la importancia de la estrecha relación entre la familia y la empresa; la familia influye sobre la satisfacción laboral al igual que los conflictos de rol, se destaca que los cambios acontecidos en la estructura familiar en los últimos tiempos afectan el bienestar del individuo.

Pacheco (2012) contribuye a clarificar lo anterior, aduciendo que las normas relacionadas con la responsabilidad social empresarial mejora el clima y el desempeño laboral, se enfoca específicamente en esta temática e introduce algunos aspectos que hasta ahora las empresas no habían tomado en cuenta. Se cree que las empresa se preocupan por las familia de sus empleados porque son altruistas, este concepto según el autor es equivocado, debido a que tiene relación con

el concepto de eficiencia económica y la búsqueda de lucro, que es el objetivo principal de una empresa. Así mismo, el autor destaca también que las empresas responsables se esfuerzan para que sus empleados puedan verdaderamente mantener un equilibrio sano entre su trabajo y su familia, y este equilibrio es esencial para el bienestar de sus empleados y su capacidad de compromiso con la empresa.

Estudios llevados a cabo en Venezuela por Cachutt y Ortiz (2013) sobre el efecto de las empresas familiarmente responsables en el entorno laboral, destacan que las políticas de responsabilidad familiar que adoptan e implementan las multinacionales, tienen marcadas diferencias en relación con las políticas de las empresas tipo PYMES, que muestran falencias en este aspecto, e insisten en señalar que ello se debe a que las empresas transnacionales han desarrollado políticas organizacionales más favorables para sus empleados, donde sus conocimientos y legislación acerca de la conciliación familiar y laboral son mucho más avanzados y consolidados que en América.

Al respecto Pacheco (2013), en su trabajo de investigación lo que se nos viene: Responsabilidad Familiar Corporativa; aborda la responsabilidad de las empresas en el equilibrio familiar y laboral de los trabajadores, estudio que ha sido liderado por el Centro Internacional de Trabajo y Familia donde participa la escuela de Dirección de la Universidad de Piura, en dicho artículo se plantea acerca de la diversidad de alternativas que tienen para la conciliación trabajo y familia, y como los resultados dependen del compromiso de los altos mandos de las organizaciones. Hoy en día la Responsabilidad Corporativa será un término que marcará la conciliación del trabajo y la familia en las empresas.

Por último Biedman y Medina (2014); abordan la trascendencia de las relaciones existentes entre la conciliación trabajo-familia, e insisten en como el estrés, la satisfacción laboral y la motivación, influyen en el desempeño laboral del individuo. Los resultados de este estudio muestran evidencias acerca de cómo la existencia de conciliación trabajo-familia es percibida favorablemente por los trabajadores y mejora su comportamiento organizativo, especialmente su desempeño.

1.2 Formulación del problema

La responsabilidad familiar es una de las temáticas importantes, en el campo de la psicología organizacional, no obstante cabe resaltar que no son muchas las investigaciones que en el contexto académico arrojan información en lo concerniente a este tema. Cabe señalar que en la actualidad las empresas muestran dificultades tales como: deserciones laborales, falta de compromiso por parte de los trabajadores, gran índice de ausentismo, baja producción, dificultades en torno al clima laboral entre otros. Es por ello que las empresas vienen cambiando su visión para poder solucionar las vicisitudes antes mencionadas, esto da lugar a nuevas formas de intervención laboral, que precisa de políticas que contribuyen a mejorar ambiente, motivación, clima, relaciones interpersonales y de forma muy especial clima familiar, lo que va en pro de una mejor relación empleado – empresa.

Estudios recientes insisten en que la Satisfacción y sus relaciones con el núcleo trabajo-familia; el compromiso afectivo del trabajador con su empresa; la reducción de rotación de personal; pérdidas económicas; retención de empleados y reducción del índice de estrés, procuran

en los empleados un mejor clima y desempeño laboral reduciendo así el índice de ausentismo y rotación, entre otros.

Hernández, Murillo y Torres (2003) han trabajado la cultura organizacional y el bienestar laboral, y plantean que las organizaciones que tienen líderes comprometidos y generen bienestar y satisfacción a sus trabajadores ayudan a minimizar conflictos internos, así mismo generan grandes impactos en la economía de la empresa, destacando eficiencia y eficacia por parte de sus trabajadores. Igualmente plantean que las áreas de Talento Humano deben trabajar en programas que aporten a la calidad de vida de sus colaboradores y en cómo estas estrategias impactarán al interior de las familias. Además muestran que las empresas que son abiertas e implementan buenas prácticas de acuerdo a las necesidades identificadas en sus trabajadores, generan en éstos sentido de pertenencia, empoderamiento, amor por lo que hacen, minimizando los índices de ausentismo y de rotación, entre otros, generando así un clima laboral adecuado fortaleciendo la cultura organizacional.

Benito (2010) plantea la importancia de que en las organizaciones se dé un cambio organizativo, siendo este pertinente para crear un entorno laboral y familiar más óptimo. Dicho cambio organizacional brotará como fruto de un cambio cultural. Para ello, plantea la creación de equipos de trabajo multidisciplinarios auto-gestionados, que precisen su adecuado proceso productivo, brindando flexibilidad en su horario de trabajo. Igualmente, propone una nueva política de recursos humanos fundada en personas, de tal manera que todos los empleados de la organización se incluyan en un proyecto de liderazgo compartido y se sometan a una reorganización productiva, con la finalidad de poder implantar el cambio con éxito. Así mismo, plantea la importancia de la familia, su historia y las transformaciones que ésta ha tenido, lo

diferente que se percibe hoy en día por nuestra sociedad está dando pie a que las empresas empiecen a pensar y trabajar no sólo por el trabajador sino también por sus núcleos familiares.

A este respecto Zuluaga, (2010) señala que los grandes cambios que ha sufrido la institución familiar a través del tiempo, la hace ver como un núcleo importante de la sociedad, en donde se toman decisiones, se emprenden acciones con las que se enfrentan cambios que de alguna manera permean la cultura organizacional. Cabe señalar a este respecto que los estudios de empresas familiares han sido de suma importancia en las últimas décadas; de igual manera los empresarios, los medios de comunicación y los integrantes de las empresas familiares han ido tomando conciencia de que las dificultades que se presentan al interior de la dinámica organizacional puede conllevar a que se expongan a amenazas que afecten su permanencia en el mercado.

El desafío que enfrentan hoy las empresas es fomentar y facilitar culturas, liderazgos y políticas que ayuden a generar entornos que faciliten la conciliación entre trabajo y familia, a través de la investigación, medición y difusión de buenas prácticas que ayuden a crear entornos familiarmente responsables.

1.3 Justificación

Uno de los factores más significativos para los empleados es la familia y los problemas que deberán enfrentar al interior de ellas; es por esto que la presente investigación refiere el tema de Responsabilidad Familiar en las empresas y el impacto que genera ésta en las satisfacción laboral de sus colaboradores, así mismo se plantea con el fin de investigar los diferentes

conceptos, tareas, contribuciones, compromisos y acciones encaminadas en pro de la responsabilidad familiar.

Dicho trabajo se plantea, debido a que hay estudios que demuestran que muchas empresas no son responsables familiarmente, como los llevados a cabo por Idrovo (2006), Jiménez y Moyano (2008) y Pacheco (2012) y es por ello que es importante resaltar el trabajo con las familias y lo que esto puede llegar a generar en los trabajadores: compromiso por parte de estos para con la empresa, y a su vez es visto como factor clave para la competitividad.

Se pretende mostrar con esta investigación la importancia de conocer que se ha investigado entorno a la responsabilidad familiar en las organizaciones y la contribución que ésta genera al buen desarrollo empresarial: trabajar en pro de las familias de los trabajadores, lo que ayuda en cierto modo al progreso de las mismas, lo cual conlleva al aporte social, al crecimiento y a la competitividad empresarial. Según Figueroa y Moyano (2008) en su estudio realizado sobre los factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida en las empresas Colombianas, el balance trabajo – familia, puede darse o no por las empresas; aunque estas estén más conscientes de su importancia y lo que impacta en el rendimiento, la productividad de los empleados y su satisfacción laboral, pero que aún todavía en el desarrollo e implementación de programas en pro del mejoramiento de éstos, están muy desestructuradas, algunos de los factores que inciden a que esto pase, es la falta de interés de algunos empleados y el poco compromiso de algunos directivos para hacerlo; pues carecen de herramientas que justifiquen la importancia de implementar programas en pro del mejoramiento de la satisfacción laboral y de un buen modelo integrador para hacerlo.

El presente estudio pretende aportar mediante el rastreo de investigaciones acerca de la responsabilidad familiar y como esta genera satisfacción en sus trabajadores y como dicha

responsabilidad familiar les permite la implementación de herramientas, que puedan utilizar para el mejoramiento continuo y el incremento de su competitividad en el sector empresarial y como de esta forma podrán alcanzar mejor productividad, mejor utilidad y satisfacción laboral.

Así mismo el presente trabajo se realiza para que los estudiantes de la IUE, tengan fuentes de investigación que evidencien la importancia de la Responsabilidad familiar en el entorno organizacional. Se espera que al término, esta investigación, pueda ser utilizada como un elemento para generar un concepto de opinión pública a partir de una problemática de orden no solo local, sino nacional e internacional, debido a la connotación e impacto que el tema genera en las empresas. Además, se espera que este estudio pueda ser tomado como base importante para la aplicación o reestructuración de políticas de responsabilidad familiar que contribuyan a mejorar las relaciones con la comunidad laboral.

Finalmente se considera que esta investigación será un buen aporte académico para la Institución Universitaria de Envigado, teniendo en cuenta que para ésta como formadora de futuros profesionales de la Facultad de Ciencias Sociales, resulta de gran interés contribuir con el desarrollo y enriquecimiento de procesos sociales, los cuales, como en este caso, sean generados a partir de temas de actualidad: Responsabilidad familiar en el entorno laboral.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general:

- ✓ Realizar un rastreo sobre investigaciones orientadas hacia prácticas de Responsabilidad Familiar y el impacto que genera en la satisfacción de los trabajadores.

2.2 Objetivos específicos:

- ✓ Revisar los referentes bibliográficos con relación a la responsabilidad familiar en el entorno laboral.
- ✓ Describir los estudios realizados frente a la responsabilidad familiar en el entorno laboral.
- ✓ Identificar cuáles de los estudios realizados frente a la responsabilidad familiar evidencian impacto sobre la satisfacción de los trabajadores.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 Responsabilidad familiar

La Responsabilidad familiar en las empresas, es vista como el compromiso que tienen las mismas por desarrollar la cultura, el liderazgo y las diferentes políticas de negociación, que faciliten balance entre el trabajo y las familias de los colaboradores. A su vez, parte de la base de que los seres humanos, viven en sociedad, y ven como estas acciones impactan en los demás, y que las empresas deben responder por dicho impacto. De igual manera las corporaciones impactan sobre sus empleados. (Idrovo, 2015)

Estas empresas cuentan con líderes que son generadores y transformadores de políticas, como la cultura organizacional, buenas prácticas en pro de la satisfacción laboral entre otros, lo cual ayuda y ha incrementado la productividad y la satisfacción en las empresas. Idrovo (2015) afirma:

“El concepto desarrollado por el International Center for Work and Family (ICWF) del IESE Business School, se mide a través del IFREI (IESE Family Responsible Index en sus versiones 1.0; 1.5 y 2.0). Utilizando dichos instrumentos hemos constatado a lo largo de los años (2008, 2011, 2013) que el número de empresas que han tomado conciencia de esta Responsabilidad en Colombia ha ido en aumento: de un 4% en 2008 a un 10% en el 2013, número que se encuentra 4 puntos porcentuales por debajo del número a nivel mundial. Es cierto que esto puede considerarse como algo positivo pero si preocupa el porcentaje de empresas que se encuentran en el opuesto: es decir, donde el liderazgo, las políticas y la cultura golpean fuertemente esta armonización. Según los

datos del 2013, 21% de las empresas colombianas se encuentra en esta situación, y si bien es una mejora del 24% reportado en el 2008, es bastante superior al porcentaje mundial que es del 14%”.

Esto hace evidente que se tiene un camino por recorrer en el desarrollo de la Responsabilidad Familiar Corporativa, por medio de la concientización dentro de las organizaciones y la importancia que genera en los colaboradores pertenecientes a dicha Empresa, lo cual potenciará positivamente toda la gestión de su Responsabilidad Familiar Corporativa.

Es pertinente reconocer la importancia que actualmente se le da a la familia, la cual sigue siendo la base de la sociedad, a pesar de los cambios que ha tenido a través del tiempo, según Caballero Rodríguez (2002), la evolución de la familia, el cual refiere a diversos factores que no son solamente culturales, sino también de carácter social, jurídico, biológico entre otros. La familia ha sido considerada por mucho tiempo como la base de la sociedad, es allí donde se relaciona la importancia entre el tener un balance trabajo familia. “la familia como una unidad de personas en interacción” propone como definición “La familia está formada por dos o más personas, unidas por el afecto, el matrimonio o la afiliación, que viven juntas, ponen sus recursos económicos en común y consumen una serie de bienes en su vida cotidiana”.

Hoy en día las familias siguen siendo muy importantes, por un lado son unas de las generadoras de las satisfacciones de las necesidades básicas de sus integrantes; también no se debe dejar a un lado el papel de la mujer, pues esta ha ganado un espacio importante en la sociedad, ya no solo se limita a las labores domésticas, sino que sale a laborar y ocupa cargos importantes en las organizaciones y en la sociedad. Ya la mujer, tiene una

perspectiva diferente hoy en día, es por esto que las familias se van reduciendo en número cada vez más, sus integrantes no son tan numerosos, pues ya se ha generado conciencia y responsabilidad ante este tema.

Hoy en día las familias no son lideradas solo por hombres, la modalidad llega a madres cabezas de familia, parejas en igualdad de condiciones, entre otros.

En la actualidad se están produciendo cambios significativos en la familia y en los matrimonios, impactados por la nueva dinámica social, la cual considera las funciones de los miembros de la familia como: hacer que nazcan más personas, la crianza del niño y su interacción con la sociedad lo cual conlleva a la estabilidad emocional del adulto.

Los cambios que ésta ha tenido con la Relación, Trabajo y Familia y la limitación que las personas tienen como miembros dentro del núcleo familiar, a su vez el rol de empleado dentro de una Institución, han generado problemáticas que conllevan a la ruptura familiar debido a la mayor presencia laboral, como lo son el divorcio, conflictos, dando paso a enfermedades orgánicas y psicológicas en los miembros de la familia, como depresión, estrés y ansiedad, entre otros. Esto ha motivado a las empresas a buscar diferentes alternativas que ayuden a la disminución del ausentismo e incremento en la productividad de sus empleados, adoptando políticas como: flexibilidad en los horarios laborales, programas de bienestar laboral enfocados a la integración de los miembros de la familia, como charlas, escuelas deportivas y educativas, apoyos económicos, formas de supervisión y más tiempo en familia, lo cual ha beneficiado mucho la satisfacción de los empleados.

De otro lado Pacheco (2013), quien refiere acerca de la responsabilidad familiar en las empresas, éste no es un tema actual, ya que se ha venido estudiando hace varios años, solo que apenas se está teniendo conciencia de su importancia en la aplicabilidad de ésta en las

empresas, y que ésta a su vez es un factor clave en la conciliación de la relación trabajo y familia.

Maritza Aguirre (2014), también escribe acerca de este tema en su artículo “Responsabilidad Familiar Corporativa”, y plantea los retos que deben asumir hoy en día las empresas con relación al tema familia-trabajo y como puede esto afectar el entorno laboral dentro de las organizaciones de forma positiva o negativa, ya que impacta directamente las relaciones y las formas de actuar del individuo. Las empresas hoy en día deban apuntar a trabajar en pro del bienestar no solo laboral sino también invertir en el bienestar familiar de sus empleados, para que esto genere balance entre familia y trabajo, esto hará que estratégicamente las organizaciones generen impacto en sus colaboradores, a su vez en la productividad, la disminución del ausentismo laboral y el empoderamiento de los empleados. A futuro y lo que se busca con este proyecto de investigación es generar conciencia de la importancia de esta y lo positivo que puede ser para alcanzar resultados estratégicos en el mercado global.

También es importante abordar cómo la responsabilidad familiar puede ser un factor generador de satisfacción al interior de las organizaciones, la cual es definida por (Muñoz, 1990; citado en Caballero, 2002) como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de

una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”.

Así mismo Stephen (2004) refiere que los trabajadores productivos tienen más probabilidades de estar contentos, es decir, la productividad lleva a la satisfacción y no al contrario, Si uno hace un buen trabajo se siente bien, además suponiendo que la empresa recompensa la productividad, al aumentar ésta, se incrementan el reconocimiento verbal, el nivel salarial y las probabilidades de ascender. Estos premios acrecientan la satisfacción laboral.

En lo relativo al artículo del Centro Internacional Trabajo y Familia, hoy en día la responsabilidad de la empresa asume el rol de responder a un nuevo paradigma antropológico cuyo objeto de estudio se centra en el individuo, es decir, todo aquel sujeto que integra la familia del empleado, un recurso que además de valor económico, genere confianza y compromiso. Por consiguiente, la responsabilidad familiar corporativa (RFC) de las empresas tiene el compromiso de impulsar el liderazgo, la cultura y las políticas de flexibilidad que faciliten en sus organizaciones la integración de la vida laboral, familiar y personal de sus empleados. Por otro lado, contemplar el desarrollo sostenible de la empresa sólo desde una perspectiva económica y medioambiental puede dejar variables que afectan a las personas, condicionan su calidad de vida y el futuro de la sociedad. De ahí la importancia del atender las necesidades personales y familiares de los empleados.

En lo que respecta a Caamaño Eduardo (2004) enfatiza sobre “él como la temática de la compatibilización de responsabilidades laborales y familiares ha recibido escasa atención desde la perspectiva del Derecho del Trabajo. Igualmente, cabe hacer presente que la doctrina iuslaboralista nacional ha prestado también escasa atención a esta problemática, lo

que se refleja en la falta de inclusión de este tema en los estudios referidos al trabajo subordinado en nuestro actual ordenamiento jurídico”

A propósito de Coser, sociólogo estadounidense, acuñó el concepto de “instituciones codiciosas” en la década de los setenta. Según este autor, “las instituciones codiciosas son todas aquellas que buscan una lealtad exclusiva e indivisible por parte de sus empleados.” Particularmente en estas organizaciones “se pensaba que cuantos menos roles tuviera una persona, mejor trabajador sería. Esta vieja premisa, pero aún presente en más de una organización actual, se basa en la perspectiva de escasez que asume que la energía y la atención son limitadas.” Por lo tanto, cuantos más roles tenga una persona, esta energía y atención se divide y, en consecuencia, la parte de atención y energía que corresponde a la organización se reduce. Es por esto que este tipo de instituciones que describía con gran acierto Coser, buscaban y fomentaban una lealtad exclusiva e indivisible por parte de sus empleados. Sin embargo, lo que desconocían estas organizaciones es que contar con personas “unidimensionales”, es decir que solo se desarrollan en un rol, tiene a su vez, ciertos riesgos.

Conviene destacar que una de las grandes probabilidades es que estas personas se “quiebren” y/o que sus familias también se rompan. En el caso de las personas, romperse es tener un ataque de ansiedad, vivir tensionado, sufrir un ataque al corazón, depresión, fuertes niveles de estrés, etc. De acuerdo a las estadísticas de la Organización Mundial de la Salud (OMS) todo este tipo de enfermedades y situaciones han aumentado de forma muy notoria en los últimos tiempos. En el caso de las familias, romperse significa separarse, divorciarse, seguir viviendo sin intensidad, amor, ternura.

No obstante, lo que las empresas a menudo desconocen es que tener en su dotación gente “rota” o personas con familias “rotas”, tiene un impacto directo en la propia organización. Por eso, los estudios demuestran que este tipo de conflicto está totalmente ligado a la productividad, motivación, ausentismo y compromiso de las personas. Aunque, un buen número de organizaciones sigue actuando como si desconociera los efectos de querer buscar la exclusividad y lealtad indivisible de sus empleados. (Debeljuh, 2015).

Posteriormente, la entrevista realizada por el diario la Nación publica “Desde su rol como directora del Centro Walmart Conciliación Familia y Empresa del IAE Business School (Confye), Patricia Debeljuh logró imponer en la agenda de casi 40 empresas la necesidad de incorporar buenas prácticas para alcanzar una mejor conciliación entre la vida laboral y familiar de los empleados. Todo ello con el objetivo de impulsar un cambio cultural en y desde la Argentina para que las empresas adopten el concepto de Responsabilidad Familiar Corporativa.

Por lo que se refiere a uno de los desafíos de Debeljuh está en cómo lograr que las organizaciones vean a la familia del colaborador como un nuevo stakeholder (grupo de interés), dado que ésta es el motor que hace que ellos decidan ir a trabajar y pasar tantas horas fuera de casa. "Cuando les preguntamos a las personas cuál es la motivación por la cual trabajan, ellas nos dicen: 'Por mi familia'", explica la directora, quien entiende que esa familia -constituida como cada uno quiere' es el lugar adonde todos quieren estar al final del día. "Para conseguir talentos responsables, respetuosos y trabajadores tendríamos que ir a las familias que inculcaron esos valores."

Otro punto a tratar es el cómo los empleados son más motivados, la directora sostiene que las organizaciones que han adoptado estas políticas de apoyo a las familias pueden dar fe que las consecuencias son empleados más motivados, satisfechos y productivos. Más allá de la percepción que puedan tener los líderes, Debeljuh cuenta con datos que demuestran una disminución de los índices de ausentismo y rotación en las compañías. "La gente no quiere dejar de trabajar en las empresas que tienen estas políticas porque al final del día estos beneficios están dentro del componente del salario emocional, que quizá no tienen que ver con el bolsillo, pero sí con el equilibrio y la armonía entre la familia y el trabajo", argumenta.

Así pues surge el interés hacia la clave del cambio cultural, Debeljuh reconoce la importancia de que los líderes empoderen a sus equipos y estén cuidando a las personas desde su compromiso personal, porque es éste el que permite que se cree una cultura que acompañe y hasta vaya más allá de las prácticas. "Se debe generar la confianza para poder pedir pequeños cambios que hacen la diferencia a la dinámica familiar. Hay gente que no puede blanquear que va al acto escolar del hijo y se escapa de la oficina para hacerlo. Esto aún ocurre, pero también hay empresas que están construyendo esta cultura sin que nadie abuse de esos beneficios" (Debeljuh, 2015).

Teniendo en cuenta otro artículo tomado de la página de Gestión Humana alude sobre como el equilibrar la vida laboral y personal se ha convertido en un aspecto que las empresas han empezado a desarrollar, ya que, son conscientes de que sus empleados son mucho más que una mano de obra. Ante todo, las empresas familiarmente responsables son aquellas organizaciones en las que el empleador concilia con el trabajador las alternativas

que mejor se acomoden a su desempeño y que posteriormente no interfieran negativamente en los resultados.

Finalmente cabe destacar que las Empresas Familiarmente Responsables (EFR), se han convertido en clave para solucionar los inconvenientes que se evidencian, entre otros puntos, con el bajo rendimiento del personal, la disminución en el cumplimiento de metas, enfermedades por el estrés causado por la presión de la compañía, rompimiento de matrimonios y la pérdida del sentido familiar, entre otros. De esa manera la metodología EFR trata tres tipos de empresas y de directivos. Cada uno de ellos tiene un modelo organizacional y una concepción/enfoque entre el trabajo y la familia. A continuación se describen estos tres tipos de empresas:

Primero, la Empresa mecanicista cuya estructura motivacional de las personas es incompleta. Le dan importancia a los motivos extrínsecos, lo cual quiere decir que las organizaciones valoran a las personas como mano de obra, no importa su vida familiar y lo que se busca es la eficacia y dinero a corto plazo. La concepción del trabajo la hacen en función del tiempo que dedica el trabajador. Sus resultados son medibles.

Segundo, la Empresa psicosocial con sus directivos al frente, ellos se mueven por cosas extrínsecas (fama, dinero y reconocimiento), pero además añaden otras como el reto y el aprendizaje. “Muchos ejecutivos se retiran de su trabajo porque buscan el reto y el aprendizaje, y la empresa no se los está brindando. Se busca algo atractivo”, reitera la experta. En estas empresas cuando se habla de trabajo y familia se hace de una manera reactiva. El conflicto trabajo-familia es un problema real que debe ser atendido por la organización.

Tercero, la Empresa antropológica es el modelo más completo de todos. Las personas aparte de moverse por factores extrínsecos e intrínsecos, retos y aprendizaje, lo hacen para ponerse al servicio de los demás o para intentar que quienes trabajan allí saquen lo bueno que hay en ellos. Estas empresas tienen en cuenta al empleado como persona completa, no solo como mano de obra, sino como alguien que tiene familia, responsabilidades y misión en la vida. Al mismo tiempo, la empresa puede ayudar a que esa persona tenga el entorno para su desarrollo” (Gestión Humana, 2009).

3.2 Satisfacción Laboral

La organización es un sistema cooperativo que precisa conocer de manera fehaciente sobre la eficacia de sus integrantes a través de algunos indicadores tales como: motivación, características de la organización, comunicación y satisfacción laboral, los cuales permiten lograr una mayor vinculación con el objeto de tomar las decisiones correctas sobre la prevención o solución de las diversas problemáticas que puedan presentar los trabajadores. (Camacaro, 2006). Así mismo refiere que la satisfacción laboral puede ser definida por el tipo de tareas que se realizan, es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar las habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés. Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones trabajador –organización. Es

importante abordar como la satisfacción laboral planteada por (Blum y Naylor, 1982, p.45, Citados por Camacaro, 2006) es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

Según la definición de Blum y Naylor, podemos deducir que la satisfacción laboral, surgirá o dependerá de las diferencias y discrepancias entre las aspiraciones que el trabajador tiene y las oportunidades que presenta la organización, así como las diferencias existentes entre las expectativas y los logros, afectando la motivación del trabajador, hasta el extremo de que éste se sienta en libertad de actuar conforme a diversas alternativas para seguir trabajando. Sobre la base de lo antes expuesto podemos deducir que la definición que se adapta mejor al estudio a realizar es la planteada por Milton Blum, debido a que éste autor expone algunas de las expectativas de dichos trabajadores, las cuales están relacionadas con las características de dicho personal, tales como: oportunidad y desarrollo en la organización, ambiente laboral, sueldos y salarios, supervisión, características del trabajo y demás actividades que desarrolla en el ambiente laboral.

Perry (como se citó en Camacaro, 2006), especifica que entre las causas que producen satisfacción o insatisfacción se tienen:

1. Reconocimiento: la mayoría de los hombres quieren y buscan el reconocimiento; en realidad ellos consagran gran parte de su vida a buscarlo. No hay mejor causa de insatisfacción que desvalorizar al trabajador.

2. Buen Ambiente: el medio tiene un efecto directo sobre la productividad. Las condiciones de trabajo deficiente pueden ser causa de insatisfacción.

3. Competencia de la Dirección: es decir si la dirección es incompetente hallaran poco incentivo en cumplir con sus actividades y no se sentirán orgullosos de pertenecer a la organización.

4. Seguridad en el Empleo: el grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde trabaja será el grado de sentimiento de grupo en la empresa, de su participación, de sus creencias en que puede trabajar junto con la dirección en los logros de los objetivos.

Así mismo Chiang y Ojeda (2011) en su estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en las ferias libres, concluyen que las dimensiones de satisfacción frente el trabajo en general, con el jefe y el reconocimiento van de la mano con la productividad; esto puede contribuir positivamente a un aumento en la competitividad, también muestran como incide significativamente con las horas de trabajo laboradas y el salario que reciben.

Por otro lado resaltan que la relación entre jefes y trabajadores deben ser cordiales, si se torna una relación conflictiva entre ambos, ésta puede impactar negativamente, con llevando a una insatisfacción por ambas partes.

Un factor clave es incentivar el reconocimiento por el buen desempeño en las tareas ejecutadas por parte del trabajador y esto deber ser un compromiso que debe ser adquirido por los jefes de áreas, ya que ello de alguna manera incide también en la alta productividad y la satisfacción laboral.

Otro estudio realizado por la Revista de psicología científica.com Volumen 17 (2015), donde describió el contenido de Diecinueve (19) artículos de investigación seleccionados. En cada uno de éstos se tomó en consideración el tema de dicho artículo, así como aquellos determinantes de la satisfacción laboral que los autores señalaron. Se encontró lo siguiente:

Wright y Bonett (2007:142) enfocaron su estudio en cómo la satisfacción laboral y el bienestar psicológico pueden ser predictores de una mayor o menor rotación de personal. Señalan que *“la investigación meta analítica ha demostrado que la satisfacción laboral es un predictor significativo de la rotación de personal; además, la satisfacción laboral total explica mucho mejor la varianza que cada una de sus facetas consideradas de manera individual (satisfacción con el trabajo, satisfacción con los colegas, satisfacción con la supervisión, etc.)”*. Añaden además que *“cuando la satisfacción laboral es baja, los individuos son aptos para empezar a buscar por otro trabajo, mientras que cuando la satisfacción laboral es alta, los individuos probablemente permanecerán en sus posiciones actuales de trabajo”* (Wright y Bonett, 2007, p.142).

Por otra parte, Wright y Davis (2003) analizaron como el rol del ambiente de trabajo, como parte de la satisfacción laboral, puede tener influencia en el sector público. Señalaron que *“los empleados del sector público pueden sentirse menos satisfechos que sus contrapartes del sector privado con respecto a aspectos específicos del trabajo, como son el cumplimiento de su estima, autonomía y sus necesidades de autoactualización”* (Wright y Davis ,2003: 72). También señalaron que: *“el ambiente de trabajo está compuesto de dos componentes: las características del trabajo y el contexto del trabajo. Mientras que el primero describe cómo los aspectos del trabajo o la tarea de un individuo contribuyen a encontrarle sentido al trabajo, hacerle crecer y desarrollarse; las variables del contexto de*

trabajo corresponden a las características de la organización, tales como son los sistemas de recompensa o los grados de formalización, en los cuales los empleados deben desempeñar sus labores. La combinación de ambos representan factores externos al empleado que, llevarán a que éste forje su satisfacción laboral” (Wright y Davis , 2003, p.72). Los planteamientos hechos por Wright y Davis (2003) coinciden con los de Galup, Klein y Jiang (2008, p.59), quienes se abocaron al estudio del impacto que tienen las características del trabajo en la satisfacción laboral. Éstos señalan que *“juntos, el contenido y el contexto del trabajo, representan los factores externos al empleado que le permitirán moldear su satisfacción laboral”*. Sin embargo, exhiben algunas diferencias en sus planteamientos. Para empezar, Galup, Klein y Jiang (2008) coinciden con Wright y Davis (2003) al referirse al contexto del trabajo. Empero, en lugar de referirse a las características del trabajo, lo hacen acerca del contenido del trabajo. Por otra parte, para Wright y Davis (2003:73), las características del trabajo *“pueden tener un efecto directo en la satisfacción laboral y pueden ser cuatro: rutinismo, especificidad, desarrollo del recursos humano y retroalimentación”*. Para Galup, Klein y Jiang (2008:59), el contenido del trabajo incluye variables como: interdependencia, rutina, involucramiento, interdependencia, autonomía, retroalimentación, significancia, identidad y variedad.

Ambos autores (Wright y Davis, 2003; Galup, Klein y Jiang, 2008) coinciden en que el contexto del trabajo debe incluir variables como: apoyo gerencial, requisitos procedimentales, especificación de las metas y de los objetivos. No obstante, Galup, Klein y Jiang (2008:60) añaden al clima organizacional como una variable importante del contexto del trabajo. Los resultados de ambos autores (Wright y Davis, 2003; Galup, Klein y Jiang,

2008) demostraron que efectivamente la satisfacción laboral es impactada por dichas características.

Hancer y George (2003) orientaron su estudio a conocer la satisfacción laboral en empleados de restaurantes mediante el uso del Cuestionario de Satisfacción Minnesota. Este cuestionario mide varias facetas tales como: seguridad, servicio social, valores morales, actividad, responsabilidad, condiciones de trabajo, colegas, variedad, interdependencia, supervisión técnica, creatividad, relaciones humanas, utilización de la habilidad, logro, reconocimiento, políticas y prácticas de la organización, autoridad, estatus social, desarrollo y compensación. Se aplicó a 798 empleados, encontrándose que los factores extrínsecos recibieron los más bajos puntajes, por lo que señalaron lo siguiente: “... *es probable que los empleados se sientan satisfechos con su trabajo, pero existen algunas facetas de la satisfacción que pueden ser incrementadas para mejorar la satisfacción laboral total... las políticas y prácticas de la compañía pueden ser reexaminadas para identificar aquellas que son insatisfactorias... los supervisores pueden dar mayor reconocimiento y estatus a sus empleados, así como darles la autoridad de tomar las propias decisiones relacionadas con el desempeño de sus trabajos. La oportunidad de ejecutar una amplia variedad de tareas y de utilizar su creatividad deben ser alentadas*” (p. 97). Este último postulado coincide con lo que plantearon Lee y Chang (2008) en su investigación acerca de la relación existente entre el trabajo en equipo y la innovación con la satisfacción laboral. Ellos también señalaron que: “*la organización que promueva la satisfacción laboral deberá permitir la innovación y la creatividad*” (p. 738). Este planteamiento fue consistente con los resultados de su estudio, los cuales arrojaron una correlación positiva entre las dimensiones propuestas y la satisfacción laboral del empleado.

Además la satisfacción laboral, para ser comprendida se sitúa en un contexto amplio, pues abarca una parte del ser humano que necesariamente se relaciona con la subjetividad. Toro en su texto titulado “clima organizacional y productividad laboral” (citado en Restrepo, Gómez y Giraldo, 2011) afirma que la satisfacción laboral es una reacción de agrado, de complacencia, que surge porque una persona encuentra en su trabajo realidades que desea, como un buen salario o una tarea variada. Éste también dice que ésta surge cuando hay ausentes realidades que no se desean como una larga jornada, además Toro teoriza que la insatisfacción es una reacción afectiva de desagrado e inconformidad por la presencia de realidades indeseadas como un jefe autoritario o por la ausencia de condiciones deseadas como una posibilidad clara de ascenso.

Para Toro la satisfacción laboral se detecta en el bajo nivel de ausentismo, rotación, quejas, reclamos y sindicatos. En relación a clima organizacional, motivación y satisfacción, éste considera que la motivación es un interés que promueve la acción, la satisfacción es una consecuencia afectiva de complacencia o desagrado, y el clima es un modo colectivo de ver la realidad (Toro, 2001).

Hay otros teóricos citados por (Restrepo, Gómez y Giraldo, 2011) que hablan acerca de la satisfacción, uno de ellos es José Castillo Aponte, quien afirma que ésta se da y expresa la relación percibida entre lo que busca la persona en su trabajo y lo que está logrando. Según Restrepo, Gómez y Giraldo, citando a Aponte, (1993) página 196 la satisfacción es un estado de equilibrio resultante de una acción de logro y como tal no mueve al individuo.

Así mismo, para Robbins (2004) la satisfacción laboral la plantea como actitud y no una conducta. La define como “la actitud general del individuo hacia su trabajo” (p.72). Para este autor la satisfacción laboral se ha convertido en una variable dependiente importante ya que se ha determinado que tiene una estrecha relación con los factores del desempeño y las preferencias de

valor de muchos investigadores del Comportamiento Organizacional. Para Robbins la idea de que los empleados satisfechos son más productivos que los insatisfechos ha sido durante muchos años una premisa básica de los administradores, pero muchas pruebas arrojan dudas a esa supuesta relación causal, pero él afirma que las sociedades avanzadas deben preocuparse no solo por la cantidad de vida, es decir, los aspectos de mayor productividad y adquisiciones de material sino también por su calidad. Existen investigadores que afirman que la satisfacción laboral es un objetivo legítimo de las organizaciones, que tiene una relación inversa con el ausentismo y la rotación, aparte de que las organizaciones tienen la responsabilidad de dar a los empleados trabajos estimulantes y remuneradores por sí mismos.

Robbins (2004) plantea que una persona con una gran satisfacción en el trabajo, tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. Así mismo, refiere la importancia de la medición de esta variable: ¿Cómo medimos la satisfacción laboral? ¿Qué tan satisfechos están los empleados con su trabajo? ¿Cuál es el efecto de la satisfacción en sus tasas de productividad, ausentismo y rotación? El trabajo de una persona es más que las actividades obvias de barajar documentos, escribir códigos de programación, esperar a los clientes, requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y las costumbres de la organización, cumplir con los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que no son las ideales etc. Lo que conlleva a que la evaluación que realiza un empleado de cuán satisfecho o insatisfecho se siente con su trabajo es la suma compleja de varios elementos.

Según Robbins los dos métodos más conocidos son la calificación única general y la calificación sumada, que está compuesta por varias facetas del trabajo que se realiza. El método de la calificación general consiste en pedir a las personas que respondan a una pregunta: “¿Qué

tan satisfecho se siente con su trabajo?” los entrevistados dan su respuesta rodeando con un círculo un número entre uno y cinco que corresponden a las contestaciones “muy satisfecho” o “muy insatisfecho”. El otro método, la suma de las facetas del trabajo, es más elaborado. Se identifican los elementos clave de un trabajo y se pregunta a un empleado su opinión respecto a cada uno de ellos. Entre los factores característicos que se incluirían están la índole del trabajo, supervisión, salario actual, oportunidades de ascender y relaciones con los compañeros. Estos factores se califican con una escala estandarizada y se suman para dar una calificación general de la satisfacción con el trabajo.

Los empleados contentos no son necesariamente productivos, según Robbins (2004), las investigaciones realizadas al día de hoy dan a entender que es la productividad la que genera satisfacción y no a la inversa.

Para Robbins (2004) existe una relación modesta entre la satisfacción laboral y el Comportamiento Organizacional, ya que la satisfacción se reduce a las ideas, resultados, tratamientos y procedimientos justos, si el empleado no está de acuerdo con su jefe inmediato en que son justos los procedimientos de la organización su satisfacción no será mucha, lo contrario pasa si el empleado confía en su jefe, este estará más dispuesto a actuar voluntariamente por encima de los requisitos que requiere su cargo.

La satisfacción de un empleado será mayor si sus valores encajan bien con los de la organización, lo cual se reflejará en tasas menores de ausentismo y rotación.

Robbins (2004) también refiere que los empleados manifiestan su insatisfacción de varias maneras, más que renunciar se quejan, se insubordinan, roban pertenencias de la organización o eluden parte de sus responsabilidades, la insatisfacción laboral se puede enmarcar en dos

dimensiones: pasivas o activas, constructivas o destructivas. Pues bien las maneras de expresar insatisfacción laboral son:

Salida: Insatisfacción expresada en un comportamiento dirigido a abandonar la organización, la salida se configura como destructiva para el clima organizacional.

Vocear: Insatisfacción expresada en intentos activos y constructivos por mejorar las condiciones laborales sugiriendo mejoras, analizando los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.

Lealtad: Insatisfacción expresada en una espera pasiva de que las condiciones laborales mejoren, a pesar de su pasividad, la lealtad es constructiva porque a pesar de los inconvenientes se defiende a la organización.

Negligencia: Insatisfacción expresada permitiendo que las condiciones laborales empeoren por causa del ausentismo, retardos crónicos, poco empeño o tasa elevada de errores.

Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de las organizaciones, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto, igualmente son empleados que se esfuerzan más allá de su deber.

Por otro lado Restrepo, Gómez y Giraldo (2011) citando a Congote (2008) donde define la satisfacción laboral como una reacción esencialmente afectiva que surge de comparar una realidad laboral percibida con una expectativa acerca de dicha realidad. La afectividad promovida por este proceso cognitivo de comparación se refiere a hechos, situaciones, personas o realidades diversas del contexto en el que la persona labora (p.71).

El concepto de satisfacción laboral tiene varios aspectos centrales, a saber, su naturaleza afectiva que da a entender un estado emocional moderado, generado por percepciones y juicios

acerca de alguna realidad laboral, que se caracteriza por tener dos estados: positivos o negativos, de donde se gesta la diferenciación entre satisfacción en insatisfacción .

Guillen (como se citó en Congote, 2008) clasifica las definiciones que se han manifestado en el transcurso de la historia en tres grupos que son: estado emocional, actitud generalizada frente el trabajo y actitud afectiva.

La satisfacción como estado emocional: Se deriva de las teorías de Locke, quien la concibe como un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo; y de Warren, quien la expresa como un sentimiento de agrado y de quietud motora, por el cual, la satisfacción emerge cuando un estímulo llena o extingue las necesidades del individuo

Como actitud generalizada frente al trabajo: Guillen (como se citó en Congote, 2008) nombra los postulados de:

1. Vroom, quien propone que las necesidades de cada persona se multiplican por el grado en que su trabajo cubre cada necesidad y, sumando los productos obtenidos tendríamos el nivel de satisfacción.
2. Crites, quien la define como la satisfacción del individuo con la tarea que ha elegido para su vida y no con el cargo específico que ocupa.
3. Fleisman, quien la define como el resultado del equilibrio entre lo que el empleado aspira y lo que recibe.
4. Peiró, quien ve la satisfacción como una actitud frente al trabajo, basada en el afecto, la cognición y el comportamiento.

5. Weinert, quien ve la satisfacción como una actitud que los empleados toman frente al trabajo, basada en las características del ambiente laboral (p.72).

La actitud Afectiva: Guillen (como se citó en Congote, 2008) se supedita a las teorías de Porter, quien propone la satisfacción como reacción afectiva, inestable e inmediata frente al ambiente de trabajo, Toro quien determina la satisfacción como el grado en que una persona crea sentimientos positivos y negativos en relación con el trabajo; William y Hazer, los cuales afirman la satisfacción laboral como respuesta afectiva a factores específicos del trabajo, Newstron y Davis, quienes subrayan el componente afectivo como el aspecto preponderante, y Pérez de Maldonado, que desarrolla el concepto de satisfacción como proceso emocional positivo.

De acuerdo a todos los conceptos citados anteriormente, la satisfacción es una reacción afectiva de agrado o complacencia en relación a cualquier realidad del trabajo como salario, trato recibido del jefe, relaciones con los compañeros, entre otros, que tiene adjunto un componente cognitivo que se hace tangible en la percepción de la realidad y el juicio comparativo del individuo entre la realidad como tal y la expectativa se tenía de esta, respecto el concepto de percepción, cabe destacar que es el común denominador entre motivación, satisfacción y clima laboral, porque si se hace un análisis riguroso, ésta variable está presente y siempre se constituye como la piedra angular y el génesis de estos conceptos intrínsecos de las organizaciones.

Por otro lado los autores García y Uscanga (2008) en su libro “Desarrollo y comportamiento de la motivación de trabajo” refieren que un individuo estará satisfecho con su trabajo cuando: “como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensable y aceptable a la ejecución de la tarea”. Interés intrínseco del

trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

Locke (1976), la define la satisfacción como “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”.

“Como actitud afectiva para resaltar el componente afectivo de esta actitud como el más importante” (Newstron y Dawis, 1993).

Mientras que la motivación para trabajar y para formarse en el trabajo suele hacer referencia a disposiciones conductuales, es decir, a la clase, selección, fuerza e intensidad del comportamiento, la satisfacción se analiza como un sentimiento frente al trabajo y las consecuencias derivadas de él, e implica tanto la cobertura de necesidades básicas, como la relación entre las expectativas o recompensas percibidas como adecuadas frente a la recompensa real obtenida.

Se ha encontrado una asociación fuerte entre satisfacción y estabilidad en la organización (ausentismo y rotación de personal). En este sentido, un elemento que influye en la complejidad del tema y en el estudio de estas consecuencias, estriba en la propia dificultad a la hora de operacionalizar la definición de satisfacción. Entre ellas podemos destacar dos grupos, aquellas que se centran en un conjunto de sentimientos positivos con las que los empleados perciben su trabajo y aquellas que las estudian como un conjunto de actitudes laborales, que tienen relación con aspectos específicos del trabajo (Newstron y Davis, 1993).

Locke (1976) citado por García y Uscanga (2008) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas en dimensiones de la satisfacción laboral:

Eventos o condiciones de satisfacción laboral:

1. Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

2. Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

3. Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

4. Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.

5. Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

6. Satisfacción con la supervisión, con los compañeros y con la empresa y la dirección.

Analizando la satisfacción laboral y teniendo en cuenta su calidad y no sólo su cantidad, entonces se entiende que la persona puede tener varias formas de satisfacción laboral:

Continua: Cada vez tienen más satisfacción laboral y aumenta su nivel de aspiraciones.

Duradera o estable: Cada vez tienen más satisfacción, pero mantienen el mismo nivel de aspiraciones.

Renunciada: Tienen insatisfacción laboral y reducen el nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.

Productiva: Tienen insatisfacción pero mantienen el nivel de aspiraciones y buscan alternativas para solucionar y dominar la situación aumentando la tolerancia a la frustración.

Fija: Tienen insatisfacción, mantienen el nivel de aspiraciones y no buscan dominar la situación.

Pseudo-satisfacción: Tienen insatisfacción y frustración, pero distorsionan su percepción o lo niegan. Motivación: Desencadenada por una necesidad, busca una meta que la satisfaga.

Satisfacción laboral: Actitud resultante del trabajo concreto.

Antecedentes de la interacción, motivación, formación y satisfacción laboral.

Según Korman (1978) las variables ambientales de las que depende la satisfacción laboral son: el nivel profesional; a más elevado más satisfacción, el contenido del puesto, aumenta con la variación, el tipo de liderazgo participativo, salario y promoción ambas interrelacionadas, grupos de trabajo, aceptación por los miembros del grupo y reconocimiento.

Sin embargo, en una clasificación más reciente destacan: Las características y el diseño del puesto, son las variables de las que depende la satisfacción. La satisfacción con el salario como fuente de ingresos, indicador de nivel de vida y reconocimiento laboral, se suele vincular con las responsabilidades, y lógicamente, la insatisfacción está relacionada con comportamientos absentistas, apoyo a sindicatos y asunción de roles conflictivos.

Por lo que podemos concluir que los determinantes de la satisfacción laboral combinan características de diferente tipo: del ambiente, del puesto, de personalidad y de motivación. Subrayando la importancia de la formación, destacaríamos las características del puesto que en un sentido negativo asociaría la insatisfacción con la rutina y la arbitrariedad en la distribución de recompensas.

Según García y Uscanga en su libro Desarrollo y Comportamiento de la Motivación en el trabajo orientan que “La motivación en el trabajo, nos permite una suposición respecto al origen de las diferencias de capacidad entre la gente que hace el mismo tipo de trabajo; tal suposición conduce a implantar ciertas estrategias de organización para mejorar el desempeño en el trabajo. Dicha suposición es que las diferencias en el desempeño entre la gente que efectúa el

mismo tipo de trabajo reflejan las diferencias en la motivación. En cualquier momento, la gente varía en el grado en que está dispuesta a dirigir sus energías hacia la obtención de los objetivos de la organización.

La motivación establece un puente entre el esfuerzo humano y el logro efectivo. De ahí que el desempeño del trabajo de una persona se considera que está en función de dos aspectos, una de éstas es la habilidad o destreza del individuo para efectuar el trabajo, llamado en la actualidad que la persona se encuentra competente para el trabajo, y la otra, a su motivación para emplear su capacidad e inteligencia en el desempeño real del trabajo.

Aumentar la motivación de las personas con gran habilidad, dará como resultado un gran incremento en su eficiencia, sin embargo al aumentar el factor de motivación en las personas que tienen menos habilidad, ello representará un resultado mayor, es decir, que los resultados estarán en función de la actitud de la persona hacia el trabajo y no tanto hacia su habilidad, ya que una persona que no sabe y tiene la actitud para aprender, lo hará, no así para la persona que sabe hacer las cosas, pero no quiere, por lo que al ponderar la motivación de las personas, se estará mejorando visiblemente su actitud y por ende los resultados en su ámbito laboral, situación que impacta en el individuo como en la propia organización.” (García y Uscanga, 2008)

No obstante el artículo de Medina, Gallego y Lara se dice que “La sociedad actual no puede ser concebida solamente como un mercado sino que está constituida por un conjunto de personas que participan de forma cooperativa y competitiva en la comunidad, que tienen determinadas motivaciones y que actúan colectivamente, coordinando sus acciones según los objetivos de sus empresas, en la búsqueda de alcanzar sus propias expectativas. De lo recién expresado surge una variedad de planteamientos, pero de todos ellos y de acuerdo al enfoque de este artículo solo se hará referencia a aquellos conceptos que permitan una mejor comprensión de la relevancia de la

gestión del valor. Un primer aspecto a considerar en la gestión del valor, es el reconocimiento de que la empresa es un ente fundamental dentro de la actividad económica, en la que participan y se relacionan diversos agentes económicos, entre los que se destacan los financiadores, usuarios y trabajadores. Otro aspecto a tener en cuenta y que nace de esta actividad económica, es que el motivo que explica el comportamiento de estas personas como agentes económicos es el valor económico y que este valor, por ende, depende de las expectativas de estos agentes. Este valor, por lo tanto, es eminentemente subjetivo, ya que en la medida que representan opiniones de personas determinadas y ésta se individualice en un sujeto particular, será posible proceder a su estimación.” (Medina, Gallego y Lara, 2008).

Así mismo Romero (2010) cita a Mayo (1977) el cual inicia investigaciones acerca del comportamiento grupal de los trabajadores al interior de las organizaciones y las condiciones físicas del entorno en el cual desarrollaban sus funciones, Mayo concluye como los trabajadores se sienten satisfechos al saber que cuentan con un supervisor comprensivo que los trata como personas en lugar de máquinas. Este es un punto fundamental para la investigación pues Mayo en quien se va a centrar una nueva dimensión de la organización, el comportamiento grupal. Se podría decir que estos estudios realizados por mayo dan origen verdaderamente al comportamiento organizacional, con el mundo de problemas derivados de las interacciones de las personas en los diferentes grupos de trabajo y su relación con la producción.

No Obstante Andrade, Ocampo y Alcalá, (2012) mencionan el trabajo de Herzbergh (1959) “trabajó la Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones

desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

Factores higiénicos: el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Esto viene siendo una variable que esta fuera del control de los empleados.

Factores motivacionales son aquellas variables que están bajo el control del individuo, debido a que se relacionan directamente con las actividades que el empleado realiza y desempeña.”

Por otro lado Aldape, Pedrozo, Castillo y Moguel (2011) citando a Lawler (1967) quien refiere que la satisfacción laboral es efecto del trabajo eficiente y no la causa del mismo. Con esta concepción pone de manifiesto la importancia de perseguir la satisfacción del empleado como medio para lograr mejores resultados y agilizar las organizaciones. Los empleados trabajan en pro de unos resultados económicos y psicológicos (extrínsecos e intrínsecos). Es lo que nos hace avanzar y trabajar día a día. Ahora bien, dichas recompensas de por sí no marcan la satisfacción pues en la mente humana juegan muchas variables distintas que moldean la moral y la motivación.

Según el artículo de Atalaya Clotilde (1999) donde diversos autores opinan con relación a la satisfacción la define como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien

está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).

“Para Robbins (1994), Feldman y Arnold (1995) la satisfacción en el trabajo está determinada por las recompensas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que los empleados están expuestos. Además afirman que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña intervienen de igual manera en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace. Del mismo parecer son Feldman y Arnold (1955) quienes afirman que si la personalidad concuerda con la vocación elegida hay una mayor posibilidad de tener trabajadores satisfechos.”

4. DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación.

La investigación es el proceso mediante el cual generamos conocimiento de la realidad con el propósito de explicarla, comprenderla y transformarla de acuerdo con las necesidades materiales y socio culturales del hombre que cambia constantemente. Según lo refiere Monje Álvarez (2011, p.9) en su libro metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa.

Como lo sostienen Hernández, Fernández y Baptista (2006) quienes la definen como “un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno”. En general es un proceso creativo que se rige por unas reglas de validez y aceptabilidad compartidas por la comunidad científica y que busca resolver problemas observados y sentidos produciendo conocimientos nuevos. Estas reglas son las que hacen parte del método científico y presentan sus particularidades y diferencias según los distintos enfoques.

El presente trabajo se orientará bajo el enfoque cualitativo, el cual por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis (Grinnell, 1997). Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y éste es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido.

Según lo señala Hernández, R, et.al. (2003, p.11): “Este tipo de enfoque lo que busca es realizar una recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar una pregunta de investigación, que puede o no probar una hipótesis en su proceso de interpretación”.

Según lo anterior, se puede enunciar que en términos generales, las investigaciones cualitativas son aquellas que se orientan a la recolección de datos, utilizando técnicas que no buscan, ni medir, ni asociar las mediciones con números. En este tipo de investigación se puede ubicar la observación no estructurada, la entrevista abierta, la revisión de documentos, la discusión grupal, la evaluación de experiencias personales, la inspección de historias de vida, el análisis semántico y de discursos cotidianos, la interacción con grupos o comunidades, e introspección (Hernández et al., 2003).

La investigación de enfoque cualitativo es un tipo de estudio que se genera al interior de las comunidades, tomando como fuente principal el análisis de discursos producidos por los miembros de la misma comunidad; partiendo de sus propias palabras habladas o escritas y de las conductas observables. Este tipo de enfoque, se podría mirar como investigaciones flexibles, ya que ven al escenario y a las personas no como variables, sino como un conjunto (Hernández et al., 2006, p.524).

El estudio que realizaremos es de tipo cualitativo exploratorio como lo sostiene Hernández (2003) en el cual los estudios se efectúan, normalmente, cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes, es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudios.

Los estudios exploratorios tienen por objeto esencial familiarizarnos con un tópico desconocido o poco estudiado o novedoso. Esta clase de investigaciones sirven para desarrollar métodos a utilizar en estudios más profundos.

La metodología de estado del arte se basa en tres fases iniciales que corresponden fundamentalmente a la búsqueda, organización y clasificación de la información, a partir de las cuales se construye la conceptualización propia de la temática objeto de análisis, que le proporciona a éste una coherencia y sentido, trazando un horizonte por el cual se va estructurando.

En esta fase inicial de la investigación cualitativa diferenciar dos grandes etapas: reflexiva y diseño. En la primera etapa el investigador, tomando como base su propia formación investigadora, sus conocimientos y experiencias sobre los fenómenos educativos y, claro está, su propia ideología, intentará establecer el marco teórico-conceptual desde el que parte la investigación. En la etapa de diseño, se dedicará a la planificación de las actividades que se ejecutarán en las fases posteriores.

Etapas reflexiva

El punto de partida de la investigación cualitativa es el propio investigador: su preparación, experiencia y opciones ético/políticas. Las decisiones que sigan a partir de este momento se verán informadas por esas características peculiares e idiosincrásicas (de cada individuo). Cuando un investigador se introduce en la investigación cualitativa lo hace en un mundo complejo lleno de tradiciones caracterizadas por la diversidad y el conflicto. Estas tendencias “socializa” al investigador. El investigador probablemente intentará clarificar y determinar el tópico de interés y describir las razones por las que elige el tema. Identificar un tópico o pregunta de investigación supone elegir desde qué claves o coordenadas de pensamiento se

desea afrontar la comprensión de determinada realidad educativa. El tópico de interés no tiene porqué ser en este momento de la investigación algo totalmente delimitado y definido, puede ser un área de interés amplia.

Las fuentes de procedencia de estos tópicos pueden ser, entre otras:

- a) La propia vida cotidiana, lo que le preocupa a la gente.
- b) La práctica educativa diaria.
- c) Experiencias concretas que resultan significativas.
- d) El contraste con otros especialistas.
- e) La lectura de los trabajos de otros investigadores.

Una vez identificado el tópico, el investigador suele buscar toda la información posible sobre el mismo, en definitiva se trata de establecer el estado de la cuestión, pero desde una perspectiva amplia, sin llegar a detalles extremos. Libros, artículos, informes, pero también experiencias vitales, testimonios, comentarios, habrán de manejarse en este momento de la investigación. Un tema de investigación siempre se elige por alguna razón, por algún motivo. En este momento es bueno que el investigador especifique las razones que lo han llevado a considerar como objeto de estudio el tópico seleccionado. Éstas pueden ser personales, profesionales, sociales, científicas o de cualquier otro tipo.

Etapa de diseño.

Tras el proceso de reflexión teórica, viene el momento de planificar las actuaciones, de diseñar la investigación. En este sentido el diseño de la investigación suele estructurarse a partir de cuestiones como éstas:

- a) ¿Qué diseño resultará más adecuado a la formación, experiencia y opción ético-político del investigador?
- b) ¿Qué o quién va a ser estudiado?
- c) ¿Qué métodos de indagación se va a utilizar?
- d) ¿Qué técnica de investigación se utilizaran para recoger y analizar los datos?
- e) ¿Desde qué perspectiva, o marco conceptual, van a elaborarse las conclusiones de la investigación?

La elección paradigmática que se haya realizado en la etapa reflexiva determinará en gran medida el diseño de la investigación cualitativa.

Desde nuestra perspectiva consideramos que el investigador cualitativo puede enfrentar esta etapa de la investigación tomando decisiones en una serie de aspectos que van a delimitar el proceso de actuación en las fases sucesivas, si bien no siempre será posible plantear de ante mano todas las fases y, por ende, adoptar las correspondientes decisiones.

Así, el diseño podría tomar forma de documentos escritos en el que se contemplen los siguientes apartados:

- 1) Marco teórico (resultado de la fase de reflexión).
- 2) Cuestiones de investigación.
- 3) Objeto de estudio.
- 4) Métodos de investigación.
- 5) Triangulación.
- 6) Técnicas e instrumentos de recogida de datos.
- 7) Análisis de datos.
- 8) Procedimientos de consentimiento y aprobación.

1. Fase analítica

El análisis de datos cualitativos va ser considerado aquí como un proceso realizado con un cierto grado de sistematización que, a veces, permanece implícita en las actuaciones emprendidas por el investigador. En este sentido, resulta difícil hablar de una estrategia o procedimiento general de análisis de datos cualitativo, con la salvedad de que lo que pueda inferirse a partir de las acciones identificadas en un análisis ya realizado. No obstante, tomando como base estas inferencias, es posible establecer una serie de tareas.

Estas tareas serian:

- a) Reducción de datos.
- b) Disposición y transformación de datos.

c) Obtención de resultado y verificación de conclusiones.

2. Fase informativa

El proceso de investigación culmina con la presentación y difusión de los resultados. De esta forma, el investigador no solo llega a alcanzar una mayor comprensión del fenómeno objeto de estudio, sino que comparte esta comprensión con los demás. El informe cualitativo debe ser un argumento convincente y existen dos formas fundamentales para esto:

- a) Como si el lector estuviera resolviendo el asunto con el investigador.
- b) Ofrecer un resumen de los principales hallazgos y entonces presentar los resultados que apoyan las conclusiones. El investigador habrá culminado el trabajo de investigación, que solo será posible si se parte del carácter humano y apasionándose con la tarea, implicándose, y comprometiéndose en la misma.

5. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Sánchez y Quiroga (1995) refieren la relación entre la satisfacción familiar y laboral como unas variables moduladoras. Además, la definen como un componente cognitivo del bienestar subjetivo que resume la calidad de vida de un individuo y está relacionada estrechamente con otras variables como la autoestima, la depresión, locus de control, etc. Tradicionalmente, los sujetos consideran que la familia y el trabajo son los dominios más importantes para explicar su satisfacción global. Las investigaciones sobre este tema se han centrado en el análisis por separado de cada posible influencia sin considerar las relaciones que pueden darse entre ellas. Del mismo modo, la familia y el trabajo se han considerado entidades separadas no relacionadas entre sí.

Atalaya (1999) aborda la satisfacción laboral y sus determinantes debido a que los enfoques humanistas postulan su importancia como facilitador de la productividad en las organizaciones. Por otro lado, en cuanto a Caballero describe en su artículo una revisión sobre el concepto de satisfacción en el ámbito laboral, que después se proyecta en el ámbito educativo. En esta revisión se incluyen dos teorías sobre la motivación que han contribuido de forma especial al desarrollo del concepto de satisfacción.

Por su parte Hernández, Murillo y Torres (2003) plantean la relación entre el bienestar laboral y la cultura organizacional en las empresas, describen además que las organizaciones requieren por parte de sus líderes comprender momentos técnicos y socioculturales, identificando en ellos aspectos importantes como la generación de bienestar y la satisfacción de

los trabajadores, asimismo, la minimización y el manejo de los conflictos que se presentan a diario. De la misma manera las organizaciones buscan generar impactos económicos con eficiencia y eficacia. Todas esas observaciones se relacionan también con la búsqueda de programas que permitan aportar a la calidad de vida de los empleados y como estos impactan en la vida de sus familiares.

De otro lado Medina, Gallego y Lara (2008) resaltan la relación entre la cultura organizacional y bienestar laboral en las empresas, enfatizando en como la gestión del valor económico implica que la dirección de la empresa debe preocuparse de forma eficaz en cómo alcanzar su eficiencia en la generación del valor y en cómo lograr su equitativa distribución. Hay que mencionar, además que la sociedad actual no puede ser concebida solamente como un mercado sino que está constituida por un conjunto de personas que participan de forma cooperativa y competitiva en la comunidad, que tienen determinadas motivaciones y que actúan colectivamente, coordinando sus acciones según los objetivos de sus empresas en la búsqueda de alcanzar sus propias expectativas.

Es esencial que las empresas identifiquen y conozcan las expectativas de cada uno de sus trabajadores, con lo cual se podrá establecer estrategias que les permitan poder alinear éstas a los objetivos organizacionales y a la creación o incremento de su valor económico, y así tender a reducir la falta de insatisfacción y apuntar a la motivación y satisfacción del personal.

Así mismo Restrepo, Gómez y Giraldo (2011) cuentan como incide la motivación y la satisfacción laboral en el clima organizacional de una institución. Por lo cual, la medición del clima organizacional en cualquier entidad implica que los trabajadores o funcionarios se confronten con su misma realidad y se recopile esa percepción para generar un conocimiento

general. En el caso de la Institución Universitaria de Envigado se realizó este tipo de análisis apuntando a conocer como los funcionarios percibían precisamente su entorno de trabajo y como lograr un mejoramiento que sea continuo en el tiempo. Siempre y cuando los resultados arrojen un grado de desfavorabilidad importante, es válido cruzar esa información con factores que se acerquen aún más a la subjetividad humana y que tenga que ver con el sí mismo de cada individuo; como lo son aspectos de la motivación y la satisfacción para tratar de explicar este fenómeno.

Según Pérez y Azzollini (2012) narran los resultados obtenidos de una revisión bibliográfica de artículos científicos relacionados con la satisfacción laboral, publicados entre los años 2000 y 2010. También, se presentan las conclusiones de distintas investigaciones que señalan la estrecha relación entre la vida familiar y laboral, los conflictos de rol y su influencia en la satisfacción laboral. Y así sucesivamente, la bibliografía revisada señala la estrecha relación entre distintos aspectos de la satisfacción familiar con otros de la satisfacción laboral, como también la influencia negativa de los conflictos de rol en el mencionado constructo.

Nazario (2006) menciona como los mercados laborales actuales, altamente competitivos, obligan a los responsables de recursos humanos de las empresas a desarrollar e implementar herramientas que colaboren con la motivación y la retención de sus colaboradores calificados. Uno de esos planes lo constituyen los llamados “beneficios al personal”.

Para Pérez, Vela, Abella, y, Martínez (2015) en su estudio sobre el enriquecimiento trabajo-familia, resultado de las prácticas flexibles que el recurso humano tiene sobre la satisfacción laboral y el compromiso para con los empleados. Sirva de ejemplo los resultados de un estudio emperico arrojado de una empresa española considerada como familiarmente responsable,

explican que el poder explicativo del enriquecimiento en sentido positivo es mayor que el conflicto en sentido negativo.

Por su parte García y Uscangan (2008) describen la importancia de la motivación en el trabajo, se refieren a esta como un eje fundamental, dado que el trabajo es un estructurador de la vida del hombre, ya que convive a diario con él, por lo tanto, debería ser lo más placentero, gratificante e interesante posible, fuente de desafíos y proveedor de excusas para el crecimiento. Desde el punto de vista de la organización, la motivación es parte de la responsabilidad social de la misma. Las metas que las empresas se proponen utilizando la motivación desembocan (directa o indirectamente) en lograr una mayor productividad y aprovechamiento de los recursos humanos, económicos y de tiempo, logrando algo más, que en términos humanos representa un mejor y más sano ambiente de trabajo, que consiga que los trabajadores y mandos medios estén más satisfechos y conformes en su trabajo.

Rodríguez, Paz, Jizcana y Cornejo (2011) muestran en su estudio como el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Actualmente, existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones. Sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general, ni tampoco sobre los aspectos específicos del desempeño, tales como el comportamiento normativo, la productividad y las relaciones sociales.

Grynspar y Maninat (2008) “ Plantean en su informe que América Latina y el Caribe, la región más desigual del planeta que es necesario avanzar hacia la conciliación de ambas esferas

con corresponsabilidad social, es decir, entre hombres y mujeres, así como también entre familias, Estado, mercado y sociedad en general. Se trata de una dimensión fundamental para promover la igualdad y combatir la pobreza desde el mundo del trabajo. Constituye además un requisito para avanzar hacia la equidad de género.

Benito (2010) persigue impulsar un proceso de cambio en la organización a fin de conciliar la vida familiar y laboral, y por lo tanto, en él se definirán las acciones y requisitos que se han de adoptar para implantar el plan. Este trabajo sugiere un proceso de cambio organizativo cuya finalidad es la conciliación de la vida familiar y laboral. Este cambio organizacional surgirá como fruto de un cambio cultural. Para ello, se propone la creación de equipos de trabajo multidisciplinares auto gestionados, que definan su propio proceso productivo, teniendo flexibilidad en su horario de trabajo, en un contexto de democracia organizativa.

Camacaro (2006) relata en su investigación la Calidad de Vida en el Trabajo en la Aviación Militar Venezolana y de ésta manera establecer el Diseño Conceptual del mismo, cuyo objetivo final es el bienestar de los miembros de dicha organización castrense. Y en lo que se refiere a la Calidad de Vida en el Trabajo podríamos decir que es un concepto que plantea una relación directa entre los miembros de la organización, la satisfacción de las necesidades y su actividad laboral en la organización. Es de hacer que la nueva legislación no afecta en ningún aspecto de lo antes mencionado.

Gutián (2009) presenta un diálogo entre las ciencias sociales (especialmente el mundo académico de la empresa) y la Doctrina Social de la iglesia sobre la relación trabajo-familia, donde ofrece algunas contribuciones básicas de las ciencias sociales para iluminar las relaciones entre trabajo y familia, narra los puntos clave de la visión de la DSI sobre la mencionada relación. A partir de ahí, sugerimos una serie de cambios en el enfoque de la relación trabajo-

familia por parte de los poderes públicos, las empresas y las familias, en vistas al bien común de la sociedad.

Pacheco (2012) realizó una investigación de 10 años acerca de la responsabilidad de las empresas en el equilibrio familiar y laboral de los trabajadores, este plantean acerca de la diversidad de alternativas que tienen para la conciliación trabajo y familia, y como los resultados dependen del compromiso de los altos mandos de las organizaciones. Hoy en día la Responsabilidad Corporativa será un término que marcara la conciliación del trabajo y la familia en las empresas.

Román, Padrón y Ramírez (2012) inician una revisión teórica del concepto de familia vinculada al estudio del mercado de trabajo, y mediante la realización y el análisis de una serie de entrevistas a grupos familiares que desarrollan su actividad laboral en micro negocios, se proponen indagar en el vínculo trabajo y familia, buscando identificar cómo se articulan éstas dos variables en su relación con el mercado laboral en un nicho específico del Mismo. Dichas entrevistas arrojan un resultado donde se pudo reconocer a los trabajadores en sus diferencias y con ello comprender mejor el sentido y orientaciones que el trabajo y familia adquiere tanto para ellos como para todas sus unidades domésticas.

Zuluaga (2010) plantean en su tesis una temática que va muy relacionada con nuestra investigación la Familia, la cual resaltan como una institución desarrollada de forma natural por el ser humano. Zuluaga plantea que la familia ha sufrido una serie de transformaciones desde inicios de la historia adoptando a lo largo del tiempo diferentes roles en lo económico, político, social, además refiere también que el ser humano la mayor parte de su vida la desarrolla a través

de actividades que lleva a cabo en la esfera social, resalta el papel de la familia ya que ésta moldea el carácter y la personalidad del individuo marcando así sus vínculos con el otro.

Cachutt y Ortiz (2013) los cuales describen a través de una investigación que realizan en un grupo de empresas venezolanas con el fin de aproximarse en cuanto a la adopción de políticas de responsabilidad familiar frente al índice internacional de empresas con responsabilidad Familiar Corporativa, los resultados de dicha investigación arrojan que el 30% de las empresas venezolanas presentan entornos contaminantes lo que de una manera dificulta el equilibrio laboral y familiar.

Igualmente Aguirre (2014) describe como las empresas tienen sus propios fines, le interesan sus trabajadores pero también resalta si la felicidad es un asunto personal, refiere además que para las empresas es de vital importancia tener empleados que se identifican con lo que hacen, que le apuestan a su trabajo y que el pertenecer a la organización les genera una satisfacción como profesionales y de alguna manera la organización contribuye a la felicidad de sus empleados.

Así mismo Biedman y Medina (2014) narran como la conciliación laboral y familiar impactan en el desempeño al interior de las empresas, de cómo las estrategias implementadas por las organizaciones son percibidas por los trabajadores y como ello puede influir en el comportamiento, mencionan además como este modelo de conciliación trabajo y familia está relacionado con algunas variables perceptuales algunas relacionadas con la conducta organizativa del trabajador como: el estrés, la satisfacción laboral, y la motivación, el ausentismo, el desempeño, la deserción, Los resultados de esta investigación demuestran que

este modelo conciliador de trabajo y familia es percibida de una manera favorable por los trabajadores y ello se refleja en su desempeño.

Caamaño (2004) describe la creciente incorporación de la mujer en el mundo laboral sin que ello la exonere de las responsabilidades familiares que tradicionalmente le han sido asignadas, ésta dualidad de familia y trabajo le ha generado una constante tensión entre sus obligaciones laborales y familiares. Ello ha llevado que muchas instituciones u organizaciones replanteen sus estrategias frente a las jornadas laborales, la protección a la maternidad entre otras, con el fin de garantizar la igualdad entre hombres y mujeres en el mercado laboral.

Jiménez y Moyano (2008) plantea la búsqueda del equilibrio entre el trabajo y la familia, refiere que Chile es uno de los países que ha incorporado más mujeres en el mundo laboral, ello ha generado a que se incremente el número de familias monoparentales, y por ende algunos problemas generados en ellas como la depresión, la comunicación, los suicidios, por ello las empresas chilenas han pensado estrategias enfocadas en el bienestar : como la flexibilidad de horarios, permisos lo que de alguna manera incrementará la satisfacción laboral y bienestar minimizando así los índices de ausentismo, la deserción laboral, y por ende grandes beneficios para la organización entre ellos el aumento en la productividad.

Finalmente Idrovo (2006) relata acerca de las políticas de conciliación trabajo – familia en las empresas colombianas, argumenta que dicho modelo puede ser facilitado o dificultado por las mismas organizaciones, cada día las empresas son más conscientes de que el equilibrio personal incide en el rendimiento y productividad de los empleados. Dicho artículo pretende mostrar acerca de la situación actual de las empresas colombianas frente a la conciliación trabajo y familia, además evaluar aquellas organizaciones que si llevan a cabo las prácticas y

políticas que faciliten la vida familiar de sus empleados y sus familias, este trabajo investigativo concluye que aun que las empresas colombianas buscan el equilibrio entre estas dos variables, aun es incipiente el desarrollo e implementación de éste.

6. DISCUSIÓN

La satisfacción laboral y la responsabilidad familiar son dos variables fundamentales en la vida de las personas en el ámbito laboral, y parte de la base que la satisfacción laboral puede ser definida por el tipo de tareas que se realizan, la oportunidad de mostrar las habilidades, el sistema de recompensas y las condiciones de favorabilidad para desarrollar el trabajo, etc., las cuales pueden llevar a que un trabajador, perciba a su organización como una empresa responsable a nivel familiar, pues todas estas características le permitirán al trabajador poder disponer de mejores condiciones para interactuar con su familia y con su entorno; lo que muy seguramente redundará en el mejoramiento de su desempeño. Así mismo por lo general los trabajadores buscan dentro del entorno laboral contar con un jefe inmediato que sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. Por su parte la insatisfacción en el trabajo puede generar como resultado entre otras cosas, altos índices de rotación de personal, bajos niveles de motivación, dificultades en la comunicación, percepción de mala remuneración y ausencia de planes de incentivos y fraccionamiento. Para Camacaro, (2006) la insatisfacción laboral puede desembocar en la salida de los empleados o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones trabajador –organización.

En lo que respecta a la Responsabilidad familiar en las empresas, esta, es vista como el compromiso que tienen las empresas por desarrollar la cultura, el liderazgo y las diferentes políticas de negociación, que faciliten un balance entre el trabajo y la familia de los colaboradores. A su vez, parte de la base de que los seres humanos, viven en sociedad, y ven

como estas acciones impactan en los demás, y que las empresas deben responder por dicho impacto.

La revisión bibliográfica realizada para desarrollar este estudio, mostró que Idrovo en el 2006 realizó un estudio, en el cual abordó como objetivo la realización de un rastreo sobre investigaciones orientadas hacia prácticas de Responsabilidad Familiar y el impacto que genera en la satisfacción de los trabajadores, utilizando para ello, una metodología cualitativa que permitiera identificar antecedentes bibliográficos acerca de la responsabilidad familiar en el entorno laboral donde se describieran los estudios hallados sobre dicho tema, y a su vez identificar que estudios de responsabilidad familiar tienen incidencia en la satisfacción de los colaboradores, entre otros aspectos encontró que las circunstancias sociodemográficas actuales evidencian de manera puntual que muchas personas viven un conflicto entre el trabajo y la familia.

Por su parte Robbins en el 2004, en su estudio, refiere que los trabajadores productivos tienen más probabilidades de estar contentos; es decir, la productividad lleva a la satisfacción y no al contrario. Si una persona hace un buen trabajo se siente bien, además si siente que la empresa en la que trabaja, ofrece buenas recompensas por buena productividad, hace reconocimiento verbal del trabajador y percibe probabilidades real de ascender, el trabajador se esforzará mayormente por mostrar resultados favorables y desarrollar mejores competencias que le permitan tener mayores y mejores índices de productividad, lo cual será entendido como un indicador de satisfacción laboral.

Por su parte Toro (2001) citado por (Restrepo, Gómez y Giraldo, 2011) comparte los hallazgos del estudio anterior, afirmando que la satisfacción laboral es una reacción de agrado, de complacencia, que surge porque una persona encuentra en su trabajo realidades que desea,

como un buen salario o una tarea variada, entre otras. Así mismo dice, que ésta surge cuando hay ausentes realidades que no se desean como una larga jornada, entre otras; Frente a la insatisfacción Toro plantea que esta es una reacción afectiva de desagrado e inconformidad por la presencia de realidades indeseadas como un jefe autoritario o por la ausencia de condiciones deseadas como una posibilidad clara de ascenso.

Para Toro la satisfacción laboral se detecta en el bajo nivel de ausentismo, rotación, quejas, reclamos y sindicatos. En relación al clima organizacional, motivación y satisfacción, éste considera que la motivación es un interés que promueve la acción, la satisfacción es una consecuencia afectiva de complacencia o desagrado, y el clima es un modo colectivo de ver la realidad (Toro, 2001).

Sánchez y Quiroga (1995) refieren la relación entre la satisfacción familiar y laboral como unas variables moduladoras y las definen como un componente cognitivo del bienestar subjetivo, que resume la calidad de vida de un individuo y está relacionada estrechamente con otras variables como la autoestima, la depresión, locus de control, etc. Tradicionalmente, se ha considerado que la familia y el trabajo son los dominios más importantes para explicar su satisfacción global de las personas.

Las investigaciones más recientes sobre este tema se han centrado en el análisis por separado de cada posible influencia sin considerar las relaciones que pueden darse entre ellas. Del mismo modo, la familia y el trabajo se han considerado entidades separadas no relacionadas entre sí.

García y Uscangan (2008) describen la importancia de la motivación en el trabajo, se refieren a esta como un eje fundamental, dado que el trabajo es un estructurador de la vida del

hombre, ya que convive a diario con él, por lo tanto, debería ser lo más placentero, gratificante e interesante posible, fuente de desafíos y proveedor de excusas para el crecimiento.

Desde el punto de vista de la organización, la motivación es parte de la responsabilidad social de la misma. Las metas que las empresas se proponen utilizando la motivación desembocan directa o indirectamente, en lograr una mayor productividad y aprovechamiento de los recursos humanos, económicos y de tiempo, logrando algo más, lo que en términos humanos representa un mejor y más sano ambiente de trabajo, que deja como resultado que los trabajadores y mandos medios estén más satisfechos y conformes en su trabajo.

Para Restrepo, Gómez y Giraldo (2011) la motivación y la satisfacción laboral inciden en el clima organizacional de una institución, por lo que la medición del clima organizacional en cualquier entidad implica que los trabajadores o funcionarios se confronten con su misma realidad y que se evidencie como éstos perciben su entorno de trabajo y como lograr un mejoramiento continuo en el tiempo, de tal modo que su ambiente o entorno familiar se vea directamente afectado por las características laborales de sus miembros o integrantes.

Rodríguez, Paz, Jizcana y Cornejo (2011) coinciden en que el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Actualmente, existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones. Sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general, ni tampoco sobre los aspectos específicos del desempeño, tales como el comportamiento normativo, la productividad y las relaciones sociales.

Por su parte Chiang y Ojeda (2011) en su estudio: relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en las ferias libres, concluyen que las dimensiones de satisfacción frente el trabajo en general, con el jefe y el reconocimiento van de la mano con la productividad; esto puede contribuir positivamente a un aumento en la competitividad; también muestran como incide significativamente con las horas de trabajo laboradas y el salario que reciben y resaltan que la relación entre jefes y trabajadores deben ser cordiales, si se torna una relación conflictiva entre ambos, ésta puede impactar negativamente, conllevando a una insatisfacción de ambas partes. Un factor clave para esto, es incentivar el reconocimiento por el buen desempeño en las tareas ejecutadas por parte del trabajador y esto debe ser un compromiso adquirido por los jefes de áreas, de tal modo que se dé un aumento en la productividad y la satisfacción laboral.

Para Caballero (2002), citando a Muñoz (1990) la responsabilidad familiar es un factor generador de satisfacción al interior de las organizaciones, la cual es definida como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

Aguirre (2014), plantea qué retos deben asumir hoy en día las empresas con relación al tema familia-trabajo y cómo puede esto afectar el entorno laboral dentro de las organizaciones de forma positiva o negativa, ya que impacta directamente las relaciones y las formas de actuar del individuo. Las empresas hoy en día deben apuntar a trabajar en pro del bienestar no sólo laboral sino también invertir en el bienestar familiar de sus empleados, para que esto genere balance entre familia y trabajo, esto hará que estratégicamente las organizaciones generen

impacto en sus colaboradores, a su vez en la productividad, la disminución del ausentismo laboral y el empoderamiento de los empleados.

Por su parte Guitián en el 2009, muestra como las ciencias sociales y la Doctrina Social de la Iglesia (DSI) plantean la relación trabajo-familia, ofreciendo algunas contribuciones básicas de las ciencias sociales para iluminar las relaciones entre trabajo y familia, narra los puntos claves de la visión de la DSI sobre la mencionada relación y a partir de ahí, sugiere una serie de cambios en el enfoque de la relación trabajo-familia por parte de los poderes públicos, las empresas y las familias, en vistas al bien común de la sociedad.

Román, Padrón y Ramírez (2012) concuerdan con las investigaciones anteriores ya que a través de una revisión teórica del concepto de familia vinculada al estudio del mercado de trabajo, y mediante la realización y el análisis de una serie de entrevistas a grupos familiares que desarrollan su actividad laboral en micro negocios, se proponen indagar en el vínculo trabajo y familia, buscando identificar cómo se articulan éstas dos variables en su relación con el mercado laboral en un nicho específico del Mismo. Dichas entrevistas arrojan un resultado donde se pudo reconocer a los trabajadores en sus diferencias y con ello comprender mejor el sentido y orientaciones que el trabajo y la familia adquiere tanto para ellos como para todas sus unidades domésticas.

Biedman y Medina (2014) muestran como la conciliación laboral y familiar impacta en el desempeño al interior de las empresas, de cómo las estrategias implementadas por las organizaciones son percibidas por los trabajadores y como ello puede influir en el comportamiento, mencionan además como este modelo de conciliación trabajo y familia está relacionado con algunas variables perceptuales algunas relacionadas con la conducta organizativa del trabajador como: el estrés, la satisfacción laboral, y la motivación, el

ausentismo, el desempeño, la deserción. Los resultados de esta investigación demuestran que este modelo conciliador de trabajo y familia es percibido de una manera favorable por los trabajadores y ello se refleja en su desempeño.

Caamaño (2004) por su parte en su investigación describe la creciente incorporación de la mujer en el mundo laboral sin que ello la exonere de las responsabilidades familiares que tradicionalmente le han sido asignadas, esta dualidad de familia y trabajo le ha generado una constante tensión entre sus obligaciones laborales y familiares. Ello ha llevado que muchas instituciones u organizaciones replanteen sus estrategias frente a las jornadas laborales, la protección a la maternidad entre otras, con el fin de garantizar la igualdad entre hombres y mujeres en el mercado laboral.

Jiménez y Moyano (2008) se ocupa de la búsqueda del equilibrio entre el trabajo y la familia, y muestra a través de su investigación como Latinoamérica, especialmente Chile ha incorporado más mujeres en el mundo laboral, lo que ha generado que se incremente el número de familias monoparentales, y por ende algunos problemas generados en ellas como la depresión, la comunicación, los suicidios, por ello las empresas chilenas han pensado estrategias enfocadas en el bienestar : como la flexibilidad de horarios, permisos lo que de alguna manera incrementará la satisfacción laboral y bienestar minimizando así los índices de ausentismo, la deserción laboral, y por ende grandes beneficios para la organización entre ellos el aumento en la productividad.

Finalmente Debeljuh (2015) resalta en los resultados de las investigaciones anteriores, la importancia de la familia y cómo lograr que las organizaciones vean a la familia del colaborador como un nuevo grupo de interés, dado que ésta es el motor que hace que ellos

decidan ir a trabajar y pasar tantas horas fuera de casa. "Cuando les preguntamos a las personas cuál es la motivación por la cual trabajan, ellas nos dicen: 'Por mi familia'", explica la directora, quien entiende que esa familia -constituida como cada uno quiere' es el lugar adonde todos quieren estar al final del día. "Para conseguir talentos responsables, respetuosos y trabajadores tendríamos que ir a las familias que inculcaron esos valores."

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

El tema planteado como propósito de esta investigación, es un concepto muy nuevo; sin embargo, ha ido incursionando poco a poco en el contexto organizacional; dada la importancia del tema. En cuanto a la práctica de la responsabilidad familiar en las empresas representa uno de los fenómenos sociales y empresariales más significativos para la comunidad empresarial, laboral y sus familias; pues se convierte en una gran oportunidad de generar posibles transformaciones en el individuo. Las empresas de manera implícita tienen una obligación y/o responsabilidad con el colaborador, por tanto, las empresas se ven en la necesidad de generar procesos de cambio en la cultura de su hacer, que propicien beneficio recíproco tanto en el desarrollo integral del ser humano como en el desarrollo productivo de la organización.

Los estudios frente a satisfacción laboral y la responsabilidad familiar han sido abordados desde una perspectiva organizacional y son concebidos como una manera de generar adherencia a los procesos por parte de los trabajadores a una empresa, los cuales revierten en aumento de la productividad y mejoramiento del desempeño de los trabajadores, ya que perciben a su empresa como un escenario en el cual pueden mostrar sus habilidades.

Las empresas han ido tomando conciencia acerca de la importancia de implementar procesos de bienestar laboral enmarcados en satisfacción laboral y responsabilidad familiar de tal manera que los trabajadores se conviertan en los grandes protagonistas del entorno laboral y que contribuyen de una u otra forma a generar grandes transformaciones en su entorno organizacional.

El presente estudio permitió establecer, que las empresas conocen acerca de la responsabilidad familiar, pero lamentablemente son pocas las que practican actividades o establecen dentro de sus planes de bienestar laboral acciones en pro del balance familia - empresa, y los impactos que estos generan.

Se observa que la percepción negativa que tienen los colaboradores de su empresa, se percibe en el cómo la organización no tiene en cuenta a sus familias, ni ofrece posibilidades de vinculación, y tampoco establece contactos con ellas. En la mayoría de las empresas se observa la falta de comunicación e implementación de estrategias en pro de trabajar balance familia-empresa, es posible que esto sea el síntoma de una mala divulgación, más no de falta de actividades que impliquen la responsabilidad familiar que tiene la empresa frente al contexto de sus empleados.

Cabe señalar que la mayoría de las empresas no tienen un proceso ni procedimiento estructurado, que haga alusión a la responsabilidad familiar como tal; sin embargo, presentan actividades que apuntan al bienestar y beneficio de las mismas, es decir, de manera tácita, han logrado impactar positivamente el contexto familiar de sus colaboradores, lo cual ellos identifican y leen como un factor que genera un vínculo colaborador- empresa y que proporciona motivación y sentido de pertenencia.

Se puede establecer que entre más grande es la empresa, no solo en número de personas vinculadas, si no en trayectoria y expansión territorial; es mayor su nivel de compromiso social y con el empleado; las empresas que por el contrario son recientes en el mercado y con menor número de colaboradores, apenas esbozan procesos que favorecen al personal.

Finalmente, los resultados evidencian la relación de compromiso que establece el colaborador con la empresa, cuando este siente que la organización está implicada con él y su

contexto familiar; lo que conlleva a niveles de deserción y ausentismo laboral bajos y clima y subclimas laborales fortalecidos, factores todos, que apuntan hacia una mayor productividad y permanencia de la empresa en el mercado global.

7.2 Recomendaciones

A partir de estos resultados, es importante que las empresas elaboren un plan bien concebido de mejoramiento de las actividades de bienestar laboral o incentivos; ya que esto mejora el clima laboral, y está comprobado que un colaborador motivado, tiene más posibilidad de inspirar y regular la conducta colectiva, de promover consensos y de desarrollar competencias sociales entre el resto del personal, impactando así su productividad y la de sus pares.

Tener en cuenta estos resultados y empezar a trabajar con las familias y sus empleados, generaría empoderamiento por parte de los mismos y disminuirá notablemente el ausentismo, la rotación y la deserción del mismo, solo es cuestión de analizar muy bien y saber en qué aspectos deberían trabajar, se recomienda a los departamentos de talento humano especialmente áreas de bienestar empezar a tener en cuenta estos aspectos, que son claves en el crecimiento de la organización, ya que esto generaría impactos muy positivos en los trabajadores y favorecería notablemente a las empresas, especialmente en el clima laboral.

Las empresas deberán dar a conocer algunos procesos y/o beneficios, en los cuales están involucrados los empleados; ya que en la medida que haya más claridad organizacional, su labor será mucho más fácil y con un alto sentido de pertenencia y compromiso; tanto por la empresa como por sus trabajadores.

Dentro del cronograma anual de actividades, establecer una vez por semestre, una actividad extra laboral para los empleados; lo cual, ayuda a descansar, relajarse y salir del contexto del trabajo. “La rutina en el trabajo puede disminuir las ganas de trabajar en equipo”; por ello, cualquier iniciativa que genere un cambio en sus tareas habituales, puede mejorar y reforzar la actitud hacia el trabajo.

Establecer un sistema de reconocimiento del trabajo por parte de los líderes cabezas de procesos. El reconocimiento se utiliza como instrumento para crear compromiso entre los empleados; con el fin, de combatir la apatía y desmotivación frente a la labor y a los mismos directivos.

La alta dirección debe comprometerse con los cambios que sean necesarios; esto incluye, involucrar a las familias de sus colaboradores, comunicar las políticas generales, incluir a sus familias en los procesos de selección entre otras.

Fortalecer la comunicación asertiva entre los empleados y los directivos, a través de canales efectivos, que se salgan del esquema; con el fin, de ofrecer información de primera mano y así dar a conocer beneficios, derechos y deberes del colaborador.

Por último se recomienda al área de Gestión Humana:

Implementar encuestas dirigidas a medir la satisfacción y recolección de datos, sobre el personal involucrado con la empresa (personal externo a ella); esto para tener una información; que les puede servir como soporte en un futuro y tener mediciones claras sobre las necesidades reales de los diferentes entes.

Dar a conocer la información clara, referente a: políticas, beneficios, actividades entre otras.

Establecer un sistema de sugerencias; donde sus empleados puedan manifestar ideas en función de sus expectativas laborales, planes de bienestar y demás; mejorando con ello los procesos productivos.

Fortalecer e incentivar las actividades de bienestar laboral y considerarlo dentro de su presupuesto anual.

Implementar planes de acción en los cuales las personas puedan alcanzar niveles académicos esperados, en especial dar la oportunidad a aquellas que aún no han terminado el bachillerato y de esta manera lo puedan hacer.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Aguirre, M. (2014, Diciembre). Responsabilidad Familiar Corporativa. *Asociación de empresas del Parque Industrial de Arequipa*. Recuperado el 21 de septiembre de 2015 <http://www.adepia.com.pe/web/>
- ✓ Aldape, A., Pedrozo, J., Castillo, V., y Monguel, M. (2011). Liderazgo y Satisfacción en el trabajo: ¿Vale la pena estudiarlos ?. *Revista de Economía, Finanzas y Negocios*, 2 (1), 2-7
- ✓ Álvarez, A., y Gómez, C. (2011). Conflicto trabajo- familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, 9 (16), 89-106
- ✓ Andrade, S., Torres, B., Ocampo, G., y Alcalá, E. (2012). *Teoría de la Motivación– Higiene de Herzberg*. Recuperado el 2 de Febrero de 2016, desde: <http://prof.usb.ve/lcolmen/Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf>
- ✓ Atalaya, C. (1999). Satisfacción laboral y productividad, *Revista de Paidología*, 3 (5), 46
- ✓ Barbeito, s., Guillén, E., Martínez, M., y Domínguez, F. (2005). Análisis del estado de las relaciones familia-empresa en las empresas familiares gallegas. *Repositorio Universidad curuña*. Recuperado el 13 febrero de 2016, desde <http://ruc.udc.es/handle/2183/14220>
- ✓ Barraza, A. (2007). *Estrés académico: Un estado de la cuestión*. *Revista Psicología Científica.com*, 9(2). Recuperada el 25 de Septiembre de 2015: <http://www.psicologiacientifica.com/estres-academico-2/>
- ✓ Benito, D. (2010). *La Conciliación De La Vida Familiar Y Laboral: Un Reto Acuciante*

- En La Gestión Empresarial. Red De Revistas Científicas De América Latina Y El Caribe, España Y Portugal Sistema De Información Científica, (26), 65-78. Recuperado el 22 de Octubre de 2015, desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218554003>*
- ✓ Biedma, J., y Medina, J. (2014). *Impacto de la conciliación laboral y familiar en el desempeño organizativo*. Revista Intangible Capital 10 (3), 448-466. Recuperado el 10 de Diciembre de 2015, desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54932488007>
 - ✓ Bosch, M. (2013). *La Responsabilidad Familiar Corporativa*. Revista de Egresados Desde la Academia, España, 80-83. Recuperado el 2 de Diciembre de 2015, desde http://www.inalde.edu.co/fileadmin/Documentos/KNOWLEDGE/DOCUMENTOS/Investigacion/Articulo_Responsabilidad_Familiar_Corporativa.pdf
 - ✓ Camacaro, P. (2006). *Aproximación a la calidad de Vida en el trabajo en la organización Castrense venezolana (Caso aviación militar venezolana)* (Tesis doctoral). Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20Calidad%20de%20Vida%20en%20el%20Trabajo.htm>
 - ✓ Caamaño, E. (2004). *Conciliación de trabajo y vida familiar. Un análisis desde la perspectiva del derecho del trabajo chileno*. Revista de derecho (Valdivia), (16), 59-82. Recuperado el 10 Noviembre de 2015, desde http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502004000100003
 - ✓ Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *España, Universidad de Granada. Revista de currículum y formación del profesorado*.
 - ✓ Cachutt, C. Ortiz, F (2013). *Empresas familiarmente responsables: caso empresas*

- Venezolanas y su contraste con Latinoamericana. Venezuela, Ingeniería Industrial, (03).
- ✓ Chiang, M. Ojeda, J. (2011). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. Contaduría y Administración, 58 (2), 39-60. Recuperado el 14 de Diciembre de 2015, desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39525785003>
 - ✓ Departamento de Análisis Económico y ADE. (2004). Criterios que regulan las relaciones familia-empresa en las empresas familiares gallegas. *Universidad de A Coruña*.
 - ✓ Debeljuh, P. (15 de Noviembre de 2015). *Todavía hay gente que se escapa de la oficina para ir a un acto escolar*. La nación. Recuperado el 3 de Diciembre de 2015, desde <http://www.lanacion.com.ar/1845471-patricia-debeljuh-todavia-hay-gente-que-se-escapa-de-la-oficina-para-ir-a-un-acto-escolar>
 - ✓ Debeljuh, P., y Destefano, A. (12 de Noviembre de 2015). *Hacia un nuevo pacto entre trabajo y Familia*. Comunicarse. Recuperado el 3 de Diciembre de 2015, desde <http://www.comunicarseweb.com.ar/noticia/hacia-un-nuevo-pacto-entre-trabajo-y-familia-tercera-guia-de-buenas-practicas-laborales>
 - ✓ Estrada, Y., y Ramírez, M. (2010). *El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las Empresas en el turismo*. Revista Turismo y Desarrollo local sostenible, 3 (8).
 - ✓ García, A., y Uscanga, M. (2008). *Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo*. Recuperado el 21 de Enero de 2016, desde <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/446/>
 - ✓ Gamboa, E. (2010, 04 de septiembre). Satisfacción laboral: *Descripción teórica de sus*

determinantes. Revista PsicologíaCientífica.com, 12(16). Recuperado en:

<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes> - See more at: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#sthash.d6540nFt.dpuf>.

- ✓ Guitian, G. (2009). La relación trabajo- Familia: un dialogo entre la doctrina social de la iglesia y las ciencias sociales, 377-401. España, Universidad de Navarra
- ✓ Grynspan, R., y Maninat, J. (2008). *Trabajo y Familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social*. Recuperado el 15 de Enero de 2016, desde http://www.oei.es/pdf2/trabajo_familia_nuevas_formas_consiliacion.pdf
- ✓ Hernández, G., Murillo, S., y Torrez, K. (2003). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. Revista Científica javeriana, (16). Recuperado http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/5452/4214
- ✓ Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición: México: Mc Graw Hill Interamericana.
- ✓ Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición: México: Mc Graw Hill Interamericana.
- ✓ Idrovo, S. (2006). Las Políticas de Conciliación Trabajo-Familia en las Empresas Colombianas. Revista *Digital SCIELO*, 22. Bogotá, Recuperado el 22 de septiembre de 2015 <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v22n100/v22n100a02.pdf>
- ✓ Idrovo, S. (2015). La Responsabilidad familiar corporativa: mirando el vínculo entre vida personal, familiar y laboral. *Revista INALDE Business School*, 41(4), 46-50
- ✓ Icae Business, British tobacco (2010). *Manual de Indicadores de Responsabilidad Social*

Empresarial Modelo INCAE. Recuperado el 12 de Enero de 2016.

<http://conocimiento.incae.edu/ES/centros-academicos-investigacion/batcca.php>

- ✓ Organización Internacional del Trabajo y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2009). *Trabajo y Familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social*. (1ed). Ginebra. Recuperado de http://www.oei.es/pdf2/trabajo_familia_nuevas_formas_consiliacion.pdf
- ✓ Ortiz, P. (2009). *La responsabilidad social empresarial como base de la estrategia competitiva de hzx*. Tesis de pregrado, Pontificia universidad javeriana, Colombia, Bogotá
- ✓ Jaramillo, O. (2011). *La dimensión interna de la responsabilidad social en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa expüpyme de la Universidad del Norte*. Revista el Scielo, 31, 167-195
- ✓ Jiménez, F., y Moyano, A. (2008). *Factores de trabajo, equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida*. Revista Universum, Universidad Talca, (1), 116-133. Recuperado el 7 de Agosto de 2015
http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000100007&script=sci_arttext
- ✓ Jiménez, A., Mendiburo, N., y Olmedo, P. (2011). *Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos*. Revista. Avances en Psicología Latinoamericana, 29 (2), 317-329
- ✓ Lizcano, J., y Nieto, P. (2006). La responsabilidad en el capitalismo futuro. Competencia, gasto público y comportamiento social de las empresas. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 10(2), 10-23
- ✓ Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad Eafit*,

128

- ✓ Medina, A., Gallegos, C., y Lara, P. (2008). *Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa*. Revista Rap, 42(6), 1213-1230
- ✓ Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, guía didáctica*. Colombia. Universidad Surcolombiana
- ✓ Nazario, R. (2006). Beneficios y motivación de los empleados. . *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 9(17), 133-145
- ✓ Pacheco, J. (2013). Lo que se nos viene: Responsabilidad Familiar Corporativa. *Artículo PAD Escuela de Dirección*. Perú, Recuperado el 21 de septiembre de 2015
<http://www.pad.edu/2013/03/25/lo-que-se-nos-viene-responsabilidad-familiar-corporativa/>
- ✓ Pacheco, F. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial El asunto de la relación trabajo – familia*. Recuperado el 15 de Enero de 2016
<http://www.ute.edu.ec/revistas/5/articulos/7af35cf1-f764-42b8-bad0-f1714ad31bde.pdf>
- ✓ Pérez, A., y Azzollini, S. (2012). *La relación entre el rol del empleado, la satisfacción familiar y la satisfacción laboral*, Revista Cuadernos Hispanoamericanos de psicología, (12). Argentina
- ✓ Pérez, M., Vela, S., y Martínez, A. (2015). *El Enriquecimiento Trabajo-Familia: Nuevo Enfoque en el Estudio de la Conciliación y la Satisfacción Laboral de los Empleados*. Universia Business Review, 45, 16-33. Recuperado el 12 de Enero de 2016, desde
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43335414001>
- ✓ Restrepo, H., Gómez, J., y Giraldo J. (2011). Incidencia de la motivación y satisfacción

- laboral en el clima organizacional de los funcionarios de la institución universitaria de Envigado IUE. Tesis de pregrado, Institución Universitaria de Envigado, Envigado.
- ✓ Rodríguez, G., Gil, J., y García, E.(1999). *Metodología de la investigación cualitativa* Granada (España), (Aljibe. Ed.)
 - ✓ Rodríguez, A., Paz, M., Lizana, J., y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena, *Revista Dialnet*, 2 (2), 219-234
 - ✓ Robbins, E. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10 ed.).México: Pearson.
 - ✓ Roman, R., Padrón, M., y Ramírez, T. (2012). *Trabajo y familia: ¿cómo se articula esta frágil relación ?*. Convergencia. *Revista de Ciencias Sociales*, 19 (60), 229- 253.
 - ✓ Romero, D. (2010). La dimensión grupal en el comportamiento organizacional. *Revista Iberoamericana de psicología ciencia y tecnología*, 3(1), 27-38.
 - ✓ Sánchez, M., y Quiroga, A (1995). Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: Variables. *Revista anales de psicología moduladoras*, 11(1), 63-75.
 - ✓ Sigrid, H. (2013). *La Responsabilidad Social Empresaria en el marco de las nuevas políticas públicas*. Tesis de pregrado. Universidad nacional de la plata, Argentina
 - ✓ Suárez, A. (2009).*Empresas Familiarmente Responsables: Conciliación y equilibrio vida – trabajo*. Recuperado el 12 de Enero de 2016
http://www.gestionhumana.com/gh4/BancoMedios/Documentos%20PDF/1-empresas_familiarmente_responsables.pdf
 - ✓ Zuluaga, Paula (2010). *Una Perspectiva de las empresas de familia*. (Tesis Magister). Universidad Nacional de Colombia, Colombia
 - ✓ Vaz, F. (2012). La formación socialmente responsable y su impacto en el desempeño

empresarial. Un análisis del sector turístico Portugués. Tesis de Doctorado, universidad de Extremadura, Badajoz

GLOSARIO

Empresa: Es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

Familia: La familia es un grupo de personas unidas por vínculos de parentesco, ya sea consanguíneo, por matrimonio o adopción que viven juntos por un período indefinido de tiempo.

Motivación: Son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.

Responsabilidad: compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico.

Satisfacción laboral: Expresa la conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece.

Sociedad: Agrupación de personas que se unen en vistas a objetivos comunes. Así reconocemos sociedades formadas por familias, que a su vez se agrupan en unidades mayores, conformando pueblos o naciones.

Anexo: matriz de información.