

Propuesta para Minimizar el Impacto Generado por la Relación Trabajo-Familia en el
Restaurante La Primavera

Mayerly C. Arévalo Marín, Yuly I. Báez López y Jeisson A. Maldonado Lara

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Dirección de Posgrados, Universidad ECCI

Notas del Autor

Mayerly C. Arévalo Marín, Dirección de Posgrados, Universidad ECCI-Bogotá; Yuly I. Báez López, Dirección de Posgrados, Universidad ECCI; y Jeisson A. Maldonado Lara, Dirección de Posgrados, Universidad ECCI-Bogotá.

Este trabajo fue realizado con recursos propios de los autores. Cuenta con la tutoría de la Docente July Patricia Castiblanco del departamento de posgrados de la Universidad ECCI.

Cualquier inquietud o información adicional respecto a este trabajo de grado debe ser enviada Yuly Inés Báez López de la Universidad ECCI, al correo yulyi.baezl@ecc.edu.co

Propuesta para Minimizar el Impacto Generado por la Relación Trabajo-Familia en el
Restaurante La Primavera

Mayerly C. Arévalo Marín Cód.: 40112, Yuly I. Báez López Cód.: 40323 y Jeisson A.

Maldonado Lara Cód.: 36910

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Dirección de Posgrados, Universidad ECCI

Asesora:

Yuly Patricia Castiblanco

Julio de 2022

Tabla de contenido

Introducción	9
Resumen	11
Abstrac	12
1 Título	13
2 Problema de Investigación	13
2.1 Descripción del Problema	13
2.2 Formulación del problema	15
3 Objetivos	15
3.1 Objetivo General	15
3.2 Objetivo Específico	15
4 Justificación y Delimitación	15
4.1 Justificación	15
4.2 Delimitación	17
4.3 Limitaciones	17
5 Marcos de referencia	17
5.1 Estado del arte	17
5.2 Marco Teórico	32
5.2.1 Salud en el Trabajo	32
5.2.2 Riesgo Psicosocial	33
5.2.3 Riesgo Psicosocial Laboral	33

5.2.4 Riesgo Psicosocial Emergente.....	34
5.2.5 Evaluación de riesgos psicosociales	35
5.2.6 Trabajo.....	35
5.2.7 Psicología del trabajo.....	36
5.2.8 Familia	36
5.2.9 Conflicto Trabajo – Familia	37
5.2.10 Cuestionario Survey Work-Home Interaction-Nijmegen SWING.....	38
5.2.11 Pirámide de Maslow	39
5.2.12 Estrés	41
5.2.13 Estrés relacionado con el trabajo	42
5.2.14 Síndrome de Burnout.....	43
5.2.15 Organización.....	44
5.2.16 Cultura Organizacional.....	45
5.2.17 El trabajo y la salud desde el comportamiento organizacional	46
5.2.18 Conciliación trabajo-familia	47
5.3 Marco legal	48
6 Marco Metodológico de la Investigación.....	58
6.1 Paradigma.....	58
6.2 Método de Investigación.....	58
6.3 Tipo de Investigación.....	59

6.4 Fases de la Investigación.....	59
6.4.1 Fase 1	59
6.4.2 Fase 2	60
6.4.3 Fase 3	60
6.5 Recolección de la Información	61
6.5.1 Fuentes Primarias	61
6.5.2 Fuentes Secundarias	61
6.5.3 Fuentes Terciarias.....	61
6.5.4 Población	61
6.5.5 Materiales:	62
6.5.6 Procedimientos:	62
6.6 Análisis de la información	63
7 Resultados y/o Propuesta de solución	63
7.1 Caracterización Sociodemográfica	64
7.2 Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING).....	69
7.2.1 Interacción Negativa Trabajo-Familia.....	71
7.2.2 Interacción Negativa Familia-Trabajo	79
7.2.3 Interacción Positiva Trabajo-Familia	83
7.2.4 Interacción positiva familia-trabajo.....	88
7.3 Discusión.....	93

7.4 Propuesta de Solución.....	95
8 Análisis Financiero.....	96
9 Conclusiones y Recomendaciones	99
9.1 Conclusiones	99
9.2 Recomendaciones.....	100
10 Referencias bibliográficas y webgrafía	105
11 Anexos	111

Tabla de Tablas

Tabla 1 Dimensiones del conflicto trabajo-familia.....	38
Tabla 2 Cuestionario de interacción trabajo-familia SWING.....	69
Tabla 3 Costos propuesta de implementación.....	97

Tabla de Figuras

Figura 1 Necesidades pirámide de Maslow	40
Figura 2 Expectativas de las personas en las organizaciones.....	45
Figura 3 Clasificación por género.....	64
Figura 4 Rangos de edad del personal del restaurante.....	65
Figura 5 Distribución de cargos.....	65
Figura 6 Años de antigüedad del personal.....	66
Figura 7 Estado civil.....	67
Figura 8 Número de hijos a cargo.....	67
Figura 9 Número de personas en el hogar	68
Figura 10 Porcentaje irritabilidad en hogares por agotamiento.....	71
Figura 11 Porcentaje de impacto ejecución obligaciones domésticas.....	72
Figura 12 Porcentaje cancelación de actividades familiares por trabajo	73
Figura 13 Afectación en ejecución de labores domésticas por horario de trabajo.....	75
Figura 14 Relación colaboradores y frecuencia energía para realizar actividades familiares.....	76
Figura 15 Porcentaje frecuencia disponibilidad de tiempo para Hobbies.....	77
Figura 16 Frecuencia facilidad de relajarse en casa	78

Figura 17 Frecuencia afectación a tiempos para compartir en familia	79
Figura 18 Porcentaje afectación por situaciones del hogar en el trabajo.....	79
Figura 19 Porcentaje afectación en la concentración laboral por temas domésticos.....	80
Figura 20 Porcentaje afectación rendimiento laboral por problemas familiares	81
Figura 21 Porcentaje de afectación a la motivación laboral por conflictos familiares	83
Figura 22 Interacción positiva trabajo agradable y buen humor familiar.....	84
Figura 23 Mejora en obligaciones domésticas por habilidades adquiridas en el trabajo.	85
Figura 24 Cumplimiento de responsabilidades en el hogar por capacidad de comprometerse.....	86
Figura 25 Optimización tiempo en el hogar debido a organización de tiempo en el trabajo.....	87
Figura 26 Mejora en interacción familiar gracias a habilidades adquiridas el trabajo	88
Figura 27 Agrado ejecución del trabajo luego de tiempo de esparcimiento familiar	89
Figura 28 Responsabilidad en ejecución de actividades laborales y del hogar.....	90
Figura 29 Compromiso con la ejecución de responsabilidades adquirida en el hogar	91
Figura 30 Manejo de tiempo trabajo debido a organización de tiempo en el hogar.....	92
Figura 31 Autoconfianza en el trabajo debido a la organización en el hogar.....	93

Tabla de Anexos

Anexo 1 Consentimiento informado.....	111
Anexo 2 Encuesta sociodemográfica.....	112
Anexo 3 Cuestionario de interacción trabajo-familia SWING.....	113

Introducción

Durante los últimos tiempos, las personas se han orientado en la búsqueda de nuevos centros de trabajo, nuevas oportunidades de negocio y de emprender, una de las posibilidades más llamativas son las comidas, pues es una necesidad básica a satisfacer y siempre tendrá demanda, por lo cual, los horarios de este tipo de establecimientos son de más de ocho horas continuas y de domingo a domingo.

La prestación de servicio de un restaurante según el (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, [DANE], 2022) “hace parte del sector Terciario o de servicios”; por su actividad económica, este modelo de negocio cuenta con un conjunto de riesgos psicosociales propios del desarrollo de sus tareas; la importancia radica en identificar los posibles impactos de la interacción trabajo-familia en el Restaurante la Primavera.

La interacción trabajo-familia es generada por causas básicas, las cuales están integradas por factores del área personal o social en el que participa la familia, el compañero sentimental, los amigos y conocidos; por otro lado, se encuentra el área laboral conformada por los compañeros, jefes e incluso los clientes; la interacción entre estas dos áreas provoca los riesgos psicosociales y por ende impactos tanto positivos como negativos en los colaboradores.

Teniendo en cuenta este panorama, y de acuerdo con Rodríguez (2017)

Las distintas actividades laborales presentan peligros, los cuales pueden generar pérdidas a corto, mediano o largo plazo para las organizaciones. Debido a ello es importante prevenir los riesgos existentes en los diversos puestos de trabajo, a fin de favorecer la eficacia y la eficiencia de los trabajadores, el incremento de la productividad y beneficios económicos para las organizaciones. (p. 12).

De acuerdo con lo anterior, el presente trabajo tiene como finalidad presentar una propuesta de intervención, que permita minimizar el impacto psicosocial generado por la interacción trabajo-familia, el cual ejecute un cambio y una mejora en la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante la Primavera.

Resumen

El conflicto trabajo-familia como riesgo psicosocial es la consecuencia de una serie de cambios a nivel económico y social que puede presentarse debido a trabajos bajo presión, falta de motivación, participación, comunicación, horarios, entre otros factores. Representa una lucha diaria que cada persona realiza para satisfacer las exigencias de ambas dimensiones de su vida. Si bien se cuenta con la normatividad que protege al trabajador ante este riesgo, es cada día más evidente que esta situación representa para algunos, síntomas de malestar físico y psicológico como fatiga, ansiedad, depresión y estrés, así como para las empresas uno de los factores más relevantes en relación con la deserción o absentismo, bajo rendimiento laboral, incluidas actitudes y comportamientos.

De acuerdo con lo anterior, se ve la necesidad de realizar una propuesta que mejore las condiciones de los empleados del Restaurante La Primavera para el control de este riesgo psicosocial; por lo cual se realizó una revisión bibliográfica, que permitió obtener una visión más amplia acerca de los criterios que se deben considerar en el momento de identificar los aspectos que influyen en el trabajador, y se aplicó el cuestionario SWING (cuestionario de interacción trabajo-familia) de forma virtual por la plataforma Google Forms a los 11 empleados del restaurante, el cual permitió conocer el factor más relevante y así realizar la propuesta que favorezca las dimensiones psicológicas, físicas y sociales, logrando la mayor satisfacción posible del trabajador, reduciendo su influencia negativa en su entorno familiar y mejorando a la vez la dinámica corporativa.

Palabras Clave: Conflicto, trabajo-familia, conciliación, riesgos psicosociales, cuestionario SWING, estrés.

Abstrac

Work-family conflict as psychosocial risk is the consequence of a series of changes at the economic and social level that can occur due to work under pressure, lack of motivation, participation, communication, schedules, among other factors. It represents a daily struggle that each person carries out to satisfy the demands of both dimensions of his life.

Although the regulations protecting the worker against this risk are in place, it is increasingly evident that this situation constitutes some symptoms of physical and psychological discomfort such as fatigue, anxiety, depression and stress, as well as for companies one of the most relevant factors in relation to desertion or absenteeism, low work performance, including attitudes and behaviours.

According to the above, it is necessary to make a proposal to improve the conditions of restaurant employees to control this psychosocial risk, so a literatura review was made, to obtain a broader view of the criteria to be considered when identifying the aspects that influence the worker and the SWING survey (work-family interaction questionnaire) was applied virtual form by the platform Google Forms to 11 employees of the restaurant, which will allow to know the most relevant factor and thus make the proposal that favors the psychological dimensions, physical and social, achieving the highest possible satisfaction of the worker and reducing their negative influence on their family environment, while improving corporate dynamics.

Key Words: Conflict, work-family, conciliation, Psychosocial Risk, SWING questionnaire, stress.

1 Título

Propuesta para Minimizar el Impacto Generado por la Relación Trabajo-Familia en el
Restaurante La Primavera

2 Problema de Investigación

2.1 Descripción del Problema

El restaurante La Primavera presta servicios de expendio a la mesa de comidas preparadas y domicilios, fue creado hace más de 10 años, se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá en la localidad de suba y su atención a clientes es de domingo a domingo de 8:00 am a 4:00 pm ofreciendo a sus comensales desayunos y almuerzos corrientes, ejecutivos y especiales de alta calidad.

El equipo de trabajo está conformado por 11 colaboradores, entre los cuales se encuentran meseras, cocineras, domiciliarios y administrador, quienes manejan una jornada laboral de 6:00 am a 6:00 pm, con un día compensatorio entre semana. En el horario expuesto anteriormente se llevan a cabo distintos procesos que permiten tener un funcionamiento eficiente del establecimiento.

Por lo anterior, el producto final del restaurante es la prestación de servicios, la cual hace parte del sector terciario; es decir, el sector encargado de las actividades de comercio, servicios y transporte; que a diferencia del sector primario y secundario se encargan de ofrecer y distribuir productos, los cuales permiten aumentar el bienestar de los consumidores a través de los servicios contribuyendo al desarrollo de la economía del país. En Colombia este sector es uno de los más desarrollados y representa más del 80% de la fuerza laboral del territorio nacional (DANE, 2022)

Debido al crecimiento económico que ha vivido la industria, se ha generado un aumento de producción ocasionando un incremento en mano de obra y mayores necesidades por satisfacer a la población; esto ha causado empobrecimiento de las condiciones laborales tales como trabajo bajo presión, estrés y cambios en la jornada laboral.

De acuerdo con Velázquez et al., (2014) este último, es un factor de gran importancia para el riesgo psicosocial ya que las extensas jornadas afectan la salud de los colaboradores como la de sus familias, puesto que se tiene un límite en el tiempo libre para la vida social, familiar y actividades cotidianas (p.410). Por otro lado, para Fernández (2010) el ser humano es un ser social que necesita relacionarse con otras personas para poder desarrollarse; por lo tanto, es fundamental conseguir que los tiempos de trabajo sean coherentes a las necesidades sociales y personales de cada individuo (p.22).

A pesar de que en Colombia el Código Sustantivo de Trabajo indica que la jornada máxima laboral debe ser de ocho (8) horas diarias, es decir cuarenta y ocho (48) horas semanales, muchas empresas no acatan esta norma, debido a la alta demanda que representa su sector especialmente los fines de semana, haciendo que los colaboradores tengan jornadas laborales en las que deban trabajar más de las horas estipuladas legalmente.

Por esta razón, surge la necesidad de realizar una propuesta encaminada a minimizar el impacto generado por la relación trabajo-familia en el Restaurante La Primavera, aplicando el método SWING Survey Work- Home Interaction-Nijmegen (cuestionario de Interacción Trabajo-Familia), de manera que permita mejorar la calidad de vida familiar e individual de los colaboradores disminuyendo el riesgo psicosocial.

2.2 Formulación del problema

A partir de lo expuesto anteriormente, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué estrategias se pueden implementar para minimizar el impacto generado por la relación trabajo-familia en el Restaurante La Primavera?

3 Objetivos

3.1 Objetivo General

Formular una propuesta de intervención que permita minimizar el impacto que genera la interacción trabajo-familia en los trabajadores del Restaurante La Primavera.

3.2 Objetivo Específico

- Contrastar la información consolidada, para establecer un diagnóstico sobre las condiciones actuales de los trabajadores, en materia de riesgo psicosocial asociado a la relación trabajo-familia, durante la jornada laboral.
- Identificar el impacto que genera el conflicto trabajo-familia con el desempeño laboral a través de la implementación del cuestionario SWING.
- Analizar los resultados obtenidos, con el fin de proponer lineamientos que permitan mitigar los factores asociados al conflicto trabajo-familia, para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

4 Justificación y Delimitación

4.1 Justificación

El trabajo es una parte fundamental para las personas, ya que constituye un ingreso económico que permite satisfacer las necesidades básicas, lograr autorrealización y mantener una vida digna; por su parte, la familia a su vez brinda la formación, orientación y preparación iniciales para lograrlo y de acuerdo con la definición de la Organización Mundial de la Salud

OMS, la salud es el estado de bienestar físico, mental y social completo de toda persona; estos factores son interdependientes pero están muy relacionados a la vez, ya que ejercen una gran influencia en la vida de los seres humanos.

De acuerdo con lo anterior, el trabajo a su vez constituye un factor de riesgo para la salud de los trabajadores, debido a las condiciones como la cantidad de trabajo, el ritmo y jornadas laborales que pueden llegar a afectar la salud del colaborador y en muchas ocasiones también a sus familiares.

Adicionalmente, en los últimos años se ha evidenciado un cambio en el mercado laboral tanto a nivel económico como social, ya que “las familias han pasado del rol tradicional masculino de sostén de la familia a parejas de doble ingreso y familias monoparentales” (Correa y Quintero 2020, p.145), esto ha permitido que haya un incremento significativo en la incorporación femenina a las empresas.

Como resultado de lo anterior surge la aparición del conflicto entre trabajo-familia como un nuevo riesgo psicosocial que afecta tanto a la salud individual, física y psicológica, como al rendimiento y comportamiento organizacional. Es por esto que es necesario generar políticas organizacionales que aumenten la satisfacción y bienestar laboral tanto en los colaboradores como en sus familias.

Mediante el instrumento SWING se pretende realizar un diagnóstico en los trabajadores del restaurante La Primavera con el fin de obtener un análisis del conflicto trabajo- familia y generar recomendaciones que minimicen el impacto que este genera; de esta manera se logrará que el trabajador mejore su calidad de vida y que el empleador se vea beneficiado con el aumento de la productividad de sus colaboradores, mejorando el ambiente laboral y organizacional.

4.2 Delimitación

La propuesta que se desea plantear en este proyecto se llevará a cabo en el Restaurante La Primavera, ubicado en la carrera 52 # 128c 28 en la localidad de Suba en la ciudad de Bogotá, se encuentra dirigida a los 11 colaboradores que desempeñan labores totalmente diferentes y en los cuales se aplicará una metodología de encuestas, de las cuales se obtendrá información relevante que servirá de insumo para generar los lineamientos que se enfoquen en la disminución de las consecuencias que puede generar el riesgo psicosocial conflicto trabajo-familia en la salud de los colaboradores.

El diseño de los lineamientos cubrirá un periodo de tres (3) meses.

4.3 Limitaciones

Una de las principales limitaciones para el desarrollo de este trabajo es el no poder aplicar una batería de riesgo psicosocial, puesto que el grupo de trabajo de investigación se encuentra conformado por ingenieros ambientales y esta batería solo puede ser desarrollada por profesionales en psicología con licencia en seguridad y salud en el trabajo.

5 Marcos de referencia

5.1 Estado del arte

Para este trabajo, se tienen en cuenta distintas tesis e investigaciones de carácter nacional e internacional referentes al impacto generado por la relación trabajo-familia, las cuales se presentan a continuación:

Caracterización de la relación trabajo-familia en una entidad pública, artículo de la revista de la universidad autónoma de Occidente de Cali, escrito por el Doctor en Psicología Pablo Gutiérrez, la Señora Sixta Popo Magister en derechos humanos y el Psicólogo Jorge Giraldo (Gutiérrez et al., 2017)

Los autores indican que el trabajo-familia son factores interdependientes que hacen parte del desarrollo, la vida y productividad de todos los seres humanos, es por ello que las organizaciones quieren generar estrategias que brinden bienestar a los trabajadores y están abiertas al aprendizaje constante que busca balancear la interacción del ambiente laboral y las expectativas individuales, las cuales puedan cubrir la demanda tanto del entorno familiar como el laboral, logrando una participación efectiva en ambos.

Esta investigación busca identificar como perciben los trabajadores las posibles estrategias de responsabilidad social y familiar implementadas en la organización, a partir de un método cualitativo y cuantitativo de recolección de información realizado a los colaboradores de una entidad ubicada en el suroccidente de Colombia.

Para ello, se realizó una entrevista a los colaboradores teniendo en cuenta cuatro categorías principales: la primera corresponde a políticas referentes a flexibilidad tiempo/espacio, permisos y apoyo familiar; la segunda supervisor, donde se evalúa el apoyo emocional, gestión de políticas y modelos a seguir; en tercer lugar la Cultura, teniendo en cuenta el respeto, los colegas, los impactos, la experiencia, las expectativas, carga y horarios laborales; y, por último, los resultados organizativos e individuales que hacen referencia a la intención de dejar la empresa, salud general, enriquecimiento y satisfacción con el equilibrio trabajo-familia.

Como resultado, se evidencia que las estrategias implementadas por parte de la organización no son percibidas de buena manera por parte de los trabajadores, puesto que ellos refieren que la compañía se enfoca más en cumplir los indicadores y metas y no en apoyar temas concernientes con la familia; además se observa que las políticas existentes de bienestar familiar en la entidad objeto de estudio, no se desarrollan de manera oportuna, lo que supone un aspecto negativo para la salud y bienestar del personal.

Los autores refieren que es importante implementar políticas familiarmente responsables ya que el crecimiento de la persona en la familia proporciona beneficios para la empresa.

La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas, Artículo colombiano escrito por Guillermo Otálora Montenegro, profesor de la facultad de administración en la universidad de los Andes. (Otalora, 2007)

El estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas que se presenta en las personas bajo un estado de tensión nerviosa, producto de diversas situaciones en el ámbito laboral o personal, como por ejemplo ansiedad, exceso de trabajo, situaciones traumáticas, entre otras.

Bajo esta premisa el profesor Guillermo Otalora, utilizó para su estudio dos empresas de servicios de Bogotá, usando el método de medición de encuestas individuales que miden factores como conflicto trabajo familia, estrés y sobrecarga de trabajo, a una muestra de 228 empleados divididos de la siguiente manera: 143 (63%) mujeres y 85 (37%) hombres, los cuales presentaban en promedio una edad de 35 años y antigüedad en la empresa de 9,6 años. Adicional se tuvo en cuenta que estos trabajadores contarán con responsabilidades como hijos, pareja o padres que dependieran de estos.

Entre los resultados se observó, que existe una directa relación entre el trabajo familia y familia trabajo, ya que, si una de estas es afectada por la otra, por ejemplo, si se interfiere en el tiempo familiar por una sobre carga de trabajo, de igual forma se ve reflejada esta insatisfacción en las funciones y rendimiento del trabajo.

El Horario Laboral Como Elemento De Riesgo Psicosocial En Los Profesionales De La Salud, Artículo de la revista multidisciplinaria del consejo de investigación de la universidad de oriente escrita por docentes de seguridad e higiene industrial. (Velázquez et al., 2014)

Según lo expuesto por la revista, el autor menciona que los factores de riesgo psicosociales siempre han existido, solo que se le han subestimado y se le ha dado más importancia a otro tipo de riesgos, también resalta que los factores psicosociales han sido agrupados en cuatro categorías: los relacionados a la adecuación entre trabajo y la persona; las relaciones interpersonales; los aspectos organizativos y por ultimo y no menos importante el tiempo de trabajo, categoría en la que se enfoca este trabajo de investigación.

El autor hace uso de la Evaluación de Riesgos Psicosociales propuesto por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España (INSHT), la cual consta de 44 preguntas. Como resultado de la aplicación de la evaluación, obtuvieron que la jornada laboral no alcanza para el desarrollo total de las actividades cotidianas, y por esta razón deben permanecer más tiempo en los lugares de trabajo para poder cumplir a cabalidad con sus responsabilidades laborales.

Por último, el autor menciona la importancia de comunicar a las autoridades y a los responsables de hacer leyes, el incluir estrategias de prevención, identificación, diagnóstico y tratamiento de las consecuencias que generan los factores de riesgo psicosocial.

Propiedades psicométricas de la versión española del cuestionario de interacción trabajo-familia (SWING). Artículo escrito por docentes de psicología de la Universidad Autónoma de Madrid y Universidad Radboud de Nimega (Moreno et al., 2009)

El autor en este trabajo examinó las características psicométricas de la versión española del Survey Work-Home Interaction-Nijmegen SWING, en una muestra de 283 profesionales de emergencias, de los cuales el 65.4% eran hombres y el 34.6% mujeres, con el fin de evaluar las relaciones trabajo-familia. Actualmente existe un gran interés por analizar la relación entre la vida laboral y familiar.

El procedimiento consistió en aplicar el cuestionario en grupos de 20 a 30 personas con la presencia del investigador. Los participantes debían indicar la frecuencia con la que experimentaban cada situación reflejada en 22 ítems con puntuaciones comprendidas entre 0 nunca y 3 siempre, distribuidos en cuatro factores interacción negativa trabajo-familia, interacción negativa familia-trabajo, interacción positiva trabajo-familia e interacción positiva familia-trabajo.

Finalmente, los resultados encontrados indican que la adaptación del cuestionario de Interacción Trabajo-Familia evidencia propiedades psicométricas satisfactorias, por lo que se considera como una medida válida y fiable para la evaluación de las relaciones entre el trabajo y la familia; y cabe resaltar que puede ser usado como instrumento de la psicología organizacional puesto que favorece las condiciones adecuadas para disminuir el conflicto entre ambos factores.

Síntesis de los Horarios Laborales y su Influencia en la Percepción del Equilibro Trabajo-Familia, Trabajo de grado de la Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud de la Universidad del Rosario de Bogotá (García y Pérez, 2013)

Lograr un equilibrio entre la relación trabajo-familia, es necesario para satisfacer las exigencias de ambas dimensiones de la vida. Sin embargo, no es tarea fácil, si se tiene en cuenta que la mayoría de las personas que trabajan en el sector terciario cumplen una jornada laboral de

más de ocho horas diarias, lo que puede afectar la parte psicológica de las personas tanto en la organización, como en la vida familiar, personal y social.

Las autoras de este trabajo aspirantes al título de psicólogas realizan una investigación, en la cual por medio de la literatura pretenden evidenciar como el factor organizacional de las compañías en cuanto a los turnos laborales afectan el equilibrio trabajo-familia.

Finalmente se generan propuestas respecto a cultura organizacional, por ejemplo, brindar bienestar al trabajador y a su familia a través de ayudas a nivel educativo, incentivos por productividad, alineando las políticas y objetivos de la compañía en beneficio de todos, lo cual permite un mejoramiento continuo, convirtiéndolo en un colaborador productivo para la organización.

Interacción trabajo-familia y salud. Una aproximación desde los actores para la formación integral en la sociedad, Artículo de la revista internacional de investigación e innovación educativa (Vidal y Sánchez, 2017)

El espacio de trabajo-familia puede llegar a verse afectado por el conflicto que representan estas dos esferas; los autores, analizan esta interacción como condicionante de la salud en trabajadores que tienen responsabilidades familiares. En consecuencia, se desarrolló una investigación de campo, transversal, de nivel descriptivo usando encuestas socio demográficas y el cuestionario SWING en una muestra de 82 personas.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se coincide en que los trabajadores cuentan con una red de apoyo familiar, especialmente en el cuidado de los niños; en síntesis, las condiciones de trabajo en el lugar de estudio, a pesar de ciertas dimensiones negativas, principalmente en la

organización del trabajo, no influyeron de manera determinante para generar un impacto de la interferencia trabajo-familia.

La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo,
Editorial club universitario San Vicente. (Fernández, 2010)

El doctor Ricardo Fernández coordinador de seguridad salud y medio ambiente, nombra aspectos de gran importancia, tal como lo es el recurso humano para una empresa, resalta que una compañía puede contar con la mejor infraestructura, la mejor tecnología, la planta industrial o el equipo más moderno, pero recalca que esto no es suficiente para continuar y tener una garantía de éxito en el mercado, y que por el contrario esto depende directamente de una característica de la psicología humana llamada motivación, la cual determina el grado de compromiso de la persona.

El autor define lo siguiente:

Los factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo, así como a la productividad empresarial. (Fernández, 2010, p)

Al igual que Velázquez et al., (2014), este autor menciona la importancia de los factores psicosociales en el mundo laboral y los engloba en los mismos cuatro: los factores relativos a la tarea, a la adecuación entre trabajo y la persona. Los factores relativos a relaciones interpersonales, los factores de los aspectos organizativos y por último los factores al tiempo de trabajo.

Para el año 2010 el 58% de las empresas en todo el mundo han incrementado el nivel de estrés en los dos últimos años, más del 89% de los empleados no se sienten motivados y un 63% de la población encuestada afirman que el mal funcionamiento del ordenador les genera estrés. A todo lo anterior se suma el exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia y desarrollo, falta de apoyo y de calidad de liderazgo, escasas compensaciones y la doble presencia.

Por todo lo anterior, se generan unas consecuencias derivadas de los trastornos psicosociales tales como: Efectos psicológicos los cuales resultan en ansiedad, depresión, insatisfacción y desmotivación laboral, problemas en relaciones personales, problemas de autoestima, trastornos mentales, pérdida de concentración entre otras. También se evidencian los efectos fisiológicos como lo son trastornos cardiovasculares, digestivos, musculoesqueléticos y respiratorios; y por último los efectos sociolaborales tales como baja productividad, aumento de accidentalidad, alteraciones de la vida social y familiar.

El conflicto entre el trabajo y la familia, las estrategias de afrontamiento y el agotamiento: análisis de género y pareja, Artículo de la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España (Segovia y Heras, 2021)

Laura Heras Economista de la American University de Washington, DC y Amparo Osca Segovia profesora de Psicología de la universidad Nacional de Educación a Distancia, UNED de Madrid España, realizan una investigación sobre las relaciones del conflicto trabajo-familia y las estrategias de afrontamiento más efectivas.

Para esto tomaron una muestra de 131 parejas heterosexuales entre los rangos de edad de 37-39 años, en las cuales ambos trabajaban. Realizaron análisis individuales como de pareja, en los cuales se evaluaron tanto el nivel académico de cada uno como los cargos que ocupaban,

mediante un cuestionario que contenía variables sociodemográficas y laborales, además de ocho apartados con ítems en escala de Likert, el cual es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, facilita la medición de actitudes y la identificación del grado de conformidad que tienen los encuestados respecto a la afirmación que le suministren.

Se emplearon variables como WFC (Trabajo-Familia) y FWC (Familia-Trabajo) en los cuales evidenciaron que las mujeres son más influenciadas por FWC es decir la familia primero y los hombres por WFC por agotamiento emocional. Como estrategia concluyeron que la más efectiva para los hombres es el afrontamiento conductual y en mujeres compartir con otras personas, los niveles de conflicto reducen el agotamiento emocional.

Riesgos psicosociales emergentes: el conflicto trabajo-familia, libro de la universidad Carlos III de Madrid. (López, 2020)

La psicóloga María Inmaculada López indica que el conflicto trabajo-familia aparece como un nuevo riesgo psicosocial, el cual surge como resultado de una serie de cambios a nivel económico y social. Los extensos horarios de trabajo o la incorporación de la mujer al mercado laboral generan nuevas estructuras organizacionales y familiares que afectan tanto a la salud individual, física y psicológica, como al rendimiento y comportamiento organizacional.

Las fuentes de este conflicto pueden basarse en el tiempo, la tensión y el comportamiento; el primero cuando tiempo dedicado a desempeñar un rol dificulta el desempeño de otros; el segundo, cuando desempeño de un rol hace que el trabajador este enfadado afectando el comportamiento con otros y el tercero cuando los comportamientos necesarios para desarrollar una determinada actividad son opuestos con los comportamientos relacionados con otras actividades.

La autora refiere, que este conflicto no solo causa problemas en los trabajadores, también es perjudicial para las empresas puesto que se asocia con la rotación del personal, el absentismo, menor rendimiento y productividad, y comportamiento organizacional negativo.

Para finalizar, se manifiesta que las organizaciones cumplen un papel primordial en el equilibrio trabajo-familia y que deben tener en cuenta adoptar una cultura de conciliación y corresponsabilidad, un correcto diseño del puesto de trabajo, y el desarrollo de políticas de bienestar. Esto permite que haya una cultura de la organizacional basada en la flexibilidad y la comunicación abierta, y se recalca la importancia de realizar una prevención e intervención a nivel individual con los colaboradores.

Conciliación trabajo-familia: una mirada desde la perspectiva de la psicología organizacional y del trabajo, trabajo de grado de Psicología de la Universidad Católica de Pereira (Molina, 2011)

En este trabajo la autora plantea un recorrido teórico en torno a la conciliación entre la esfera laboral y familiar, partiendo de las políticas de conciliación entre ambos roles; donde hace énfasis en que la familia ve reducido su espacio ante la presión provocada por la esfera laboral; para el individuo, la familia sigue constituyéndose en un factor esencial en su rol como sujeto, y esta a su vez resulta siendo fuerza decisoria en su desempeño como trabajador, y es desde allí, que se desprende la conciliación de ambos factores.

La conciliación resulta un reto para las empresas, ya que se debe tener en cuenta que son dos espacios y actividades que se deben relacionar y a la vez conciliar; logrando un equilibrio entre ambas. En este sentido es necesario implementar políticas familiares amigables que sean de total beneficio tanto para el trabajador como para la organización.

En conclusión, la autora indica que la conciliación es una herramienta de gran utilidad que pese a estar referenciada en varios estudios, aun no posee una implementación en el contexto laboral puesto que todavía subsisten paradigmas administrativos refugiados dogmas antiguos referentes a entornos con tiempos estrictos de la jornada laboral, espacios únicos y determinados para la realización de las tareas laborales y una mirada desarticulada del individuo con su entorno.

La interacción trabajo-familia en el contexto actual del mundo del trabajo, Universidad Católica de Colombia, (Vesga, 2019)

El señor Juan Vesga es Doctor y magíster en Psicología de la Universidad del Valle, Cali, en la línea de Psicología del Trabajo, este artículo se enfoca en la interacción entre el trabajo y familia de los colaboradores, la creciente tendencia a la desaparición de estas fronteras está generando problemas de riesgo psicosocial puesto que la línea que divide el trabajo y la familia se está desvaneciendo, esto gracias al avance tecnológico el cual ha aumentado de manera considerable durante los últimos años, lo cual permite que los colaboradores se encuentren casi que disponibles las 24 horas del día.

Al contar con una conexión durante todo el día, genera una desventaja que se encuentra asociada al aumento de la jornada laboral e indirectamente a una disminución de las relaciones interpersonales. La relación y los efectos entre las áreas de trabajo y la familia se encuentran dentro de cinco modelos teóricos, los cuales explican las relaciones entre la vida laboral y la familiar, centrándose más en el individuo que en la unidad familiar:

El primer modelo es la teoría del efecto secundario, el segundo es la teoría de la compensación, el tercero se refiere a la teoría de la segmentación, el cuarto la teoría instrumental, y el quinto es la teoría del conflicto.

Las nuevas condiciones laborales han participado en la modificación de las estructuras organizacionales, impactando las relaciones de trabajo y generando un debilitamiento de las fronteras de la vida familiar y laboral, obteniendo como resultado la invasión por completo del ámbito de la vida personal y privada de los colaboradores.

Trabajo y familia: ¿cómo se articula esta frágil relación?, Convergencia. Revista de Ciencias Sociales Universidad Autónoma del Estado de México, (Román et al., 2012)

Los profesores e investigadores de este trabajo se enfocan en las características y complejidades de la conceptualización y medición de la unidad familiar, examinando la actividad laboral y las repercusiones que el trabajo tiene sobre este entorno, así como también el impacto de la dinámica familiar en las actividades laborales.

Los autores emplearon como metodología la aplicación de entrevistas como una herramienta de aproximación al vínculo entre el trabajo y la familia, obteniendo de esta manera información individualizada por colaborador, de los estilos de vida, de las formaciones y las validaciones de la conducta personal.

Como conclusión se tiene que las relaciones laborales afectan de forma directa al vínculo familiar, personal y social del colaborador, puesto que tendrá una reducción del tiempo empleado a nivel personal; además, es importante mencionar que este fenómeno también se puede generar de forma contraria, es decir que si el colaborador posee problemas en el área personal, familiar o

social estos se van a ver reflejados en el ámbito laboral, generando disminución de atención y posibles accidentes por distracción.

La división del trabajo y la familia establece las diferencias entre los colaboradores, e indica que los trabajadores son más libres, más autónomos, mejoran la toma de decisiones, ganan seguridad y compromiso para con la empresa, sus relaciones personales e interpersonales tienden a mejorar, el estrés disminuye y su calidad de vida aumenta.

El conflicto trabajo-familia: riesgo psicosocial para la salud laboral de los trabajadores, Universidad Católica de Pereira (Álvarez & Guerra, 2013)

La docente e investigadora Adaneys Álvarez Ramírez y el estudiante Jesús Roberto Guerra Testa, generan un artículo en el cual se describen los cambios socioculturales que han afectado de forma directa al trabajo y a la familia y de forma indirecta a la reestructuración de los roles asumidos por los hombres y las mujeres, lo que genera riesgos psicosociales que inciden en la salud laboral.

Los autores mencionan que, desde una perspectiva tradicional del modelo de familia antiguo, la mujer cumple con sus labores en el hogar, pero que en la actualidad la mujer también desarrolla actividades laborales en empresas de forma paralela, lo que puede repercutir de forma indirecta en la dimensión laboral y familiar, puesto que en algún momento y por alguna circunstancia pueden superponerse la una a la otra generando una interferencia de roles.

En el artículo se define como conflicto inter-rol cuando se presenta una dificultad entre dos roles, los cuales son asumidos por un mismo individuo y dicha dificultad es generada por la presión que proviene de uno de los roles y que le impide o dificulta el desempeño satisfactorio

del otro rol, lo que hace incompatible el uno con el otro, surgiendo un riesgo psicosocial por estrés en la relación trabajo-familia.

Como conclusión el rol laboral y el familiar implican para las mujeres sobre esfuerzos y mayores responsabilidades, puesto que deben invertir tiempo y un gasto mayor de energía, es por esta razón que sufren consecuencias y se ven reflejadas en el estado de salud física, mental y psicológica.

Como en la mayoría de la información recolectada, este artículo también hace importante el hecho de buscar las reformas necesarias para la obtención de leyes, que acobijen a los colaboradores en materia de riesgos psicosociales, reconociendo que el conflicto trabajo-familia es tan nocivo para la salud y el desempeño de los colaboradores, como lo pueden llegar a hacer los riesgos de tipo biológico o de riesgo químico.

Plan de mediación para el conflicto familia trabajo en una empresa de telecomunicaciones Proyecto de investigación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Montafur, 2019)

El tiempo que se dedica tanto a la familia como al trabajo debe ser de calidad para ambos ámbitos ya que de ellos dependerá cumplir satisfactoriamente con las exigencias de las tareas.

Ana de Lourdes Montufar Córdoba, aspirante a la obtención del título de Psicología Organizacional, realizó el trabajo de investigación, mediante una metodología cuantitativa, en el cual, a 83 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones aplico un cuestionario de 10 preguntas, evaluando temas como la relación laboral, familiar, el desarrollo profesional, el tiempo que dedican a la familia, el trabajo, y estilo de vida cotidiana.

Como conclusión del estudio se determinó que la diferencia de tiempo para el trabajo entre hombres y mujeres no es la misma, ya que la mujer tiene más obligaciones en cuanto al hogar por la discriminación de roles entre estos géneros; por lo cual se presenta una afectación a la calidad de vida familiar por cuidar el aspecto laboral, cambios negativos en el estilo de vida por cumplir horarios laborales y malestar por el no reconocimiento del trabajo bien hecho.

Conflicto trabajo familia, desempeño laboral y perfil laboral de los trabajadores: un análisis de moderación, trabajo de grado de la de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad El Bosque (Arias y Velásquez, 2020)

Es de vital importancia para el ser humano lograr que el equilibrio entre el trabajo y la familia le permita mantener óptimas condiciones en estos dos ámbitos, pero no solo es positivo para la persona sino para las empresas pues estas se verán beneficiadas en los resultados de producción.

Claudia Melissa Arias Rodríguez y Natalia Catalina Velásquez Hernández, estudiantes de administración de empresas de la universidad del bosque, realizaron un trabajo de investigación en el cual utilizaron el método cuantitativo - correlacional, de corte transversal. La muestra de 385 padres de familia de un colegio de los cuales el 64% fueron mujeres y el 36% hombres, con un rango de edad promedio entre los 22 y 58 años, entre otros datos. Se entregaron un total de 585 cuestionarios, de los cuales se obtuvieron 385, es decir que la tasa final de respuesta fue del 65.8% del total.

Se utilizó la metodología SWING, con la cual se evaluaron ítems como hacer más trabajo del que es requerido, auto establecimiento y logro de metas, y la efectividad en el uso del tiempo

y se calificaron en una escala de 1-7 en donde 1=fuertemente en desacuerdo y 7=totalmente de acuerdo.

Los resultados de esta investigación arrojaron que la relación entre conflicto familia-trabajo y el desempeño laboral depende del tipo de empleo. Por otro lado, sugieren que las empresas pueden implementar modelos psicosociales para aumentar la productividad de los empleados, implementando teletrabajo u oficinas digitales, mejorando así sus interacciones sociales y equilibrando la carga de trabajo o factores estresantes.

5.2 Marco Teórico

La mayoría de las personas, hombres o mujeres, dicen que lo más importante en su vida es la familia. Sin embargo, la realidad es completamente diferente porque, en general, las personas dedican más tiempo y energía en el trabajo. El contraste entre los diferentes intereses y energías dedicadas al trabajo o al hogar hace imprescindible entender cómo las personas experimentan las relaciones trabajo-familia, cómo les afecta en el hogar y en qué medida.

Para este trabajo, es importante tener información clave relacionada con el riesgo psicosocial y el conflicto trabajo-familia que nos ayude con el desarrollo del mismo.

5.2.1 Salud en el Trabajo

Según Matabanchoy (2012) la salud laboral, refiere el estado de seguridad física, mental y social en la que se pueden encontrar los trabajadores en sus puestos de trabajo, tiene como finalidad prever medidas de control dirigidas a fomentar el bienestar y minimizar o eliminar los riesgos de enfermedades laborales o accidentes de trabajo. De esta manera, la “salud laboral” se ha convertido en una especialidad de la medicina conocida como “Medicina del trabajo”, pero es a la vez, “un elemento más del concepto de salud integral de la persona” (p.89).

Por tanto, la salud laboral tiene como fin lograr la promoción y conservación del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los colaboradores en sus actividades y a su vez protegerlos de los riesgos que puedan llegar a afectar su salud.

5.2.2 Riesgo Psicosocial

Se define como “aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica mediante percepciones y experiencias influyen en la salud y desempeño de las personas” (Orozco et al., 2019, p. 3).

Se consideran altos causantes de estrés, generando deterioro a la salud física, mental y social, con modificaciones como depresión, agotamiento, pudiendo llegar incluso a provocar la muerte. En cuanto al aspecto laboral, se considera la principal raíz de ausentismo, baja productividad e incremento de accidentes laborales.

5.2.3 Riesgo Psicosocial Laboral

Es una situación o condición que surge como consecuencia de la distribución y contenido del trabajo y la ejecución de la tarea y que posee una alta probabilidad de afectar a la salud de los trabajadores. Los riesgos psicosociales son situaciones con una alta probabilidad de causar daño de forma importante como lo afirma Giner, (2012) y provocan respuestas de inadaptación, de tensión y respuestas psicofisiológicas de estrés.

Según Pando et al., (2016) entre los riesgos psicosociales laborales más comunes, se encuentran

- La insatisfacción laboral: por insatisfacción por los factores organizativos de la estructura de la empresa, por el diseño y contenido del trabajo, por la carga mental, por la organización del tiempo de trabajo o por relaciones personales en el trabajo.

- Estrés laboral, originado por componentes tanto físicos como psicosociales como, por ejemplo: Físicos como iluminación o ruido, personales como personalidad resistente, organizacionales o síndrome de burnout.
- Violencia laboral.
- Acoso psicológico en el trabajo.

5.2.4 Riesgo Psicosocial Emergente

Las condiciones de una situación laboral afín con la distribución, el contenido del trabajo y la ejecución de la labor, con capacidad de perturbar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador se atribuyen al riesgo psicosocial.

Por otro lado, existe también riesgo psicosocial emergente, el cual es generado por el avance de la tecnología, cambios en los métodos de trabajo, y nuevos modelos organizativos que inquietan a nivel mundial. (Pando et al., 2016, p.84)

Son riesgos psicosociales emergentes porque los mismos aumentan el número de factores de peligro que dan lugar al mismo, la exposición al factor de peligro que da lugar al riesgo (nivel de exposición y número de personas expuestas), o el efecto del factor de peligro sobre la salud de los trabajadores empeora (gravedad de los efectos sobre la salud y número de personas afectadas).

Ante la presencia incuestionable de estos “nuevos” riesgos en el trabajo, los sistemas de gestión en Seguridad y Salud Ocupacional deben proponer acciones que permitan el control de las condiciones y la prevención de los accidentes de trabajo y los trastornos de la salud. (Pando et al., 2016, p. 69)

5.2.5 Evaluación de riesgos psicosociales

De acuerdo con Nogareda et al., (2010) en la guía de buenas prácticas de métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales, es una aplicación de estrategias de resolución de problemas; en donde se identifica una situación de riesgo, se diseñan y aplican planes para su control a través de evaluación e implementación de medidas y se analizan los resultados obtenidos. “La finalidad común a toda evaluación de riesgo es conocer cuáles son estos riesgos en una situación determinada, quién está expuesto y qué daños puede provocar. Se persigue contar con datos objetivos que permitan determinar qué factores de riesgo y en qué grado están presentes en una situación de trabajo” (p.31)

5.2.6 Trabajo

El trabajo se considera de forma prioritaria, como un factor de desarrollo en lo familiar, en lo personal, en lo organizacional y en lo social; también se considera como una gran fuente de: Sentido de pertenencia, identidad personal, dignidad, riqueza, utilidad y por supuesto valor. (Mendes et al., 2014, p. 132)

El trabajador es el individuo que realiza una actividad con motivación, disciplina, constancia y esfuerzo, colocando en práctica el conocimiento las habilidades y energías ya sea por medio organizacional, grupal o individual. En un marco tecno económico, jurídico político y sociocultural empleando técnicas, materiales, instrumentos e informaciones sobre objetos. (Mendes et al., 2014, p. 133)

El trabajo requiere de conocimientos, organizaciones y personas, para obtener bienes, servicios y elaborar productos, con lo que se busca generar riqueza, utilidades, satisfacer necesidades, recibir compensaciones y lograr los objetivos psicosociales, económicos y biológicos. (Mendes et al., 2014, p.133)

5.2.7 Psicología del trabajo

La psicología del trabajo se enfoca en el objeto de estudio concreto y a un plano de análisis determinados, dentro de este se evalúan las características individuales, de tipo físico, mental o de personalidad, los cuales influyen en los comportamientos en el trabajo con el propósito de aumentar la satisfacción del colaborador. (Alcover et al., 2012, p 16)

En las etapas iniciales la psicología del trabajo se definía como la disciplina científica de tipo aplicado, la cual se centra en estudiar la conducta de los individuos en el trabajo, analizando todo lo anterior en un plano individual.

Por otro lado, la psicología del trabajo es una disciplina fundamentalmente básica o aplicada por que se enfoca en describir, explicar y predecir por medio de teorías científicas contrastando fenómenos que se generan en el contexto laboral, está orientada a prevenir e intervenir sobre los problemas reales que se producen en el trabajo, mejorando de esta manera la calidad de la vida laboral de las personas. (Alcover et al., 2012, p.17)

5.2.8 Familia

La familia es el conjunto de individuos unidos por un parentesco el cual puede ser de lazos de sangre o constituido y reconocido legal y socialmente.

Se considera como el patrón u organización más impórtate para la socialización de la persona. Son los padres y hermanos los principales desarrolladores de la personalidad de los individuos, generando conductas, modelos de rol y maneras de educación.

Así mismo Slocum, (2009) indica que el contexto de la familia es el principio fundamental del desarrollo de la personalidad, influyendo el nivel socioeconómico, el tamaño, la religión, ubicación geográfica, la raza, el orden de nacimiento, el nivel de estudios de los integrantes, entre otros (p.41).

5.2.9 Conflicto Trabajo – Familia

De acuerdo con Slocum (2009), los seres humanos asumen diversos roles en la vida como ser parte de una familia, de un grupo de amigos, empleado, voluntario de bomberos, instructor de algún deporte o actividad física, entre muchos otros, pero no todos están relacionados con el tema laboral, solo uno hace parte de este aun teniendo en cuenta que las personas pueden tener más de un trabajo al tiempo. Estos roles pueden llegar a convertirse en fuentes de estrés si no manejan adecuadamente (p.199). Asimismo, el trabajo por lo general solo compensa algunas insuficiencias de las personas y conduce al logro de las metas de la minoría.

Del mismo modo, existen diferentes objetivos y obligaciones que entran en conflicto con los objetivos profesionales como, por ejemplo, la necesidad de las personas de compartir con la familia o de tener tiempo para ellos mismos, lo que puede entrar en conflicto con el tiempo adicional que tienen que trabajar para prosperar en sus carreras.

Un alto número de parejas que trabajan en las cuales ambos son profesionales y tienen hijos ha generado que el conflicto de roles familiares y laborales se aumente y sea tendencia en las empresas como un riesgo a considerar. (Slocum, 2009)

De igual forma, Carlson et al, (2000, como se citó en, Scaglia, (2021) afirman que las demandas de trabajo pueden afectar el desempeño del individuo en su vida familiar y laboral; advirtiendo que el conflicto trabajo-familia posee un proceso dual y bidireccional y unas fuentes basadas en tiempo, tensión y comportamiento (López, 2020). Teniendo en cuenta tanto las direcciones como las fuentes se sostiene que existen seis dimensiones del fenómeno, que se presentan en la tabla 1.

Tabla 1*Dimensiones del conflicto trabajo-familia*

		Direcciones	
		La familia interfiere con el Trabajo	El trabajo interfiere con la familia
Formas	Tiempo	Interferencia temporal de la familia con el trabajo	Interferencia temporal del trabajo en la familia
	Tensión	Interferencia del stress laboral en la familia	Interferencia del stress familiar en el trabajo
	Comportamiento	Interferencia del comportamiento laboral en la familia	Interferencia del comportamiento familiar en el trabajo

Nota. La tabla ilustra la interrelación de las seis dimensiones. Tomado de *Conflicto trabajo-familia y su impacto sobre el síndrome de burnout* (p.12), Scaglia, 2021

5.2.10 Cuestionario Survey Work-Home Interaction-Nijmegen SWING

El cuestionario de Interacción trabajo-familia es instrumento usado para estudiar la relación positiva y negativa entre el trabajo y la familia (Silvestre et al., 2019); fue desarrollado por Geurts, Taris, Kompier, Dikkers, van Hooff y Kinnunen, el cual se basa en el concepto de interacción trabajo-familia, definiéndolo como:

“un proceso en el que el comportamiento de un trabajador en un dominio (por ejemplo, en casa) es influido por determinadas ideas y situaciones (positivas o negativas) que se han construido y vivido en el otro dominio (por ejemplo, en el trabajo)” (Moreno et al., 2009).

El instrumento contenía 27 ítems que posteriormente se redujeron a 22 con formato de respuesta tipo Likert, además propone la existencia de cuatro subescalas según la dirección de la interacción (trabajo-familia o familia-trabajo) y según el tipo de relación existente entre ambos dominios (positiva o negativa):

- Interacción negativa trabajo-familia
- Interacción negativa familia-trabajo
- Interacción positiva trabajo-familia
- Interacción positiva familia-trabajo

5.2.11 Pirámide de Maslow

Se conoce como la Jerarquía de las necesidades, en la cual Abraham H. Maslow indicó “que las personas poseen un conjunto complejo de necesidades muy fuertes que se pueden ordenar en forma de niveles jerárquicos” (Slocum, 2009, p. 131)

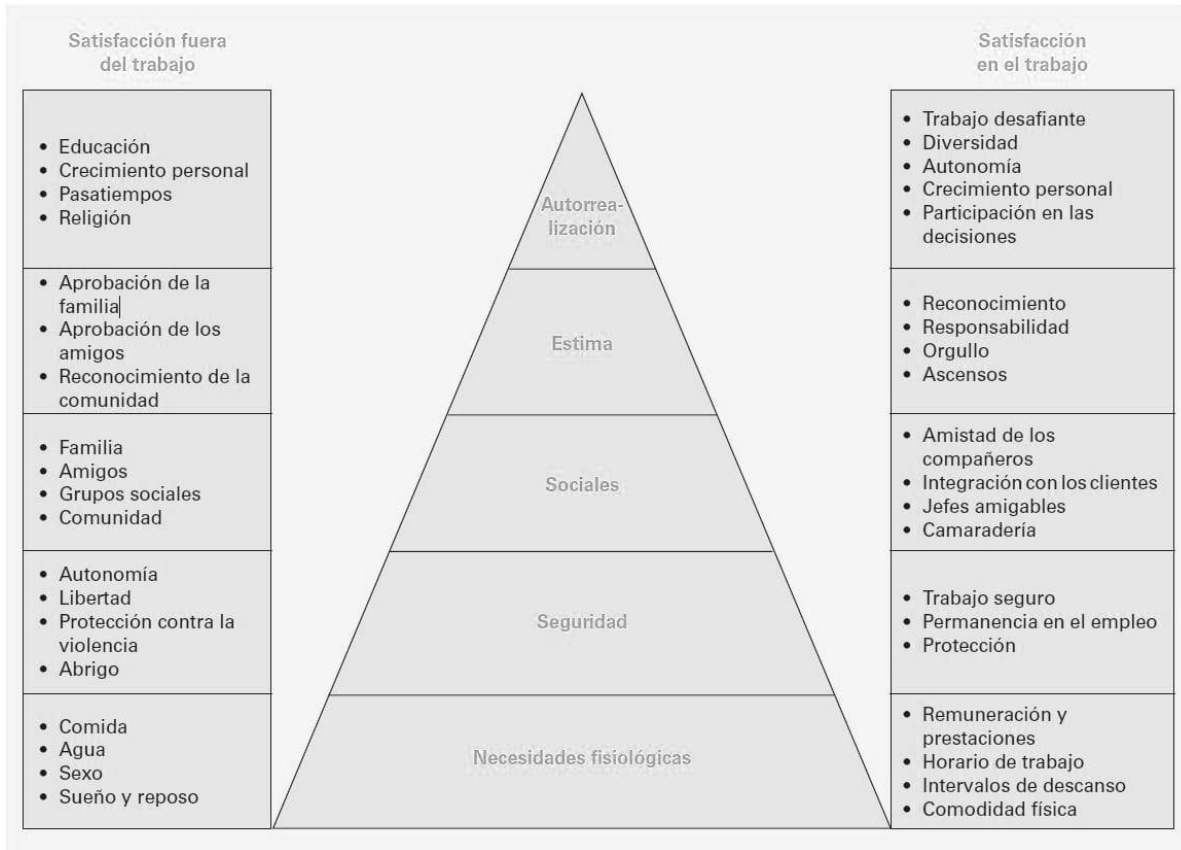
Se basa en los siguientes supuestos:

- Cuando una necesidad queda satisfecha, disminuye su potencial para motivar. Sin embargo, cuando una necesidad queda satisfecha otra necesidad surge de manera gradual, por lo cual las personas siempre luchan por satisfacer alguna necesidad.
- La red de necesidades de casi todas las personas es muy compleja y distintas necesidades afectan su comportamiento en un momento determinado.
- En general, se deben satisfacer las necesidades de niveles bajos antes de que las necesidades de niveles altos estén tan activas como para impulsar un comportamiento.
- Existen más formas de satisfacer las necesidades de niveles altos que las de niveles bajos.

El modelo se basa en cinco clases de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de estima y de autorrealización representadas en la figura 1

Figura 1

Necesidades Pirámide de Maslow



Nota. Se evidencian las cinco categorías de necesidades ordenadas con base en la jerarquía establecida por Maslow y sus implicaciones fuera y dentro del trabajo. Tomado de *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (p.243), por Chiavenato, 2009.

Dichas necesidades son descritas por Arnold et al., (2012) a continuación

- Necesidades fisiológicas: inherentes a toda persona, importantes para la supervivencia, manifiestan la intención del alimento, abrigo, aire, sexo y agua entre otras, es decir, las necesidades biológicas más antiguas y primordiales.
- Necesidades de seguridad: busca una situación de orden, simbolizan el anhelo de tener estabilidad, seguridad, ausencia de dolor, de amenazas o enfermedades.

- Necesidades de afiliación: o sociales representan el deseo de amistad y amor; así como un sentimiento de pertenencia.
- Necesidades de estima: el deseo de tener sentimientos de realización, valía personal y reconocimiento o respeto por las personas que sean importantes para uno.
- Necesidades de autorrealización: solo se satisface cuando las demás necesidades son suficientemente logradas, implican que las personas reconozcan el potencial que tienen y su capacidad para ser todo lo que pueden ser.

Es por todo lo anterior que la pirámide de Maslow es de vital importancia para las organizaciones en el factor de riesgo psicosocial, ya que se relaciona directamente con la motivación de los empleados, mejorando su calidad de vida lo que hace que este produzca más y mejor.

5.2.12 Estrés

El estrés por lo general suele ser causado por la sobrecarga laboral, por el desarrollo de las labores bajo presión, supervisión y apoyo insuficiente, monotonía, malas condiciones ambientales como exceso de ruido, mala iluminación entre otros.

Cuando el personal sufre de estrés temporal es decir a corto plazo, se manifiesta por medio de dolor de estómago, mal humor y también nerviosismo, Cuando el estrés pasa a ser de largo plazo, genera grandes daños a la salud entre ellos están: problemas en los riñones, presión arterial alta, problemas en el corazón y por último ulcera estomacal entre otros (Chávez, 2015, p.61).

Existe un estrés umbral el cual se define como: el nivel de estrés que puede ser soportado por una persona, sin que este impida su normal desempeño, existen individuos que son capaces de tolerar un alto umbral de estrés, sin que este afecte el normal desarrollo de sus labores y con

un índice de desempeño favorable. De forma contraria, también existen personas con un umbral de estrés muy bajo, y muestran poca tolerancia a situaciones de tensión, lo que afecta directamente al desempeño y crea condiciones desfavorables (Chávez, 2015).

5.2.13 Estrés relacionado con el trabajo

El comportamiento humano en el ámbito laboral, según (Arnold et al., 2012), el estrés y se asocia al stringere palabra que proviene del latín y traduce apretar, otra de las definiciones para el estrés es que hay condiciones externas que ejercen cargas negativas sobre la persona, lo que genera una tensión (p. 387).

Con el estado fisiológico de las personas que se encuentran en situaciones de peligro, o que se encuentren experimentando emociones y sentimientos de estrés demasiado fuertes, tienden a generar dos comportamientos el de lucha o en su defecto el de huida, lo que es generado por la secreción de adrenalina del cuerpo; por lo anterior se hace evidente que no todas las personas reaccionan de la misma manera y esta es la explicación Arnold et al., (2012) el estrés es posible medirlo y existe un método conocido como síndrome de adaptación general, el cual se encuentra conformado por tres etapas:

- la primera, se encamina a la reacción de alarma, en la cual la fase inicial es de baja resistencia y es seguida por una reacción opuesta, permitiendo de esta manera que los mecanismos de defensa se activen.
- La segunda, consiste en la resistencia, se debe adaptar de manera completa y si se ejecuta de forma adecuada, la persona regresa al equilibrio, por otro lado, si el agente que genera el estrés continuo o los mecanismos de defensa no funcionan, se deberá aplicar la tercera etapa.

- Y la tercera consiste en el agotamiento, donde los mecanismos adaptativos colapsan, con todo lo anterior es posible entender las causas y posibles consecuencias del estrés laboral (Arnold et al., 2012, p.387).

5.2.14 Síndrome de Burnout

Al igual que Maslach y Jackson (1981, como se citó en (Osorio & Ponce, 2022) definen el Síndrome de Burnout como “el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir frecuentemente entre los individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas”.

Este síndrome es considerado a nivel mundial como una reacción al estrés crónico laboral, el cual se manifiesta con el tiempo y es acumulativo y que es más frecuente que se desarrolle en cargos de personal que maneje relaciones con otras personas como por ejemplo personas enfermas de gran dependencia, o personas conflictivas (Martínez, 2010, p.46)

En síntesis, Martínez (2010) concluye que actualmente se aplica el síndrome de Burnout a diversos grupos de profesionales que incluyen desde directivos hasta amas de casa, desde trabajadores en los ámbitos sociales hasta voluntarios de organizaciones del Tercer Sector; y se acepta que el síndrome es el resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y ante el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces. Es decir, que en el ámbito individual, los sujetos, en su esfuerzo por adaptarse y responder eficazmente a las demandas y presiones laborales, pueden llegar a esforzarse en exceso y de manera prolongada en el tiempo, lo que acarrea esa sensación que ellos describen como “estoy quemado”; mientras en el ámbito laboral, en que se producen la mayoría de los casos estudiados –cada día más por interés de las empresas-, la sensación de que el rendimiento

es bajo y la organización falla conduce al deterioro en la calidad del servicio, absentismo laboral, alto número de rotaciones e incluso, abandono del puesto de trabajo.

5.2.15 Organización

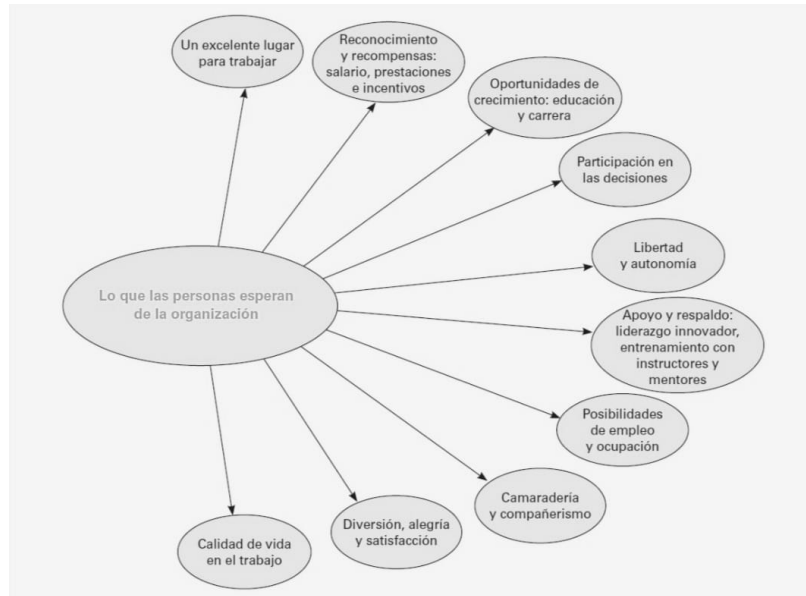
Es un conjunto de individuos que trabajan en equipo y se reparten las tareas en forma apropiada con el fin de cumplir una meta en común. Las organizaciones son además aparatos sociales que permiten a bastantes personas combinar sus esfuerzos y conseguir juntas fines que podrían ser inalcanzables en forma personal. Conforman un sistema cooperativo racional, o sea, los individuos deciden apoyarse entre sí para conseguir metas habituales. (Chiavenato, 2009, p.24).

Por su parte, los recursos humanos de las empresas permanecen conformados por individuos y conjuntos de acuerdo a Chiavenato (2009, p.24), es decir, por la población que ejerce ocupaciones y hace contribuciones que permiten a la organización servir para un objetivo especial. No obstante, para que los individuos logren ofrecer resultados y ayudar a la prosperidad de las empresas requieren recursos físicos y materiales como tecnologías, materias primas, grupos, instalaciones y dinero, los cuales son manejados o procesados por personas.

Los individuos sienten la necesidad de ingresar a una organización para utilizar sus aptitudes y capacidades, laborar y quedar en ella en funcionalidad de varias posibilidades, que no son las iguales para todos, sin embargo, muestran ciertas similitudes. Adicional esperan de la organización diferentes beneficios que cumplan con sus expectativas, las cuales se visualizan en la figura 2.

Figura 2

Las expectativas de las personas en las organizaciones



Nota. Muestra las expectativas de las personas ante la organización. Tomado de *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (p.33), por Chiavenato, 2009

5.2.16 Cultura Organizacional

Hace referencia al conjunto de creencias, valores y actitudes compartidas por cada miembro de la organización, lo que permite ser un elemento de gran importancia para impulsar la productividad y la competitividad de la misma; ya que identifica tanto las capacidades intelectuales como el trabajo e intercambio de ideas. Esto facilita la ejecución de las actividades de la empresa en un clima y una entrega laboral óptimos para el nivel de producción (Vertel et al., 2013, p.351).

Sin embargo, uno de los factores de riesgo más importantes en el comportamiento organizacional es la adicción al trabajo; por lo que algunas culturas organizacionales incentivan los comportamientos de sus trabajadores que desbordan los horarios oficiales establecidos, dejando a un lado su ámbito personal y familiar. Esto puede provocar un fenómeno de contagio

social, debido al exceso de horas que dedican al trabajo tanto directivos como empleados dejando de lado su ámbito familiar. (Alcover et al., 2012)

5.2.17 El trabajo y la salud desde el comportamiento organizacional

El comportamiento o psicología organizacional está centrado en el estudio de las condiciones, actitudes, conductas y experiencias en el sitio de trabajo, y la manera cómo influye en el rendimiento y satisfacción de los trabajadores desde el punto de vista personal, interpersonal y organizacional.

Es necesario resaltar que su propósito no radica únicamente en comprender estas dinámicas y producir conocimiento, también trata de facilitar métodos y políticas que permitan a los colaboradores alcanzar su máximo potencial, con miras a lograr la efectividad que requiere la organización, dando cumplimiento a los objetivos y, a su vez, protegiendo la salud de todos los trabajadores.

En este sentido, al trabajo no solo se le atribuyen la realización de tareas, éste también brinda recursos económicos, permite organizar el tiempo y las rutinas, brinda un espacio para las relaciones fuera del ámbito familiar, genera un estatus profesional haciendo que se convierta en una fuente de auto respeto logrando el cumplimiento de los objetivos personales y reconocimiento por parte de los demás.(Alcover et al., 2012)

Por consiguiente, en la actualidad se busca que las organizaciones tengan una cultura que posea un ambiente de trabajo saludable, brindando a los colaboradores instrumentos que permitan satisfacer sus necesidades logrando un completo estado de bienestar físico, mental y social.

5.2.18 Conciliación trabajo-familia

“Desde la entrada de la mujer en el mercado laboral remunerado, los roles en la familia han sido modificados poco a poco, la mujer siempre ha trabajado, solo que hasta los últimos tiempos se le ha permitido el derecho al trabajo y a su digna remuneración, a lo que se refiere que las mujeres deben cumplir con las obligaciones de la casa y las actividades que se les asignen en el trabajo, la exposición a la sobrecarga laboral causa un mayor estrés, dolores de cabeza, dolor de espalda, mal genio entre otros, pues saben que no pueden descuidar la relación trabajo-familia” de acuerdo a lo expuesto por Debeljuh & Destéfano, 2015, p.50).

En el 2015, Debeljuh y Destéfano, (2015) mencionan que “Se han generado también nuevos comportamientos y roles en las familias, puesto que, en estos tiempos, los padres de familia se encuentran más dispuestos a colaborar con los que haceres de la casa, pues saben y entienden lo agotador que es el trabajar durante toda una jornada laboral. Hoy en día, aunque hay avances importantes, la mujer sigue contribuyendo más del doble en el hogar, aunque ambos trabajen tiempo completos”.

Por todo lo anterior y gracias a la conciliación trabajo-familia surge la definición de un nuevo padre o también llamado padre moderno: que de acuerdo con Debeljuh y Destéfano (2015) “se define como un hombre que quiere participar activamente en casa y disfrutar de la vida con sus hijos y su pareja.

La perspectiva de conflictos también analiza el impacto de distintos factores en negativo, en otras palabras, se examina el posible impacto de la falta de conflicto en las variables tales como: el estrés, el cansancio, el alcoholismo, el divorcio y la desmotivación, las cuales surgen también de la conciliación trabajo-familia.

5.3 Marco legal

El marco legal constituye un elemento primordial para el desarrollo de este trabajo ya que nos proporcionara las bases de las normas en relación con puntos importantes como lo son peligro psicosocial, estrés, cultura organizacional, entre otros, que afectan la productividad de la organización.

Ley 9 de 1979:

Por la cual se dictan las medidas sanitarias para la protección del medio ambiente, suministro de agua, salud ocupacional, saneamiento de edificaciones, alimentos, drogas, medicamentos, cosméticos y similares, vigilancia y control epidemiológico, desastres, defunciones, traslado de cadáveres, inhumación y exhumación, trasplante y control de especímenes, artículos de uso doméstico, vigilancia y control y derechos y deberes relativos a la salud (Congreso de la Republica, 1979).

Decreto 614 de 1984

Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país; asimismo, el capítulo 1 artículo 2 literal c, señala el objeto de la salud ocupacional: “proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo” (Presidencia de la Republica, 1984).

Resolución 1016 de 1989

Reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

En su artículo segundo, el programa de Salud Ocupacional se basa en la planificación, organización, ejecución y evaluación de las ocupaciones de medicina preventiva, medicina del trabajo, limpieza y estabilidad industrial, tendientes a conservar y mejorar la salud personal y colectiva de los trabajadores en sus actividades y que tienen que ser hechas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria (Ministerio de trabajo y seguridad social, 1989)

Ley 1010 de 2006

Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Dentro de estos conceptos se garantiza trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral (Congreso de la Republica de Colombia, 2006)

Resolución 2646 de 2008

Por medio de la cual se establece cuáles son los componentes psicosociales que el empleador debería evaluar en el trabajador a fin de detectar y prevenir alguna anomalía que logre provocar afectaciones en la salud de sus trabajadores y el ambiente gremial.

Los componentes psicosociales que se evalúan son los intralaborales como administración de la organización, interface personal, condiciones laborales, entre otras; los componentes extralaborales realizan alusión al tiempo de ocio del trabajador y finalmente los componentes particulares donde se incluye la información sociodemográfica y de salud.

Así mismo se evidencian, en el artículo 6 factores psicosociales intralaborales, artículo 7 factores psicosociales extralaborales y artículo 8 factores psicosociales individuales.

Adicionalmente del artículo 6 al 12 del capítulo II se establecen los lineamientos de

identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos (Ministerio de salud, 2008)

Resolución 652 de 2012

Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones, cabe resaltar que se establece la responsabilidad que deben tener los empleadores y las administradoras de riesgo laboral frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.

Igualmente, la resolución establece que, al constituirse el Comité de Convivencia como medida preventiva, éste contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo. (Ministerio de trabajo, 2012)

Resolución 1356 de 2012

Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012, adicionalmente se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo (Ministerio de Trabajo, 2012).

Ley 1562 de 2012

Modifica el sistema de riesgos laborales decreto 1295 de 1994 y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del confort físico, mental y social de los trabajadores en cada una de las actividades (Congreso de Colombia, 2012).

Ley 1616 de 2013

Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones, donde cuyo objetivo es asegurar el ejercicio pleno del derecho a la salud psicológica a la población de Colombia, priorizando a los niños, niñas y adolescentes, por medio de la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la atención integral e integrada en salud psicológica en el campo del sistema general de seguridad social en salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la constitución y con fundamento en el enfoque promocional de calidad de vida y la estrategia y principios de la atención primaria en salud.

El Ministerio de Salud y Defensa Social al igual que las Instituciones Prestadoras de Salud, públicas y privadas, deberán implantar protocolos de atención que incluyan un equipo interdisciplinario que logre satisfacer las necesidades de los individuos que padecen de trastornos mentales.

Los puntos más relevantes que incluye la Ley son:

- La adecuación de los servicios en el marco del Plan Obligatorio de Salud (POS).
- El enfoque preferencial a niños y adolescentes.
- La implementación de acciones integrales para prevenir conductas como el acoso escolar, el estigma y la discriminación, la violencia, y la conducta suicida.
- El fortalecimiento de la salud mental comunitaria, involucrando de manera activa a los pacientes, cuidadores, familias y sus organizaciones, y a la misma academia, en las diferentes modalidades de atención en salud mental.
- La creación de una instancia especializada a nivel nacional denominada Consejo Nacional de Salud Mental (Ministerio de Salud, 2013).

Decreto 1443 de 2014

Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

El presente decreto tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión.

Se define la seguridad y salud en trabajo como la disciplina que trata la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por el trabajo, también define el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Da claridad de la política de seguridad y salud en el trabajo, menciona los requisitos de la política, los objetivos, las obligaciones del empleador, las obligaciones de las ARL (Ministerio de trabajo, 2014a).

Decreto 1477 de 2014

Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales.

El presente decreto tiene por objeto expedir la tabla de enfermedades laborales, que tendrá doble entrada: i) agentes de riesgo, para facilitar la prevención de enfermedades en las actividades laborales, y ii) grupos de enfermedades, para determinar el diagnóstico médico en los trabajadores afectados este decreto también nos habla de la relación de causalidad, de la determinación de la causalidad, de las prestaciones económicas y asistenciales relaciona los

agentes psicosociales por medio de una tabla de enfermedades laborales que pueden originarse por agentes psicosociales como:

Trastornos psicóticos agudos y transitorios (F23), Depresión. (F32), Episodios depresivos (F32.8). Trastorno de pánico (F41.0), Trastorno de ansiedad generalizada (F41.1), Trastorno mixto ansioso-depresivo (F41.2), Reacciones a estrés grave (F43)., Trastornos de adaptación (F43)., Trastornos adaptativos con humor ansioso, con humor depresivo, con humor mixto, con alteraciones del comportamiento o mixto con alteraciones de las emociones y del comportamiento (F43.2)., Infarto agudo de miocardio (I21)., Ataque isquémico cerebral transitorio sin especificar (G45.9). (Ministerio de trabajo, 2014b).

Decreto 2362 de 2015 día del trabajo decente en Colombia

Por el cual se adiciona al Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, un Capítulo 4 que establece la celebración del Día del Trabajo Decente en Colombia (Ministerio de trabajo, 2015b)

De acuerdo al ministerio del trabajo, “el presente decreto, establece el día 7 de octubre de cada año como fecha para celebrar el día del trabajo, con el objetivo de congregar a los actores en torno a políticas, planes, programas, proyectos y acciones en caminadas al trabajo decente, buscando de esta manera, programas y actividades de promoción, divulgación, capacitación y prestación de servicios en relación al trabajo decente en todo el territorio nacional”.

Sus principales objetivos son: vincular a todos los sectores, desarrollar actividades de promoción y divulgación, establecer alianzas de cooperación entre los diferentes gremios, posicionar la política pública de trabajo decente, evaluación del desarrollo de la política y por último sensibilizar a las empresas, trabajadores y ciudadanía en general sobre la importancia del trabajo decente (Ministerio de trabajo, 2015b).

Decreto 1072 de 2015

“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Artículo 2.2.4.6.8 en el cual se establecen las obligaciones de los empleadores como: La protección de la seguridad y salud de los trabajadores, definir, firmar y divulgar la política de seguridad y salud en el trabajo, asignar y comunicar las responsabilidades, hacer la rendición de cuentas al interior de la empresa en cuanto al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo” (Ministerio de trabajo, 2015a)

Debe definir y asignar los recursos financieros, humanos, técnicos para el diseño, implementación y revisión de la mejora continua, cumplimiento de los requisitos y otros requisitos aplicables, hacer gestión en cuanto a peligros y riesgos, establecer un plan de trabajo anual de seguridad y salud en el trabajo. El Artículo 2.2.4.6.11 establece que la capacitación en SST se encuentra a cargo del empleador o contratante, y este es quien define los requisitos de conocimiento y de práctica de sus colaboradores, de igual manera tendrá que definir los diferentes temas de capacitación, con el propósito de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales (Ministerio de trabajo, 2015a).

Resolución 2404 de 2019

Por medio de la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos a la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones (Ministerio de trabajo, 2019b).

En 2019, el ministerio de trabajo ha concluido que esta resolución tiene por objeto la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial, nombra los diferentes instrumentos de evaluación y guías de intervención. La

presente resolución aplica para todos los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los de contratos por obra civil, comercial o administrativo.

La periodicidad de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial se debe hacer de forma periódica de acuerdo al nivel de riesgo de la empresa, si el riesgo es alto se debe hacer como mínimo una vez al año. Por otra parte, también menciona la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosocial y nombra cada uno de los cuestionarios que se deben realizar (Ministerio de trabajo, 2019b).

Resolución 0312 de 2019

Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST. Aplica para los empleadores públicos, privados, contrato obra civil, comercial o administrativo, trabajadores dependientes e independientes, agremiaciones y asociaciones entre otros (Ministerio de trabajo, 2019a).

“Establece los estándares mínimos para las empresas, empleadores y contratantes que tengan diez o menos trabajadores clasificados con un nivel de riesgo I, II o III. Establece los responsables para el diseño e implementación del sistema de gestión de seguridad y salud del trabajo el cual podrá ser desarrollado por técnicos en seguridad y salud en el trabajo. Estas empresas contarán con el apoyo permanente de los consultorios de riesgos laborales, los gremios y las empresas contratantes” (Ministerio de trabajo, 2019a).

Por otro lado, también establece las responsabilidades de las administradoras de riesgos laborales, las cuales son: Dar asesoría, asistencia y acompañamiento técnico en capacitaciones, la identificación de peligros y las medidas de prevención y control de los mismos (Ministerio de trabajo, 2019a).

Se establece que las empresas y las unidades de producción agropecuaria con diez o menos trabajadores, clasificadas con un nivel de riesgo IV o V, deben cumplir con los estándares mínimos aplicables a empresas con más de cincuenta trabajadores. En su capítulo número II define los estándares mínimos para empresas de once a cincuenta trabajadores clasificados en un nivel de riesgo I, II o III. Se establece que el diseño e implementación del SG-SST, podrá ser realizado por un tecnólogo en SST, con licencia vigente en SST (Ministerio de trabajo, 2019a).

En el capítulo III, el Ministerio de trabajo (2019) define los estándares mínimos para empresas de más de cincuenta trabajadores, clasificadas con riesgo I, II, III, IV o V y de cincuenta o menos trabajadores con riesgo IV o V. el diseño e implementación del SG-SST podrá ser realizado por profesionales en SST, profesionales con posgrado en SST, que cuenten con licencia en SST vigente y el curso de 50 horas.

En el capítulo IV nombra las disposiciones comunes para todas las empresas, empleadores y contratantes, habla de los estándares mínimos en el lugar de trabajo, la acreditación en SST, las obligaciones del empleador o contratante, la afiliación irregular en riesgos laborales mediante asociaciones o agremiaciones. También nos dice las a fases de adecuación, transición y aplicación para la implementación del SG-SST con estándares mínimos (Ministerio de trabajo, 2019a).

Circular 0064 de 2020

Establece las acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por SARS-COV-2 en Colombia (Ministerio de trabajo, 2020)

De acuerdo al Ministerio de trabajo “Se debe cumplir con la normatividad, guías y lineamientos adaptados por la pandemia, para la intervención de los factores psicosociales, promoción de la salud mental y la prevención de los problemas y trastornos mentales generados por el COVID 19, Se describen los aspectos psicosociales de trabajo en casa y se recomienda la ejecución de medidas como: ocho horas de trabajo diario y 48 horas semanales, si por petición del empleador debe trabajar por una jornada superior, se pagarán horas extras y recargos por dominicales y festivos”.

No se podrán establecer sobrecargas adicionales en el servicio, se debe promover la realización de las pausas activas, se debe respetar el horario de trabajo pactado en el contrato, los mensajes de textos, correos y llamadas serán respondidos dentro del horario de trabajo. La comorbilidad, trabajo y aspecto psicosocial: para esta labor se establece el censo de los trabajadores que cuenten con morbilidades que los hagan más vulnerables al contagio del COVID 19, se debe respetar la incapacidad de los colaboradores, y contemplar el trabajo desde casa, la telemedicina y la reubicación laboral temporal, con el fin de evitar su propagación en la empresa (Ministerio de trabajo, 2020).

Por último, establece las responsabilidades de las empresas, las responsabilidades de las administradoras de riesgos laborales, las responsabilidades de los trabajadores y las posibles sanciones por el incumplimiento de lo establecido en la presente resolución (Ministerio de trabajo, 2020)

GTC-ISO 45003 de 2021

Guía técnica colombiana para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Seguridad y salud psicológicas en el trabajo. Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales. (Organismo Internacional de Estandarización [ISO], 2021)

En este documento se podrán encontrar las directrices para la gestión de riesgo psicosocial dentro de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Toma como referencia lo establecido en la Norma ISO 45001 de 2021, con lo cual las organizaciones previenen las lesiones, el deterioro de la salud y promueven el bienestar en el trabajo.

Esta guía técnica es aplicable a todo tipo de organizaciones, de todos los tamaños y en todos los sectores, para el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua de lugares de trabajo seguro y saludables. (ISO 45003, 2021).

6 Marco Metodológico de la Investigación.

A continuación, se explican los mecanismos utilizados para realizar el análisis de la problemática, teniendo en cuenta el tipo de investigación, el enfoque y las fuentes de información usadas para el desarrollo del trabajo.

6.1 Paradigma

El desarrollo de este trabajo está fundamentado en una perspectiva interpretativa, centrada en el entendimiento del significado de las acciones del ser humano con un enfoque que corresponde al paradigma cualitativo, el cual se basa en el desarrollo de preguntas antes, durante y después de la recolección y análisis de datos; lo cual permite identificar cuáles son los interrogantes de la investigación más importantes para después perfeccionarlos y responderlos, basados en una lógica y proceso inductivo (explorar, describir y luego generar perspectivas teóricas) que va de lo particular a lo general (Fernández y Baptista, 2014)

6.2 Método de Investigación

Se describe como analítica, debido a que se desarrolla una revisión de la literatura que involucra identificar, consultar y obtener la bibliografía de otros materiales que sean útiles para los fines del análisis, de donde se tiene que sustraer y recopilar la información importante y

fundamental para enmarcar nuestro problema de investigación, junto con un estudio de los datos que permite dar soluciones ante situaciones diarias, planteando actividades de optimización, programas, tácticas y la mejora de procesos, fomentando el cambio y la transformación por medio del análisis de un entorno social.

6.3 Tipo de Investigación

En el presente trabajo y según (Fernández y Baptista, 2014) “se emplea el tipo de investigación cualitativo con alcance exploratorio descriptivo”, en el cual los investigadores buscan desglosar las diferentes situaciones y contextos a los cuales los colaboradores se encuentran expuestos en temas de riesgo psicosocial.

En esta investigación también se obtienen datos cuantitativos y cualitativos, puesto que se busca especificar los perfiles sociodemográficos del grupo de personas objeto de estudio, en el cual se describirá la relación trabajo-familia. Por otro lado, se realizará la aplicación de la encuesta Swing (Survey Work-Home Interaction-Nijmegen) a la totalidad de los colaboradores del Restaurante la Primavera, lo que arrojará como resultado la información que ayudará a describir y explicar, los diferentes riesgos psicosociales emergentes por la interacción trabajo-familia.

6.4 Fases de la Investigación

6.4.1 Fase 1

Partiendo de la información recolectada se logra reconocer la importancia que tiene el riesgo psicosocial laboral, por lo que se hace necesario implementar un instrumento que permita identificar las condiciones de los trabajadores del restaurante La Primavera, con el propósito de lograr un acercamiento a las situaciones que puedan llegar a afectar su bienestar en relación al conflicto trabajo-familia.

6.4.2 Fase 2

Se aplicará una encuesta sociodemográfica y el instrumento SWING para la recolección de información de las propiedades psicométricas de los empleados del restaurante, identificando el impacto que genera mayor conflicto. El cuestionario fue desarrollado por S. Geurts y colaboradores, es una herramienta vital para la identificación de propiedades psicossométricas que permite evaluar la relación trabajo familia.

El resultado detalla la cuantificación a la afectación de la salud del trabajador, en cuanto a riesgo psicossocial como consecuencia de la exposición de éste a la combinación del entorno laboral y familiar. Una adecuada implementación y análisis permite realizar recomendaciones y medidas de control que ayudaran a mitigar, eliminar o evitar que este riesgo se materialice ocasionando enfermedades laborales.

6.4.3 Fase 3

Tomando como base los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento SWING para la recolección de información de las propiedades psicométricas de los empleados del Restaurante La Primavera, se procederá a analizar los resultados de la prueba aplicada de tal forma que se pueda verificar la totalidad de ítems evaluados y establecer un orden por rangos de mayor a menor ponderación. Inmediatamente se procederá a realizar la priorización de los factores de riesgo psicossocial según su ponderación, y se establecerá la propuesta, la cual contemplará los lineamientos, recomendaciones y/o estrategias encaminadas a minimizar, mitigar o eliminar los posibles efectos generados por el riesgo psicossocial del conflicto trabajo familia en el restaurante.

6.5 Recolección de la Información

6.5.1 Fuentes Primarias

La información se recolectó directamente del personal que hace parte del Restaurante Primavera, a través de una encuesta sociodemográfica y el cuestionario de interacción trabajo familia SWING, con el fin de evaluar la relación positiva y negativa que existe entre dichas interacciones.

6.5.2 Fuentes Secundarias

Para el desarrollo de esta investigación se tuvo en cuenta la información suministrada por el restaurante.

6.5.3 Fuentes Terciarias

Las fuentes de información para este trabajo se basaron en la búsqueda de artículos, tesis y libros relacionados con el tema de investigación y las implicaciones a nivel psicosocial que éste puede ocasionar en las personas.

Adicionalmente se consultó sobre la normatividad legal vigente aplicable al riesgo psicosocial.

6.5.4 Población

La población objeto de estudio se centró en los 11 trabajadores del restaurante La Primavera de la ciudad de Bogotá, del género masculino y femenino, mayores de 18 años, los cuales desempeñan cargos de administración, meseros, cocineros, auxiliares y domiciliarios. Se contó con el total de trabajadores de la organización quienes de manera voluntaria accedieron a participar en el estudio, para obtener un adecuado nivel de confiabilidad.

6.5.5 Materiales:

Con el fin de lograr la recolección de datos, se emplea la herramienta SWING establecida en el anexo 3, la cual consiste en la formulación y aplicación de un cuestionario, que se encuentra conformado por preguntas con una escala de calificación, con lo que los autores pretenden identificar el grado de conformidad, es decir, que tan de acuerdo o en contra se sienten los colaboradores del Restaurante la Primavera, con respecto a una afirmación.

Esta herramienta también brindará información de la frecuencia con la que la población objeto de estudio ha experimentado, la afirmación de la pregunta hecha, también podrán verificar las reacciones, la forma de comportarse y las actitudes de cada individuo. Esta herramienta será aplicada a la totalidad de colaboradores, y en todas las áreas del Restaurante la Primavera de Bogotá.

Antes de su aplicación se informa al personal sobre la finalidad del estudio y su principal objetivo, se realiza bajo consentimiento y aprobación de todos los colaboradores. Con todo lo anterior, se asegura la confiabilidad de la información suministrada y todos los datos obtenidos por la aplicación de esta técnica.

Por lo anteriormente expuesto, se podrá llegar a la identificación de las variables de la interacción trabajo-familia y de forma contraria familia-trabajo, las cuales pueden generar un impacto negativo o positivo en la vida laboral y familiar de los colaboradores y empleadores respectivamente.

6.5.6 Procedimientos:

Inicialmente se presentó la idea del proyecto al Restaurante para su autorización, una vez aprobado, se socializó con todo el personal el consentimiento informado el cual se observa en el anexo 1; donde se les comunicó que la información suministrada sería tratada con fines

académicos y que la participación sería de manera libre y voluntaria. Posteriormente, se explicó que primero se diligenciaría una encuesta sociodemográfica, en la que se realizan algunas preguntas referentes a información general de cada persona la cual se evidencia en el anexo 2 y en segundo lugar en que consistía el cuestionario Survey Work-Home Interaction-Nijmegen SWING; indicando que su diligenciamiento se llevaría a cabo a través de la plataforma Google forms, la cual contiene 22 ítems con respuesta de tipo Likert relacionado en el anexo 3; donde se involucra una serie de situaciones referentes a los ámbitos personal y laboral evaluando diferentes interacciones trabajo-familia y familia-trabajo, y la relación positiva o negativa que se asocian a estas.

Para finalizar, la información obtenida se recopiló y organizó mediante el programa Microsoft Excel, con el fin de tabular cada una de las respuestas y a su vez poder analizar los resultados, respecto a cada pregunta realizada.

6.6 Análisis de la información

Una vez obtenidos los datos de la encuesta sociodemográfica y el cuestionario SWING, se procede a consolidar la información para obtener las gráficas y valores porcentuales, que permitan obtener una visión general de la percepción que tienen los trabajadores respecto a las situaciones planteadas en el cuestionario. Esto, con el propósito de identificar el estado actual en el que se encuentra el personal del restaurante y a su vez, poder generar una propuesta que minimice o elimine el riesgo psicosocial que se puede generar a partir del conflicto trabajo-familia.

7 Resultados y/o Propuesta de solución

Partiendo de la información obtenida, se presentan a continuación los resultados consolidados de la caracterización sociodemográfica de la población objeto de estudio y del

cuestionario SWING, con un análisis de cada situación respecto a los ámbitos laboral y personal de cada trabajador.

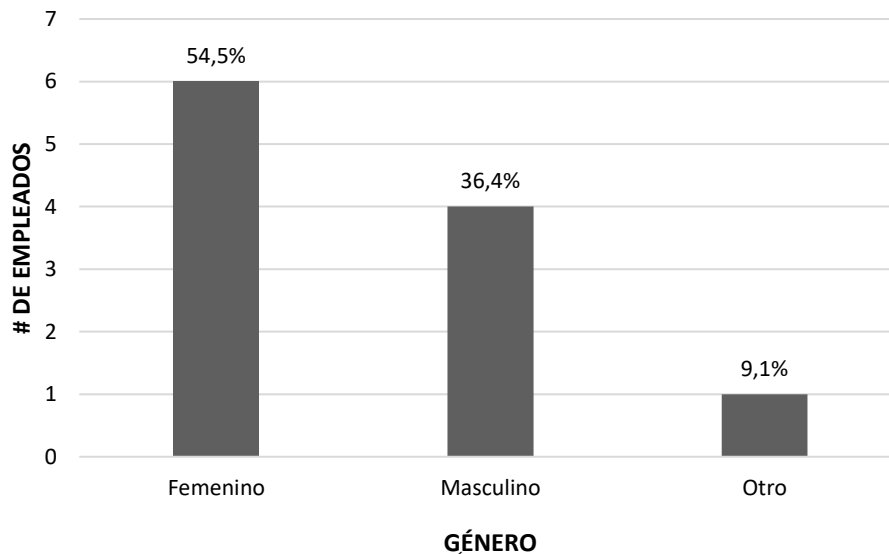
Teniendo en cuenta este panorama, es posible generar una propuesta que permita minimizar el riesgo psicosocial al que pueden llegar a estar expuestos los colaboradores respecto al conflicto trabajo-familia.

7.1 Caracterización Sociodemográfica

La muestra estaba conformada por 11 personas, de los cuales el 54,5% corresponden al género femenino, el 36,4% al masculino y un 9,1% a otro; como se observa en la Figura 3.

Figura 3

Clasificación por Género

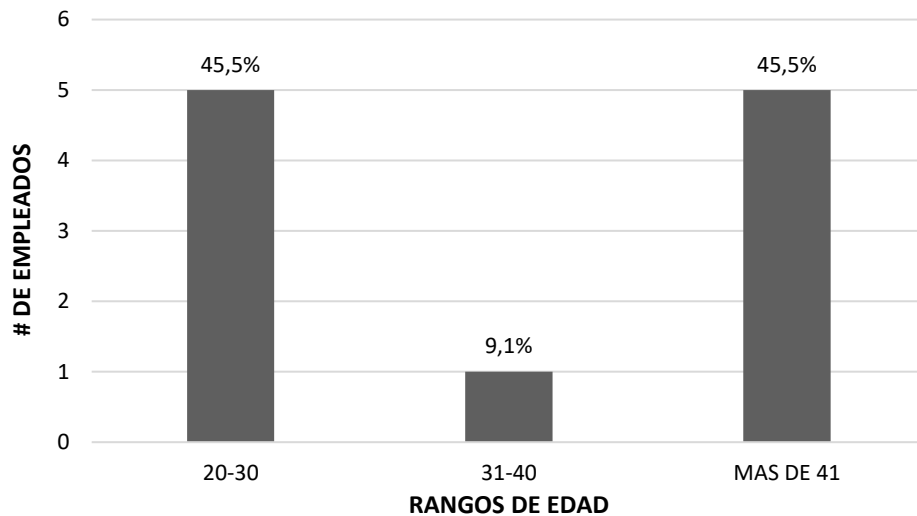


En la figura 4 se relaciona el rango de edades de los colaboradores del restaurante la primavera, los cuales se organizaron en tres grandes grupos: El primero se conformó por el personal que estaba entre los 20 y 30 años de edad, obteniendo un porcentaje del 45.5%, es decir que cinco de las once personas están en este rango, para el segundo grupo que va desde los 31 a 40 años, se obtiene un porcentaje del 9%, solo una persona esta dentro de este rango de edad, por

último se tiene el rango de igual o mayor a 41 años de edad, el cual corresponde al 45.5%, identificando que cinco colaboradores se encuentran en este rango.

Figura 4

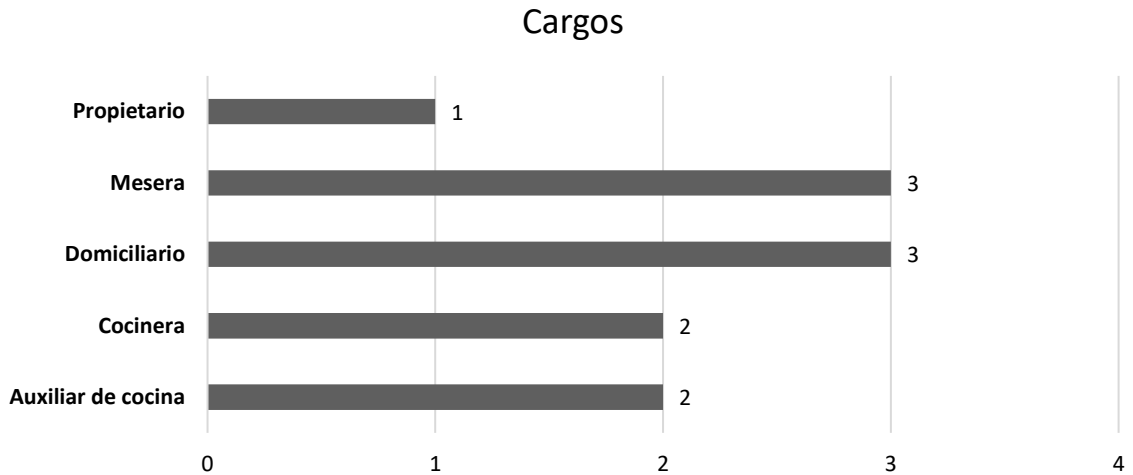
Rangos de edad personal del restaurante



En relación a los cargos, como se observa en la figura 5 se encontró que en el restaurante La Primavera están distribuidos en cargos operativos clasificados de la siguiente manera: 2 personas cocineras, 2 personas auxiliares de cocina, 3 meseras, 3 domiciliarios y un cargo administrativo que corresponde al propietario.

Figura 5

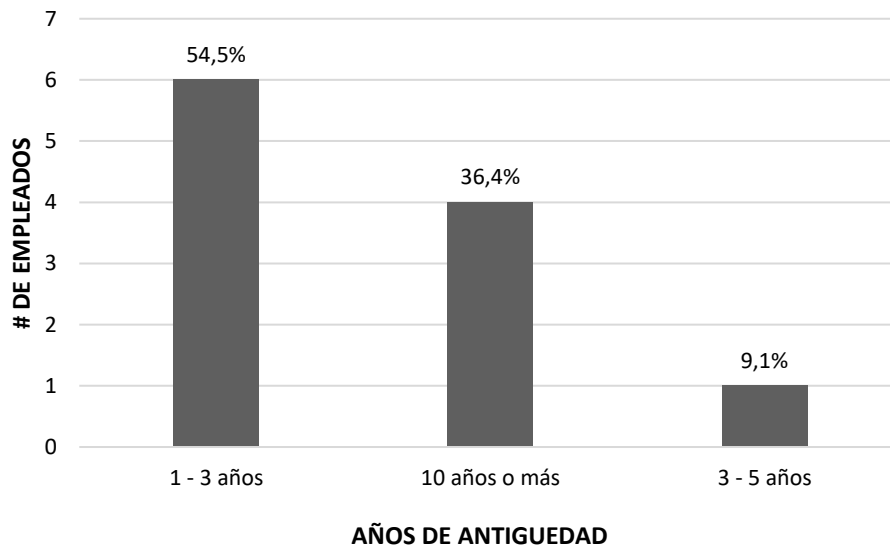
Distribución de Cargos



En la figura 6 se relaciona el tiempo en años de la antigüedad del personal en el restaurante, seis personas de los once llevan trabajando de uno a tres años correspondiente al 54.5%, cuatro personas han trabajado durante 10 años o más equivalente al 36.4% y solo una persona ha laborado de tres a cinco años es decir el 9.1%.

Figura 6

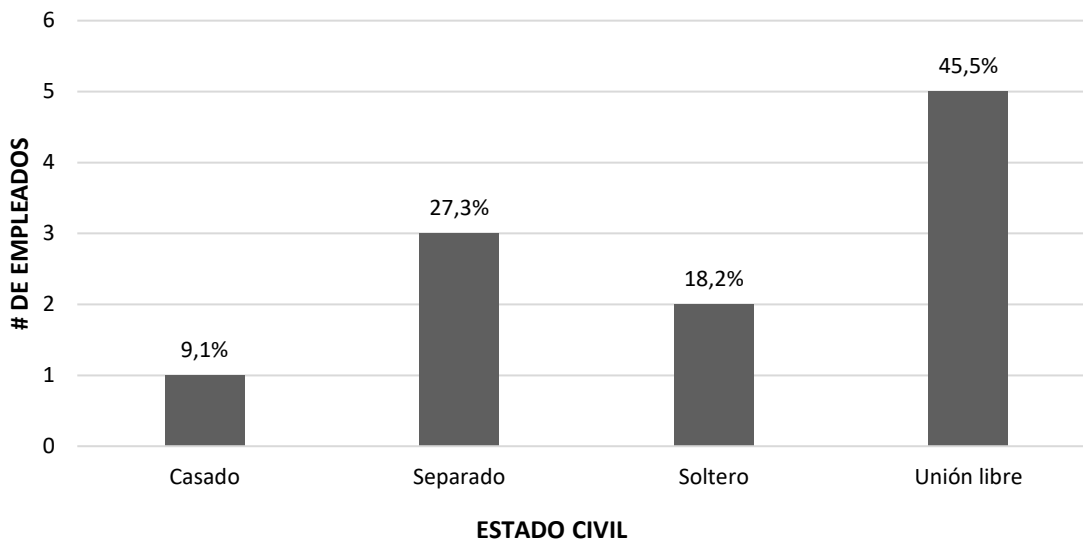
Años de antigüedad del personal



En la figura 7 se consolida el estado civil del personal, en el cual se puede encontrar que: cinco de las once personas se encuentran conviviendo en unión libre (45.5%), tres colaboradores se encuentran separados (27.3%), dos solteros (18.2%) y solo una de las personas se encuentra casada (9.1%).

Figura 7

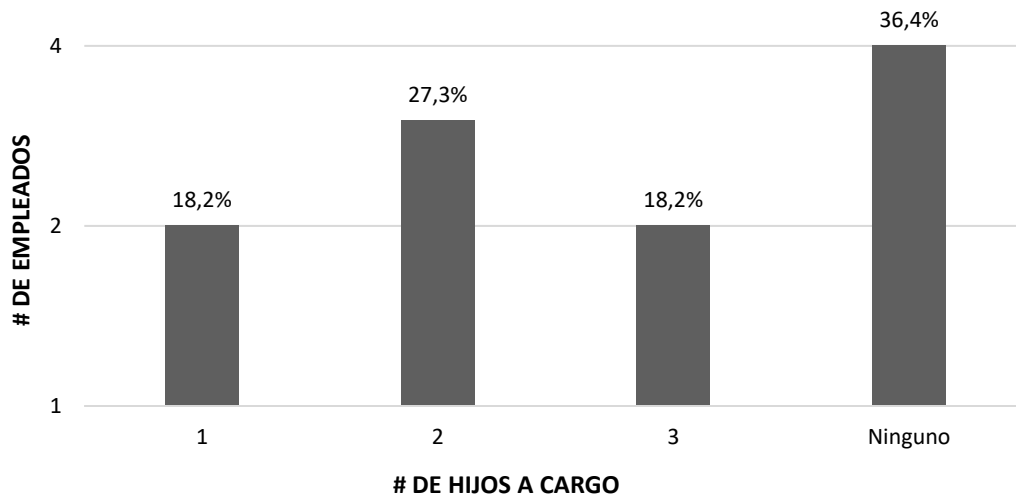
Estado civil



En la figura 8 se consolida la cantidad de hijos a cargo que tiene el personal del Restaurante la Primavera, el 36.4% manifiesta que no tiene hijos a cargo, esto equivale a cuatro personas de las once totales, tres personas aseguran que tienen a cargo dos hijos, lo que corresponde al 27.3%, dos colaboradores afirman que tienen a tres hijos a cargo es decir el 18.2% y el otro 18.2% corresponde al personal que tiene a cargo solo un hijo, las cuales solo son dos personas.

Figura 8

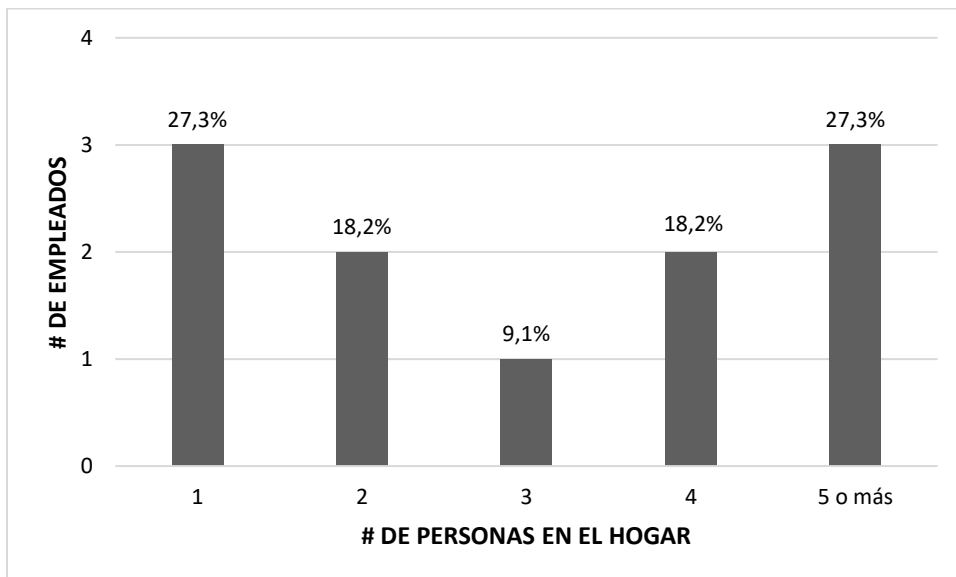
Número de hijos a cargo



Vivir en arriendo en algunas ocasiones puede generar inestabilidad para las personas, en el restaurante La Primavera se identificó que 9 personas viven en arriendo y 2 en vivienda familiar; es por esto, que algunos de los trabajadores conviven con otros ya que esto representa algunas ventajas como compartir gastos, apoyo, compañía entre otros; por tanto, en la figura 9 se evidencian los resultados respecto al número de personas que conviven en el hogar de cada colaborador.

Figura 9

Número de personas en el hogar



7.2 Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING)

Con este cuestionario se midieron las interacciones positivas y negativas de la relación trabajo-familia las cuales se presentan en la tabla 2, donde se involucraron cuatro factores importantes. Betanzos y Paz (2012) los define como: el primer factor, interacción negativa trabajo familia que “mide las complicaciones por la falta de tiempo en el cumplimiento de obligaciones familiares y/o personales. El segundo, la interacción negativa familia-trabajo se interpreta como “las afectaciones al rendimiento laboral por problemas familiares”. El tercero, interacción positiva trabajo-familia que “refleja la capacidad y habilidades de organización adquiridas en el trabajo para el manejo de los compromisos, responsabilidades y obligaciones domésticas”. Y, cuarto, interacción positiva familia-trabajo que se “interpreta como la responsabilidad y organización adquirida por el individuo en el hogar como fuente de obtención de metas laborales, y hace referencia a situaciones de agrado hacia el trabajo” (p. 181)

Tabla 2

Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING)

PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	A MENUDO	SIEMPRE	MUESTRA TOTAL
Interacción negativa trabajo-familia					
¿Está irritable en casa porque su trabajo es muy agotador?		10	1		11
¿Le resulta complicado atender sus obligaciones domésticas porque está constantemente pensando en su trabajo?	6	4	1		11
¿Tiene que cancelar planes con su pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales?	3	5	2	1	11
¿Su horario de trabajo hace que resulte complicado para usted atender sus obligaciones domésticas?	6	3	2		11
¿No tiene energía suficiente para realizar actividades de ocio con su pareja/familia/amigos debido a su trabajo?	1	7	2	1	11
¿Tiene que trabajar tanto que no tiene tiempo para sus hobbies?	3	4	2	2	11
¿Sus obligaciones laborales hacen que le resulte complicado relajarse en casa?	7	2	1	1	11
¿Su trabajo le quita tiempo que le hubiera gustado pasar con su pareja/familia/amigos?	3	3	4	1	11
Interacción negativa familia-trabajo					
¿La situación en casa le hace estar tan irritable que descarga su frustración en sus compañeros de trabajo?	7	4			11
¿Le resulta difícil concentrarse en su trabajo porque está preocupado por asuntos domésticos?	8	3			11
¿Los problemas con su pareja/familia/amigos afectan a su rendimiento laboral?	7	3	1		11
¿Los problemas que tiene con su pareja/familia/amigos hacen que no tenga ganas de trabajar?	7	3	1		11
Interacción positiva trabajo-familia					
¿Después de un día o una semana de trabajo agradable, se siente de mejor humor para realizar actividades con su pareja/familia/amigos?	1		1	9	11
¿Desempeña mejor sus obligaciones domésticas gracias a habilidades que ha aprendido en su trabajo?		3		8	11
¿Cumple debidamente con sus responsabilidades en casa porque en su trabajo ha adquirido la capacidad de comprometerse con las cosas?		2	3	6	11
¿El tener que organizar su tiempo en el trabajo ha hecho que aprenda a organizar mejor su tiempo en casa?	1	3	1	6	11
Interacción positiva familia-trabajo					
¿Es capaz de interactuar mejor con su pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que ha aprendido en el trabajo?	1	1	3	6	11
¿Después de pasar un fin de semana divertido con su pareja/familia/amigos, su trabajo le resulta más agradable?		1	2	8	11
¿Se toma las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debe hacer lo mismo?			4	7	11
¿Cumple debidamente con sus responsabilidades laborales porque en casa ha adquirido la capacidad de comprometerse con las cosas?			2	9	11

¿El tener que organizar su tiempo en casa ha hecho que aprenda a organizar mejor su tiempo en el trabajo?	2	9	11
¿Tiene más autoconfianza en el trabajo porque su vida en casa está bien organizada?	1	1	9

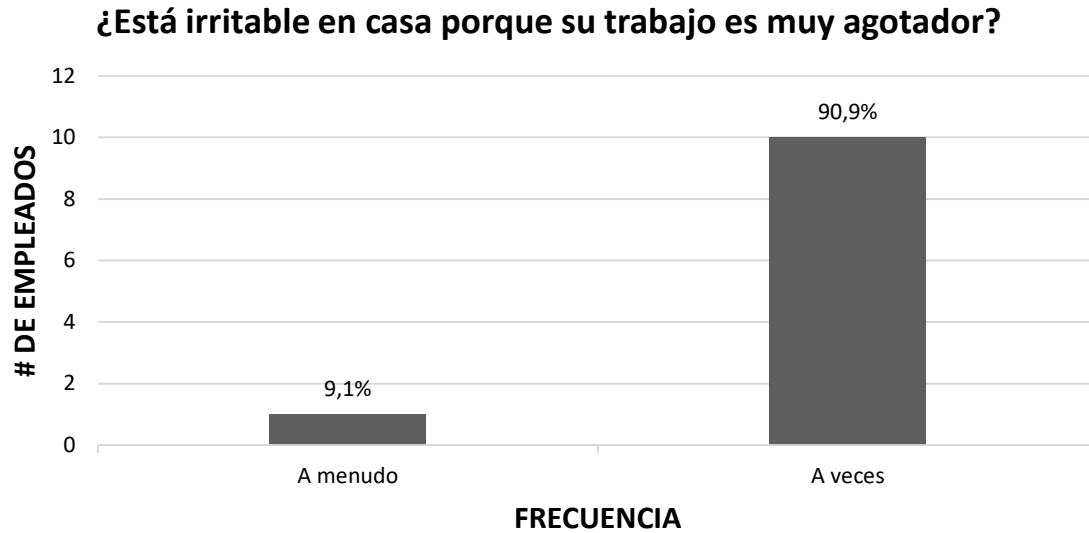
7.2.1 Interacción Negativa Trabajo-Familia

1 ¿Está irritable en casa porque su trabajo es muy agotador?

El personal de los restaurantes a menudo trabajan horarios extensos que pueden llegar a generar una tensión muy alta afectando su salud física, mental y emocional; de la figura 10 se puede concluir que de los 11 trabajadores encuestados, el 90.9% correspondiendo a diez de ellos a veces llegan a sus hogares irritables debido a que su trabajo es muy agotador; y solo una persona de los encuestados afirmó que frecuentemente llega a su hogar irritable por el cansancio que le genera su trabajo, este trabajador corresponde al 9.1% del total de la muestra. Esto resulta de gran importancia, ya que el estar irritable, se genera una mala reacción hacia las personas que los rodean en este caso su familia, amigos o pareja; afectando factores de gran importancia para todo ser humano como la convivencia.

Figura 10

Porcentaje irritabilidad en hogares por agotamiento

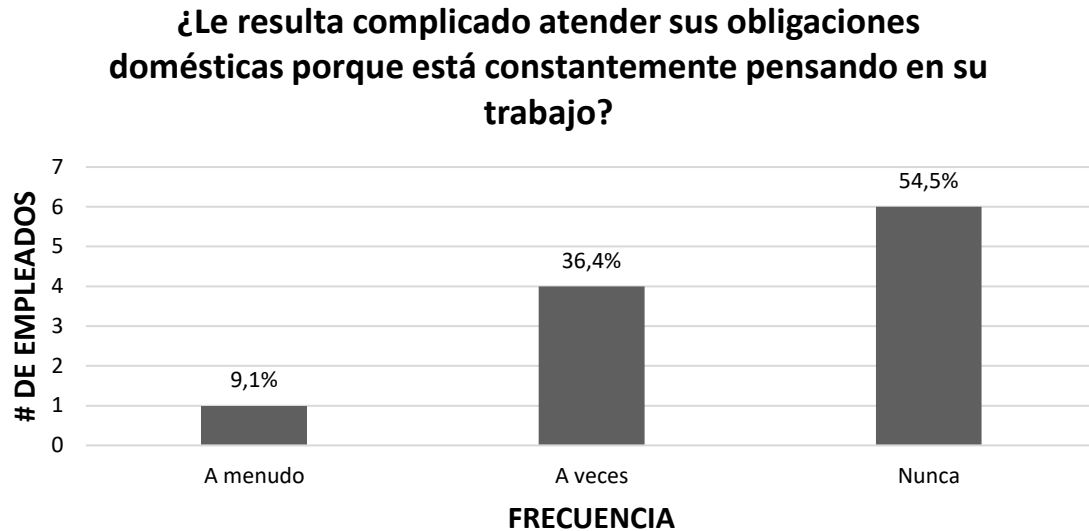


2 ¿Le resulta complicado atender sus obligaciones domésticas porque está constantemente pensando en su trabajo?

En múltiples ocasiones la falta de tiempo para cumplir con las obligaciones familiares representa una dificultad para las personas, sin embargo, en la figura 11 se evidencia que el 54.5% corresponde a seis colaboradores quienes afirman que nunca dejan de atender sus compromisos personales/familiares debido a estar pensando en sus obligaciones laborales. Por otro lado, con un porcentaje del 36.4% y 9,1% referentes a cuatro y una persona, expresan que en algunas ocasiones sus obligaciones si se ven afectadas por esta modalidad; en este grupo se encuentran las cocineras y auxiliares de cocina.

Figura 11

Porcentaje de impacto ejecución obligaciones domésticas



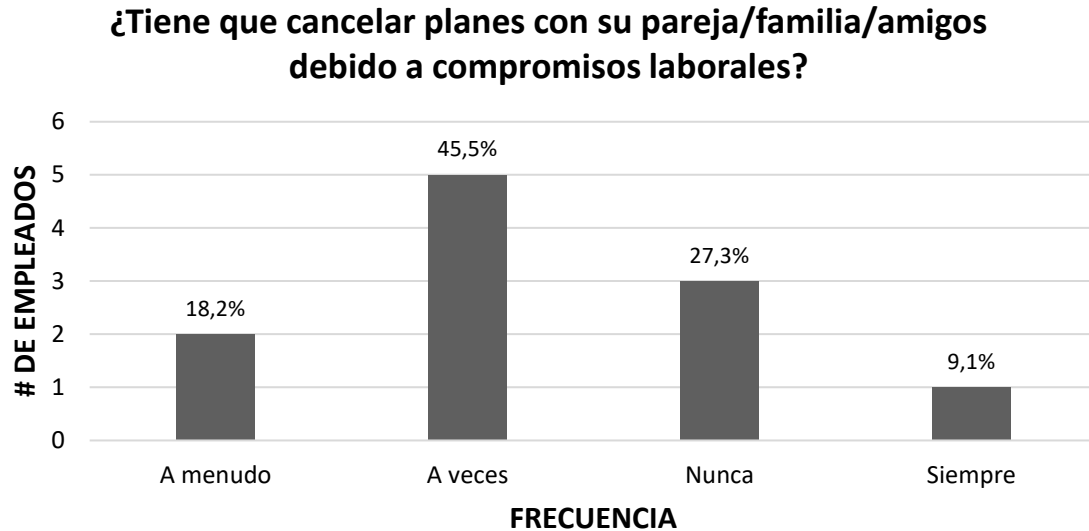
3 ¿Tiene que cancelar planes con su pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales?

El hecho de trabajar todos los días, afecta directamente la relación entre el trabajador y su núcleo familiar; en la mayoría de los restaurantes los trabajadores dedican mucho tiempo a su trabajo debido a la actividad económica de este sector, por lo que en algunas ocasiones conlleva a cancelar compromisos importantes con su familia.

Únicamente tres personas (27,3%) afirman que nunca han tenido que cancelar alguna actividad por cuestión de su trabajo, sin embargo, por encima del 70% de los trabajadores del restaurante La Primavera manifiestan que si lo han hecho con alguna frecuencia.

Figura 12

Porcentaje cancelación de actividades familiares por trabajo

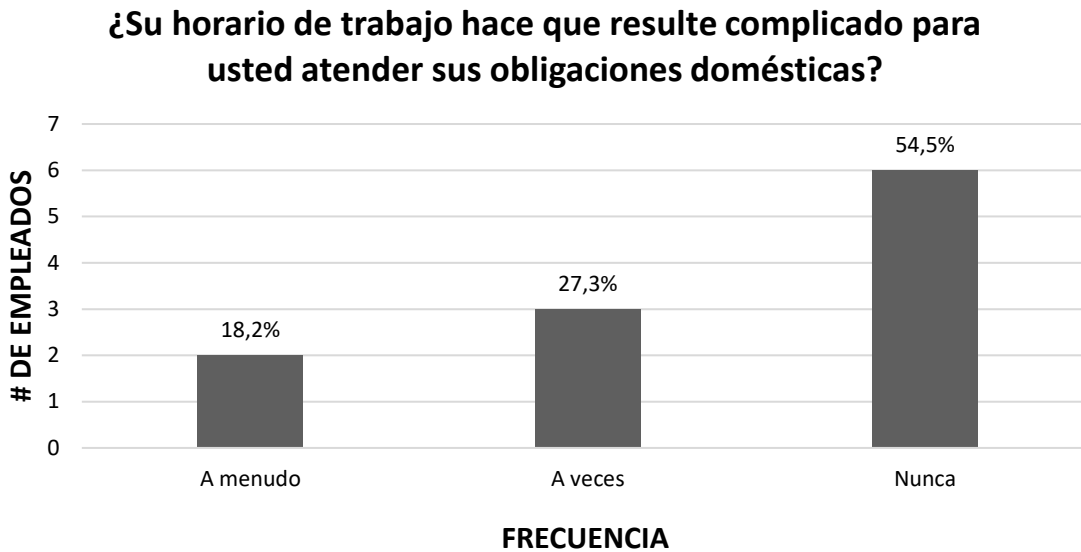


4 ¿Su horario de trabajo hace que resulte complicado para usted atender sus obligaciones domésticas?

Las consecuencias de trabajar largas jornadas, pueden afectar en gran magnitud la salud de los trabajadores; lo que conlleva a que se puedan cometer errores en su trabajo, que pueden desencadenar accidentes o enfermedades laborales. En la figura 13, el 54.5% de los encuestados afirma que su horario de trabajo nunca afecta sus obligaciones en el hogar, frente a un 27.3% que indica que a veces si sucede. Sin embargo, el 18.2% (2 personas) afirman que esto se produce a menudo. Aquí, predominan los criterios favorables con respecto a la pregunta formulada, por tanto, es importante continuar con la flexibilización de los horarios de trabajo que permitan respetar los tiempos de descanso de los colaboradores con el fin de prevenir los riesgos psicosociales que esto pueda generar.

Figura 13

Porcentaje de afectación en ejecución de labores domésticas por horario de trabajo

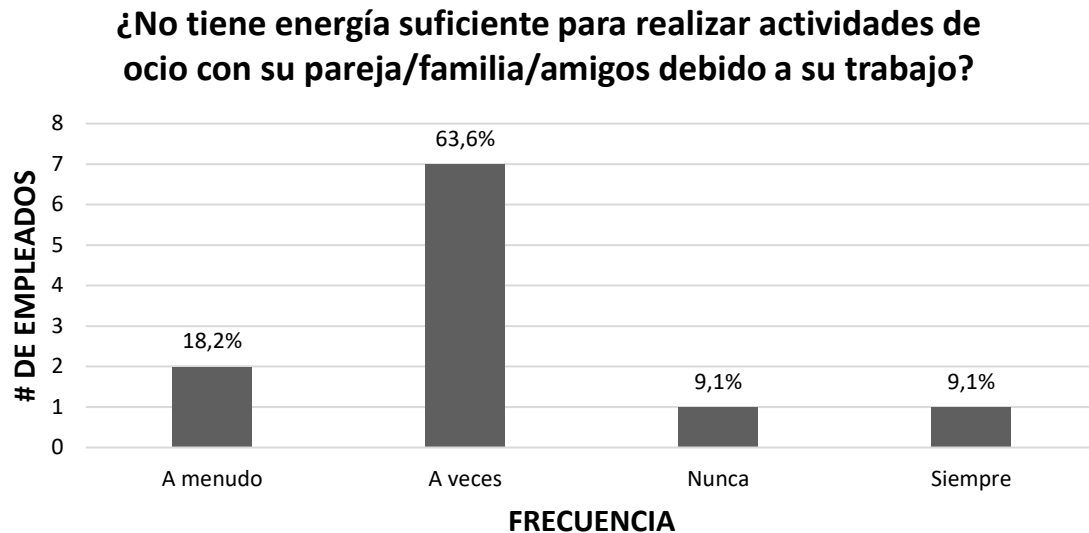


5 ¿No tiene energía suficiente para realizar actividades de ocio con su pareja/familia/amigos debido a su trabajo?

Las tareas que se realizan a diario en un restaurante son repetitivas y desgastantes, que generan estrés y agotamiento físico, esto ocasiona que al final del día no se tenga la energía suficiente para desarrollar algún tipo de actividad; en la figura 14 se puede apreciar de forma predominante con un 63,6%, seguido de un 18,2% y un 9,1% (a veces, a menudo y siempre) respectivamente y por otra parte una única persona con el 9,1% refirió la frecuencia de nunca en cuanto a tener la energía suficiente para el desarrollo de actividades después de su jornada laboral.

Figura 14

Relación colaboradores y frecuencia energía para realizar actividades familiares



6 ¿Tiene que trabajar tanto que no tiene tiempo para sus hobbies?

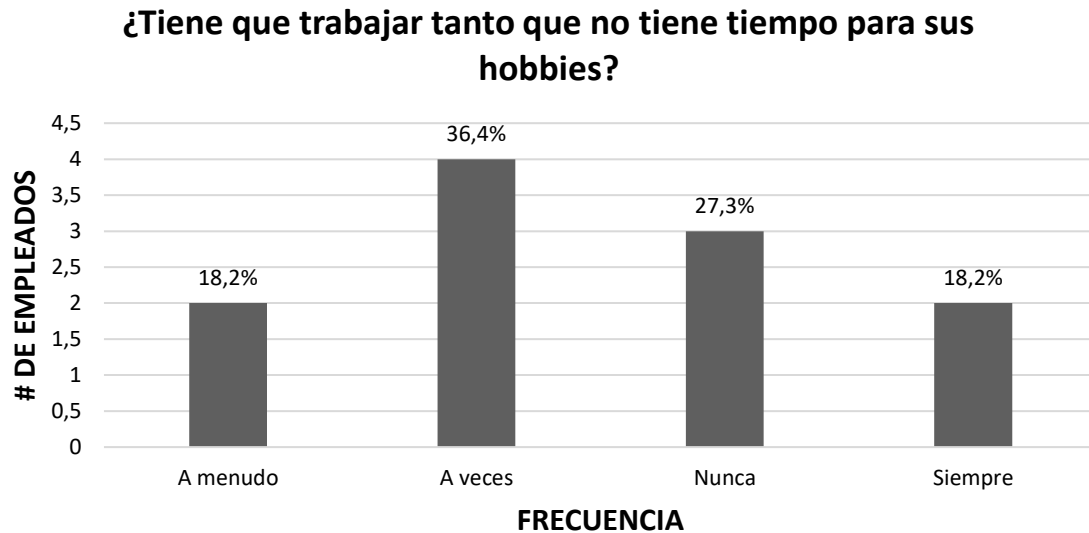
Los colaboradores del restaurante la primavera cuentan con horarios de trabajo prolongados y de domingo a domingo, razón por la cual el equipo de trabajo responde con un 36.4% (4 personas) que a veces tienen que trabajar tanto que no tiene tiempo realizar las actividades que les gustan, el 27.3% (3 personas) confirman que nunca el horario de trabajo ha impedido la ejecución de sus hobbies, también se tiene que el 18.2% (2 personas) expresan que a menudo no cuentan con el tiempo suficiente para poder practicar sus hobbies, y por último se encuentra que el 18.2% (2 personas) Siempre tienen que trabajar y por ende no tienen el tiempo para poder realizar sus hobbies.

Como común denominador, se tiene que los colaboradores no cuentan con el tiempo suficiente para poder realizar sus hobbies, esta afirmación se puede corroborar al analizar los

resultados en la figura 15, lo que arroja como resultado que más del 70% de la población objeto de estudio, no posee el tiempo para emplearlo en sus hobbies. Lo que puede generar un riesgo psicosocial por estrés.

Figura 15

Porcentaje frecuencia disponibilidad de tiempo para Hobbies



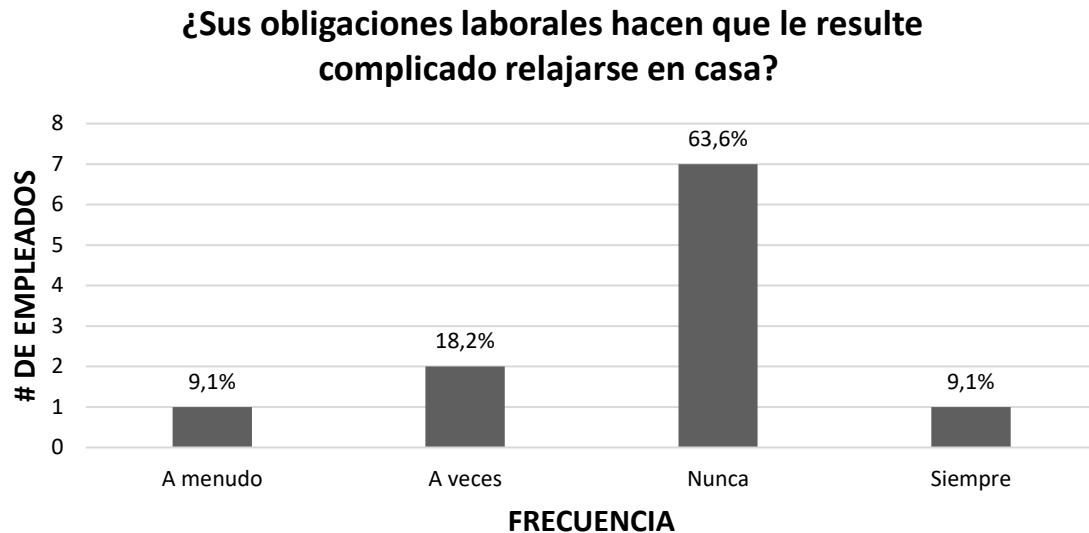
7. ¿Sus obligaciones laborales hacen que le resulte complicado relajarse en casa?

El tiempo en el trabajo genera un impacto significativo en el entorno familiar de toda persona; por tanto, es importante lograr un balance entre dicho tiempo y la vida cotidiana; puesto que estos dos factores pueden incidir en el estrés ocasionando un desequilibrio personal que puede reflejarse al momento de llegar a casa. En la figura 16, el 63.6% que corresponde a 7 encuestados manifiestan que por lo general les es fácil relajarse, seguido de 2 personas que indican que a veces les resulta complicado; esto debido a cosas pendientes que tienen en su sitio de trabajo o actividades para el día siguiente, por otro lado, el 9,1% tiene una participación idéntica para la frecuencia de siempre y a menudo. Por lo cual predomina el criterio de que las

obligaciones laborales en su mayoría no son causales para que los trabajadores no se puedan relajar en casa.

Figura 16

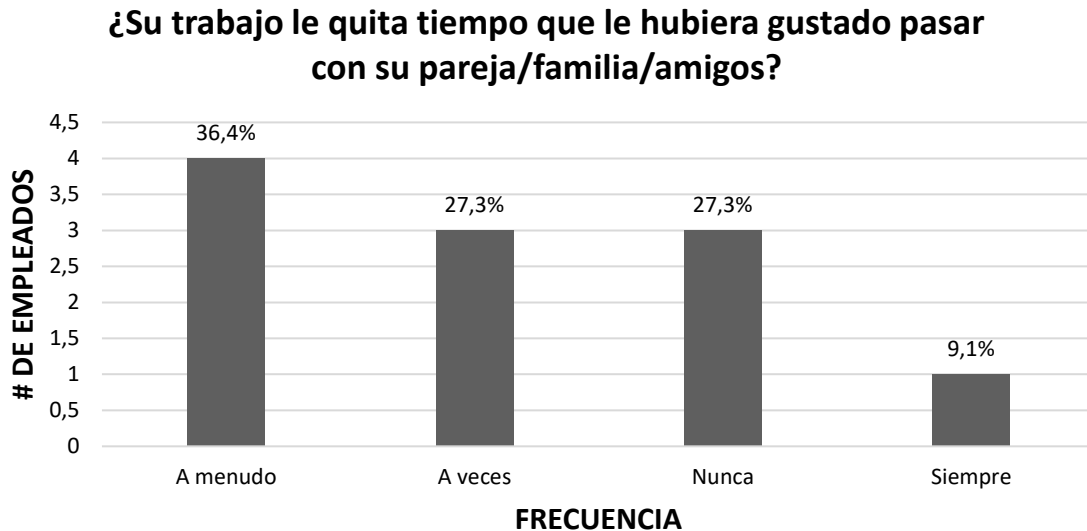
Frecuencia facilidad de relajarse en casa



8. ¿Su trabajo le quita tiempo que le hubiera gustado pasar con su pareja/familia/amigos?

Por lo general, las personas dedican más tiempo al trabajo que a compartir con la pareja, familia o amigos, debido a los horarios que manejan la mayoría de las empresas y los restaurantes no son ajenos a esta situación.

Observando los resultados, se evidencia en la figura 17 que la mayoría de los colaboradores experimentan que el trabajo invade los tiempos que podrían dedicar a estos, teniendo en cuenta que 8 de las 11 personas encuestadas relacionaron negativamente este conflicto de la siguiente manera: 36,4% (4 personas) indicaron a menudo, 27,3% (3 personas) indicaron a veces y 9,1% (1 persona) indicó que siempre, lo que nos permite divisar que las labores que desarrollan realmente interfieren en su tiempo.

Figura 17*Frecuencia afectación a tiempos para compartir en familia*

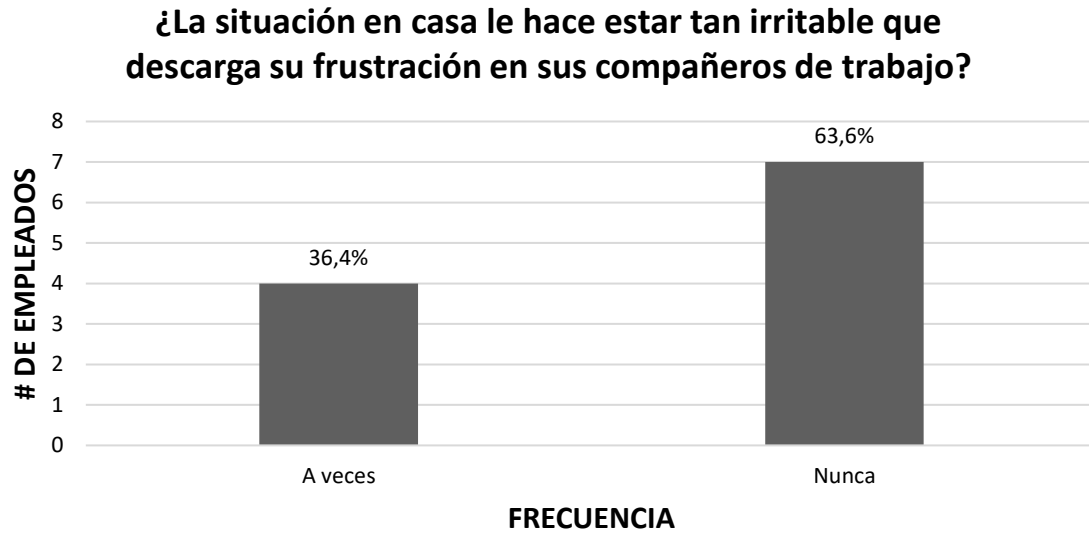
7.2.2 Interacción Negativa Familia-Trabajo

9. ¿La situación en casa le hace estar tan irritable que descarga su frustración en sus compañeros de trabajo?

Llevar los problemas de la casa al trabajo es algo que incomoda a compañeros y que evidentemente va a tener un efecto negativo en el funcionamiento, eficiencia y productividad de las personas. Cuando hay inconvenientes graves que afectan el ánimo de las personas, es bastante difícil olvidarlos por 8 o más horas, sin embargo, es vital recordar que la oficina es solo el trabajo y los temas personales siempre deben ir fuera de esta.

De acuerdo con la figura 18, esto lo tienen claro el 63,6% (7 personas) de los 11 encuestados, quienes indicaron que nunca han pasado por esta situación.

Figura 18*Porcentaje afectación por situaciones del hogar en el trabajo*



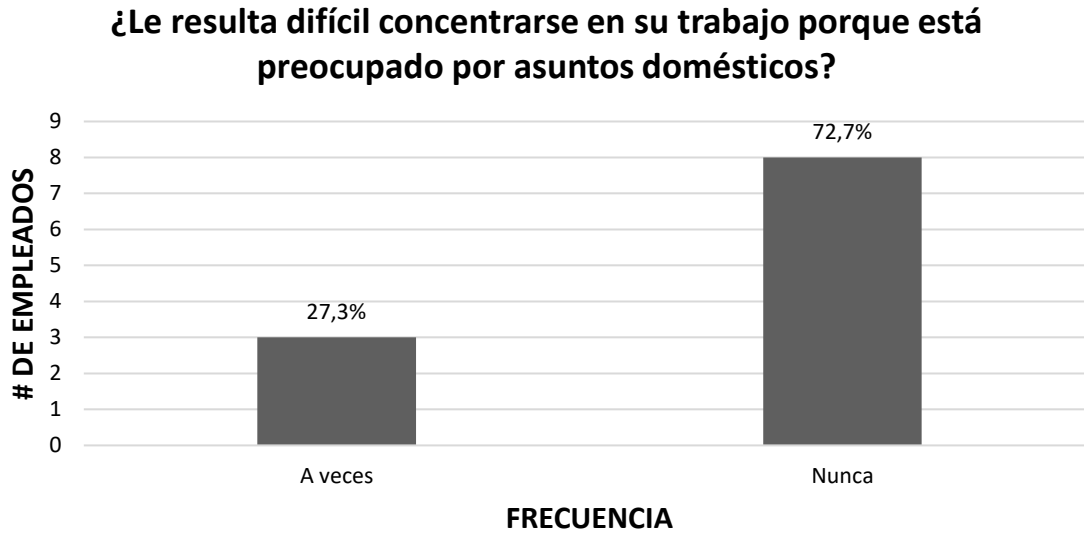
10. ¿Le resulta difícil concentrarse en su trabajo porque está preocupado por asuntos domésticos?

Los temas domésticos suelen ser muy comunes y afectan especialmente la concentración de las mujeres para realizar las labores del trabajo, ya que son ellas las amas de casa quienes tienen que aguantar la carga mental que supone estar pendiente de todas las tareas de su familia y cumplir con las responsabilidades del trabajo.

A pesar de esto, para nuestro estudio se evidencia en la gráfica 19, que el 72,7% es decir 8 colaboradores, refirieron nunca haber experimentado este escenario y el restante 27,3% es decir 3 personas indicaron que a veces, lo que nos permite deducir que el desempeño laboral no se ve afectado por falta de concentración y responde a las necesidades del restaurante.

Figura 19

Porcentaje afectación en la concentración laboral por temas domésticos



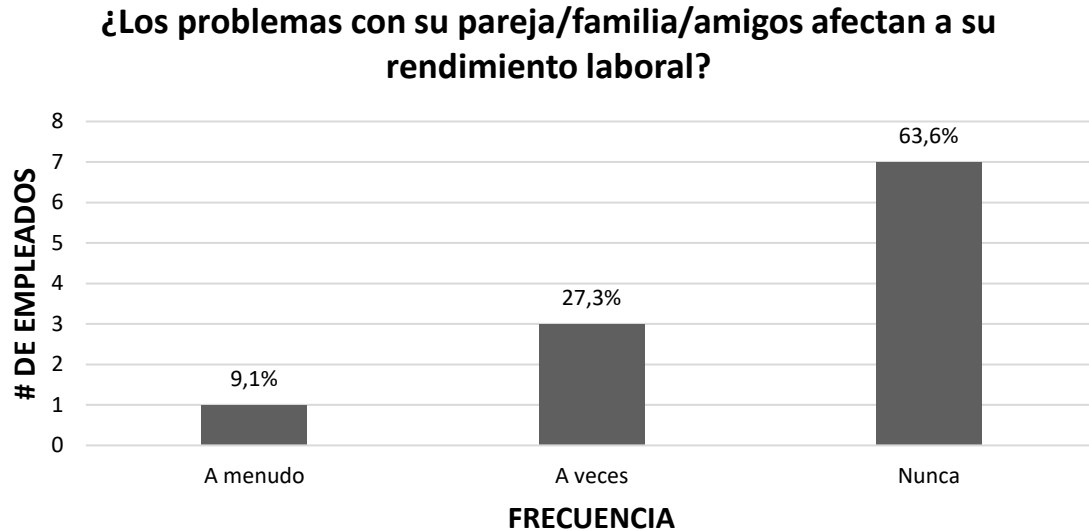
11. ¿Los problemas con su pareja/familia/amigos afectan a su rendimiento laboral?

Nadie está exento de los problemas, hijos o familiares enfermos, dificultades de pareja, conflictos económicos, etc., un sinnúmero de situaciones que pueden presentarse e interferir en el rendimiento laboral, lo cual podría acarrear más problemas puesto que el restaurante podría prescindir de los servicios de las personas que no son muy productivas.

Sin embargo, el estudio arroja que el 63,6% (7 personas), nunca han pasado por situaciones que afecten su rendimiento, el 27,3% (3 personas) indican que a veces y solo el 9,1% (1 persona) a menudo frecuenta este escenario como se puede observar en la figura 20.

Figura 20

Porcentaje afectación rendimiento laboral por problemas familiares



12. ¿Los problemas que tiene con su pareja/familia/amigos hacen que no tenga ganas de trabajar?

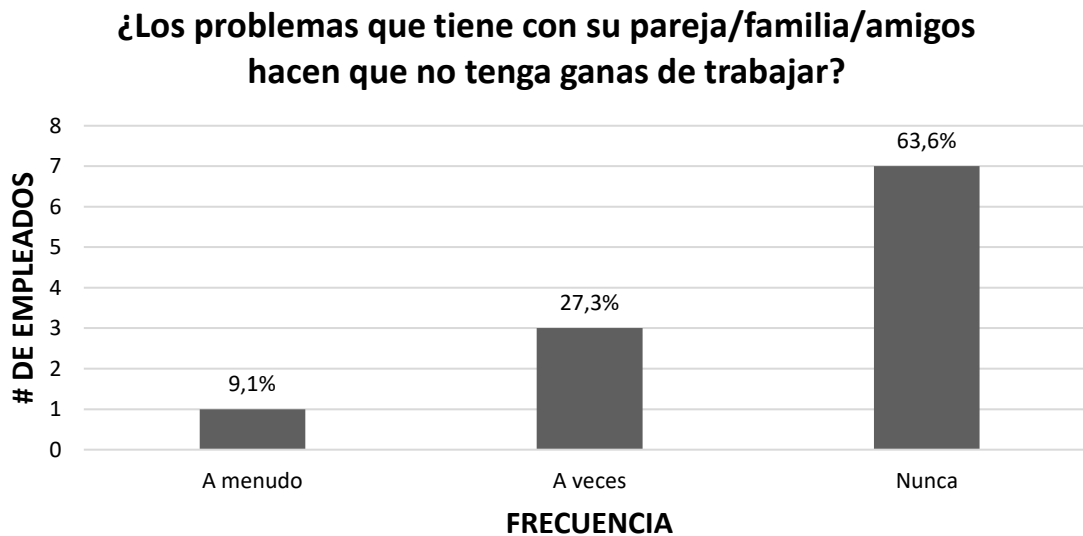
Conflictos de pareja, familiares, o sociales tienen la posibilidad de afectar negativamente la motivación de ir a trabajar y por ende el desempeño laboral.

Cabe anotar que cada individuo es un mundo y como tal, experimenta diversos sentimientos, con respecto a una situación determinada y de la forma como los asuma y/o los asimile, marcarán la diferencia en cuanto a la forma adecuada o no, de la resolución de sus conflictos y que estos no tengan mayor afectación en su vida, tanto laboral, como de pareja. (Guio y Restrepo, 2018, p.3)

Como se observa en la figura 21 las personas objeto de estudio indicaron en un 63,6% (7 personas) que nunca han visto disminuidas sus ganas de trabajar debido a problemas con su pareja, familia o amigos, mientras que el 27,3% (3 personas) indican que a veces y el 9,1% (1 persona) relaciona que a menudo presenta esta situación.

Figura 21

Porcentaje de afectación a la motivación laboral por conflictos familiares



7.2.3 Interacción Positiva Trabajo-Familia

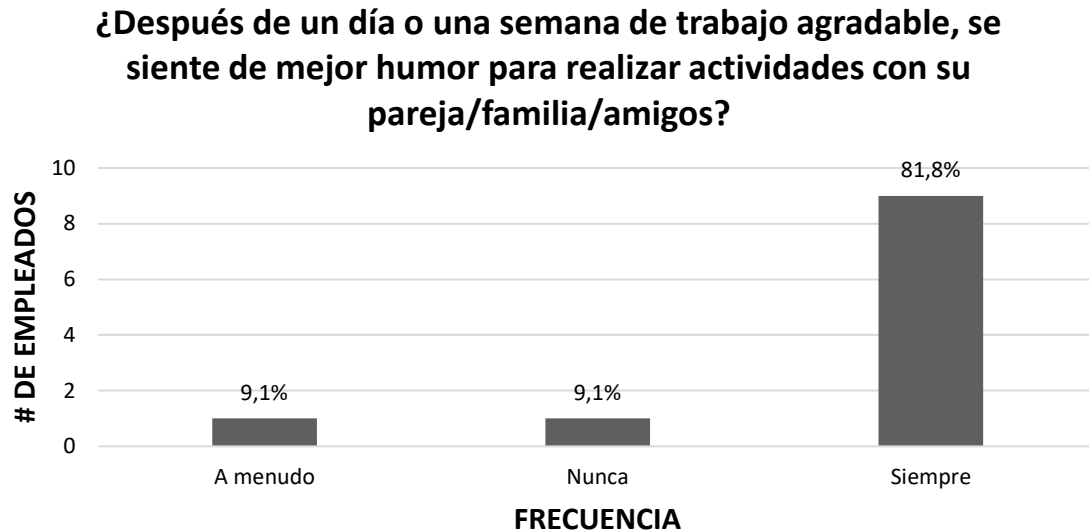
13. ¿Después de un día o una semana de trabajo agradable, se siente de mejor humor para realizar actividades con su pareja/familia/amigos?

Las interacciones positivas en el trabajo logran en las personas un estado de buen humor y satisfacción del deber cumplido, sintiéndose parte de un grupo con el cual alcanzan metas y objetivos, lo que hace querer compartir con su pareja, familia y amigos los triunfos alcanzados.

Esto se evidencia en la figura 22, en la cual el 81,8% (9 personas), indicaron que siempre que tienen un buen día o una excelente semana, se sienten de mejor humor para compartir con su familia al igual que el 9,1% (1 persona) indico que a menudo se le presenta la situación. En tanto el 9,1% (1 persona) indico que nunca lo ha experimentado.

Figura 22

Porcentaje interacción positiva trabajo agradable y buen humor familiar



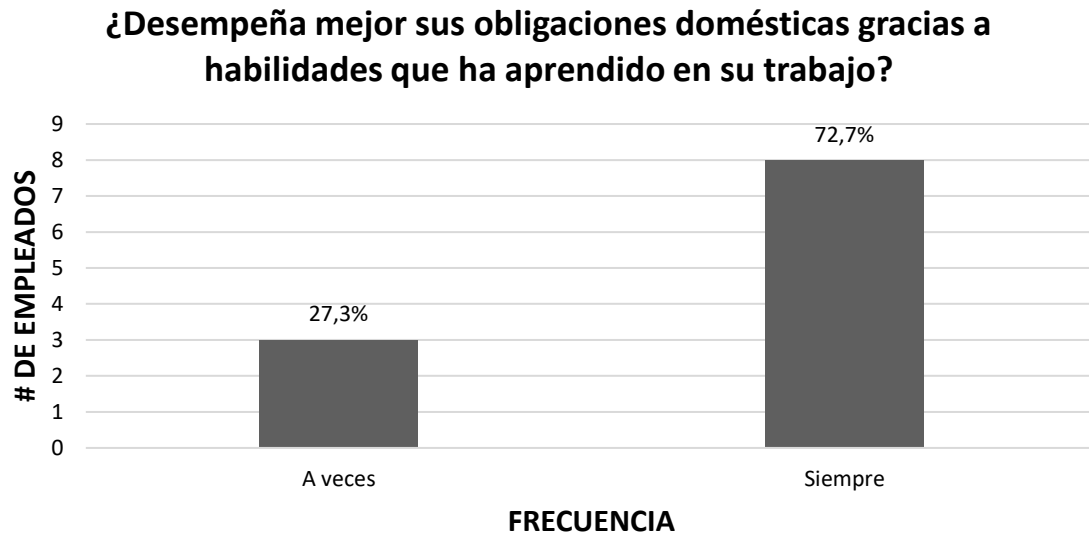
14. ¿Desempeña mejor sus obligaciones domésticas gracias a habilidades que ha aprendido en su trabajo?

Los seres humanos desde que nacen hasta que mueren, están en un constante proceso de aprendizaje, siempre y cuando se realice de modo consciente y reflexivo, así como, lo describe (Elder & Paul, 2005). Asimismo, teniendo en cuenta que la mayor parte del tiempo se pasa en el trabajo, se desarrollan habilidades que permiten desenvolverse no solo laboralmente sino en los hogares.

De acuerdo con la figura 23, el 72,7% (8 personas) respondieron siempre dejando entrever que la mayoría de los empleados aprenden y adaptan cosas de su trabajo para mejorar sus actividades domésticas, al igual que el 27,3% (3 personas) indican que a veces.

Figura 23

Mejora en obligaciones domésticas gracias a habilidades adquiridas el trabajo

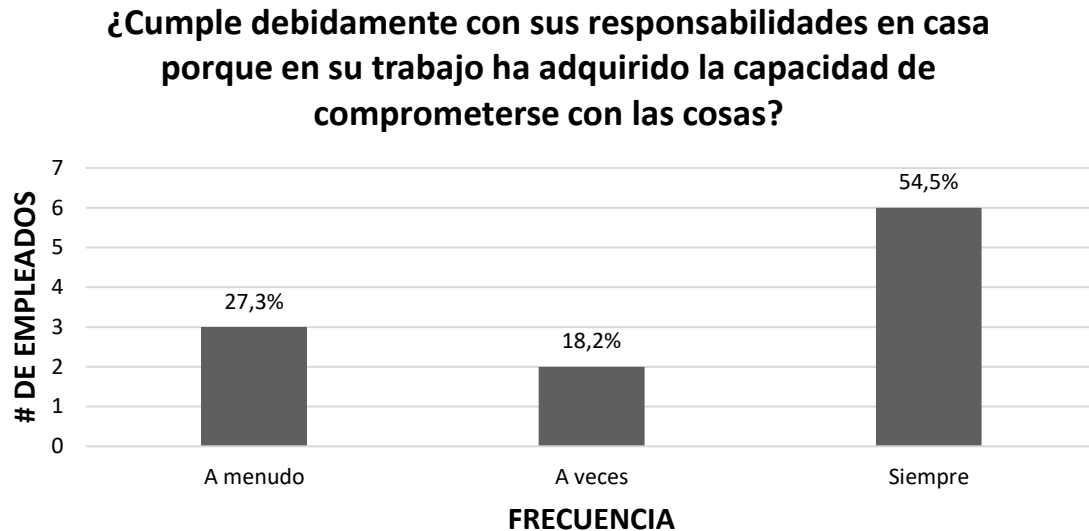


15. ¿Cumple debidamente con sus responsabilidades en casa porque en su trabajo ha adquirido la capacidad de comprometerse con las cosas?

La figura número 24, muestra la población que fue intervenida para este estudio, la cual asegura en un 54.5% (6 personas), que siempre cumple debidamente con sus responsabilidades en casa porque en su trabajo ha adquirido la capacidad de comprometerse con las cosas, de este mismo modo el 27.3% (3 personas) considera que lo hace a menudo y solo el 18.2% (2 personas) lo aplican a veces. Tomando como referencia lo anterior se infiere: Que más de la mitad del personal aplica lo aprendido en el ámbito laboral en el hogar.

Figura 24

Cumplimiento de responsabilidades en el hogar por la capacidad de comprometerse



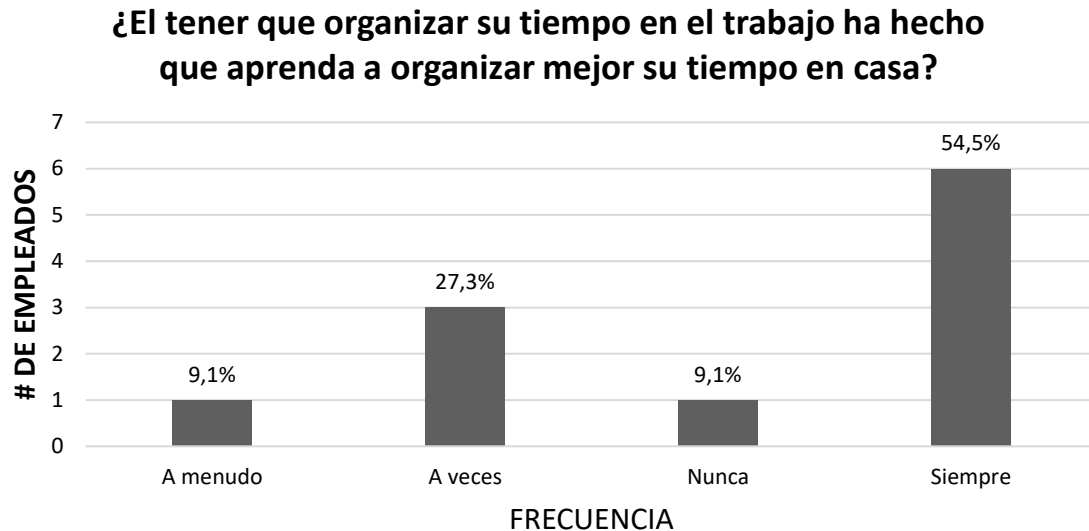
16. ¿El tener que organizar su tiempo en el trabajo ha hecho que aprenda a organizar mejor su tiempo en casa?

De igual manera en la figura 25, se ilustra el manejo de tiempos en el cual el 54.5% (6 personas) de la población, aseguran que a través de la organización de su tiempo en el trabajo, les ha permitido organizar su tiempo en casa, el 27.3% (3 personas) manifiestan que a veces, el 9.1% (1 persona) afirma que lo hace a menudo y por último el 9.1% (1 persona) confirma que nunca el tener que organizar el tiempo para desarrollar sus tareas laborales ha influido para organizar su tiempo en casa.

Más del 90% de la población objeto de estudio, afirma que aprender a manejar los tiempos al desarrollar su trabajo, ha influido de manera positiva y directa en el manejo del tiempo en su hogar.

Figura 25

Optimización tiempo en el hogar debido a organización de tiempo en el trabajo



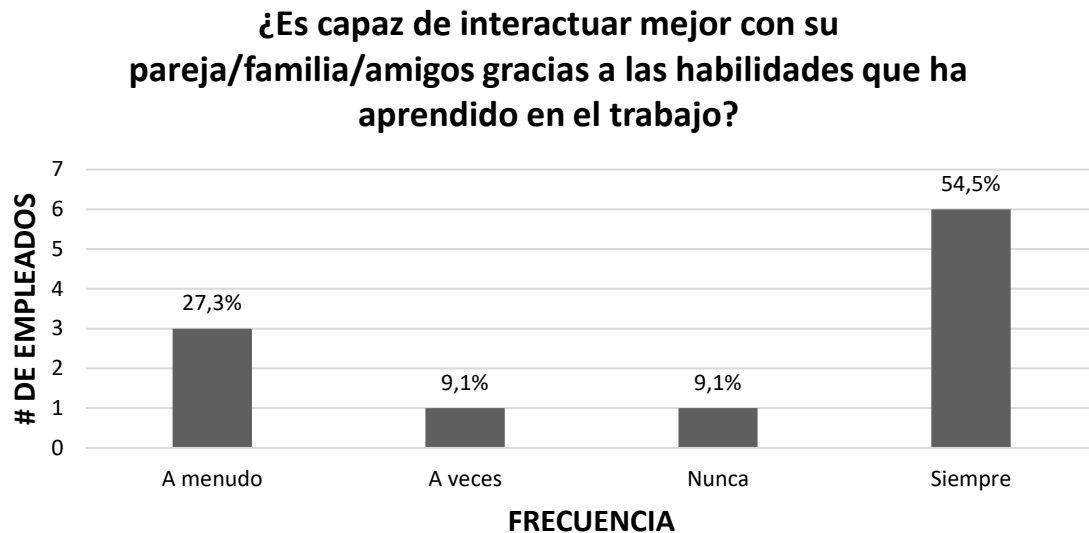
17. ¿Es capaz de interactuar mejor con su pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que ha aprendido en el trabajo?

Así mismo en la figura 26, se representa el ámbito social de los colaboradores en el cual: el 54.5% (6 personas) expresan que siempre han sido capaces de interactuar mejor con su pareja, familia y amigos gracias a las habilidades que han adquirido en el trabajo, de este mismo modo el 27.3% (3 personas) contestan que lo han hecho a menudo, el 9.1% (1 persona) lo ha aplicado a veces y el 9.1% (1 persona) nunca ha desarrollado habilidades sociales en el trabajo.

Por lo anterior se confirma que las habilidades para interactuar a nivel social, se desarrollan en mayor medida al estar activo en el mercado laboral, lo cual es predecible puesto que a lo largo de la vida siempre habrá la necesidad de interactuar con otros individuos.

Figura 26

Mejora en interacción familiar gracias a habilidades adquiridas el trabajo



7.2.4 Interacción positiva familia-trabajo

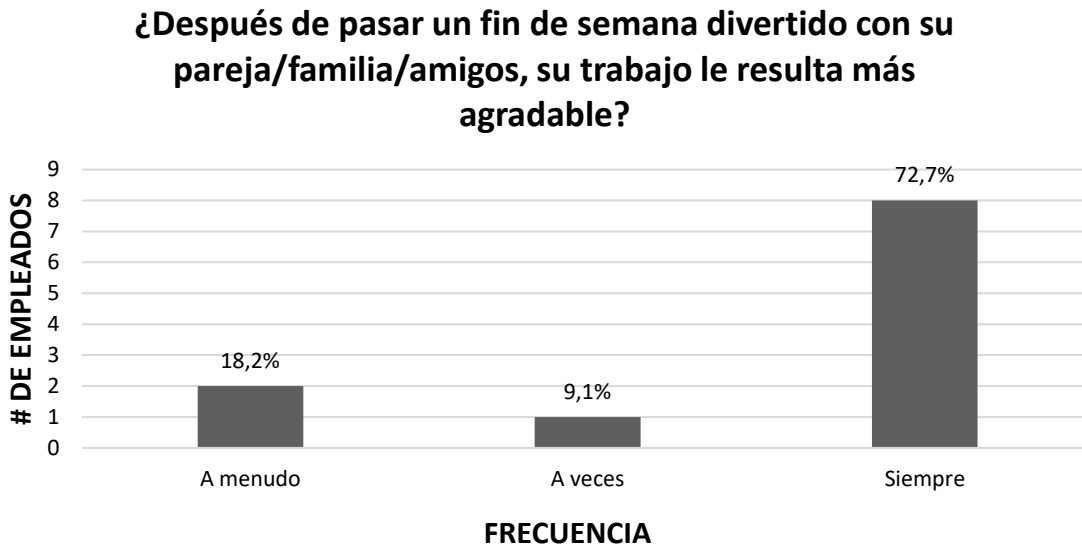
18. ¿Después de pasar un fin de semana divertido con su pareja/familia/amigos, su trabajo le resulta más agradable?

De acuerdo a la figura número 27, se obtuvo que el personal al poder disfrutar de un fin de semana ameno con su círculo social, el retomar sus tareas laborales le resultaba siempre más agradable al 72.2% (8 personas), para el 18.2% (2 personas) es a menudo y para el 9.1% (1 persona) es a veces.

Con base en lo anterior se puede deducir que el 100% del personal, ha experimentado en algunas ocasiones que el regresar al trabajo, le resulta más agradable después de compartir un fin de semana agradable con su círculo social y familiar; lo que mejora directamente la productividad del colaborador.

Figura 27

Agrado en ejecución del trabajo luego de tiempo de esparcimiento familiar



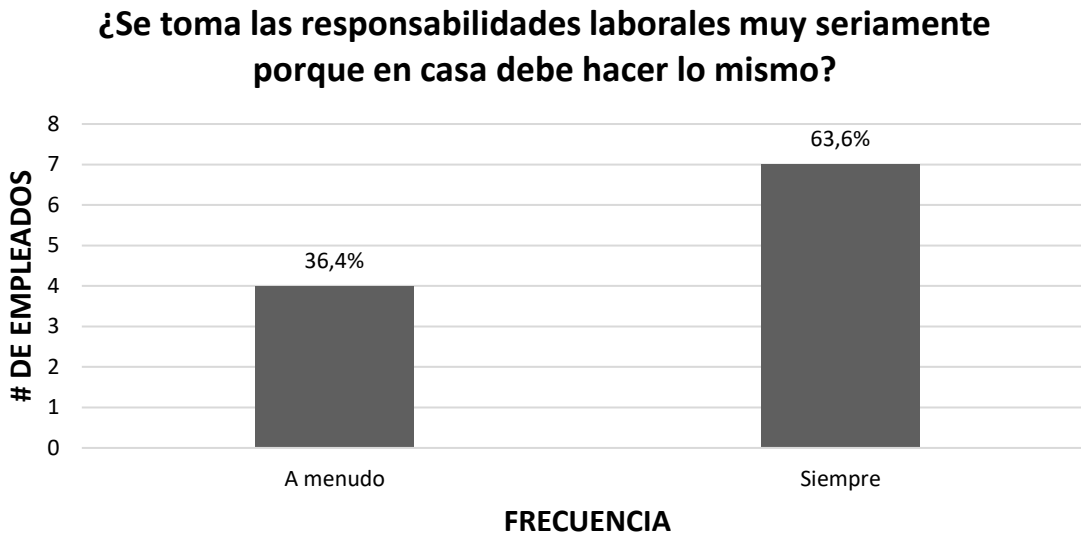
19. ¿Se toma las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debe hacer lo mismo?

No obstante, en la figura 28, se consolida la información respecto a la responsabilidad de los colaboradores, donde el 63.6% (7 personas) aseguran que se toman las responsabilidades laborales y en el hogar siempre de forma muy seria, y el 36.4% (4 personas) ratifican que lo hacen a menudo.

La totalidad de los colaboradores toman las responsabilidades muy seriamente porque en casa deben hacer lo mismo, en otras palabras, tanto lo laboral influye en lo personal, como lo personal influye en lo laboral de forma positiva o negativa.

Figura 28

Responsabilidad en ejecución de actividades laborales y del hogar



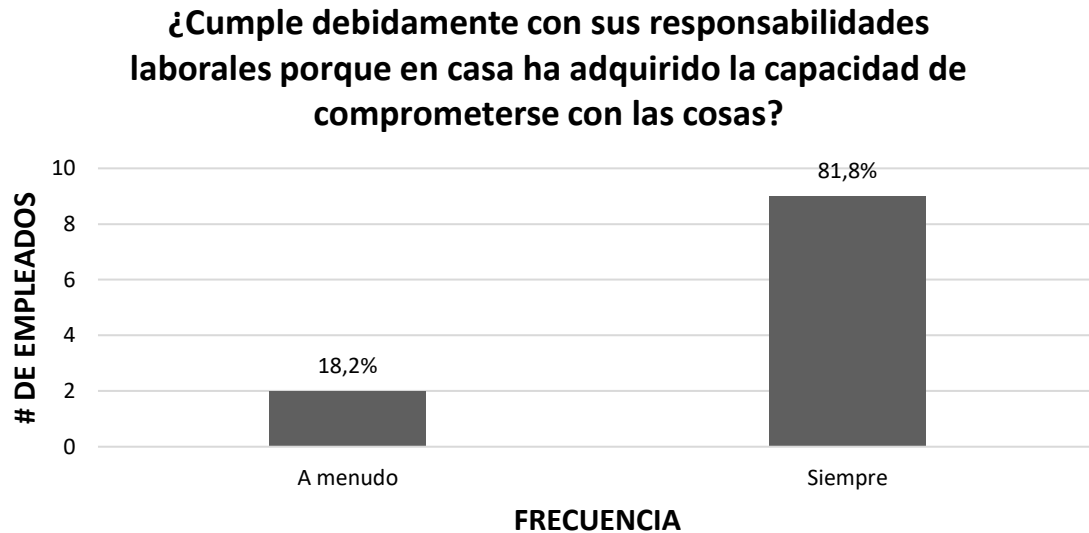
20. ¿Cumple debidamente con sus responsabilidades laborales porque en casa ha adquirido la capacidad de comprometerse con las cosas?

La figura 29, compila la información de la población estudiada en la cual: el 81.8% (9 personas) comunica que el adquirir compromiso en el hogar se ve reflejado directamente con las responsabilidades laborales asignadas, el 18.2% (2 personas) lo hacen a menudo.

En este aspecto se puede constatar que las habilidades blandas adquiridas en el hogar como la responsabilidad, se ve reflejada de forma directa en el entorno laboral, puesto que el 100% de los colaboradores aceptan que la responsabilidad viene de casa y se aplica en lo personal y laboral.

Figura 29

Compromiso con la ejecución de responsabilidades adquirida en el hogar.



21. ¿El tener que organizar su tiempo en casa ha hecho que aprenda a organizar mejor su tiempo en el trabajo?

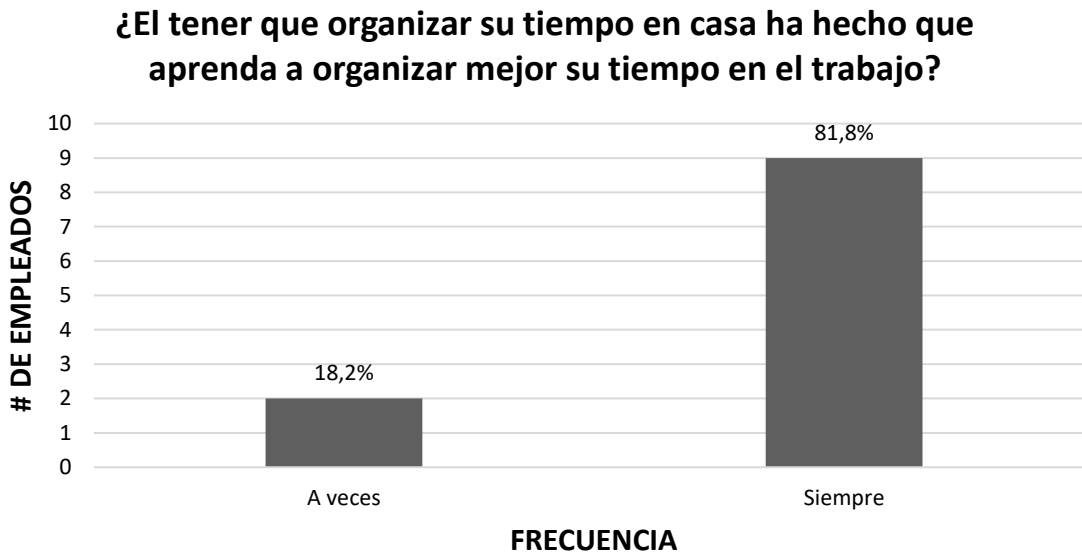
Por otro lado, en la figura número 30, se pueden encontrar los valores de ponderación que fueron asignados por el personal del restaurante la primavera que participaron en el diligenciamiento de la herramienta SWING, en la cual el 81.8% (9 personas) aseguran que el planificar su tiempo en casa siempre permite organizar y maximizar su tiempo en el trabajo y el 18.2% (2 personas) relacionan que lo hacen a veces.

Tomando como referencia los datos obtenidos en esta figura, se puede traer a colación que desde pequeño se está en un mundo constante de aprendizaje y que, al alcanzar la etapa de madurez, se inician a aplicar todos los conocimientos adquiridos en el entorno trabajo-familia, es decir que lo que se hace en la casa repercute en el trabajo y lo que se hace en el trabajo repercute

en la casa, esta interacción se puede dar de forma directa o indirecta y puede ser de manera positiva o negativa.

Figura 30

Mejora en el manejo de tiempo en el trabajo debido a organización de tiempo en el hogar.



22. ¿Tiene más autoconfianza en el trabajo porque su vida en casa está bien organizada?

La autoconfianza es el convencimiento de lo buena que es una persona para algo, esta no solo ayuda a sentirse mejor, sino que también genera positividad, felicidad y resiliencia, además motiva a tomar riesgos, lo que se correlaciona de manera directa con obtener más recompensas.

Como se evidencia en la figura 31, el 81,8% (9 personas) indicaron que siempre se sienten con la confianza suficiente para desempeñarse en el trabajo, el 9,1% (1 persona) lo ha sentido a menudo y el 9,1% (1 persona) nunca lo ha experimentado, razones para inferir que la autoestima de los trabajadores depende de la vida organizada en el hogar.

Figura 31

Autoconfianza en el trabajo debido a la organización en el hogar

**7.3 Discusión**

A partir de lo que se ha expuesto en este trabajo, es importante resaltar que la relación trabajo-familia se ha convertido en un tema de gran importancia para todas las organizaciones, ya que busca crear un equilibrio entre la vida cotidiana y el entorno laboral, con el fin de mejorar la salud de los trabajadores, así como apoyar sus responsabilidades familiares.

El principal objetivo de esta investigación se basó en identificar el impacto que genera la relación conflicto trabajo-familia, implementando el cuestionario SWING en una muestra de 11 trabajadores del restaurante La Primavera, con el fin de formular una propuesta que permita crear medidas necesarias para apoyar el balance entre estas dos esferas.

Por lo que respecta a las correlaciones entre los cuatro factores del cuestionario, los resultados demuestran que para la interacción negativa trabajo-familia, en su mayoría manifiestan que el desarrollo de las actividades laborales resulta ser desgastante y agotador lo

cual hace que se produzca cierto grado de irritabilidad que repercute en sus hogares; por otro lado, a pesar de contar con un día de descanso, el horario laboral incluye fines de semana generando que los trabajadores deban cancelar planes con su familia o amigos.

A esto se suma el agotamiento causado por las jornadas laborales y las tareas repetitivas logrando que el personal no tenga energía suficiente para el desarrollo de otro tipo de actividades. Por tanto, al combinarse todas estas condiciones, se presentan algunos trastornos como el estrés laboral, afectando la salud de los trabajadores a nivel emocional y en muchas ocasiones también a sus familiares.

En consecuencia, se considera pertinente implementar alternativas que equilibren tanto las necesidades del trabajo como las de los trabajadores; además de incluir una mirada positiva respecto a las condiciones laborales y el impacto generado en la calidad de vida de cada uno de ellos.

Continuando con la revisión, respecto al rendimiento laboral por problemas familiares, en la encuesta realizada se puede establecer que los trabajadores refieren que las distintas situaciones presentadas en sus casas no interfieren en gran magnitud en el desarrollo de sus actividades laborales; esto es un aspecto positivo encaminado hacia el buen desempeño en relación con el trabajo, favoreciendo tanto el desarrollo personal como profesional de cada uno de ellos.

Finalmente, se evidencia que existe una alta interacción positiva trabajo-familia y familia-trabajo; debido a que los resultados indicaron que gran parte de los conocimientos adquiridos por los trabajadores en su entorno laboral son aplicados en su vida cotidiana, familiar y social; y viceversa.

7.4 Propuesta de Solución

Con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos de este trabajo de grado, se formula la propuesta de intervención, teniendo en cuenta los resultados obtenidos del cuestionario de interacción trabajo-familia SWING; la cual va enfocada a dar tratamiento a los principales riesgos psicosociales de la interacción trabajo-familia que se evidenciaron en el Restaurante La Primavera, esta propuesta se titula “Recarga tu vida”

Objetivo

Establecer la propuesta Recarga tu vida para el grupo de trabajo del Restaurante La Primavera, con el propósito de minimizar el riesgo psicosocial emergente de la interacción trabajo-familia.

Recarga tu vida

Se crea con el fin de gestionar los diferentes riesgos psicosociales para los colaboradores del restaurante la primavera. mejorando su calidad de vida en el área tanto laboral como familiar y por ende su salud mental.

Personal para cubrir descansos

El restaurante reconoce y resalta la contribución de sus colaboradores con el servicio, el logro y los objetivos del establecimiento, lo que permite reforzar la importancia y el gran significado del papel que desempeña cada uno de ellos.

El personal de trabajo del restaurante se encuentra laborando de domingo a domingo con un horario de más de ocho horas diarias, y se asigna a cada empleado un día compensatorio entre semana, razón por la cual los trabajadores afirman que en casa son irritantes puesto que el trabajo es agotador y no tienen la energía suficiente para hacer sus actividades personales.

Por todo lo anterior se propone como alternativa para minimizar el riesgo psicosocial, contratar a dos personas con la idoneidad en el sector y en temas de atención al cliente. Esta contratación se hará solo para los fines de semana, lo que permitirá al propietario establecer descansos programados y controlados al equipo de trabajo.

Cada domingo dos de los colaboradores tendrán la oportunidad de poder descansar y recargar su vida de la forma en que deseen y mejor les parezca, para esta actividad se dividirán todos los empleados en grupos de trabajo equitativos, los cuales puedan hacer frente a las demandas y exigencias del día sin ningún contra tiempo.

Los turnos de descanso serán rotativos, es decir que se debe asegurar que todo el equipo de trabajo pueda disfrutar de dicha propuesta

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se establece un de indicador de cumplimiento para la propuesta, el cual se relaciona a continuación.

Indicador:

$$\frac{\# \text{ De descansos efectuados}}{\# \text{ De descansos programados}} * 100$$

Este indicador permitirá hacer seguimiento, ya que se podrán verificar las personas que han descansado versus las personas que un faltan por descansar, lo que facilita tomar las acciones pertinentes para lograr el cumplimiento del 100% del indicador y por ende el objetivo.

8 Análisis Financiero

Es de gran importancia realizar un análisis financiero costo beneficio que brinde diferentes alternativas de apoyo para la toma de decisiones, lo cual posibilita al restaurante La Primavera a estimar el costo de inversión de la propuesta y evaluar si el beneficio es conveniente para él.

Adicionalmente, se tiene en cuenta lo dispuesto en el decreto 472 de 2015 en el artículo 5, el cual menciona las sanciones, a partir del tamaño de la empresa, número de trabajadores y salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV):

Artículo 13 inciso 2 de la ley 1562 del 2012: Incumplimiento de los programas de salud ocupacional, normas en salud ocupacional y aquellas obligaciones propias del empleador, previstas en el sistema general de riesgos laborales. De 6 a 20 SMMLV.

Artículo 30 de la Ley 1562 de 2012: Reporte de accidente de trabajo y enfermedades laborales. De 21 a 50 SMMLV.

Artículo 13 inciso 4 de la ley 1562 del 2012: En caso de accidente que ocasione la muerte del trabajador, donde se demuestre el incumplimiento de las normas de salud ocupacional. De 25 hasta 150 SMMLV.

Tabla 3

Costos propuesta de Implementación

RECURSOS	DEFINICION	COSTO	TOTAL	IMPACTO	
HUMANO	• Horas intervención profesional	• \$50.000 hora 50 horas	\$	2.500.000	• Perfeccionamiento en los procesos • Alta productividad y desempeño individual y grupal
	• Tiempo de trabajadores participantes	• \$0			
FISICOS	• Computador portátil	• \$0	\$	4.500	Los profesionales disponen del recurso
	• Costos de papelería (copias consentimiento informado)	• \$4.500			
FINANCIEROS	• Apoyo de sostenimiento: a) Internet	a) 35.000 mes	\$	195.000	Se establece la propuesta de mejora
	b) Salario de un día trabajador extra día domingo	b) 40.000 día \$160.000 mes			
TOTAL			\$	2.699.500	
BENEFICIOS ECONOMICOS	• Mejora en el estado de ánimo de los trabajadores, generando un excelente espacio organizacional, lo cual conlleva a alta productividad y efectividad en el desarrollo de sus labores. • Prevención de enfermedades por estrés y riesgos físicos y psicológicos • Disminución de la deserción o absentismo del personal	Teniendo en cuenta el artículo 5 del decreto 472 del 2015, de acuerdo con el tamaño de la empresa, acarreará multas por infringir las normas de SST:			
		• Artículo 13 inciso 2 de la ley 1562 de 2012: De 6 hasta 20 SMMLV	\$	6.000.000	Cumplimiento de la normatividad legal vigente
		• Artículo 30 de la ley 1562 del 2012: De 21 hasta 50 SMMLV	\$	21.000.000	
		• Artículo 13 inciso 4 de la ley 1562 del 2012: De 25 hasta 150 SMMLV	\$	25.000.000	
TOTAL			\$	52.000.000	

De acuerdo a la tabla 3 la propuesta proporciona un beneficio tanto para el restaurante como para el personal, ya que promueve medidas de intervención que disminuyen la incidencia del riesgo psicosocial por el conflicto trabajo familia, mejorando la salud de los colaboradores y beneficiándose a sí mismo puesto que no se presentará deserción o ausentismo laboral, por el contrario, aumentará la productividad, mejorando la sostenibilidad económica y disminuyendo la carga laboral, creando ambientes de trabajo saludables y perfeccionando su imagen.

9 Conclusiones y Recomendaciones

9.1 Conclusiones

A lo largo de este trabajo de grado, se han revisado las diferentes situaciones con un enfoque en el riesgo psicosocial, generado por la interacción trabajo-familia, lo anterior se obtuvo gracias al empleo del cuestionario SWING, con el que fue posible recolectar la información para su análisis y posterior intervención, por todo lo anterior fue posible concluir lo siguiente:

La interacción entre los diferentes roles que desempeñan las personas en el entorno laboral y familiar, se pueden interpretar de varias maneras, inicialmente como un problema, debido a que la interacción de estas dos facetas del ser humano no es compatible, puesto que sus efectos constantemente son negativos en cualquier dirección en que se mire.

Así mismo las áreas de la vida personal, familiar y laboral tienen la posibilidad de llegar a tener un correcto desempeño, por medio del desarrollo de prácticas que permitan equilibrar o conciliar las demandas de todas ellas.

Igualmente, se necesita que los empleadores adopten como parte de su cultura programas de bienestar y calidad de vida en el trabajo, con lo cual se verán incluso más beneficiados que los mismos colaboradores, generando de este modo compromiso organizacional y sentido de pertenencia, lo que se traduce en mayor productividad, mejores ingresos, menos incapacidades, disminución en ausentismos y genera un buen ambiente laboral.

Por otro lado, el cuestionario “SWING” demuestra ser una herramienta válida y fiable para la evaluación del conflicto trabajo-familia, ya que mide 4 factores importantes en la vida de los trabajadores, teniendo en cuenta la parte negativa y positiva de la interacción entre el campo laboral y el familiar.

9.2 Recomendaciones

Además de tener en cuenta la implementación de la propuesta de intervención “Recarga tu Vida”, se considera necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Horarios flexibles**

Hace parte del salario emocional, ya que trasciende la parte económica y proporciona al empleado tener vida fuera del trabajo, tomándolo como una motivación que mejora el rendimiento y productividad de estos, reducen los niveles de absentismo, el clima laboral mejora, lo que también es un beneficio para el empleador y además no supone un gasto adicional para el restaurante, por todo lo anterior se le recomienda al restaurante adoptar esta medida.

Cabe aclarar que el implementar esta medida, no supone trabajar menos sino una mejor distribución de tiempo; que el empleado tenga una mayor libertad en su horario de entrada y salida no significa que deba descuidar sus actividades asignadas.

- **Pausas activas**

Es importante generar el autocuidado en todo entorno laboral, por lo que se considera implementar una rutina de pausas laborales como medida de prevención de la fatiga física y emocional, además que éstas conllevan a un nivel de productividad adecuado positivo para las empresas; puesto que los trabajadores realizan sus actividades con mayor eficacia, la cual se ve reflejada en la atención al cliente y cumplimiento de sus obligaciones.

- **Salario emocional**

Con el fin de reforzar el vínculo empresa-colaborador, se debe incrementar el compromiso organizacional para mantener y mejorar los niveles de satisfacción de los trabajadores y sus familias, por tanto, es importante fortalecer el clima laboral, gestionar los posibles riesgos psicosociales y generar espacios de esparcimiento e integración familiar a través

de actividades que contribuyan al mejoramiento de la cultura del Restaurante y que permita lograr un equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar.

- **Comunicación asertiva**

Se refiere a la búsqueda de un equilibrio entre las opiniones, emociones, e intereses de otros, lo cual no siempre es muy fácil de lograr, pero que de ser posible supone grandes beneficios para los empleados, puesto que ayuda a que se puedan conocer mejor, la opinión de los demás es más valorada, mejora el bienestar y la satisfacción vital y ayuda a vivir situaciones y experiencias más gratificantes permitiendo tener una mejor perspectiva del entorno de trabajo, familiar y social.

Por esta razón se recomienda hacer capacitaciones sobre comunicación asertiva pues esto beneficia al restaurante ya que facilita la planificación de las labores y el trabajo en equipo provocando así una mejora continua de sus procesos.

- **Batería de riesgo psicosocial**

De acuerdo con resolución 2646 de 2008 (Ministerio de salud, 2008) “la batería de riesgo psicosocial es un instrumento de medición de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo que evalúa los aspectos intralaborales, extralaborales y las condiciones individuales. Esta batería de riesgo psicosocial define las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente que influyen en la salud y desempeño laboral de los trabajadores”, lo cual proporciona la información a las organizaciones que les permite la elaboración de programas mejor focalizados.

Por esta razón se recomienda al restaurante implementar la batería, lo cual le ayudará a identificar las condiciones que se generen a causa del trabajo y puedan afectar la salud de los colaboradores.

- **Empatía en el equipo de trabajo**

La empatía es la capacidad que tiene el ser humano, para poder comprender a otra persona, saber interpretar sus sentimientos y su estado emocional, con el propósito de ayudar o intentar disminuir su carga o presión.

Las personas se enfrentan diariamente a retos y obstáculos, los cuales afectan de forma directa al individuo y de forma indirecta al equipo de trabajo, que a su vez genera afectaciones en el desempeño laboral y en la productividad del restaurante.

Por lo anterior, se recomienda que el establecimiento adopte medidas con el propósito de aumentar las capacidades blandas de sus colaboradores, enfocándolas hacia la empatía, para este fin, se podrá hacer uso de las capacitaciones buscando sensibilizar a las personas, de igual manera se podrán desarrollar tareas en equipo que fortalezcan la confianza entre compañeros y mejoren las relaciones personales.

Hábitos saludables alimentación y entrenamiento físico

Contar con un estilo de vida saludable, mejora la salud mental de las personas, el cómo se ven y el cómo se sienten; ligado a esto, va el incremento físico el cual ayuda a liberar estrés, tensión y malas energías, éste debe estar acompañado por una buena alimentación y un buen descanso que le permita recuperar energía al cuerpo.

Es por esta razón que se recomienda al restaurante la primavera, el brindar a sus colaboradores un menú rico en carbohidratos, proteínas, frutas, verduras, bajo en azúcar y grasas, acompañado de una pequeña actividad física de al menos 10 minutos diarios, lo que será equivalente a una pausa activa.

Al desarrollar esta recomendación los colaboradores se sentirán más a gusto y con mayor energía, lo que aumentará el rendimiento productivo del equipo de trabajo, obteniendo al final un

gana-gana. Por otro lado, se debe resaltar al personal que un complemento a estas acciones será el dormir como mínimo ocho horas diarias. Lo que permitirá la recuperación completa de los trabajadores.

Buenas prácticas en materia de prevención del estrés

La vida ha estado en constante evolución y una de las pruebas más reales y tangibles, es el avance tecnológico, lo que ha permitido el contacto directo y más rápido entre las personas, generando de una u otra manera afectaciones psicológicas en los empleados, puesto que aumenta su disponibilidad para el entorno laboral.

Para nadie es un secreto, que el trabajo con un mayor índice de estrés laboral es el realizado por las personas de atención al cliente, puesto que deben aprender diferentes métodos psicológicos para lograr sobrellevar a los clientes o grupos de interés.

Todas las personas son únicas y eso es lo que las hace diferentes, las reacciones y maneras de comportarse son totalmente peculiares y propias de cada individuo, y aunque parezca imposible las energías que estas transmiten pueden recargar de forma positiva o negativa al colaborador.

Tomando como referencia lo anterior, se recomienda adoptar buenas prácticas para la prevención del estrés, de la siguiente manera: Se debe organizar el trabajo por tareas y actividades, se debe delegar a cada colaborador responsabilidades y metas, se debe mejorar la comunicación interna del equipo, se debe resaltar cuando sea necesario el buen trabajo del grupo o llamar la atención y motivar cuando el rendimiento disminuya, con el fin de determinar las causas del por qué se generó la disminución de la productividad.

Para terminar, una de las mejores prácticas para prevenir el estrés laboral, es aplicar la rotación de los puestos de trabajo, el hacer esta actividad trae grandes beneficios tanto para la

empresa como para los colaboradores, puesto que ellos serán capacitados para poder desempeñar las nuevas labores, evitando la monotonía en las actividades laborales, disminuyendo el estrés y mejorando la calidad de vida del personal, la productividad y directamente la rentabilidad del restaurante la primavera.

10 Referencias bibliográficas y webgrafía

- Alcover, C. M., Moriano, J. A., Oscar, A., & Topa, G. (2012). *Psicología del Trabajo*. Editorial UNED. ISBN 978-84-362-6417-3
- Álvarez, A., & Guerra, J. (2013). *El conflicto trabajo familia: Riesgo psicosocial para la salud laboral de los trabajadores*. Revista académica Dialnet. ISSN-e 0121-1633
- Arias, C., & Velásquez, N. (2020). *Conflicto trabajo familia, desempeño laboral y perfil laboral de los trabajadores: un análisis de moderación*. [Tesis de Grado, Universidad del Bosque]. <https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/3006>
- Arnold, J., Randall, R., Patterson, F., & Silvester, J. (2012). *Psicología del trabajo, comportamiento humano en el ámbito laboral*. Editorial FreeLibros Pearson. ISBN E-BOOK: 978-607-32-1479-7
- Betanzos Díaz, N., & Paz Rodríguez, F. (2012). *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia Nijmegen (SWING) en Empleados de Cuernavaca. Morelos, México*. <https://www.researchgate.net/publication/233778239>
- Chávez, C. (2015). *Diccionario de recursos humanos, técnicas organizacionales y teorías administrativas*. Editorial Pax México ISBN: 978-987-591-563-3
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Editorial McGraw Hill. ISBN: 3: 978-970-10-6876-2
- Congreso de Colombia. (2012). *Ley 1562 de 2012*.
- Congreso de la Republica. (1979). *Ley 9 de 1979*.
- Congreso de la Republica de Colombia. (2006). *Ley 1010 de 2006*.
- Correa, M., & Quintero, G. (2020). *Los nuevos retos del trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales*. <http://hdl.handle.net/10016/29725>

- Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2022). *Sector industria y comercio*. <https://www.dane.gov.co/index.php/economicas/indicadores-de-competitividad/412>.
- Debeljuh, P., y Destéfano, A. (2015). *Hacia un nuevo Pacto entre Trabajo y Familia / Guía de buenas prácticas*. Editorial Amison S.A. ISBN 978-987-46012-0-9
- Elder, L., & Paul, R. (2005). *Estándares de competencia para el pensamiento crítico*. www.criticalthinking.org. Editorial Fundación para el Pensamiento Crítico. ISBN # 0-944583-30-X
- Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Fernández, Ricardo. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario. ISBN: 978-84-9948-146-3.
- García, L., y Pérez, A. (2013). *Los horarios laborales y su influencia en la percepción del equilibrio trabajo-familia*. [Tesis de Grado, Universidad del Rosario].
https://doi.org/10.48713/10336_4491
- Giner, C. (2012). *Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, N° 89, págs. 254-296.
<https://doi.org/10.6018/analesderecho>
- Guio, N., & Restrepo, P. (2018). *El impacto de los conflictos de pareja en el desempeño laboral*. [Tesis de Grado, Universidad de San Buenaventura Colombia].
http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/6023/1/Impacto_Conflictos_Pareja_Guio_2018.pdf

- Gutiérrez, P., Popo, Si., Baquero, M., Giraldo, J., & Narváez, S. (2017). *Caracterización de la Relación Trabajo – Familia en una Entidad Pública*. Revista de Economía y Administración, Vol 14 n° 2, págs. 47-70.
<https://revistas.uao.edu.co/ojs/index.php/REYA/article/download/38/32/>
- López, M. (2020). *Riesgos psicosociales emergentes: el conflicto trabajo-familia*. Editorial Getafe. ISBN: 978-84-16829-46-0.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Revista de Comunicación Vivat Academia, n° 112 págs. 42-80
<https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Matabanchoy Tulcán, S. (2012). *Salud en el Trabajo*. Revista Universidad y Salud, Vol. 1, n° 15 págs. 87–102. ISSN 2389-7066
- Mendes, A., Souza, F., Reis, L., & Ribeiro, M. (2014). *Psicología de las organizaciones y del trabajo. Apuestas de investigación*. Editorial Bonaventuriana. ISBN: 978-958-8785-31-8
- Ministerio de salud. (2008). *Resolución 2646 de 2008*.
- Ministerio de Salud. (2013). *Ley 616 del 2013*.
- Ministerio de trabajo. (2012). *Resolución 652 de 2012*.
- Ministerio de Trabajo. (2012). *Resolución 1356 de 2012*.
- Ministerio de trabajo. (2014a). *Decreto 1443 de 2014*.
- Ministerio de trabajo. (2014b). *Decreto 1477 de 2014*.
- Ministerio de trabajo. (2015a). *Decreto 1072 de 2015*.
- Ministerio de trabajo. (2015b). *Decreto 2362 de 2015*.
- Ministerio de trabajo. (2019a). *Resolución 0312 de 2019*.

- Ministerio de trabajo. (2019b). *Resolución 2404 de 2019*.
- Ministerio de trabajo. (2020). *Circular 0064*.
- Ministerio de trabajo y seguridad social. (1989). *Resolución 1016 de 1989*.
- Molina, D. C. (2011). *Conciliación trabajo-familia: una mirada desde la perspectiva de la psicología organizacional y del trabajo*. [Tesis de Grado, Universidad Católica de Pereira]. https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/1228/1/CDMPSII153_3.pdf.
- Montafur, A. (2019). *Plan de mediación para el conflicto familia-trabajo en una empresa de telecomunicaciones*. [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2821/1/76986.pdf>
- Moreno, B., Geurts, S., Sanz, A., & Rodríguez, A. (2009). Propiedades psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING).
- Nogareda, C., Ferrer, R., Pinilla, J., & Berral, E. (2010). *Métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales*. Editorial Psicothema Vol. 21, (Numero 2), Págs. 1-7. <https://www.psicothema.com/pdf/3635.pdf>.
- Organismo Internacional de Estandarización. (2021). *ISO 45003*. https://www.isotools.org/?s=45003&post_type=course&c=a2500aa51e8e
- Orozco, M., Zuluaga, Y., y Pulido, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*. <https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.2308>
- Osorio, C., & Ponce, Z. (2022). *Vista de Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia “Una mirada documental”* Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. Vol. 4, (Numero 5), Págs. 1-5. ISSN 2744-8398 (En línea). <https://journal.poligran.edu.co/index.php/gsst/article/view/3060/3241>

- Otalora, G. (2007). *La relación existente entre conflicto trabajo familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas*. *Revistas Científicas Javeriana*, Vol. 20, (Numero 34). ISSN: 0120-3592
https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/4048
- Pando, M., Lara, J., & Olivares, D. (2016). *Salud, seguridad e higiene en el trabajo*. ISBN 978-9942-21-967-1
- Presidencia de la Republica. (1984). *Decreto 614 de 1984*.
- Rodríguez, M. (2017). *Factores de riesgo psicosociales en una IPS de Tercer Nivel en la ciudad de Bucaramanga*. [Tesis de Grado, Universidad Autónoma de Bucaramanga].
https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/370/2017_Tesis_Maria_Isabel_Rodriguez.pdf?sequence=1
- Román, P., Padrón, M., & Ramírez, T. (2012). *Trabajo y familia: ¿Cómo se articula esta frágil relación? Convergencia, Revista de Ciencias Sociales*, Vol. 19 n° 60, págs. 229-253. ISSN: 1405-1435
- Scaglia, N. (2021). *Conflicto trabajo-familia y su impacto sobre el síndrome de burnout*.
- Segovia, A., & Heras, L. (2021). <https://doi.org/10.5093/jwop2021a5>
- Silvestre, E., Figueroa, V., & Cruz, O. (2019). Validación de la Escala SWING de Interacción Trabajo-Familia en Docentes Universitarios. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. <https://doi.org/10.21772/tipo.v38n1a06>
- Slocum, H. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Cengage Learning. ISBN-13: 978-607-481-323-4
- Velázquez y Zamorano González, B., Monreal, O., Ruíz, L., & Gil Vázquez, H. (2014). *Working hours as a psychological risk element of health professionals*. *Revista*

Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente. ISSN:
1315-0162

Vertel, A., Ramos, C. D., Hernandez, H., & López, J. M. (2013). Cultura organizacional:
evolución en la medición. *Estudios Gerenciales*, 29, 350–355.

www.elsevier.es/estudios_gerenciales

Vesga, J. (2019). La interacción trabajo-familia en el contexto actual del mundo del trabajo.

Equidad y Desarrollo. <https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss33.7>

Vidal, G., & Sánchez, L. (2017). *Interacción trabajo-familia y salud Una aproximación
desde los actores para la formación integral en la sociedad*. Revista académica

Dialnet. ISSN-e 2386-4303

11 Anexos

Anexo 1

Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Yo _____
declaro que he sido informado(a) e invitado(a) a participar en una investigación denominada “Propuesta para Minimizar el Impacto Generado por la Relación Trabajo-Familia en el Restaurante La Primavera”, trabajo de grado que será presentado a la Universidad ECCI. Entiendo que este estudio busca conocer los factores que pueden influir en el conflicto trabajo-familia. Sé que mi participación se llevará a cabo en el restaurante de manera online y consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 15 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, pero sí, que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante:

Fecha:

Si tiene alguna pregunta durante cualquier etapa del estudio puede comunicarse con Mayerly Carolina Arévalo Marín, al correo institucional mayerlyc.arevalom@ecci.edu.co

Anexo 2*Encuesta sociodemográfica*

ENCUESTA SOCIODEMOGRÁFICA							
No.	Pregunta	Opciones de Respuesta					
1	Nombre						
2	Correo electrónico						
3	Edad						
4	Género	Femenino	Masculino	Otro			
5	Cargo	Auxiliar de Cocina	Cocinera	Domiciliario	Mesera	Propietario	
6	Tiempo de antigüedad	1-3 Años	3-5 Años	5-7 Años	7-9 Años	10 años o mas	
7	Estado civil	Casado	Separado	Soltero	Unión libre		
8	Tipo de vivienda	Arriendo	Familiar	Propia			
9	Número de hijos a cargo	1	2	3	4	5 o mas	Ninguno
10	Número de personas en el hogar	1	2	3	4	5 o mas	

Anexo 3 Cuestionario de interacción trabajo-familia SWING

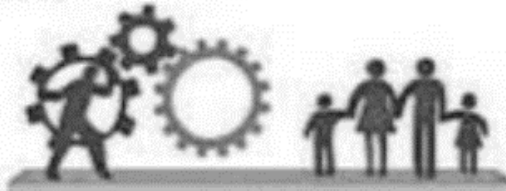
PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	A MENUDO	SIEMPRE	MUESTRA TOTAL
Interacción negativa trabajo-familia					
¿Está irritable en casa porque su trabajo es muy agotador?					
¿Le resulta complicado atender sus obligaciones domésticas porque está constantemente pensando en su trabajo?					
¿Tiene que cancelar planes con su pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales?					
¿Su horario de trabajo hace que resulte complicado para usted atender sus obligaciones domésticas?					
¿No tiene energía suficiente para realizar actividades de ocio con su pareja/familia/amigos debido a su trabajo?					
¿Tiene que trabajar tanto que no tiene tiempo para sus hobbies?					
¿Sus obligaciones laborales hacen que le resulte complicado relajarse en casa?					
¿Su trabajo le quita tiempo que le hubiera gustado pasar con su pareja/familia/amigos?					
Interacción negativa familia-trabajo					
¿La situación en casa le hace estar tan irritable que descarga su frustración en sus compañeros de trabajo?					
¿Le resulta difícil concentrarse en su trabajo porque está preocupado por asuntos domésticos?					
¿Los problemas con su pareja/familia/amigos afectan a su rendimiento laboral?					
¿Los problemas que tiene con su pareja/familia/amigos hacen que no tenga ganas de trabajar?					
Interacción positiva trabajo-familia					
¿Después de un día o una semana de trabajo agradable, se siente de mejor humor para realizar actividades con su pareja/familia/amigos?					
¿Desempeña mejor sus obligaciones domésticas gracias a habilidades que ha aprendido en su trabajo?					
¿Cumple debidamente con sus responsabilidades en casa porque en su trabajo ha adquirido la capacidad de comprometerse con las cosas?					
¿El tener que organizar su tiempo en el trabajo ha hecho que aprenda a organizar mejor su tiempo en casa?					
Interacción positiva familia-trabajo					
¿Es capaz de interactuar mejor con su pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que ha aprendido en el trabajo?					
¿Después de pasar un fin de semana divertido con su pareja/familia/amigos, su trabajo le resulta más agradable?					
¿Se toma las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debe hacer lo mismo?					
¿Cumple debidamente con sus responsabilidades laborales porque en casa ha adquirido la capacidad de comprometerse con las cosas?					
¿El tener que organizar su tiempo en casa ha hecho que aprenda a organizar mejor su tiempo en el trabajo?					
¿Tiene más autoconfianza en el trabajo porque su vida en casa está bien organizada?					

Formato Google Forms

Link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeMFGCsYjChiGLbR13NoS1m8r9KOKYgTg2YV3eeTDPEzha_w/viewform?usp=sf_link

Conflicto



Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING)

A continuación encontrará una serie de situaciones acerca de cómo se relacionan los ámbitos laboral y personal. Por favor, indique con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante los últimos seis meses. Marque con una cruz la casilla que mejor describa su opinión según la siguiente escala de respuesta: Nunca - A veces - A menudo - Siempre
