

Interacción trabajo-familia y su relación con la salud percibida del personal operativo de una empresa de vigilancia y seguridad privada de la ciudad de Manizales

*Trabajo de grado para optar por el título de
ESPECIALISTA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO*

Melva Rosa Giraldo Pérez

Nohra Constanza Gutiérrez Santana

Luz Ángela Vásquez García

Magister en Gerencia del Talento Humano.

Universidad de Manizales

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Manizales

2016

Dedicatoria:

A mi familia biológica por ser el sostén de mis peldaños
A mi familia laboral “Seguridad Nápoles” por ser la escuela que me ha catapultado a consolidar
mis sueños, a mis “vigilantes” por ser mi mejor ejemplo, a la vida plena y su fuente de amor
Divina que a raudales llueve sobre mí.

Melva Rosa

Agradecimiento:

Agradezco a Dios el haber señalado mis caminos hasta aquí
A mis padres y familia por su infinito amor y compañía
Al Universo por tejer en perfección la vida y adornar la ruta a mis metas con compañeros,
amigos y maestros idóneos.
A CasaLuker por respaldar siempre mis sueños.

Nohra Constanza

RESUMEN

Partiendo de antecedentes internacionales, nacionales y regionales; en la empresa de vigilancia y seguridad privada Nápoles de la ciudad de Manizales, se pretendió describir la relación existente, entre la interacción positiva y negativa trabajo-familia y viceversa y la salud percibida de su personal operativo, para lo cual se aplicaron 2 encuestas a 148 trabajadores, la primera fue el cuestionario de Salud SF-36 para detectar tanto estados positivos de salud; como negativos y explorar la salud física, mental y emocional. La segunda; con el cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING) para evaluar las relaciones entre el trabajo y la familia. El tipo de estudio y diseño arrojó un consolidado de correlación en salud, el cual mostró bajos índices de afectación entre ambas roles, resaltándose el uno como complemento del otro, sin observarse casos de estrés o conflicto; sin embargo, se diseñó una intervención para desarrollar acciones de formación y comunicación que concienticen de manera continúa al trabajador y sus familias acerca de la necesidad de fortalecer actitudes y comportamientos orientados a la protección y promoción de su salud, seguridad y bienestar, para el fortalecimiento; no solo de la empresa, sino de estilos de vida saludables en sus trabajadores.

Palabras Claves: trabajo- familia, salud percibida, vigilancia privada, interacción.

Abstract

Based on international, national and regional backgrounds; in the business of private security Naples city of Manizales, was intended to describe the relationship between positive and negative interaction between work and family and viceversa and perceived health of its operational staff, for which two surveys were applied to 148 workers, the first health questionnaire SF-36 was to detect both positive and negative health conditions, and explore the physical, mental and emotional health. The second; Interaction with the questionnaire Work-Family (SWING) was to evaluate the relationship between work and family. The type of study design and correlation threw a consolidated health, which showed low levels of involvement between the two roles, highlighting complement each other, with no observed cases of stress or conflict; however an intervention was designed to develop training and communication consciences so continues to workers and their families about the need to strengthen attitudes and aimed at protecting and promoting their health, safety and welfare for strengthening behavior not only company but healthy lifestyles in their workers.

Keywords: work, family, perceived health, private security, interaction.

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	8
1. Presentación de la Empresa	9
1.1 Misión.....	10
1.2 Visión.....	10
2. Planteamiento del Problema	10
3. Descripción del Problema.....	13
4. Pregunta de Investigación.....	16
5. Justificación	16
6. Antecedentes Investigativos	19
7. Objetivos.....	24
7.1 Objetivo General.....	24
7.2 Objetivos Específicos	24
8. Marco Conceptual.....	25
8.1 El Ser Humano.....	27
8.2 La Humanización.	27
8.3 Jerarquía de las Necesidades Humanas.	28
8.4 La Familia.....	31
8.4.1 Definición.....	31
8.4.2 Interacción Trabajo – Familia.	32

8.4.3 Familia, el Trabajo y los Conflictos.	34
8.4.4 Horario Laboral y Vida Familiar.....	36
8.5 El trabajo.....	40
8.5.1 Derecho al Trabajo.	40
8.5.2 Trabajo Decente.	41
8.6 La Salud.....	43
8.6.1 Definición.....	43
8.6.2 La Salud Mental.	43
8.6.3 Horario Laboral y Salud Física.	44
8.6.4 Consecuencias del Trabajo por Turnos	45
8.7 Calidad de Vida	46
8.8 Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada.....	48
9. Metodología.....	49
9.1 Tipo de Estudio y Diseño	49
9.2 Población	49
10. Instrumentos para la Recolección de la Información	51
10.1 Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING)	51
10.2 Cuestionario de Salud SF-36	53
11. Procedimiento.....	55

11.1 Preparación y Aplicación de Instrumentos	55
11.2 Recolección de Datos	55
11.3 Sistematización y Análisis de Resultados	56
12. Resultados.....	56
13. Discusión	62
14. Propuesta de Intervención	65
14.1 Programa de Formación y Comunicación Orientado al Fortalecimiento de Estilos de Vida Saludables	66
14.1.1 Objetivo General.....	67
14.1.2 Objetivos Específicos	67
14.1.3 Justificación	67
14.1.4 Fase 1. Comunicación Grupal Administrativa.....	68
14.1.5 Fase 2. Comunicación Visual	69
14.1.6 Fase 3. Comunicación Grupal Operativa.....	69
14.1.7 Fase 4. Integración de Programas Organizacionales al Programa Napoleón Saludable.....	72
14.1.8 Implementación de Snacks Saludables.....	72
14.2 Revisión y Rediseño de Perfiles de Cargo.....	73
14.2.1 Objetivo General.....	73
14.2.3 Justificación	73
14.2.4 Metodología.....	74

14.2.5 Definición de Variables y Relaciones	75
14.2.6 Estrategias.....	77
14.2.6.1 Fase 1. La Preparación.	77
14.2.6.2 Fase 2. Recolección de la Información.	78
14.2.6.3 Fase 3. Análisis de la Información.	78
14.2.6.4 Fase 4. Validación de la Información.....	78
14.2.6.5 Fase 5 Ajuste de Perfiles y Divulgación.	79
CONCLUSIONES	79
Referencias	81
BIBLIOGRAFIA	82
Anexos.....	84

Introducción

El estudio profundo de la relación ser humano-trabajo le permite al especialista en Gerencia del Talento Humano desarrollar sus capacidades creativas para estructurar acciones que le permitan descubrir en la organización estrategias que contribuyan a la potenciación de la productividad humana en beneficio de la empresa y de sus colaboradores a nivel integral.

Se pretende entonces con el presente trabajo, exponer la investigación realizada en la empresa de vigilancia y seguridad privada de la ciudad de Manizales, Nápoles Ltda. y en ella la relación existente entre la interacción trabajo-familia y la salud percibida en su personal operativo. Es de resaltar; que la información obtenida sirve no sólo para destacar las fortalezas de la empresa; sino también, como punto de referencia para extrapolar las debilidades, fallas y demás vicisitudes encontradas, convirtiéndolas en metas a corto, mediano y largo plazo, dejando libremente que la ley universal de causalidad en su perfección divina, teja en beneficio de lo humano, permitiendo a nivel empresarial y personal índices altos de crecimiento económico y humano respectivamente; si la organización bien lo amerita.

Con el fin de obtener información veraz y fidedigna el estudio se desarrolló con personal operativo de la empresa en mención; debido a que en, cantidad, condiciones laborales y antigüedad en la empresa, les permite aportar e incidir directamente en cualquier muestra, diagnóstico o estudio investigativo a desarrollar. De otra parte; sus situaciones socioeconómicas, culturales, emocionales y afectivas, sus jornadas de trabajo, horarios no fijos, reemplazos y trabajo nocturno; entre otros, afectan de una u otra forma su cotidiano vivir en lo personal, laboral, familiar y social.

Los resultados finales permiten a los Gestores del Talento Humano, la planeación, y consolidación de una *intervención* que muestre acciones, parámetros y estrategias que propendan no solo a alcanzar los objetivos económicos y productivos de la organización sino también a humanizarla, influyendo así en el mejoramiento de la calidad de vida de su personal y su contexto social. Quedando expuesta la propuesta a la cúpula de la organización.

1. Presentación de la Empresa

Analizando el sector de la Vigilancia; se puede identificar como algunas organizaciones deterioran las condiciones laborales de sus colaboradores, no obstante existen empresas que propenden por la dignificación del trabajo, la protección y defensa de los derechos, de quienes desempeñan la noble y muy humana labor del Vigilante.



Imagen 1. Foto del Archivo Seguridad Nápoles 2015

Seguridad Nápoles Ltda., es una empresa prestadora de servicios de vigilancia y seguridad privada, creada en el año de 1984 en la ciudad de Bogotá; con más de 25 sucursales en todo el país. Obteniendo un crecimiento permanente durante todos estos años, lo que le ha

permitido posicionarse en el mercado de la vigilancia privada, actualmente cuenta con 388 colaboradores y su estrategia institucional es el siguiente:

1.1 Misión

Prestar servicios integrales de seguridad a las entidades, personas y bienes que le sean confiados a Seguridad Nápoles Ltda mediante la optimización de los recursos, implementación de tecnología de punta y el mejoramiento continuo, que reduzca las probabilidades de riesgo y aumenten la satisfacción de los clientes.

1.2 Visión

Consolidar en el mediano plazo altos estándares de calidad, que le permitan a Seguridad Nápoles Ltda. Contar con el reconocimiento en el sector de vigilancia y seguridad privada a nivel nacional e incursionar en el mercado internacional, manteniendo nuestro compromiso con la honestidad, responsabilidad y continuo mejoramiento del servicio.

Cuenta además con certificaciones de Calidad ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18000, RUC, BASC, ISO 28.000, lo cual la hace más competitiva dentro del sector de la vigilancia privada. <http://www.paginasamarillas.com.co/empresa/seguridad+napoles+ltida+cdot-manizales-2733041s>

2. Planteamiento del Problema

La demanda que genera el mercado de vigilancia y el conocimiento técnico básico con el que deben contar los colaboradores operativos de estas organizaciones permite que un gran número de personas se capacite y acceda a esta forma de empleo como recurso para cubrir sus necesidades básicas, según (Informe mensual del personal operativo por cargo y genero a nivel

nacional, 2014), el personal operativo a nivel nacional al servicio de estas entidades era de 218.791 colaboradores. A corte de 28 de febrero de 2015 esta misma entidad tiene registradas 583 razones sociales dentro del tipo de servicio denominado: Empresas de Vigilancia Armadas, al cual corresponde la empresa a intervenir. Por las características particulares de dicho mercado, la rotación de personal es relativamente alta en este servicio, comparada con otros sectores; el estimado a marzo 31 de 2015 es de 216.151 personas vinculadas a la parte estrictamente operativa, de las cuales el 89% son del género masculino (Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, 2014). Sin embargo, las condiciones y percepción de seguridad en el país, hace suponer que el número efectivo de colaboradores en el segmento tiende a aumentar significativamente en el mediano y largo plazo.

Como se evidencia, en lo anteriormente expuesto existe una demanda alta del servicio de vigilancia y seguridad privada, la amplia oferta de empresas dedicadas a este servicio crea una condición de competencia dentro del mercado que ha llevado a decisiones administrativas, como el aumento de las jornadas laborales extendidas, en ocasiones nocturnas y en días feriados, con el fin de garantizar el posicionamiento en el mercado, más allá del cumplimiento de normas legales y de las condiciones de bienestar de quien realiza la labor.

Prosiguiendo la descripción, cabe anotar que el hombre por la esencia misma de su propia naturaleza se ve obligado a como dé lugar a la satisfacción de sus necesidades básicas con el fin de preservar la vida. Para ello se ve ante la imperiosa obligación de ejecutar una serie de actividades que conducen a la producción o retribución de su esfuerzo a lo que cultural y milenariamente se le ha denominado *trabajo*, dicho resultado es recompensado económicamente a su favor; aunque muchas veces, tenga que enfrentarse a

situaciones contraproducentes que puedan afectar su integridad física, emocional y mental, que a lo sumo podrá verse reflejado en su contexto social con repercusiones que involucran a terceros.

En la cultura occidental según lo anteriormente expuesto a dichas actividades se les denomina producción de bienes y/o servicios, dentro de estos últimos se encuentran aquellas actividades que no requieren de la transformación física de un material o materia prima física, como es el caso, a manera de ejemplos, de servicios financieros y vigilancia privada.

Precisamente, haciendo relevancia en esta actividad, se considera que la vigilancia privada es un servicio que por requerirse de manera continua y por turnos, no permite tener recesos en horarios habituales para otro tipo de actividades en las que puedan desenvolverse libremente y desarrollar o hacer al mismo tiempo tareas en beneficio propio y de su entorno familiar, el cual se observa como factor vulnerable ante este tipo de trabajo. Otro de los aspectos a tener en cuenta es el estrecho espacio que poseen los agentes de vigilancia para compartir en términos de oportunidad, cantidad y calidad, los espacios afectivos y de integración a nivel familiar y social haciéndole participe en grupos, para lograr de esa forma una satisfacción plena de sus necesidades de reconocimiento que necesita como ser humano y que han de reflejarse en una salud emocional plena.

Son múltiples las organizaciones dedicadas a este servicio en Colombia y existe mercado que lo demanda; sin embargo, como toda empresa con ánimo de lucro, muchas condiciones se imponen por el mercado, aun por encima del bienestar de los miembros de la organización e inclusive por encima de la ley. Para citar solamente el caso de las jornadas laborales, se encuentra que un estudio de la Cámara de Comercio de Bogotá sobre la caracterización de los

servicios de vigilancia y seguridad privada en la capital, realizado en el año 2007, muestra que cerca del 95% de las empresas del sector tienen turnos de 12 horas. (Supervigilancia, 2015) Las extensas jornadas de trabajo además de exigir un esfuerzo en función de la labor realizada, absorben tiempo y aspectos integrales de la vida de las personas. Si bien las organizaciones cubren en parte la necesidad de empleo con una compensación monetaria, *¿De qué manera compensan la entrega del tiempo a la empresa diezmando en cantidad y calidad la entregada a actividades de la vida cotidiana a aquellas personas que hacen parte de la vida del colaborador?*

De acuerdo a la forma en que fluye legalmente la vida laboral; es claro, que no existen en los contratos laborales, planes integrados o como iniciativa para tratar de minimizar el impacto que sobre la calidad de vida del personal operativo de vigilancia, genera la entrega inconmensurable del trabajador a su empresa, por lo que es imperativo que la Gestión del Talento Humano haga un alto en el camino y propenda por hacer que su misión ante la empresa vaya más allá de un proceso administrativo, de las 7 S; de la reingeniería, incluso de los objetivos y trascienda totalmente a lo sublime del Ser, el Hacer y el Sentir de lo totalmente Humano.

De lo anteriormente deducido se observa la necesidad de intervenir el problema, como forma preventiva en salud, por las consecuencias a las que conlleva la labor realizada y que se reflejan en el organismo y a nivel sicosocial.

3. Descripción del Problema

En Colombia y específicamente en la ciudad de Manizales existe una realidad evidente y es la falta de oportunidades a nivel laboral. La tasa de 2014 en los municipios de Manizales y

Villa María cerró en un 10.4%. El 25% de ocupación en Manizales se presenta en servicios comunales, sociales y personales (46 mil personas) en el cual se ubica el área de servicios de vigilancia.(Cámara y Comercio, 2015)

De otra parte (Supervigilancia, 2015) se conoce según datos suministrados por la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana del departamento de Caldas de la Policía Nacional, que se cuenta con un pie de fuerza de vigilancia privada de aproximadamente 2.800 vigilantes a nivel departamento y un 80% presta sus servicios en la ciudad de Manizales. Lo anteriormente expuesto sumado a las obligaciones y responsabilidades de tipo personal y familiar, al nivel sociocultural y la situación económica, incluso falta de capacitación, formación técnica y oportunidades laborales, lleva a muchas personas a vincularse a empresas que prestan servicio de vigilancia privada, independiente de las garantías y condiciones laborales favorables que ofrecen, aceptando contratos injustos, conformándose sin mayores garantías, que escasamente les permiten sobrevivir en detrimento de la calidad de vida.

El personal empleado en este sector pertenece al régimen laboral colombiano, y en ocasiones equivocadamente se le asocia a los servicios de vigilancia pública, como Policía y Ejército donde se aplica otro tipo de régimen especial en cuanto a garantías y obligaciones.

La ley laboral colombiana en el código sustantivo del trabajo reza el empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún

recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria, de 6 am a 10 pm.

Parágrafo. El empleador no podrá aun con el consentimiento del trabajador, contratarlo para la ejecución de dos turnos en el mismo día, salvo en labores de supervisión, dirección, confianza o manejo. (CST, ARTÍCULO 161 literal d)

Es mucho lo que se ha planteado al respecto y mucha la jurisprudencia que existe frente a fallos relacionados con violaciones a esta Ley; sin embargo, en este sentido parece ser que las condiciones las pone el mercado y no la Ley; pues es una constante en todas las empresas del sector. (Vigilantes y Porteros, 2008).

Frente a la salud, el trabajo por turnos exige mantener al organismo activo en momentos en que necesita descanso y a la inversa. Además, los turnos colocan a los trabajadores fuera de los espacios de la vida familiar y social. Todo ello provoca un triple desajuste entre *el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo social*. (Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud)

En este sentido, los turnos y el trabajo nocturno especialmente, representa un alto riesgo para la salud y las consecuencias negativas alcanzan aspectos mucho más amplios que el laboral, no sólo afectan el rendimiento, sino también a la seguridad personal del trabajador su equilibrio emocional y el de otras personas, su salud física y psíquica y a las relaciones familiares y personales. De hecho, según los datos aportados por la Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-Madrid tanto el trabajo a turnos como el trabajo nocturno tiene una serie de consecuencias directas y negativas para la salud del trabajador.(UGT, 2007)

La mala adaptación del trabajo a turnos se puede presentar poco tiempo después del comienzo del mismo (síndrome agudo) o después de años (síndrome crónico). El primero parece estar más relacionado con la repercusión de la alteración del ritmo vigilia-sueño, y a largo plazo parecen estar implicados más factores personales y laborales, y supone trastornos sistémicos y más complejos. (Instituto de seguridad y salud laboral, 2005).

4. Pregunta de Investigación

¿Cuál es la relación existente entre la interacción trabajo-familia y la salud percibida del personal operativo de una empresa de vigilancia y seguridad privada de la ciudad de Manizales?

5. Justificación

Dentro de los incontables aspectos que se manejan en el Desarrollo del Talento Humano en las organizaciones, es de suma relevancia y necesaria atención los temas relacionados con la incidencia recíproca entre el trabajo, la salud y la forma de vida del individuo y que en este caso particular ha de exponerse.

Partiendo de un diagnóstico de riesgo psicosocial, que se realizó en el año 2013 mediante el Programa de Vigilancia Epidemiológica de la empresa de vigilancia y seguridad privada Nápoles, el cual mostró en sus resultados que no se observó riesgo representativo intra laboral, pero evidenció que un 34% del personal operativo de la empresa de vigilancia objeto de investigación, presenta algún nivel de riesgo psicosocial extra laboral, relacionado con factores como la afectación de las relaciones familiares, bajos niveles de satisfacción en su nivel de vida y en general un ambiente no satisfactorio en las relaciones interpersonales y autoestima entre otros; por lo cual se recomendó una profunda y pronta intervención; sin embargo, a pesar de estos hallazgos, las conclusiones y los planes de intervención fueron dirigidos a potencializar las

relaciones asociadas al ámbito laboral; más no, al mejoramiento de su calidad de vida familiar, su salud, ni al riesgo psicosocial extra laboral; en el diagnóstico realizado se destaca que la duración y el horario de la jornada, al igual que la ausencia de períodos destinados a pausas y descansos periódicos, se convierten en fuente de riesgo cuando se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o cuando se trabaja durante los días programados para el descanso, porque representan una entrada más en su salario mensual.

Todos los riesgos se incrementan por las exigencias de tiempo, grandes esfuerzos y cargas de responsabilidad; sumando que en ocasiones, esta labor es subvalorada sin tener en cuenta que son seres humanos como vigías de la seguridad en bienes materiales y de las personas a quienes prestan sus servicios, subvalorando que para ello cuentan con un alto grado de valores esenciales, morales y éticos y que practican a diario en su noble labor, al igual que sus habilidades técnicas que les permiten cumplir con un deber siempre en servicio de lo ajeno hasta el punto de poner en riesgo sus vidas, por el cumplimiento de sus funciones y labores encomendadas; no obstante, aunque los clientes en ocasiones, no asimilen ni den valor a esta entrega, las organizaciones que prestan este servicio deben ser conscientes de los factores vulnerables a los que son expuestos sus colaboradores, afectando directa o indirectamente su vida extra laboral.

Sin duda alguna, la organización es la principal beneficiada de las expectativas que proyecta la presente propuesta de intervención; pues le brinda la información de las implicaciones que sus políticas empresariales generan en su colaborador y su entorno familiar, Por lo tanto este estudio sirve en primer lugar como antecedente para que la organización desarrolle procesos de mejoramiento dirigidos al bienestar de su personal, a la vez que se acerca

al entorno extra laboral del colaborador propiciando vínculos colaborador-empresa-familia. En segundo lugar para que el Gestor de Talento Humano con el aval de la empresa, cree e implemente estrategias y espacios propicios para que los trabajadores sepan potenciar el tiempo, y puedan recrear su mente y su espíritu en los espacios de tiempo libre en beneficio de su equilibrio mental y emocional a través de actividades diferentes a las exclusivamente laborales, como descansar, compartir con la familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, leer un libro o realizar actividades de recreación y ocio, coadyuvando a propiciar, a través de unas medidas efectivas, un ambiente donde el impacto de las condiciones laborales no tenga repercusiones desfavorables en su salud y sus relaciones personales y de familia.

El valor que se pretende cubrir como aspecto del conocimiento es la toma de conciencia y la importancia que se da a la dimensionalidad humana en toda su integralidad, aspecto tan indispensable en el mundo de hoy donde las empresas y sus servidores tienen su esencia totalmente niquelada. Es este el aspecto con el que desde la filosofía humanista se pretende innovar con la investigación y sus metas a corto, mediano y largo plazo. Vale la pena también hacer hincapié en que éste; a pesar de ser un tema que se viene tratando desde hace mucho tiempo, el hecho de analizar estas interrelaciones entre trabajo, salud y familia en una empresa específica donde se evidencia esta problemática, por sus características sociales y culturales, hacen del estudio algo novedoso y con proyección a enriquecer en otros aspectos.

Se espera entonces que ayude a resolver varios problemas de tipo laboral, de salud y familiar que a la fecha no se han tenido en cuenta.

Finalmente aclarar que las organizaciones de este sector empíricamente, no pueden modificar las condiciones actuales del mercado, pero es posible de una manera más humana, consciente y responsable acercarse al trabajador y a su núcleo familiar para propender por un ambiente donde el impacto del trabajo no tenga repercusiones desfavorables en el ambiente psicosocial extra laboral del trabajador.

6. Antecedentes Investigativos

Para la realización del trabajo se buscó web grafías y fuentes bibliográficas en las diferentes bibliotecas e instituciones universitarias de la ciudad y no se encontró estudios locales, regionales, ni nacionales en el caso específico de vigilancia y seguridad, en su defecto se tomaron datos alusivos al temas de trabajo por turnos, nocturno, rotación, su relación con la vida diaria y efectos sobre la salud, en otros países.

Seguidamente, se inicia la búsqueda, selección y análisis de los estudios de investigación disponibles sobre el tema desde el año 2000 y que respondieran a los objetivos planteados. Como resultados, la totalidad de los artículos menciona efectos sobre la vida diaria de los individuos que realizan turnos de trabajo, en la salud, en las relaciones familiares y sociales y en el desarrollo de sus actividades cotidianas. Los artículos analizados, estuvieron acordes con los resultados de estudios previos realizados en diferentes países.

A nivel de Suramérica se encuentra un antecedente importante en la Universidad de Talca sobre “Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida”, en el cual se evidencia cómo en Chile los trabajadores laboran más de 100 días al año, con respecto a los trabajadores de países desarrollados, cada día hay más mujeres en el mundo laboral, mecanismos socializadores infantiles debilitados, aumentan los divorcios,

disminuye el tamaño de las familias, aumenta el número de mujeres cabeza de familia y familias mono parentales, casos de depresión, estrés laboral y de suicidio, y todo ello aumenta las posibilidades de conflicto entre familia y trabajo, por todo lo cual, se hace necesario una revisión en la agenda pública y en las organizaciones para orientar políticas que fomenten el equilibrio trabajo-familia, en beneficio de la calidad de vida laboral y general de los trabajadores y sus familias, manteniendo el logro de los objetivos de las organizaciones. (Jiménez Figueroa & Moyano Díaz, 2008)

Como conclusiones de este antecedente se observa que dadas las características que ha venido asumiendo el trabajo en el mundo globalizado, el récord negativo ostentado por Chile de un altísimo número de horas de permanencia de los trabajadores en sus trabajos, las demandas y exigencias inapropiadas, la creciente incorporación de las mujeres a puestos y responsabilidades altamente demandantes que anteriormente estaban reservados solo a los hombres, las posibilidades de conflicto entre familia y trabajo se han visto incrementadas. (Jiménez Figueroa & Moyano Díaz, 2008)

Los autores según sus estudios afirman que internacionalmente se ha avanzado en la identificación de los factores influyentes en el equilibrio armónico de la relación trabajo-familia y que de igual forma se han creado estrategias para prevenir y reorganizar el trabajo en pro de la calidad de vida de los trabajadores y de la productividad de la empresa. Lo cual debe convertirse en un reto para los gerentes, psicólogos organizacionales y gestores del talento humano para que introduzcan nuevas estrategias en las políticas organizacionales y en los métodos de trabajo, en beneficio de la relación trabajo-familia en las organizaciones laborales del y para el siglo XXI. (Jiménez Figueroa & Moyano Díaz, 2008)

A nivel nacional se encuentran tres antecedentes y en orden de importancia se resalta primero la investigación llamada “Influencia del Trabajo por Turnos en la Salud y la Vida Cotidiana”, cuyo objetivo general fue describir cómo el trabajo por turnos afecta la salud y la vida cotidiana.(Feo Ardila, 2007, pág. 14)

En las conclusiones de su tesis (Feo Ardila, 2007) afirma que: al abordar la afectación de la salud de los trabajadores que laboran por turnos, los efectos encontrados no difieren de los que se han identificado a partir de la segunda mitad del siglo XX. Y que las principales alteraciones que pueden mencionarse son: problemas del sueño y el ritmo circadiano, trastornos alimenticios, que inciden directamente en la salud del sistema digestivo y en estado nutricional de los individuos. Dolores y trastornos músculo-esqueléticos, interrupción no deseada de los embarazos, fatiga y estrés, entre otros efectos como dolores de cabeza y molestias cardiovasculares.(p.51)

Otro documento encontrado fue en la ciudad de Cali en donde se describe como en los últimos años la indagación de las significaciones del trabajo y de la familia, permiten comprender un poco más sobre la forma en que se ven enfrentadas estas dos áreas; y sobre cómo encontrar posibles soluciones que ayuden a sobrellevar y mediar entre ellas, ya que ambas son indispensables en la construcción individual. (Pérez Viáfra, 2014).

Uno de los puntos más importantes a destacar en este trabajo fue que las significaciones de trabajo, están muy enfocadas a algo muy personal y es la mayor fuente de reconocimiento para los trabajadores. Sin embargo, se observó que este frustra los espacios personales y el tiempo familiar y la mayoría justifica este tipo de inconvenientes al decir que *se trabaja para que la familia esté mejor*. Adicionalmente, es importante tener en cuenta la importancia de la

familia en la identidad y formación de los trabajadores y ello corrobora el hecho de generar involucramiento con el trabajo, aumentar el compromiso por parte de los trabajadores y generar componentes afectivos que le permita al trabajador sentirse identificado con su quehacer. (Pérez Viáfra, 2014).

Es contradictorio ver como la familia, en su papel de apoyo emocional y fuente de inspiración y de elogio propio, es fuente también de conflictos a nivel personal reflejados en lo laboral; pero es imprescindible la vida laboral como la fuente de reconocimiento y autorrealización. A lo que se concluye que la experiencia de la conciliación trabajo-familia no es tan difícil por la dependencia entre ambas. De otra parte el mundo del trabajo, como aspecto integrante de la sociedad, debe estructurarse bajo parámetros de conciliación de tal manera que la persona pueda vivir una vida personal y familiar satisfactoria.(Pérez Viáfra, 2014).

Finalmente a nivel regional se encontró en la Universidad Católica de Pereira un trabajo de (Molina Jojoa, 2011) sobre “Conciliación Trabajo-Familia: Una Mirada desde La Perspectiva de La Psicología Organizacional y del Trabajo”(p.1). y a manera de conclusión resume que en las últimas décadas y con las dinámicas de la globalización, los paradigmas organizativos de las empresas muestran un accionar administrativo muy vertiginoso y dicha situación ha influido en el modo en que los individuos consolidan y proyectan sus espacios de significación social en especial los laborales y familiares. Por lo tanto; los cambios en el paradigma familiar y los roles laborales, generan distintos niveles de interacción, pues la interrelación entre estos aspectos actúan como un todo en la vida cotidiana del cada individuo, este hecho es el que ha permitido el surgimiento a nivel teórico del concepto de la conciliación como medio para poner fin, o un alivio, a la tensión que se genera cuando el individuo asume

paralelamente estos roles.(Molina Jojoa, 2011).Al respecto, se resalta que la conciliación como estrategia de orden administrativo, y en especial en las funciones que competen a la gestión del recurso humano se ha consolidado como un discurso que trata, en lo posible, de hacerle frente a las nuevas demandas y exigencias de un mundo laboral y familiar cada vez más susceptible de producir tensiones; debido a las características de competitividad, eficacia y productividad, que se dan en el contexto actual. (Molina Jojoa, 2011).

La conciliación es una herramienta que pese a estar referenciada en múltiples estudios, tanto en América latina como en Europa, no se logra una plena implementación en los contextos laborales ya que aún subsisten paradigmas administrativos que se refugian en viejos dogmas entorno al estricto tiempo de la jornada laboral, a un espacio único y determinado para la realización de las tareas laborales, y a una mirada desarticulada del individuo con su entorno. Es este punto el que se modifica y transforma desde el contexto de la implementación de las políticas de conciliación. No se trata exclusivamente de cambios en los horarios, ni en la escala de bonificaciones; sino de la paulatina transformación de los modelos administrativos que se han permeado en las organizaciones y que mantienen una rigidez ortodoxa frente a perspectivas de cambio. Por ello; se hace necesario que la conciliación sea un agente de cambio al interior de las empresas, y que a través de su implementación se fortalezcan los compromiso laborales en una dinámica de mercados cada vez más competitivos, y que exige de parte de los empleadores y trabajadores, niveles más altos de energía y compromiso laboral. De esta forma, se puede ver la conciliación entre la esfera laboral y familiar como un paso para el acoplamiento de las organizaciones a las nuevas realidades globalizantes en que el mundo se moviliza. De no ser así, las organizaciones tienden a que el conflicto entre el rol familiar y laboral se agudice y termine

siendo una ruptura que genere descompensación total en ambas esferas. Dicho de otro modo, se trata de que la organización se abra, realice una apertura a las nuevas demandas que se asocian a factores por fuera de la empresa y dar respuesta a las nuevas exigencias psicosociales de los individuos, que fundamentan su vida en los reducidos espacios familiares en que se mueven. Con esto no se ratifica, que la conciliación y sus políticas, sean asumidas como una panacea al interior de las organizaciones sino que puede convertirse en una herramienta que vaya transformando no solo las prácticas laborales sino el conocimiento que se tiene sobre ellas. Se requiere entonces, ver la conciliación como un discurso que puede ser aplicado en cualquier contexto, dado que el saber hacer del trabajador, su sentir, su concepción de su rol laboral, tiende a hacerse universal en un mundo globalizado.(Molina Jojoa, 2011).

7. Objetivos

7.1 Objetivo General

Analizar la Interacción trabajo – familia y su relación con la salud percibida del personal operativo de una empresa de vigilancia y seguridad privada de la ciudad de Manizales.

7.2 Objetivos Específicos

Describir la interacción positiva trabajo – familia del personal operativo de una empresa de vigilancia y seguridad Privada de la ciudad de Manizales.

Describir la interacción negativa trabajo – familia del personal operativo de una empresa de vigilancia y seguridad Privada de la ciudad de Manizales.

Describir la interacción positiva familia –trabajo del personal operativo de una empresa de vigilancia y seguridad Privada de la ciudad de Manizales.

Describir la interacción negativa familia–trabajo del personal operativo de una empresa de vigilancia y seguridad Privada de la ciudad de Manizales.

Identificar estados positivos y negativos percibidos de la salud física y mental y emocional del personal operativo de una empresa de vigilancia y seguridad Privada de la ciudad de Manizales.

Identificar la relación entre la interacción trabajo-familia y la salud percibida del personal operativo de una empresa de vigilancia y seguridad Privada de la ciudad de Manizales.

Diseñar una estrategia de intervención a partir de los hallazgos evidenciados en el estudio.

8. Marco Conceptual

La telaraña mundial, la globalización, las políticas neoliberales y en ellas los tratados de libre comercio, el consumismo inconsciente que domina a la sociedad actual, la oferta y la demanda, las estrategias de mercadeo y clientes cada vez más exigentes son solo por mencionar algunas, las condiciones externas que actualmente afectan las organizaciones y que directa o indirectamente influyen y exigen reestructuraciones, agilidad de procesos, cumplimiento de metas y objetivos, excelente gestión de calidad y a lo sumo certificaciones de calidad para dar prestigio y posicionamiento a la empresa con respaldo jurídico de su firma. A este punto y sobre el papel, todo es medible y posible ya que se trata de cosas concernientes al Hacer con calidad; pero ahondando en el enfoque dado a este trabajo se encuentra netamente visible las implicaciones que todo esto conlleva al Ser, entendido este como la persona que labora para la empresa y quien se ve enfrentado a grandes responsabilidades a las que hay que enfrentar más allá de un horario o unas cláusulas de un contrato legal y es este el punto, en el

que el entorno personal y familiar absorbe el contragolpe de lo expuesto al inicio; porque al fin y al cabo la remuneración económica se da es por el trabajo, la familia... que espere! Aquí se llega a un punto contradictorio, en donde el trabajo como dignificador y elemento asidero fundamental de la calidad de vida se convierte en la principal fuente de generador de estrés y desequilibrio emocional, desmotivación e incluso resentimiento social.

Teniendo en cuenta los argumentos anteriores, se debe fundamentar la naturaleza misma del trabajo como una actividad impresa en la naturaleza humana que genera beneficios físicos y psicológicos al individuo, ya que le permiten optimizar su propio proyecto de vida, por lo cual es innegable la necesidad que las organizaciones promotoras de esta actividad tengan muy en cuenta no solo una remuneración salarial justa y digna sino también la conservación de la integridad física de sus colaboradores a través de su afiliación a EPS- IPS Y ARL excelentes que les brinden bienestar general, certidumbre y conformidad contribuyendo así con el cumplimiento de las políticas trazadas con el nombre de trabajo decente desde la OIT quien propende por la justicia social a nivel laboral. Y no cabe la menor duda de que la satisfacción en todos estos sentidos dan identidad corporativa y sentido de pertenecía impulsando al trabajador a hacer sus labores con amor y responsabilidad.

Se pretende en este marco teórico civilizar la cultura organizacional, imprimiéndole un rostro humano a su desarrollo general, reafirmando valores esenciales y universales implícitos en términos de democracia y en los derechos humanos y que engloban las aspiraciones comunes de toda la humanidad con raíces muy antiguas y validas en cualquier lugar del planeta.

8.1 El Ser Humano

El humanismo como corriente filosófica sienta las bases para la reflexión sobre lo humano en sociedad, afirmado por los conocedores como el conjunto de ideas que expresan respeto hacia la dignidad humana, preocupación por el bien de los seres humanos, por su desarrollo multilateral, por crear condiciones de vida social favorables.

En principio, las ideas humanistas fueron elaboradas espontáneamente por las masas del pueblo, en su lucha contra la explotación y los vicios morales. Como movimiento ideológico definido, el humanismo se forma durante el renacimiento (siglo XIV y XVI), en dicho periodo el humanismo ocupa un lugar muy destacado en la ideología de las clases burguesas que luchaban contra el feudalismo y las concepciones teológicas del Medioevo, en estrechas vinculaciones con las concepciones materialista progresivas. Los humanistas proclamaban la libertad de la persona humana, combatían el ascetismo religioso, se manifestaban en defensa del derecho del hombre al placer y la satisfacción de las necesidades terrenas. (Franco Pelaéz, 1999)

8.2 La Humanización.

Es la consecuencia de aplicar el humanismo al desarrollo humano; es asumir la responsabilidad del bien para sí mismo y la de los demás seres humanos en todas y cada una de las circunstancias y situaciones en las que se encuentre una persona en la cotidianidad de su existencia. La humanización es educarse a uno mismo para conocerse, aceptarse y proyectarse con todas sus posibilidades, opciones y limitaciones. Humanizarse es crear empatía con el sufrimiento, pero también con el gozo del otro, es remontarse sobre las tendencias negativas y dañinas como la envidia y ser capaz de compartir alegrías y tristezas con otro. Humanizarnos significa tener plena conciencia de lo que somos: SERES HUMANOS INTEGROS ÚNICOS,

que como un todo pensamos, sentimos, nos comunicamos y actuamos siempre en función de nosotros mismos y de los demás, quienes como nosotros también nos, son comunes en todo su aspecto humano.(Franco Peláez, 1999)

No cabe duda que la vida y todo su engranaje están regidos por un orden divino, armónico y perfecto, el cual es casi incomprensible por los limitados sentidos físicos de un cuerpo, puede agregarse a la idea del autor, que el hombre forma parte de un “Todo” y como se vive en función; de y para los demás, todos somos entonces “uno solo” Por lo tanto todos los pensamientos, emociones y actos están supeditados por un nivel de consciencia del conocimiento propio del ser humano en toda su integralidad.

Es así como se humanizan las personas y estas a su vez en la medida que emprenden este camino favorable a los demás, van humanizando todo a su alrededor, tal es el caso de lo pretendido en este trabajo; en el cual lleva inmerso un fin último y es propender por la humanización de la empresa y que ella brinde calidad de vida a sus trabajadores.

8.3 Jerarquía de las Necesidades Humanas.

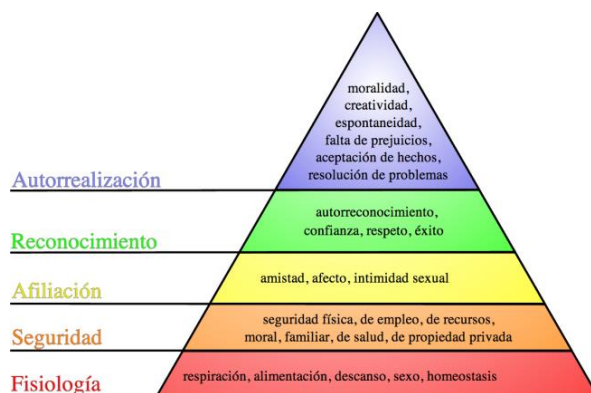


Imagen 2. Pirámide de Maslow (1999)

La teoría del comportamiento se fundamenta en la conducta individual de las personas y para explicar la conducta de las personas, es necesario que se estudie la teoría de la motivación humana.

El hombre es un ser dotado de necesidades complejas pero claramente identificables y diferenciables que son las que orientan y dinamizan los comportamientos humanos, hacia objetivos, satisfaciéndose así cíclicamente los procesos humanos, que se repiten, hasta su muerte. La contribución de Maslow, en su libro " La Teoría de la Motivación Humana" consiste en ordenar por categorías y clasificar por niveles las diferentes necesidades humanas, según la importancia que tienen para la persona que las contiene. En la base de la pirámide están las necesidades de déficit (fisiológicas) que se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo (autorrealización) se encuentran en las partes más altas de la jerarquía.

De este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos entre las necesidades de déficit las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades sociales, las necesidades de estima. En tanto, las necesidades de desarrollo comprenderían las necesidades de autorrealización y las necesidades de trascendencia. (Maslow, 1991). Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía siendo estas necesidades las que se busca satisfacer. La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto, más potente que las necesidades superiores de la jerarquía y coloca el ejemplo que “un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer”. (Maslow, 1991)

El derecho natural que el hombre tiene de ser reconocido valorado y respetado por su condición de unicidad e individualidad le confiere dignificación, lo cual lo hace merecedor de satisfacer todas sus necesidades y que su entorno social propenda por ello, y es; en este orden de ideas, en el que puede enmarcarse el ideal de felicidad de cada ser, el cual está imperiosamente delimitado en parámetros de autoestima y motivación los cuales puede reflejar en sus escenarios íntimos, laborales, familiares y sociales, desde su actuación como ser, que hace y crea productivamente para sí mismo y los demás.

A manera de ilustración cabe subrayar la influencia que tiene lo relativo al tiempo libre en las jornadas del personal operativo de la compañía de vigilancia en cuestión, ya que lo anulan o lo dedican a otras actividades diferentes al descanso, recreación o esparcimiento familiar, tan indispensables para la motivación, equilibrio mental y buen estado de salud emocional.

Dentro de ese tema, es igualmente importante saber que las necesidades familiares son atributos esenciales que se relacionan con la evolución, ya que son situaciones siempre presentes en el hombre y se convierten en universales.

La OIT dice propender por la humanización del trabajo y al respecto siendo realistas todo queda sólo en el papel, no es suficiente “*desear*” una humanización del trabajo, hace falta hacerlo realidad y de una manera acertiva en donde se tenga en cuenta el perfil individual del colaborador, para que este sea ubicado en sitios donde sus valores, capacidades, habilidades, e intereses sean expuestos al servicio de los demás, haciéndole sentir, que es un ser útil, productivo e importante, aspectos que aumentan su autoestima y hacen que el cliente requiera y exija a la empresa prestadora del servicio su permanencia en el puesto de trabajo.

8.4 La Familia

8.4.1 Definición.

Se considera la familia como la institución básica en la sociedad, en la medida que es con esta institución con la cual el individuo se encuentra en la primera etapa de su ciclo vital. (Horkheimer & Falcott, 1998) hacen referencia a que "En el lenguaje cotidiano es significativo que solo contemos con las palabras "familia" que se refiere generalmente a la unidad conyugal, y "parientes", que se refiere no a una unidad solitaria, sino a todos los individuos que reúnen las condiciones de parentesco" En otras palabras llamase familia a las personas que conviven bajo un mismo techo, comúnmente papá, mamá e hijos.. Continúa el autor: "la familia conyugal aislada es importante porque constituye la unidad domestica normal. Esto significa que es la unidad de residencia, la unidad cuyos miembros aseguran en común la base de apoyo económico, especialmente los ingresos monetarios (...) La familia conyugal típica vive en un hogar separado de los padres y es económicamente independiente de ambos además la base de apoyo económico fundamental y de muchos otros elementos de status social depende normalmente del status ocupacional del marido: su empleo, que normalmente no tiene nada que ver con su relación particular de parentesco (...) Parece legítimo concluir de todo esto que en nuestra sociedad el principal pilar estructural del sistema de parentesco es el vínculo matrimonial..." (Horkheimer & Falcott, 1998)

Autores como (Jelin, 1988) afirman que "La familia es la institución social que regula, canaliza y confiere significado social y cultural a la sexualidad y la procreación e incluye también la convivencia cotidiana, expresada en la idea del hogar y del techo: una economía compartida, una domesticidad colectiva, el sustento cotidiano, que van unidos a la sexualidad

‘legítima’ y la procreación”. A lo que puede agregarse que es la unión de seres consanguíneos; en mayor o menor grado y que actúan bajo los mismos propósitos éticos y morales a fin de desarrollar todas sus potencialidades y ponerlas al soporte de la sociedad.

Aquí es pertinente recordar que, según, (Declaración de los derechos humanos, 1948) “es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado”. Del mismo modo afirmar que el status económico lo define el trabajo de uno de los integrantes de la familia y por lo tanto el radio de acción de la familia hacia los otros miembros no está delimitado en el interior de ella; sino que, está como institución social depende de otro sistema social específico...el trabajo; una organización, una empresa, o cualquier actividad económica en la que se desenvuelve una interacción que influye o imprime diferentes variables en el desenvolvimiento del núcleo familiar.

Si se tiene en cuenta que el Estado y la sociedad deben garantizar la protección integral de la familia, que la honra, la dignidad y la intimidad de esta son inviolables y que las relaciones familiares se basan en la igualdad de derechos y deberes de la pareja y en el respeto recíproco entre todos sus integrantes, entonces cualquier forma de violencia en la familia se considera destructiva de su armonía y unidad, y será sancionada conforme a la ley.

8.4.2 Interacción Trabajo – Familia.

En el mundo contemporáneo hasta el momento, no se conocen estructuras, modelos o parámetros que puedan describir con exactitud la complejidad de la relación Trabajo-Familia o viceversa; y mucho menos, estructuras que propendan fortalecerla. También es poca y redundante la literatura que se encuentra al respecto; por lo tanto se puede entender entonces este concepto dual como la sonoridad o concordancia en la interacción de estas dos facetas,

en las que se ve inmerso el Ser en su cotidiano vivir, dicho equilibrio o musicalidad puede valorarse desde una perspectiva de lo humano con parámetros medibles para ambas partes y que propendan por la calidad de vida del trabajador; en este orden ideas, se necesita de **un alto nivel de conciencia** en los seres humanos o en este caso en el trabajador o colaborador para que este pueda imprimir absoluto compromiso, lealtad y respeto con él mismo y proyectarlo a cada rol, al que podrá dedicarse dando lo mejor de sí, en cantidad y calidad, al tiempo que propende porque una faceta no afecte la otra.

Hablar en estos términos y hacerlos realidad compromete al Gestor del Talento Humano para intervenir en toda la estructura organizacional, con la introyección del conocimiento de la dinámica del desarrollo humano y su reciprocidad y equilibrio con el entorno; aspecto que refleja la interioridad del ser y sus optimas proyecciones en cuanto a sus relaciones con él mismo, con los demás y el mundo que lo rodea; y en este caso en lo referente a identidad propia y corporativa aspectos tan imprescindibles y que deben fortalecerse con capacitaciones idóneas.

Así al hablar de Equilibrio Trabajo-Familia, se hace referencia a la armonía en la relación de estos dos aspectos de la vida cotidiana de un trabajador y lo esperado es que haya un compromiso total en el desempeño de cada rol con una buena actitud de dedicación, para obtener excelentes resultados en cada una de ellos; es decir que el rol que se desempeña en una esfera no afecte la otra. (García & Pérez, 2013).

El grado en que el trabajador perciba su equilibrio trabajo-familia depende de dos aspectos fundamentales, el primero son sus aspectos personales como optimismo, la autoestima, la autoeficacia, el compromiso y control de la situaciones y el segundo son sus

recursos laborales como autonomía, retroalimentación en el trabajo, un buen soporte social por parte de los horarios laborales y la percepción equilibrio trabajo-familia y compañeros, esto más una buena relación con su propio supervisor contribuyen a la existencia de un equilibrio trabajo-familia.(García & Pérez, 2013).

8.4.3 Familia, el Trabajo y los Conflictos.

En la escala valorativa de la sociedad a nivel cultural y milenariamente, la familia ha ocupa el peldaño más alto en cuanto a prioridades o aspectos más importantes en la vida de una persona, sin embargo, dado el pragmatismo en el que se desenvuelve el hombre contemporáneo, en el fondo la realidad es que en dicha escala se impone el trabajo; pues es esta actividad a la que se le da entrega total seguramente por estar enmarcada en términos legales y por ser la condición que genera la remuneración económica y que por lo tanto no da espera.

Ese bucle de espera que se da entre una y otra faceta aquí enmarcados como “trabajo familia” se convierte en una fricción o roce que en últimas afecta el desempeño en un lado, en el otro o en ambos, ya sea en mayor o en menor grado, reflejado en la productividad en la empresa y en las relaciones familiares. A lo que estudiosos han llamado “conflicto trabajo familia” (Jiménez & Moyano, 2008). Y que en este acápite se ve como un vericuelo más en los caminos del ser en busca de su calidad de vida y que solo le impregnan incompatibilidad, inestabilidad y desequilibrio como fuentes de estrés.

En este orden de ideas se pretende mostrar como una jornada laboral o el incremento de esta, influye no solo en la productividad de la empresa; sino que lacera el nivel de

satisfacción del trabajador y sus relaciones familiares. Dado el caso proponer alternativas de solución que concienticen al trabajador y pueda liberarse de culpas, de niveles de angustia para que su desempeño en el lugar de trabajo sea completo en toda su dimensionalidad, en mente, cuerpo y esencia, desarrollando la capacidad de abolir esa fricción de la que se habló renglones atrás.

La mayoría de las personas, independientemente de si son hombres o mujeres, manifiestan que lo más importante para sus vidas es su familia. Sin embargo, la realidad es muy diferente, ya que, en términos generales, se le dedica mayor tiempo y energía al ámbito laboral. Esta situación de discrepancia entre los distintos intereses y energías destinados al trabajo o a la familia genera que resulte fundamental entender cómo viven las personas la relación familia-trabajo y en qué medida les afecta esta situación, que se ha llamado conflicto trabajo-familia. (Cruz et al , 2013, p.34). Hacen referencia los autores a otras definiciones que afirman que el conflicto trabajo-familia es una fricción que se produce entre las presiones que surgen por el trabajo y por la familia, y que resultan , incompatibles, ya que el tiempo dedicado a uno rol se le resta al otro observándose esto como una de las causas de estrés para las personas. (Cruz et al , 2013)

La ausencia de soluciones eficaces a este problema no solo afecta a la familia, sino también a las empresas a través del ausentismo laboral, la baja productividad, el incremento del estrés, entre otros efectos. Las condiciones de trabajo del futuro deberán resolver las tensiones entre los viejos paradigmas y las nuevas realidades, y crear una cultura que refleje las características de la fuerza laboral actual. Así mismo, en la medida en que las empresas

reconozcan y respondan a las necesidades familiares de sus empleados, desarrollarán estrategias para armonizar el trabajo y la vida familiar. (Cruz et al 2013, p.35)

8.4.4 Horario Laboral y Vida Familiar.

Según Puca et al 1996 citado por (García & Pérez, 2013) Cuando el empleado tiene turnos nocturnos/rotativos al tener que cambiar sus horarios, el sueño es un factor fundamental; puesto que éstos deben dormir en los horarios donde la familia debería compartir. Esto genera problemas no sólo en las relaciones de pareja sino también en el tiempo destinado a los hijos, afectando la calidad de vida.

Estudios recientes realizados por el Departamento de Salud Laboral CCOO de España confirman que los trabajadores con horarios nocturnos y rotativos tienen un índice de divorcio más alto respecto a los trabajadores con horarios fijos. Al principio la situación laboral del trabajador es aceptada por su compañero sentimental sin problema, ya que se asocia con una contribución económica en el hogar; pero a medida que pasa el tiempo y conforme con el poco compartir, se da un distanciamiento emocional marcado haciendo que las relaciones se enfríen considerablemente, llegando a tener un alto riesgo de separación e incluso de divorcio (García & Pérez, 2013). Al respecto (Feo Ardila, 2007) plantea que no se puede afirmar que éstos fenómenos estén directamente relacionados por el trabajo a turnos, especialmente nocturnos/rotativos, sino que también se le pueden atribuir a los cambios conductuales y cognitivos que sufre tanto el trabajador como sus familiares a causa de éstos turnos.

En relación a los hijos de los trabajadores con horarios nocturnos/rotativos en el estudio de Barton, Aldridge y Smith (1998) citado por las autoras García & Pérez; se encontró, que los

hijos de quienes trabajan por turnos, presentaban una sintomatología depresiva significativamente mayor en comparación con los hijos de trabajadores con un horario exclusivamente diurno. Por otro lado, se hace evidente que el bajo rendimiento académico de los hijos es dado por una desatención de los padres; muchas veces éstos transfieren la completa responsabilidad a instituciones o a terceros (abuelos, niños, hermanos, etc.) puesto que no tienen el tiempo o la energía necesaria para darles un seguimiento en sus labores escolares (Meneses, 1990) citado por (García & Pérez, 2013)

En la misma línea las autoras citan a (Story y Repetti), quienes encontraron que ante el estrés laboral aumenta el conflicto, las expresiones de ira y se da una separación social; esto se explica porque la persona siente que no tiene las capacidades para afrontar las exigencias que su trabajo le impone.

De otra parte el estrés laboral crea sentimientos de irritabilidad, tensión y frustración que de una u otra forma afectan el hogar haciendo más probable la incidencia de conflicto que a su vez afecta las relaciones padres-hijos incrementando la ira y las prácticas disciplinarias coercitivas; de esta forma, tanto hombres como mujeres, en estas condiciones están menos conectados conductual y emocionalmente con sus hijos. (García & Pérez, 2013), Adicional a esto y de acuerdo con Sommers & Baskin (1994) citado en el mismo documento, el grado de supervisión de los padres evaluado a través de comportamientos como el acompañar o recoger a los hijos de los centros educativos, preocuparse por donde y con quien están, establecer una hora de regreso, conocer a los amigos y compañeros; afirman que la no supervisión por parte de los padres, sumado a vínculos afectivos débiles, son predictores de violencia y conductas delictivas en los hijos.

Bajo estas perspectivas, es importante anotar que el trabajo como actividad humana implica una serie de factores que necesariamente inciden en el comportamiento individual y colectivo de los individuos, a nivel social y familiar, ya sea de una manera positiva o negativa.

En términos empíricos puede afirmarse con total certeza que el trabajo es una actividad inmersa en la naturaleza humana y que de una u otra manera influye en la trascendencia del hombre; sin embargo vistas las circunstancias sociales que rodean al hombre contemporáneo dicho concepto se ve influenciado por factores de diversa índole, que a la postre pueden influenciar dentro del núcleo familiar, contexto social y extra laboral

También puede decirse que el trabajo es un medio y no un fin, ya que a través de él, se busca satisfacer ciertos aspectos que el hombre requiere para cubrir sus necesidades primarias como alimento, vestido, techo y salud, entendidas estas como necesidades de su Dimensión Físicas y es muy claro que en su condición holística como humano, no puede obviarse su Dimensión Mental la cual debe potenciar con conocimiento sano esparcimiento, como producto del estudio y buen uso del tiempo libre respectivamente, los cuales también se consideran necesidades básicas. De ninguna manera puede descartarse la dimensión Esencial; tan tácita en todos los temas relacionados con el hombre y que puede describirse como la más importante ya que para el caso hace de espejo a la satisfacción de las dos dimensiones mencionadas en este acápite.

En este orden de ideas se da coherencia en la integralidad del Ser pudiéndose aseverar que el abastecimiento exitoso de necesidades físicas, mentales y emocionales conducen a lo que comúnmente se le denomina calidad de vida.

En tal sentido, se puede calificar el trabajo como un medio para alcanzar un nivel de vida satisfactorio, sin embargo esto no siempre se logra debido a que muchos factores como por ejemplo la globalización en general y en ella; los tratados de libre comercio, el desarrollo tecnológico, las políticas neoliberales, la oferta y la demanda en mercadeo, las élites, los modelos económicos imperantes; los medios de comunicación; entre otros, ejercen una gran presión sobre las organizaciones que a su vez la transmiten a las personas que las componen, en términos de competencia, exigencias de estándares de calidad, oportunidad y cumplimiento con el medio, mejor desempeño y un gran compromiso.

Dicho lo anterior, esos niveles de eficiencia demandados provocan a su vez *situaciones* que en muchas ocasiones van en contravía con el fin último que es el bienestar del individuo, con unos esfuerzos por mitigar el impacto responsabilidad social empresarial, programas de bienestar, tributación, entre otros, que frecuentemente se quedan a medias en sus objetivos, entre esas muchas *situaciones* se tiene el caso del manejo de las jornadas laborales, entendiéndose estas según (Codigo Sustantivo del Trabajo, 1990) Artículo 158. “La jornada ordinaria de trabajo es la que convengan a las partes, o a falta de convenio, la máxima legal”

Así mismo, las presiones por una mejor productividad y rendimiento, mayores ingresos y por la competencia en el mercado, se reflejan, entre otros aspectos, con violaciones a la ley del (Codigo sustantivo del trabajo, Artículo 161 literal d) y es aquí donde precisamente se empieza a configurar una afectación de la calidad de vida, que en el caso de una persona o grupo de personas hace referencia a todos aquellos elementos que hacen que esa vida sea digna, cómoda, agradable y satisfactoria. En este punto la dimensión esencial o emocional del ser humano como trabajador empieza a afectarse, generando cansancio, estrés, irritabilidad que a lo sumo

termina somatizando su cuerpo y este como medio de expresión hacia el entorno social afecta a todo ser circundante y prioritariamente a lo más cercano a sus emociones...su familia.

Tal es el caso de empresas que prestan servicios de vigilancia privada, que por las mismas características y su ánimo de lucro extienden las jornadas de su personal operativo más allá de lo establecido, en algunos casos amparados por las excepciones que da la legislación en la materia, aunque en otros, excediendo dichos límites, afectando y rescindiendo la idoneidad de un empleo digno que cumpla con los parámetros establecidos por la OIT en términos; de las tres variables: (Trabajo Decente, 1999) “la protección social (cotización en el sistema previsional), el vínculo laboral (puesto de trabajo con o sin contrato) y los ingresos del trabajo”. De esta forma queda demostrado que no se está garantizando la estabilidad física, mental, económica y emocional para el trabajador y su familia.

8.5 El trabajo

8.5.1 Derecho al Trabajo.

La adopción de leyes y reglamentos relativos al trabajo es importante para la aplicación de las normas de la OIT, la promoción de la Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, y la puesta de práctica del concepto de Trabajo Decente. De acuerdo con la Constitución de la OIT, la Oficina está comprometida a ofrecer cooperación técnica y servicios de asesoría a los Estados miembros y a apoyarlos en la evaluación y, cuando sea necesario en la formulación o revisión de leyes laborales. Esto incluye la asistencia para el desarrollo de leyes y reglamentos nacionales que permitan avanzar en la ratificación de Convenios o en la aplicación de sus principios.(OIT, 2016)

En Colombia (Constitución Política de Colombia, 1999) Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Referente a estas definiciones que casualmente se dieron en la misma década, en la que el mundo entero trataba de acomodarse a una nueva economía naciente a las puertas de la globalización, puede decirse que la realidad a la que se enfrenta hoy día el trabajador no alcanza a vislumbrar los términos de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana que enmarca dicha elaboración conceptual. Queda como un reto en la misión del especialista en Talento Humano sumergirse en la parafernalia puesta en el papel; en nombre de las elites con el sello de la ley y contribuir a hacerlas vivenciales en beneficio de su trascendencia, la de la empresa, el trabajador y su familia.

8.5.2 Trabajo Decente.

El concepto de «trabajo decente» fue acuñado por Juan Somavía, en su primer informe como Director General de la Organización Internacional del Trabajo en 1999. El término fue introducido como respuesta al deterioro de los derechos de los trabajadores que se registró mundialmente durante la década del 90, como consecuencia del proceso de globalización y la necesidad de atender la dimensión social de la globalización. El trabajo decente es un concepto propuesto por la Organización Internacional del Trabajo que establece las condiciones que debe reunir una relación laboral para cumplir los estándares laborales internacionales, de manera que el trabajo se realice en forma libre, igualitaria, segura y humanamente digna. Por debajo de tales estándares, deben considerarse violados los derechos humanos del trabajador afectado y que no existe trabajo libre, propiamente dicho. (Trabajo Decente, 1999).

Seguridad Napoles como empresa prestadora de servicios también propende por un trabajo decente, su posicionamiento en el mercado le permite ofrecer en cantidad y calidad colaboradores que llevan en su esencia los valores de su visión; como son la honestidad y la responsabilidad, poniéndolos en práctica en todos los puestos de trabajo, como son entidades financieras, oficinas, instituciones educativas, hospitales, edificios, condominios, centros comerciales, instituciones gubernamentales; entre muchas otras, que les sirve de espacio de realizaciones personales y de incremento de oportunidades, contribuyendo así a un trabajo digno y decente en Manizales.

Organismos internacionales como ONU, OMS, OIT ; definen con precisión y seguridad parámetros que humanizan y dignifican el trabajo y que en derecho internacional se vela por su cumplimiento y que para el caso de Colombia, con las escasas oportunidades laborales, una persona del común puede aspirar a tener un ingreso económico o empleo fijo en una empresa o en su defecto a auto emplearse haciendo tareas desde el hogar o a dedicarse al trabajo informal, en el primer caso estaría protegido por unos derechos legales como protección a sus libertades básicas, también gozaría de una protección social para él y su familia en términos de (enfermedad, maternidad, invalidez, desempleo, vejez invalidez y muerte). En el segundo caso estaría a la deriva, arañando el mundo por arrancar su sustento desprotección total, engrosando las filas del desempleo, aspirando abolir el miedo y la miseria sumándose también a las filas de quienes aspiran a la más elevada cumbre de lo humano como es la libertad. Queda abierta una incógnita para los gestores de talento humano que nacen a diario en todas las universidades del país y es ¿De qué manera se va a dignificar y humanizar el trabajo en Colombia? Se necesita que el gobierno y el sector privado inviertan en proyectos investigativos que sirvan de

referencia para los que vienen detrás, es un tropiezo no encontrar fuentes de información sobre estadísticas en trabajos con el tema de este proyecto.

8.6 La Salud

8.6.1 Definición.

Para la Organización Mundial de la Salud es “un estado de perfecto bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad” Un postulado utópico, corto y sencillo al que le falta retórica y precisión, y bastante controvertido por cierto.

8.6.2 La Salud Mental.

Esta incluye nuestro bienestar emocional, psíquico y social. Afecta la forma como pensamos, sentimos y actuamos cuando lidiamos con la vida. También ayuda a determinar cómo manejamos el estrés, nos relacionamos con otras personas y tomamos decisiones. La salud mental es importante en todas las etapas de la vida, desde la niñez y la adolescencia hasta la edad adulta (Biblioteca Nacional de Medicina de EE UU, 2015)

Dicho de otra manera es la armonía entre mente, cuerpo y esencia, que el Ser refleja en sus pensamientos, acciones y emociones respectivamente y que en una sola palabra se llama Coherencia. La persona incoherente piensa una cosa, dice otra y hasta puede sentir en disonancia con la primera o la segunda y ello resta madurez, credibilidad, sensatez y veracidad en todo lo que emprenden en la vida en general, son quienes llegan tarde al trabajo, son incapaces de reconocer que se han equivocado y tienen muchos tropiezos en el trabajo y conflictos a nivel familiar, es por ello que debe tenerse muy en cuenta el estado de salud mental a la hora de seleccionar el personal.

8.6.3 Horario Laboral y Salud Física.

La pineal, es una glándula de secreción interna que produce la hormona Melatonina que es la hormona que regula los ciclos de vigilia y sueño, su ubicación en el hipotálamo le permite recibir información desde la retina a cerca de los niveles de luz y oscuridad, encargados de regir la modulación de los patrones del sueño, vigilia y ritmos cardiacos.

Cuando se trabaja de noche o en turnos rotativos de trabajo, el sistema circadiano es incapaz de adaptarse rápidamente al nuevo horario y surge una alteración entre el ritmo de cada uno de los sistemas fisiológicos internos; en el caso de los turnos nocturnos el cuerpo está preparado para dormir sin embargo el empleado debe cumplir con las exigencias del trabajo. (García & Pérez, 2013, pág. 14)

Afirman las autoras tras haber analizado varios documentos que quienes trabajan en turnos nocturnos y rotativos poseen mayor riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, problemas digestivos (úlceras pépticas, gastritis, etc.), obesidad, trastornos inmunológicos, disminución de la fecundidad en las mujeres y envejecimiento prematuro; éste último ha sido estudiado por numerosas investigaciones evidenciando que quince años de trabajo en estas condiciones son equivalentes a cinco años de envejecimiento en una persona con un trabajo en horario fijo. De otra parte aducen que la fatiga laboral, la sobrecarga, los inadecuados ritmos laborales, tiempos de reposo o pausas activas a los que se ven sometidos trabajadores con horarios de turnos rotativos/nocturnos, son más vulnerables a adquirir enfermedades al estar más expuestos a agentes físicos, químicos o biológicos. También hacen referencia a que la existencia de conflictos entre el ámbito laboral y el familiar, se presentan consecuencias como la

hipertensión, taquicardia, ansiedad y agotamiento, dolores de cabeza, temblores en las extremidades superiores y problemas en la alimentación. (García & Pérez, 2013)

Como aporte y teniendo en cuenta que el triptófano es un aminoácido esencial y está involucrado en la síntesis de la melatonina como reguladora de los ciclos de vigilia, placer y sueño y por lo tanto influye en los niveles de ansiedad, insomnio y estrés; se recomienda que la alimentación del vigilante privado sea enriquecida con garbanzo, plátanos, leche de cabra, semillas de calabaza y girasol, los huevos, el amaranto, la leche, los cereales integrales, el chocolate, la avena, los dátiles, los cacahuets, la ahuyama y la espirulina, como fuentes de esta proteína tan indispensable para la salud y que se relaciona mucho con la felicidad.

8.6.4 Consecuencias del Trabajo por Turnos

8.6.4.1 Sobre la salud y el bienestar.

- Trastornos gastrointestinales
- Trastornos cardiovasculares
- Pérdida del apetito
- Alteraciones en el sueño
- Trastornos nerviosos
- Insatisfacción personal en el trabajo

8.6.4.2 Sobre la actividad laboral.

- Aumento del número de errores
- Reducción del rendimiento
- Disminución de la capacidad del control

- Absentismo
- Aumenta el número de accidentes de trabajo

8.6.4.3 Sobre la vida social.

- Empobrecimiento de las relaciones sociales y familiares
- Pérdida de amistades
- Dificultad para disfrutar del ocio (Efectos del Trabajo a Turnos y Nocturno, 2005)

Con el fin de relacionar aquí de manera más coherente los conceptos de las necesidades familiares y el trabajo con la salud, se podría citar a (Avila Agüero, 2009) quien hace alusión al planteamiento que en su momento hacía Marc Lalonde, Ministro canadiense de salud (1974) , al afirmar que el nivel de salud y las conductas de una comunidad estaría influido por 4 grandes grupos de determinantes, como son los *estilos de vida*, biología humana, medio ambiente y el sistema de asistencia sanitaria. En este orden de ideas, si se tiene en cuenta que la calidad del tiempo libre, como parte del estilo de vida, es necesario para un desarrollo óptimo de la salud, para distender las tensiones y entablar relaciones sociales, se estaría entonces en presencia de una de las afectaciones y riesgos psicosociales de importancia y que son objeto de la investigación, riesgo éste cuya característica inherente en su identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

8.7 Calidad de Vida

Según la Organización Mundial de la Salud es "la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en

relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto que está influido por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con su entorno”.

Yendo más allá de una definición enmarcada por la élite, debe entenderse la calidad de vida como una dádiva Divina que se constituye en un deber inalienable del ser humano de intervenir constantemente todos los aspectos positivos y negativos que la rodean en lo personal y en la convivencia familiar y social. Desde esta perspectiva “la calidad de vida” debe interpretarse como la posibilidad de cuestionamiento diario sobre aquellos aspectos que de una u otra forma dignifican el acto vivencial como tal. La calidad humana hace referencia a la esencia misma de la naturaleza humana constituida por la parte física, mental y esencial, en este orden de ideas es preciso valorar lo físico desde aspectos como la nutrición y la prevención de patologías. Lo mental se observa ante el buen uso y desarrollo de capacidades para desenvolverse coherentemente según los parámetros de lo “normal” según la sociedad en que se desenvuelve. Lo esencial o espiritual se percibe por el manejo de emociones y la práctica y proyección de valores que propendan por la calidad de vida y la dignificación de lo humano.

El concepto de calidad de vida representa un “término multidimensional de las políticas sociales que significa tener buenas condiciones de vida ‘objetivas’ y un alto grado de bienestar ‘subjetivo’, y también incluye la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades” (Palomba, 2002)

La condición de lo humano le impregna al hombre la acentuada necesidad de escalar, sobresalir, ir hacia adelante en busca de trascendencia; no solo esencial sino también intelectual y económica, aspectos que tiene su relevante proyección directamente proporcional

a la productividad. Para mantener dicha proporción la empresa debe reconocer e incentivar en el colaborador su iniciativa, su propositividad, su desempeño, creando estrategias para que este pueda escalar intelectual y académicamente, al tiempo que asciende en una jerarquía de cargos; meritoriamente en la empresa o en el gremio al que esta pertenece, propendiendo así por la dignificación del oficio y este a su vez ascienda en una escala académica. Que es al fin de cuentas la que da calidad de vida. A este fin esta llamada la gerencia del talento humano.

8.8 Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada

“ Son sectores de forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual o en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada, blindajes y transporte con este mismo fin” (Supervigilancia, 2014). En pocas palabras puede decirse que el concepto hace referencia simple y llanamente a ausencia de peligro en personas, lugares y bienes.

9. Metodología

9.1 Tipo de Estudio y Diseño

Esta investigación se corresponde con un estudio de carácter correlacional. Según (Hernandez Sampieri, 2008) estos estudios buscan medir y analizar el grado de relación existente entre dos o más variables.

El diseño de la investigación que se utilizó es de tipo No Experimental o Expost-facto, conceptualizado por (Hernandez Sampieri, 2008) como aquel en el que no hay manipulación deliberada de las variables de estudio, pues lo que se hace, es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural y posteriormente se analizan y describen.

9.2 Población

En el estudio participo el total del personal operativo de la empresa con una antigüedad mayor a un año. Es este sentido, 148 personas respondieron de manera voluntaria los instrumentos. A continuación se describen algunas características sociodemográficas y laborales del grupo de personas:

Tabla 1.*Características Socio demográficas y Laborales*

Variable	Características	Frecuencia	Porcentaje
Antigüedad en la empresa	1 a 4 años	98	66%
	De 4.01 a 8 años	35	24%
	Mayor a 8 años	15	10%
Estado Civil	Unión Libre	56	38%
	Casado	44	30%
	Soltero	46	31%
	Divorciado	2	1%
Número de hijos	Sin hijos	43	29%
	1 hijo	63	43%
	2 hijos	31	21%
	3 hijos	9	6%
	4 hijos	2	1%
Edad (Años)	Menor de 30	50	34%
	> 30 y < 45	61	41%
	Mayor a 45	37	25%
Antigüedad en la profesión (años)	1 a 5	81	55%
	5 a 10	35	24%
	10.01 a 15 años	19	13%
	> a 15 años	13	9%

Fuente: elaboración propia basada en resultados estadísticos.

En la población se puede observar que el mayor grupo de colaboradores tiene una antigüedad de 1 a 4 años en la empresa, sin embargo se puede evidenciar que un grupo importante de población han conservado su empleo con ésta empresa de seguridad a través de los años, teniendo en cuenta que en 2016 cumplirá 15 años en la ciudad de Manizales; el 67,57% de población maneja un compromiso sentimental ya sea casado o en unión libre y en su mayoría tienen al menos 1 hijo, solo el 29,05% no tiene descendientes, la mayoría de población (75%) se considera dentro de unos rangos altamente productivos entre los 18 y 45 años y un alto grupo debe su experiencia en la profesión a ésta empresa, se puede observar que 74 personas han fortalecido su experiencia en Seguridad Nápoles.

10. Instrumentos para la Recolección de la Información

Para medir las variables se utilizaron dos instrumentos con el fin de lograr los objetivos y obtener veracidad, confiabilidad y validez de la información. Para la medición de interacciones positivas y negativas trabajo-familia y familia-trabajo se aplicó el instrumento Interacción Trabajo-Familia (SWING) S. Geurts et al (2005) «SurveyWork-Home Interaction-Nijmegen»; Para la medición de la percepción de salud de los trabajadores se aplicó el instrumento Cuestionario de Salud SF-36

10.1 Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING)

Dicho instrumento posee las propiedades psicométricas de la versión española del «SurveyWork-HomeInteraction-Nijmegen» (SWING), desarrollado por S. Geurts y colaboradores para evaluar las relaciones entre el trabajo y la familia, acerca de cómo se relacionan los ámbitos laboral y familiar. Se mantuvo la estructura original de la escala, que

contiene 22 ítems distribuidos en cuatro dimensiones a saber: interacción negativa trabajo-familia, interacción negativa familia-trabajo, interacción positiva trabajo-familia, e interacción positiva familia-trabajo como se muestra a continuación:

Tabla 2. Diagrama estandarizado SWING

Dimensión	Definición	ítems	Total
Interacción Negativa Trabajo-Familia	Reacciones negativas generadas en el trabajo que dificultan el funcionamiento en el ámbito no laboral.(Moreno, et al 2008).	Del 1 al 8	8
Interacción Negativa Familia-Trabajo	Reacciones negativas generadas en las actividades no laborales que dificultan el funcionamiento en el trabajo.(Moreno, et al 2008).	Del 9 al 12	4
Interacción positiva Trabajo-Familia	Reacciones positivas generadas en el trabajo que facilitan el funcionamiento en el ámbito no laboral. (Moreno, et al 2008).	Del 13 al 17	5
Interacción positiva Familia-Trabajo	Reacciones positivas generadas en la actividades no laborales que facilitan el funcionamiento en el trabajo. (Moreno et al 2008).	Del 18 al 22	5
TOTAL			22

Fuente: elaboración propia como síntesis del cuestionario de salud

Se concluye que esta versión posee propiedades psicométricas adecuadas, y se sugieren pautas para el uso de la versión española de este cuestionario en futuras investigaciones. (Moreno et al 2008).

10.2 Cuestionario de Salud SF-36

Bajo los parámetros del instrumento citado se define la Salud General como la valoración personal del estado de salud, que incluye la situación actual y las perspectivas futuras y la resistencia a enfermar; al tiempo que se equipara la Vitalidad con el sentimiento de energía frente al de cansancio y desánimo; no obstante se califica la Salud Mental en términos de bienestar general o autocontrol; o en su defecto, ansiedad y depresión.

Según La OMS la salud es "... un estado de completo bienestar físico, psicológico y social y no meramente la ausencia de enfermedad"; pero en este trabajo se hace referencia a salud percibida no con parámetros médicos, sino partiendo de las sensaciones que al trabajador le transmiten sus sentidos como producto de su actividad laboral, reflejada en forma física y mental, dichas sensaciones pueden variar según la edad, el sexo e incluso el género, las cuales influyen de manera directa en el autoconcepto, autoestima y autocontrol, parámetros que derivan percepción de vitalidad, éxito y felicidad o por lo contrario baja energía vital, la cual se convierte en desmotivación, pereza e incluso apatía por el trabajo, y tanto la una como la otra afectan aspectos íntimos motivacionales a nivel personal, familiar y social.

El instrumento aplicado fue desarrollado a principios de los noventa, en Estados Unidos, para su uso en el Estudio de los Resultados Médicos (Medical Out comes Study, MOS). Es una escala genérica que proporciona un perfil del estado de salud y es aplicable tanto a los pacientes como a la población general. Ha resultado útil para evaluar la calidad de vida relacionada con la salud (CVRS) en la población general y en subgrupos específicos, comparar la carga de muy diversas enfermedades, detectar los beneficios en la salud producidos por un amplio rango de tratamientos diferentes y valorar el estado de salud de pacientes individuales

Consta de 36 temas, que exploran 8 dimensiones del estado de salud: función física; función social; limitaciones del rol: de problemas físicos; limitaciones del rol: problemas emocionales; salud mental; vitalidad; dolor y percepción de la salud general. (Moreno et al.2008)

Para éste cuestionario las respuestas varían de acuerdo al ítem a responder con respuestas que califican percepciones y frecuencias como A veces, Siempre, Excelente, Regular, Algo mejor ahora que hace un año, entre otras dependiendo de la pregunta planteada que es la que dirige al encuestado hacía su elección.

Tabla 3. Definición de las dimensiones y calificación de los temas.

Dimensión	Definición	Ítems	Total
Función física	Grado en el que la falta de salud limita las actividades físicas de la vida diaria, como el cuidado personal, caminar, subir escaleras, coger o transportar cargas, y realizar esfuerzos moderados e intensos.	Del 3 al 12	10
Rol físico	Grado en el que la falta de salud interfiere en el trabajo y otras actividades diarias, produciendo como consecuencia un rendimiento menor del deseado, o limitando el tipo de actividades que se puede realizar o la dificultad de las mismas.	Del 13 al 16	4
Dolor corporal	Medida de la intensidad del dolor padecido y su efecto en el trabajo habitual y en las actividades del hogar.	Del 21 al 22	2
Salud general	Valoración personal del estado de salud, que incluye la situación actual y las perspectivas futuras y la resistencia a enfermar.	Ítem 1 y del 33 al 36	5
Vitalidad	Sentimiento de energía y vitalidad, frente al de cansancio y desánimo.	Ítems 23, 27, 29 y 31	4
Función social	Grado en el que los problemas físicos o emocionales derivados de la falta de salud interfieren en la vida social habitual.	Ítem 20 y 32	2
Rol emocional	Grado en el que los problemas emocionales afectan al trabajo y otras actividades diarias, considerando la reducción del tiempo dedicado, disminución del rendimiento y del esmero en el trabajo.	Ítem 17 al 19	3
Salud mental	Valoración de la salud mental general, considerando la depresión, ansiedad, autocontrol, y bienestar general.	Ítems 24, 25, 26, 28 y 30	5
Ítem de Transición de Salud	Percepción de cambio del estado de salud general en el último año	Ítem 2	1
Total de Ítems			36

Fuente: Ajustado del cuestionario de salud SF-36

Aquí las dimensiones negativas a mayor resultado menor efecto negativo de la variable y para las dimensiones positivas a mayor valor del resultado mayor efecto positivo de la variable. Los items no respondidos no se consideran. Se da el valor correspondiente a cada respuesta por colaborador y posteriormente se calculan las medias individuales.

11. Procedimiento

11.1 Preparación y Aplicación de Instrumentos

Una vez definidos, la población objeto y las características de relevancia de la muestra; entre otros aspectos, se procedió a la selección de los individuos de la muestra, con el criterio principal de la mayor antigüedad en la empresa, con tiempos no menores a un (1) año. Ya seleccionados, se aplicaron las encuestas diseñadas y descripción metodológica detallada fue descrita en el desarrollo del proyecto.

11.2 Recolección de Datos

La recolección se realizó por grupos de 20 personas en el salón de capacitaciones de la sede Manizales en sesiones previamente citadas durante el mes de octubre de 2015, indicándoles el objetivo de la misma y posterior firma de consentimiento para participar, inicialmente se aplicó el cuestionario SWING y seguidamente el SF-36. En el mes de noviembre y una vez aplicadas 148 encuestas se procedió a través del programa ACCESS; mediante una base de datos sencilla, a recopilar sin análisis alguno las respuestas dadas por los colaboradores a cada uno de los cuestionarios aplicados.

11.3 Sistematización y Análisis de Resultados

Se halló la información detallada de los colaboradores y se dio peso a cada respuesta en búsqueda de las medias de cada dimensión utilizando método de enfoque rand, se identificaron las medias de cada Item, posteriormente se calcularon las medias agrupadas por las dimensiones de cada instrumento y a través del Software SPSS v.17 y se establecen correlaciones, desviaciones y significancias de cada variable de acuerdo a las variables de población Estado Civil, Número de Hijos, Rango de Edad, Antigüedad en la empresa, Antigüedad en la profesión.

12. Resultados

A continuación se presenta la información obtenida sobre la interacción Trabajo – Familia en sus sub escalas constituyentes:

Tabla 4. Interrelación por Sub escalas

Sub escalas	Media	Desviación estándar
Interacción Negativa trabajo - familia	0,49	0,41
Interacción Negativa familia - trabajo	0,13	0,33
Interacción Positiva trabajo - familia	2,34	0,61
Interacción Positiva familia - trabajo	2,75	0,41

Fuente: Elaboración propia según resultados

Teniendo en cuenta los resultados presentados en la tabla anterior, el puntaje promedio más bajo se evidencia en la interacción negativa familia – trabajo ($m=0,13$), lo que indica que las personas manifiestan muy pocas reacciones negativas generadas en las actividades no laborales que dificulten el funcionamiento en el trabajo. Al analizar los ítems que componen esta variable se observaron las puntuaciones promedio más bajas (0,06 y 0,12, respectivamente) en lo correspondiente a *“la situación en casa te hace estar tan irritable que descargas tu frustración en tus compañeros de trabajo”* y *“los problemas que tienes con tu pareja/familia/amigos hacen que no tengas ganas de trabajar”*. Los ítems que indagan por *“te resulta difícil concentrarte en tu trabajo porque estás preocupado por asuntos domésticos”* y *“los problemas con tu*

pareja/familia/amigos afectan tu rendimiento laboral” evidencian puntuaciones levemente por encima del promedio general de la sub escala, aunque es importante señalar que no indican la presencia de conflicto.

En lo referido a la interacción negativa trabajo – familia, las personas también refieren pocas reacciones negativas generadas en las actividades laborales que dificulten el funcionamiento en su familia ($m=0,49$). Al analizar los ítems que componen esta sub escala se evidencia que las personas refieren que no les resulta complicado atender las obligaciones domésticas porque estén constantemente pensando en su trabajo, las obligaciones laborales no influyen para que puedan relajarse en la casa, no están irritables en casa porque el trabajo sea muy agotador y no se evidencia que el trabajo les consuma la energía necesaria para realizar actividades de ocio con la pareja/familia/amigos. Sin embargo, al indagar por *“tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/amigos”* y *“tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales”*, se observan puntuaciones promedio levemente más altas (0,67 y 0,93), aunque es importante señalar que no indican la presencia de conflicto.

En lo referido a la sub escala interacción positiva familia – trabajo se evidencia una puntuación ($m=2,75$) que indica que la esfera familiar impacta positivamente el trabajo, pues se observan valoraciones altas en ítems relacionados con que las personas asumen las responsabilidades laborales muy seriamente porque en su casa deben hacer lo mismo, también manifiestan que cumplen con sus responsabilidades laborales porque en su casa han adquirido la capacidad de comprometerse con las cosas, el trabajo resulta más agradable después de pasar un fin de semana divertido con su pareja/familia/amigos, y las personas perciben más autoconfianza en el trabajo porque su vida en casa está bien organizada. Puntuaciones más bajas (aunque es necesario aclarar que continúan indicando influencia positiva de la familia) se evidencian al

indagar por “*el tener que organizar tu tiempo en casa ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en el trabajo*”.

En la sub escala interacción positiva trabajo – familia también se evidencia - a través de las respuestas- que el trabajo ha beneficiado la dinámica familiar por cuanto las personas manifiestan que cumplen debidamente sus responsabilidades en casa porque en el trabajo han adquirido la capacidad de comprometerse con las cosas; así mismo, refieren que tener que organizar el tiempo en el trabajo ha facilitado que aprendan a organizar mejor el tiempo en casa y consideran que son capaces de interactuar mejor con su pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que han aprendido en el trabajo. Puntuaciones más bajas (aunque es necesario aclarar que continúan indicando influencia positiva del trabajo) se evidencian al indagar por “*después de un día o una semana de trabajo agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos*” y “*desempeñas mejor tus obligaciones domésticas gracias a habilidades que has aprendido en tu trabajo*”

Tomando la información anterior y analizándola a la luz de los criterios sugeridos por Moreno et al 2008 se observa que:

Tabla 5. Niveles de Interacción

Dimensiones	Porcentaje de Personas			
	Nivel muy bajo	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel muy alto
Interacción Negativa trabajo - familia	87	12	1	
Interacción negativa familia - trabajo	98	1		1
Interacción Positiva trabajo - familia	1	24	51	24
Interacción Positiva familia - trabajo		6	34	60

Fuente: elaboración propia desde resultados interpretados desde la visión de Moreno et al 2008.

Tal y como se observa en la tabla anterior y teniendo en cuenta la dirección de la interacción (trabajo – familia o familia – trabajo) la mayor parte del grupo no refiere influencia negativa, por el contrario se evidencia una valoración positiva en la interacción de ambos dominios. Sin embargo, es importante mencionar que existen porcentajes más bajos de personas que si manifiestan dificultades en esa interacción, sobre todo en la referida a situaciones del trabajo que influyen en el ámbito familiar.

A continuación se presenta la información obtenida sobre salud percibida en sus escalas constituyentes:

Tabla 6. Escalas de Salud

Escala de Salud	Media	Desviación estándar
Función Física	96,52	11,80
Rol Físico	96,62	14,18
Dolor Corporal	89,70	17,97
Vitalidad	85,57	13,34
Salud General	85,00	13,79
Función Social	94,17	11,88
Salud Mental	92,61	8,36
Rol Emocional	95,27	18,65
Ítem-tr-salud	78,21	20,88

Fuente: Elaboración propia según datos arrojados.

Al observar la tabla anterior, se evidencia tanto en las dimensiones físicas (función física, rol físico, dolor corporal, vitalidad y salud general) como en las dimensiones psicosociales (función social, salud mental y rol emocional) puntuaciones promedio altas que indican a nivel general una percepción positiva de la salud. Es importante destacar que se observan puntuaciones más altas en las dimensiones psicosociales que en las dimensiones físicas.

En este sentido, el rol emocional y la función social obtienen las puntuaciones más altas indicando mínimo grado de problemas de salud física y/o emocional que puedan afectar la vida social de las personas; así mismo, no se evidencian interferencias significativas de lo emocional en las actividades diarias, favoreciendo un rendimiento adecuado en el hogar y el trabajo. La

escala de salud mental indica que no se evidencian niveles emocionales negativos (ansiedad-depresión-estrés).

Con relación a las dimensiones físicas, se observa que la función física y el rol físico son las que evidencian las puntuaciones más altas, indicando que la mayoría de las personas refieren que no hay dificultad que limite sus actividades físicas y de auto cuidado y, que no tienen problemas de salud que afecten su trabajo y otras actividades diarias. En la dimensión dolor corporal se aprecia que las personas refieren poca interferencia del dolor en sus actividades de trabajo y de hogar. Igualmente se evidencia poca manifestación de sentimientos de energía y vitalidad desfavorables.

La puntuación promedio más baja se evidencia en el ítem-tr-salud, el cual considera la percepción de cambio del estado de salud general en el último año. Los resultados reflejan que las personas perciben algún nivel de deterioro.

Para analizar la relación existente entre las sub escalas de la interacción trabajo familia y las escalas de salud se presenta la información de la siguiente tabla:

Tabla 7. Consolidado de Correlaciones en Salud

DIMENSIONES		Función Física	Rol Físico	Dolor Corporal	Vitalidad	Salud General	Función Social	Salud Mental	Rol Emocional	Ítem de Transición de Salud
Interacción Negativa Trabajo-Familia	<i>Correlación de Pearson</i>	-0,158	-0,326**	-0,277**	-0,404**	-0,346**	-0,262**	-0,491**	-0,142	-0,176*
	<i>Sig. (bilateral)</i>	,055	,000	,001	,000	,000	,001	,000	,084	,032
	<i>N</i>	148	148	148	148	148	148	148	148	148
Interacción Negativa Familia-Trabajo	<i>Correlación de Pearson</i>	-0,084	-0,278**	-0,059	-0,299**	-0,189*	-0,116	-0,252**	-0,194*	-0,051
	<i>Sig. (bilateral)</i>	,311	,001	,477	,000	,022	,160	,002	,018	,540
	<i>N</i>	148	148	148	148	148	148	148	148	148
Interacción Positiva Trabajo-Familia	<i>Correlación de Pearson</i>	0,267**	0,283**	0,269**	0,376**	0,297**	0,352**	0,288**	0,049	0,11
	<i>Sig. (bilateral)</i>	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,556	,182
	<i>N</i>	148	148	148	148	148	148	148	148	148
Interacción Positiva Familia-Trabajo	<i>Correlación de Pearson</i>	0,369**	0,113	0,306**	0,360**	0,203*	0,317**	0,349**	0,136	0,098
	<i>Sig. (bilateral)</i>	,000	,173	,000	,000	,013	,000	,000	,098	,234
	<i>N</i>	148	148	148	148	148	148	148	148	148

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia a partir de resultados obtenidos del SPSS v.17

Tal y como se observa en la tabla anterior, al analizar la relación existente entre la Interacción negativa trabajo - familia y las diferentes dimensiones físicas y psicosociales de la

salud percibida, se evidencia una correlación baja (negativa), aunque significativa, con dolor corporal y función social.

También se observaron correlaciones significativas –negativas, con un nivel medio bajo- con rol físico y salud general. En este sentido, si las personas refieren pocas reacciones negativas generadas en las actividades laborales que dificulten el funcionamiento en su familia, se va a presentar una mejor percepción acerca de que no tienen problemas de salud que afecten su trabajo y otras actividades diarias, así como la consideración de un buen estado general de salud.

Correlaciones significativas -negativas, con un nivel medio- se presentaron con salud mental y vitalidad. Lo anterior indica que si las personas refieren bajo conflicto trabajo – familia, se evidencian niveles emocionales positivos que favorecen su calidad de vida y sentimientos de energía y vitalidad para emprender sus tareas.

En cuanto a la Interacción negativa familia – trabajo y las diferentes dimensiones físicas y psicosociales de la salud percibida se observaron correlaciones bajas (negativas), aunque significativas, con rol emocional, rol físico, vitalidad y salud mental.

En el análisis de la Interacción positiva trabajo–familia se observaron correlaciones significativas en casi todas las dimensiones de salud, excepto rol emocional y el ítem de transición salud. En general los niveles de correlación son bajos, aunque para vitalidad y función social se evidencia un nivel medio bajo. En este sentido, si las personas refieren que el trabajo no dificulta el funcionamiento en su familia se van a presentar sentimientos de energía y vitalidad para emprender tareas, favoreciendo un rendimiento adecuado en el hogar y el trabajo.

En el análisis de la Interacción positiva familia-trabajo se observaron correlaciones significativas con un nivel medio bajo en las dimensiones función física, dolor corporal, función social y salud mental. En ese sentido sí las personas refieren que la familia no dificulta el trabajo se va a presentar una mejor percepción de salud en las dimensiones señaladas anteriormente.

13. Discusión

Coincidiendo con (Jiménez & Moyano, 2008) al hacer énfasis en que la identificación de factores influyentes en el equilibrio de la relación trabajo familia, se convierten en un reto para la empresa y sus gestores del talento humano; para introducir nuevas estrategias organizacionales en pro de dicha relación y teniendo en cuenta los resultados de la presente investigación que aunque arrojan muy pocas reacciones negativas generadas en las actividades familiares que dificulten el funcionamiento en el trabajo; se propone a la empresa estudiada, una intervención orientada directamente al fortalecimiento de la salud percibida haciendo especial hincapié en estrategias positivas que llevan como norte , el fortalecimiento de la interacción trabajo familia buscando que ambas esferas continúen siendo la una el pilar de la otra y viceversa; teniendo la certeza de que los cambios en las políticas organizacionales fortalecerán dicha interacción en pro de la empresa y la calidad de vida de sus colaboradores.

Según los resultados sobre salud percibida en términos de la relación trabajo familia y al observarse correlaciones significativas –negativas, con un nivel medio bajo, respecto a rol físico y salud general, al tiempo que en las diferentes dimensiones físicas y psicosociales se observaron algunas en nivel bajo; aunque significativas, con rol emocional, rol físico, vitalidad y salud mental. Se plantea en la intervención estrategias diseñadas exclusivamente para generar

conciencia, no solo en el trabajador sino también en su familia, generando espacios de conocimientos, reflexión y práctica de auto cuidado y autoestima, así la empresa anclará sus programas legales a la estrategia de Napoleón Saludable; como una forma de prevenir las alteraciones que menciona (Feo Ardila 2007) cuando aduce que los trabajadores utilizan el tiempo de descanso para hacer otras actividades; lo cual conduce a : fatiga y estrés, problemas del sueño y alteración del ritmo circadiano, trastornos alimenticios, que inciden directamente en la salud del sistema digestivo y en estado nutricional, dolores de cabeza y trastornos músculo-esqueléticos, entre otros efectos llegando incluso a molestias cardiovasculares. Con toda seguridad la novedad en este sentido es ver a la empresa comprometida con la familia del trabajador, ya que el compromiso familia- empresa de hecho es fuerte; aunque tácito y por ende pasa desapercibido.

En los últimos años como lo resalta (Pérez Viáfara, 2014) las investigaciones sobre los alcances de las significaciones del trabajo y de la familia, permiten comprender un poco más sobre la forma en que se ven enfrentadas estas dos áreas; y sobre cómo encontrar posibles soluciones que ayuden a sobrellevar y mediar entre ellas. La autora resalta también la importancia de la familia en la identidad y formación de los trabajadores, comprobándose su involucramiento con el trabajo, pues ella como motor motivacional genera componentes afectivos que le permiten al trabajador sentirse identificado con su quehacer. Afirma también que la conciliación trabajo familia y familia trabajo no es tan difícil, pues la una depende de la otra; al fin de cuentas la gente siempre piensa que se trabaja para que la familia este mejor.

Analizando los resultados del estudio en seguridad Nápoles desde la perspectiva de (Pérez Viáfara, 2014) no cabe menos que apoyarla en su apreciación; pues los resultados

arrojados evidencian puntuaciones levemente por encima del promedio general de la sub escala, aunque es importante señalar que no indican la presencia de conflicto; lo que ratifica la motivación que imparte la familia en el trabajador y que este la refleja en su querer hacer. Por lo tanto en esta intervención; aunque las puntuaciones sean tan leves, se plantea una comunicación grupal operativa con maniobras o tácticas para continuar fortaleciendo el aprovechamiento del tiempo libre con la familia, en actividades y espacios lúdicos en el tiempo de descanso del trabajador.

Son muchos los modelos o paradigmas que ha traído consigo la globalización y uno de ellos es el término de conciliación que se ha acuñado; entre otras definiciones, como medio para poner fin, o un alivio, a la tensión que se genera cuando el individuo asume paralelamente el rol familiar y el laboral y que según (Molina Jojoa, 2011) estos roles generan distintos niveles de interacción actuando como un todo en la vida cotidiana del trabajador. De todas maneras se afirma en el texto, que aún no se logra una plena implementación en los contextos laborales ya que todavía subsisten prototipos administrativos que se refugian en viejos dogmas entorno al estricto tiempo de la jornada laboral, a un espacio único y determinado para la realización de las tareas laborales, y a una mirada desarticulada del individuo con su entorno. Sirve de cuestionamiento y motivación este antecedente para que al intervenir la empresa de vigilancia se replanteen estructuras, contextos y políticas que afectan directamente el recurso humano y su desenvolvimiento integral. Pues el siglo XXI acaba de empezar observándose en él grandes cambios en múltiples disciplinas y una de ellas es el clima organizacional de la empresa en el caso que seguridad Nápoles asuma la intervención diseñada, podrá estar a la delantera y correr en coherencia con la vertiginosidad contemporánea del mundo laboral, pudiendo asumir

estrategias de orden administrativo que competan eficazmente con la óptima e idónea gestión del talento humano, para optimizarlo acordemente con las demandas y exigencias del mundo laboral actual. Sin embargo, la conciliación para la actividad operativa se hace compleja en el sentido que la empresa por su propia actividad no puede ser tan flexible como se plantea en las soluciones actuales de conciliación por la misma inflexibilidad del servicio prestado, por lo cual la conciliación no podrá ir ligada al manejo del tiempo laboral sino a optimizar las practicas extra laborales y el bienestar durante el tiempo de prestación del servicio.

Urge entonces una mirada más humana desde la empresa, en donde no se solucionen las debilidades con bonificaciones económicas, reestructuración en los horarios o aumento de horas extras; sino que se vaya dando una transformación paulatina de políticas administrativas que se van moldeando y adecuando desde las mentes abiertas y dispuestas al cambio de los gestores del talento humano en pro de la empresa, el trabajador y su entorno familiar utilizando la conciliación como estrategia que fortalece los compromisos laborales del trabajador.

14. Propuesta de Intervención

A partir de los hallazgos evidenciados en la investigación desarrollada e integrando información suministrada a través de la revisión de diferentes fuentes de la Organización (informes de diagnósticos de riesgo psicosocial, descripciones y perfiles de cargo, procesos y procedimientos documentados de gestión del talento humano; entre otros) se propone la intervención orientada directamente al fortalecimiento de la salud percibida, pero con seguras implicaciones positivas en la interacción trabajo familia.

En este sentido, la propuesta integra dos ejes de intervención:

1. Programa de Formación y Comunicación orientado al fortalecimiento de Estilos de Vida Saludables.
2. Revisión y rediseño de perfiles en términos de Competencias, del cargo de vigilante, desde la clasificación y caracterización de los clientes.

Teniendo en cuenta que las políticas y prácticas empresariales interactúan de manera estrecha con las condiciones económicas del contexto y de que la Gerencia debe velar por el cumplimiento de la legislación sobre salud y seguridad como vigías de la prevención y el buen estado de salud de los colaboradores (lo que asegura entornos laborales saludables), se presentan aquí los dos ejes de intervención con el fin de fortalecer la conciencia sobre la necesidad de procurar condiciones de calidad de vida que permitan que las personas desplieguen sus competencias y posibiliten el desarrollo de ventajas competitivas para la Organización.

14.1 Programa de Formación y Comunicación Orientado al Fortalecimiento de Estilos de Vida Saludables

Desde la apreciación que da la OMS sobre salud como "Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades" y conjugándola con sus políticas de entornos laborales saludables, se pueden visionar diferentes medidas en pro de la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores, desarrollando e implementando políticas en la empresa, que comuniquen prácticas efectivas, basadas en evidencias para mejorar la salud, la cual debe ser considerada en el más amplio de los contextos. (OMS, 2010)

Lo anterior sugiere la implementación de prácticas y políticas dirigidas a los entornos físicos y psicosociales, promover la salud de los trabajadores creando espacios saludables que propendan por una salud física, mental, emocional y su bienestar como resultado de su empleo. Se espera entonces que los espacios laborales sean saludables de acuerdo a la definición de la OMS: un Entorno de Trabajo Saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a la *salud y la seguridad* en cuanto al ambiente físico y sus recursos de salud personales; al medio psicosocial; y a las formas en que la empresa busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y demás roles sociales. (OMS, 2010)

14.1.1 Objetivo General

Desarrollar acciones de formación y comunicación que concienticen de manera continúa al trabajador y sus familias acerca de la necesidad de fortalecer actitudes y comportamientos orientados a la protección y promoción de su salud, seguridad y bienestar.

14.1.2 Objetivos Específicos

Desarrollar actividades comunicativas que formen y concienticen al trabajador y sus familias sobre la sana alimentación y el auto-cuidado.

Realizar encuentros familia-trabajador para mostrarles maneras eficaces en el aprovechamiento del tiempo libre.

Ofrecer charlas formativas a los vigilantes sobre la importancia del sueño y el descanso luego del turno de trabajo.

14.1.3 Justificación

De acuerdo a los antecedentes y a los resultados del estudio en cuanto a percepción de salud actual del trabajador; respecto al año anterior y al análisis de la relación trabajo/familia en el desenvolvimiento del trabajador se evidencia una leve correlación, que de alguna manera conlleva a repercusiones en toda la integralidad del término salud y es innegable que se observa cierta polaridad en ambos roles, aspecto al que debe hacerse frente con medidas proactivas que protejan y promuevan la salud equilibrando la relación trabajo-familia para que sigan siendo ambos los pilares fundamentales que dan calidad de vida al Ser en su Hacer; como trabajador y pueda desempeñar todo su potencial a favor de la empresa.

Por lo anteriormente expuesto la organización desarrollará el Programa de Formación y Comunicación orientado al fortalecimiento de Estilos de Vida Saludables

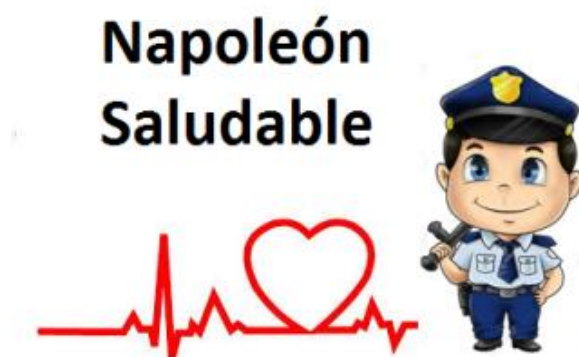


Imagen 3 Logo del Programa Napoleón Saludable

Fuente elaboración propia con imagen .jpg

Las directivas establecerán como estrategia un programa de promoción y prevención denominado Napoleón Saludable, relacionado con estilos de vida que contribuyan a la labor del vigilante y el fortalecimiento de sus condiciones de salud y descanso, que permitan estados de salud óptimos y productivos. La campaña se integrará al ADN de la organización y sus comunicaciones.

Los focos de este programa serán:

- Autoestima y Auto cuidado
- Manejo adecuado del tiempo libre
- Importancia del sueño, el descanso y la alimentación para adquirir estados óptimos de salud y productividad

Además estará fortalecido por la colaboración del personal directivo y administrativo encargado de mantener condiciones óptimas laborales del colaborador.

En una fase previa y preparatoria, este programa estará dirigido a través de las siguientes comunicaciones a personal directivo y administrativo.

14.1.4 Fase 1. Comunicación Grupal Administrativa

Se realizarán conversatorios a través del profesional de formación dirigido al personal administrativo para que este pueda ser multiplicador de los objetivos y a través de ellos se informe, motive y difunda el mensaje en el personal general. La intención es convertir el programa en lenguaje común en la organización e inclusive difundirlo al nivel de los clientes contratantes de servicios.

El personal involucrado establecerá acuerdos que vinculen a través de sus actividades el sentido del programa de promoción y prevención Napoleón Saludable.

14.1.5 Fase 2. Comunicación Visual

A través de los impresos de la organización se pondrá en práctica la comunicación visual, se utilizarán carteleras, folletos y afiches que vincularán y fortalecerán la promoción de hábitos saludables, se garantizará que en cada puesto de trabajo exista un afiche con Tips saludables y la imagen de la campaña Napoleón Saludable que se encargará de mantener recordación en los colaboradores.

14.1.6 Fase 3. Comunicación Grupal Operativa

Para el personal operativo se realizarán las siguientes actividades educativas y de comunicación grupal:

Ilustración 1.

Ficha técnica 1

Sesión #1.	Autoestima y Auto cuidado.
Objetivo	Al finalizar el taller los participantes serán capaces de compartir experiencias de vida para que en conjunto se desarrolle el concepto de auto cuidado y vida sana buscando promover la reflexión y el compromiso de llevarlo a la práctica a través de estrategias aprendidas en el presente taller
Dirigido a:	Personal Operativo
Orientado por:	Psicólogo.
Metodología	Taller.
Pasos a seguir	<ul style="list-style-type: none"> - Ambientación: el lugar estará decorado con frases y posters alusivos al tema- - Presentación - Dinámica de bienvenida e integración. - Procedimiento: <p>Se proyectará un video sobre el tema y luego con la técnica de la reja, se enumeran del 1 al 3 a todos los integrantes para formar tres equipos. Cada grupo debe hacer un resumen de una parte del audiovisual expuesto. Se vuelve a enumerar a cada integrante de cada equipo del 1 al 5, y se vuelven a ubicar resultando 5 equipos y cada uno debe sintetizar; es decir, cada miembro de este nuevo equipo contribuirá a sintetizar el video aportando la síntesis que realizó inicialmente de la parte que le toco. El equipo 1 hará énfasis en los aspectos positivos de la autoestima y el auto cuidado; el 2° en los aspectos negativos, el 3° destacará la esencia del tema según el autor, el 4° resaltará su aplicación práctica y el 5° hará un</p>

	<p>resumen de las reflexiones más importantes y hará una dramatización al respecto. El profesional dosificará el tiempo para cada fase y tendrá a disposición papel y lápiz si los grupos lo requieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descanso y refrigerio. - Al regreso se entregará a cada uno el documento una parábola sobre autoestima que lleva por nombre el “verdadero valor del anillo” y sobre esta lectura reflexiva se hará un conversatorio. Seguidamente se proponen voluntarios para hacer análisis profundo de las frases más relevantes de la ambientación y argumentar sobre su aplicabilidad. - Conclusiones sobre cada temática.
Temáticas	Autoestima- Auto cuidado- Amor propio
Duración	2 horas
Lugar/ fecha/ hora	Auditorio de la empresa/ julio 30/2016
Evaluación	Se realizará una evaluación diagnóstica de autoestima a través del test de Rosemberg (ver anexo). Y desde la reflexión “ Cuando se logra un nivel de conciencia del amor propio se avanza hacia la importancia del auto cuidado como medio para alcanzar metas y sueños ” se hará el ejercicio de sueños y metas asociados a las premisas "Qué estoy haciendo para lograrlos" y "Lo que hoy hago me lleva a mis metas". Se asociará el autocuidado y la autoestima a proyectos personales y al rendimiento laboral. Se finalizará con un texto de creación individual con los compromisos a nivel personal y laboral.
Bibliografía	https://bloglenguayliteratura.wordpress.com/2008/07/26/una-parabola-sobre-autoestima/

Fuente: elaboración propia

Ilustración 2.

Ficha técnica 2

Sesión #2.	Manejo y Aprovechamiento del Tiempo Libre
Objetivo	Al finalizar el taller los participantes serán capaces de aprovechar los espacios y tiempos para realizar actividades y compartir espacios lúdicos y propender prácticas adecuadas para la utilización del tiempo libre personal y en familia
Dirigido a:	388 Colaboradores de Seguridad Nápoles, cónyuges e hijos
Orientado por:	Profesional en Salud Ocupacional.
Metodología	Taller lúdico con participación grupal en familia.
Pasos a seguir:	<p>Bienvenida, presentación.</p> <p>-Ambientación: Al colaborador ; cabeza de hogar de cada familia se le dará un código “ una letra del alfabeto de la A, a la Z” para iniciar con la dinámica “ El rey ordena” ej: el rey ordena que la familia “k” salte ; grite; lllore, aplauda, cante entre otros.</p> <p>-Explicación de temáticas y dinámica del taller: se repartirán fichas con nombres para representar rolle play sobre lo que comúnmente hace la familia en el horario extra laboral, se pondrá en consideración y discusión invitando a otra familia voluntarias para que haga el rolle play correcto en caso de haber falencias según la temática expuesta por el profesional. Seguidamente se hará integración de familias en donde podrán intercambiar vivencias para luego hacer una plenaria sobre los fallos o fortalezas encontradas.</p> <p>- Descanso y refrigerio el cual será en un lugar adecuado; en el que además, puedan compartir un juego de mesa como: dominó, parques, cartas, lotería entre otros muy variados para que cada familia comparta según sus gustos o motivaciones, a lo cual se dará luego la relevancia pertinente y la aplicabilidad en casa sobre el compartir frente a frente y sentir el calor de hogar y la compañía.</p> <p>Al reinicio cada familia recibirá materiales para elaborar una cartelera con las</p>

	novedades aprendidas y sus compromisos y así hacer una puesta en común.
Temáticas	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de Ocio y tiempo libre. - Beneficios de la actividad física. - Aprovechamiento de espacios en familia. - El juego y las relaciones familiares
Duración	4 horas
Lugar/fecha/hora	Bosque Popular/agosto 6/2016 – 9:00am
Evaluación	Al finalizar la sesión se hará una retroalimentación con participación de los asistentes enfocando preguntas que le permitan identificar su estado de satisfacción antes y después de las actividades, se compartirán momentos de aprendizaje individual buscando siempre resaltar las virtudes del trabajo de grupo y del compartir en familia. Se dejará evidencia fotográfica de la actividad.

Fuente: elaboración propia

Ilustración 3.

Ficha técnica 3

Sesión #3	Charla Importancia del sueño, el descanso y la alimentación para alcanzar estados saludables y productivos
Objetivo	Al finalizar los participantes serán conscientes de la importancia de un buen descanso y el consumo adecuado de alimentos que permitan condiciones de salud adecuadas en la labor del vigilante.
Dirigido a:	388 Colaboradores de Seguridad Nápoles, cónyuges e hijos
Orientado por:	Médico, Nutricionista o profesional ocupacional.
Metodología	Charla o Conferencia.
Pasos a seguir :	<ul style="list-style-type: none"> - Ambientación, bienvenida y presentación del profesional - Explicación de temáticas Objetivos - Desarrollo de la conferencia con sus respectivos audiovisuales - Resolución de preguntas.
Temáticas	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de Salud – alimentación balanceada - Ritmos circadianos - Importancia del sueño y el descanso para el trabajo de vigilante y su repercusión en el rendimiento laboral. - Alimentación rica en triptófano e idónea para quien trabaja por turnos. - Influencia de la familia en el descanso y la turnicidad.
Duración	1 ½ h
Lugar/fecha/hora	Auditorio Universidad de Caldas/ sep. 2/2016/ 6:00 pm
Evaluación	Se hará una lluvia de conclusiones positivas y quedará en el archivo del programa evidencia fotográfica y las ayudas audiovisuales que utiliza el profesional.
Bibliografía	<ul style="list-style-type: none"> - http://www.zonadiet.com/alimentacion/trabajo-nocturno.htm - http://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/consejos-para-sobrellevar-el-turno-de-noche-2367 - http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/fp_rev_04.pdf

Fuente: elaboración propia

14.1.7 Fase 4. Integración de Programas Organizacionales al Programa Napoleón Saludable

La organización fortalecerá los programas básicos de Salud Ocupacional con los objetivos propuestos por Napoleón saludable. Al sistema de Vigilancia Epidemiológica se le sugiere incluir en los exámenes anuales la medición de los niveles de Melatonina, ya sea con test de saliva o analítica en sangre con sus respectivos seguimientos. El programa encargado de los riesgos psicosociales ideará estrategias que fomenten el buen uso del tiempo libre y las relaciones familia-trabajador; al tiempo que en prevención de accidentes se deberán crear planes de acción que propendan por minimizar el riesgo de accidentalidad por falta de sueño o alteración de los ritmos circadianos.

La anterior fusión no solo enriquece los programas básicos de ley, sino que humaniza la empresa al dar importancia a la salud integral del colaborador y a la vez que enraíza a Napoleón saludable al ADN de la empresa.

Para obtener óptimos resultados y tomar medidas correctivas y preventivas, los profesionales vinculados deberán alertar de aquellos estados que no correspondan a los niveles de salud deseados por la organización. En la evaluación anual de riesgos se buscará identificar las variables asociadas a salud y familia para identificar el comportamiento de los estados de salud del colaborador como indicador de éxito del programa Napoleón Saludable.

- Indicador Variación condiciones de percepción de salud del colaborador:

$$\frac{\text{Medición año actual}}{\text{Medición año anterior}} \times 100$$

Medición año anterior

14.1.8 Implementación de Snacks Saludables

Como parte de esta fase la organización implementará en los turnos nocturnos un snack saludable, estos snacks se basarán en los alimentos recomendados por el profesional como parte del plan nutricional del colaborador, como estrategia para garantizar de alguna manera el consumo adecuado de componentes nutricionales básicos y necesarios para el trabajador por turnos.

Los empaques de los snacks incluirán la imagen del programa y Tips saludables y coleccionables como medio de retroalimentación para el colaborador sobre la importancia de buenos hábitos para su salud.

14.2 Revisión y Rediseño de Perfiles de Cargo

Cada empresa en su singularidad posee gran variedad de cargos, cada uno de ellos con características propias y un grado de complejidad; en este caso el cargo es solo uno...el de vigilante, rol que se desempeña en gran variedad de puestos de trabajo y no es igual vigilar o cuidar una bodega, un bloque de apartamentos, un banco, una universidad, una sala de velación, un parque de recreación, en fin solo por mencionar algunos y dejar entrever que en este caso, es el cliente (el puesto)quien da la pauta del perfil de cargo, es así como la empresa está llamada a clasificar los perfiles, tanto de cargo como de puesto de trabajo.

14.2.1 Objetivo General

Adaptar las competencias comportamentales de los perfiles del cargo Vigilante de acuerdo con los puestos de servicio, lo que permite optimizar los procesos de selección y adaptación requeridos por la empresa.

14.2.3 Justificación

En las últimas décadas del siglo XX se incorporó un término nuevo al ámbito laboral como es la ergonomía a la cual se le asignó (...) “el estudio sistemático de las personas en su entorno de trabajo con el fin de mejorar su situación laboral, sus condiciones de trabajo y las tareas que realizan” (Laurig & Vadder, 2001,P6). Garantizando que el entorno laboral o *situación pasiva del ambiente esté en armonía* con las actividades que realiza el trabajador. Es, en este punto en donde el ajuste de un perfil de cargo en un puesto de trabajo compatible genera un ambiente seguro y saludable, ya que hay coherencia del entorno de trabajo con el trabajador mismo; a lo que se concluye, que este podrá desempeñarse con acople total, motivación y alegría. Aspectos favorables para desenvolverse con responsabilidad y sentido de pertenencia,

pues no va a desear que sea removido de allí, a la vez que el cliente valora sus competencias arraigándolas a la empresa; quien de esta forma ubica la persona idónea en el puesto correcto.

El trabajador de seguridad Nápoles se desempeña bajo el cargo de vigilante en una variedad de puestos de trabajo y en la actualidad no se tiene una clasificación específica del perfil comportamental individual que permita relacionar sus competencias del Ser con los requeridos por los puestos de trabajo en los cuales presta sus servicios, lo cual se hace necesario para determinar un colaborador como apto para desempeñarse eficientemente en su hacer. Es prioritario para la empresa definir claramente los perfiles y así prestar un mejor servicio; a la vez, que ergonómicamente se ofrece un espacio laboral cómodo, agradable y compatible con la personalidad y características intrínsecas del colaborador.

14.2.4 Metodología

Para la implementación de esta estrategia de intervención se realizó inicialmente la clasificación de los clientes en los cuales la organización presta sus servicios definiendo el tipo de servicio de vigilancia contratado y caracterizando en parte la personalidad del cliente contratante como se evidencia a continuación:

Ilustración 4
Caracterización Servicio/Cliente

Clasificación Cliente	Definición del Servicio	Caracterización del Cliente		
		Exigencia del Cliente	Relaciones Colaborador-Cliente	Relaciones Colaborador-Visitante
Centros comerciales	Cuidado de locales comerciales, mercancías, Cuidado de clientes.	Media	Distante o nula	Desconocida y transitoria
Entidades financieras	Cuidado de bienes, valores privados, personas.	Alta	Distante o nula	Desconocida y transitoria
Instituciones Educativas	Cuidado de elementos tecnológicos y/o aulas, personas, bienes y servicios.	Alta	Medianamente cercana	Desconocida y transitoria
Instituciones Públicas	Servicio de cuidado de personas, mercancías etc.	Normal	Cercana Positiva	Desconocida y transitoria

Residenciales A	Servicio de cuidado habitacional y personal residente en viviendas, conjuntos residenciales cerrados de niveles de alta exigencia.	Alta	Cercana Tensa	Normal
Residenciales B	Servicio de cuidado habitacional y personal residente en viviendas, Cliente enfocado en el costo del servicio.	Media	Cercana Positiva	Normal
Residenciales C	Servicio de cuidado habitacional y personal residente en viviendas	Normal	Cercana Positiva	Normal
Sector comercial	Cuidado de locales comerciales, personas, mercancías, bienes y servicios. Servicio de cuidado especial por manejo de locales comerciales	Normal	Cercana Tensa	Desconocida y transitoria
Sector empresarial / oficinas	Cuidado de locales comerciales, oficinas, personas, mercancías bienes y/o servicios.	Alta	Cercana Positiva	Normal
Sector empresarial / parqueadero	Cuidado de vehículos, personas y mercancías.	Normal	Cercana	Desconocida y transitoria
Sector empresarial/ Bodegas	Cuidado de mercancías, bienes y/o servicios, personas etc.	Normal	Cercana	Baja
Sector empresarial/ Obras	Cuidado de materiales de construcción, herramientas, bienes y/o servicios etc.	Normal	Cercana	Baja
Sector empresarial/call center	Cuidado de bienes y/o servicios, cuidado de personas etc.	Alta	Tensa	Baja
Sector industrial	Cuidado de mercancías, bienes y/o servicios, personas etc. Servicio de cuidado	Alta	Tensa	Baja
Otros	Distintos clientes no clasificados o transitorios	Normal	Distante o nula	Baja

Fuente: elaboración propia

14.2.5 Definición de Variables y Relaciones

14.2.5.1 Variables Cualitativas.

La caracterización del cliente y la relación del vigilante con él y los usuarios o visitantes se definen de la siguiente manera:

Exigencia del Cliente: pretensión frente al servicio que contrata.

Relaciones Colaborador - Cliente: interacción comunicativa y actitudinal entre ambos.

Relaciones Colaborador- usuario y/o visitante: interacción actitudinal o comunicativa.

14.2.5.2 Valoración para Exigencia del Cliente.

Alta: pretende recibir condiciones adicionales o diferentes a las contratadas.

Media: controla el servicio contratado en busca de fallos

Normal: conoce el servicio y se ajusta a las condiciones contratadas, hace reclamos justos.

14.2.5.3 Valoración para Relación Colaborador Cliente.

Cercana: cuando hay interacción permanente y constante durante la jornada

Cercana positiva: el cliente hace imprescindible el colaborador.

Medianamente cercana: hay empatía moderada.

Cercana tensa: cliente intimida o condiciona las características del colaborador.

Normal: ambos llevan su rol adecuadamente

Distante o nula: el contacto es transitorio.

14.2.5.4 Valoración para Relación Colaborador – Usuario y/o Visitante.

Normal: cada quien en su rol y el colaborador identifica el usuario-visitante

Baja: pasan desapercibidos el uno, respecto al otro

Desconocida y transitoria: visitante de paso y colaborador en su rol.

14.2.6 Estrategias

14.2.6.1 Fase 1. La Preparación.

Actividad 1: Desde el organigrama de la organización la Gerencia Regional seleccionará las personas idóneas que posean desde su experiencia en el gremio el conocimiento de su engranaje, sus procesos y características; tanto de clientes, como de puestos de trabajo y actitudes comportamentales de los trabajadores, con el fin de crear dos grupos de trabajo con quienes se desarrollarán actividades que conduzcan a un exitoso resultado en la identificación y validación de competencias. Adicional se contará con un profesional externo competente como apoyo en el proceso de elaboración de perfiles.

El Grupo 1: estará encargado de la identificación de Competencias

El grupo 2: validará las Competencias Identificadas

Actividad 2: Como estrategia metodológica; se realizarán encuentros y charlas que permitan la sensibilización y apropiación de objetivos y conceptos teóricos, básicos y esenciales según la cultura de la organización, para la identificación de competencias comportamentales por parte de cada uno de los integrantes de los grupos. En estos encuentros se pretende generar procesos de discusión, propuestas con argumentos y hasta llegar a un consenso colectivo.

El objetivo de los tres primeros encuentros es capacitar y contextualizar a los grupos en los temas asociados a la empresa y la adaptación de competencias a los puestos de trabajo.

En los dos encuentros siguientes se diseñarán las herramientas en las cuales se registrará la información, se acordarán cronogramas de actividades y entregas; a la vez que se diseñarán los formularios para validar las competencias identificadas.

14.2.6.2 Fase 2. Recolección de la Información.

Se realizarán 3 sesiones de 8 horas con el grupo 1, cada sesión tendrá bloques de 2 horas por tipo de cliente; en este espacio, se hará un análisis individual de las competencias comportamentales que debe poseer el vigilante de acuerdo al cliente en discusión, tarea que desarrollara más o menos en media hora para luego socializar en plenaria los comportamientos esperados y agruparlos en orden de prioridad, seguidamente se registrarán en el documento establecido para revisión.

14.2.6.3 Fase 3. Análisis de la Información.

Cada vez que el grupo 1 registre un documento con las competencias comportamentales establecidas para cada cliente, pasará a revisión del profesional competente con el fin de realizar el análisis previo a la entrega para validación. En caso de surgir observaciones, el documento será devuelto para corrección al grupo 1.

14.2.6.4 Fase 4. Validación de la Información.

El grupo 2 se reunirá para validar los documentos analizados y aprobará aquellas competencias que tengan pertinencia, relevancia, claridad, congruencia y suficiencia de acuerdo al tipo de cliente documentado, utilizando las herramientas establecidas para dicha validación, seguidamente se tomará como referencia las competencias comportamentales identificadas en vigilantes previamente clasificados, como casos de éxito por cada tipo de cliente y el resultado de las competencias aprobadas será cotejado con dicho modelo. Si surgirán observaciones se ajustarán las competencias comportamentales retroalimentado al grupo anterior.

14.2.6.5 Fase 5 Ajuste de Perfiles y Divulgación.

Se creará un documento por tipo de cliente que contenga las competencias comportamentales para cada uno, estos serán un anexo al perfil general del cargo vigilante y este a su vez; será parte del proceso de selección de la organización.

La Gerencia establecerá como procedimiento que cada requisición realizada por el área de operaciones deberá indicar el tipo de cliente para el cual se está solicitando personal y el área de selección tendrá como guía el anexo correspondiente para realizar la selección adecuada.

CONCLUSIONES

A la luz de la pregunta de investigación, los objetivos propuestos y la interpretación de los hallazgos se puede concluir que:

- El trabajo, la familia y la salud son factores claves en la calidad de vida de los colaboradores de una organización por lo cual éstas están llamadas a propender por estados positivos que permitan balance y equilibrio entre dichos factores.
- En cuanto a la interacción trabajo-familia en Seguridad Nápoles se observa gran influencia positiva respecto a la salud percibida; pues el estudio no muestra relevante presencia de conflicto, asumiendo que la empresa gestiona humanamente los procesos que afectan al trabajador para que este interactúe óptimamente en ambos roles.
- Se considera la interacción negativa trabajo familia como los índices más bajos en los resultados de la población estudiada; sin embargo se deben extrapolar y convertirlos en retos para que la gestión del talento humano los convierta en ventajas competitivas para la empresa llegando a ser modelo a seguir en su gremio a nivel nacional.

- Con respecto a la interacción positiva familia trabajo y viceversa cabe resaltar que son dos polaridades que en aras de obtener calidad de vida deben concebirse como un todo, ya que complementan al trabajador en sus dimensiones físicas y psicosociales.
- Se evidencia en el personal operativo la manifestación de la coherencia en su salud física, mental y emocional, pues a pesar de la turnicidad no se reflejan estados de estrés, ansiedad o depresión, aspecto que se mantendrá y fortalecerá con la revisión de perfiles de cargo, en donde los gestores de talento humano propendiendo por ofrecer calidad de vida y servicios óptimos de la empresa al cliente, ubicará en el puesto justo al trabajador idóneo; teniendo en cuenta sus aptitudes comportamentales.
- Es necesario para la organización conocer las consecuencias propias de su actividad y la manera en que ésta puede afectar las dimensiones estudiadas pues solo el conocimiento de los efectos negativos permite la prevención de un daño en ellas, principalmente en lo que refiere a los efectos del trabajo por turnos.
- Aunque los resultados y hallazgos son muy positivos se pueden llevar prácticas de intervención desde el área de Talento Humano que propendan por mantener y potencializar los estados actuales, cabe anotar, que la intervención está dirigida a la sucursal objeto de estudio y que los resultados e intervención podrían servir de base para aplicación en toda la empresa y el sector.
- La implementación de una propuesta de intervención no solo fortalece la empresa en sus potencialidades sino que minimiza riesgos y la mantiene en constante retroalimentación para

estar al día con las demandas y tendencias de la modernidad en lo referente a la gestión del talento humano.

➤ Finalmente la vigilancia privada es una labor muy humana y aunque no hay estudios que prueben la humildad de su misión, queda abierta la propuesta para que futuras investigaciones aporten a la calidad de vida de quienes alargan las filas de este gremio, ahondando en sus dimensiones sicosociales en lo referente a autoestima, dadas las vicisitudes a las que se enfrentan diariamente en el rol laboral.

Referencias

Barton, Aldridge y Smith (1998) citado por García & Pérez, 2013

Biblioteca de la OIT 2001

Biblioteca Nacional de Medicina de EE UU 2015

Código Sustantivo del Trabajo 1990

Código Sustantivo del Trabajo. 1990

Conciliación trabajo-familia: una mirada desde la perspectiva de la psicología organizacional y del trabajo 2011

Constitución Política de Colombia 1999

Declaración de los derechos humanos 1948

Departamento de Salud Laboral CCOO de España

Hacia una nueva Salud Pública: 2009

<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis38.pdf> 2007

<http://www.psicothema.com/>

<http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=5247>

Instituto de seguridad y salud laboral 2005

Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud 1998
 Juan Somavía, Director OIT 1999
La teoría de la motivación humana. 1991
La voz de Avila.es 2013
Los horarios laborales y su influencia en la percepción del equilibrio trabajo-familia 2013
 Marc Lalonde, Ministro canadiense de salud 1974
 Meneses, 1990 citado por (García & Pérez, 2013)
 Metodología de la Investigación 2008
Organización Internacional del Trabajo 1999- 2016
Organización Mundial de la Salud 2010
 Puca et al 1996 citado por (García & Pérez, 2013)
 Qué es la familia (Horkheimer&Falcott)1988
 S. Geurts et al 2005 creadores del cuestionario SWING
Significaciones de trabajo y familia: estrategias de mediación en parejas 2014
 Sommers & Baskin (1994) citado por (García & Pérez, 2013)
Trabajo Decente 1999
UGT 2007
Vigilantes y Porteros 2008

BIBLIOGRAFIA

Avila Agüero, M. L. (2009). *Hacia una nueva Salud Pública*. Obtenido de <http://www.scielo.sa.cr/pdf/amc/v51n2/art02v51n2.pdf>: Hacia una nueva Salud Pública:
Biblioteca Nacional de Medicina de EE UU. (2015). Obtenido de Med Line Plus:
<https://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/mentalhealth.html>
Código Sustantivo del Trabajo. (1990). Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>
Código Sustantivo del Trabajo. (1990). Obtenido de Código Sustantivo del Trabajo.:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>

- Constitución Política de Colombia.* (1999). Obtenido de Artículo 25:
<http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-25>
- Cruz Meza, F. L., Ley Almanza, J. E., Necochea Pino, I., & Ocampo Piña, S. J. (2013). Obtenido de Relación entre la Modalidad de Trabajo y los conflictos familiares:
Declaración de los derechos humanos. (1948). Obtenido de ONU:
http://www.un.org/es/documents/udhr/index_print.shtml
- Engels, F. (1876). Obtenido de El papel del trabajo en la transformación:
<https://www.marxists.org/espanol/m-e/1870s/1876trab.htm>
- Feo Ardila, J. M. (2007).
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis38.pdf>.
 Obtenido de Influencia del trabajo por turnos en la salud y la vida cotidiana.:
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis38.pdf>
- Franco Peláez, S. R. (1999). Obtenido de Desarrollo Humano y de Valores para la Salud:
<https://books.google.com.co/books?id=abHopR1IYmsC&pg=PA73&lpg=PA73&dq=SERES+HUMANOS+INTEGROS+%C3%9ANICOS,+que+como+un+todo++pensamos,+sentimos,+nos+comunicamos+y+actuamos++siempre+en+funci%C3%B3n+de++nosotros+mismos+y+de+los+dem%C3%A1s,+quienes++como+noso>
- García, L. N., & Pérez, A. N. (2013). *Los horarios laborales y su influencia en la percepción del equilibrio trabajo-familia.* Obtenido de
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis38.pdf>
- Hernandez Sampieri, R. (2008). Metodología de la Investigación.
- Horkheimer, M., & Falcott, P. (1998). La familia. Península de Barcelona.
- Instituto de seguridad y salud laboral.* (2005). Obtenido de
<file:///C:/Users/User/Downloads/43499-43499-41FD-07.pdf>
- Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud.* (s.f.). Obtenido de www.istas.net
- Jelin, E. (1988). Qué es la familia.
- Jiménez Figueroa, A., & Moyano Díaz, E. (2008). Obtenido de FACTORES LABORALES DE EQUILIBRIO ENTRE TRABAJO Y FAMILIA:
http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000100007&script=sci_arttext

Jiménez Luke, J. D. (2013). *La voz de Avila.es*. Obtenido de Trabajar a turnos es algo a lo que no se acostumbra nadie.: <http://www.elcomercio.es/v/20131116/aviles/trabajar-turnos-algo-acostumbra-20131116.html>

Laurig, W., & Vadder, J. (2001). *Biblioteca de la OIT*. Obtenido de Ergonomia: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/29.pdf>

Maslow, A. (1991). *La teoría de la motivación humana*. Obtenido de <http://www.webdelprofesor.ula.ve/economia/mcesar/tema1/maslow.pdf>

Molina Jojoa, D. C. (2011). *CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA: UNA MIRADA DESDE LA PERSPECTIVA DE LA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL Y DEL TRABAJO*. Obtenido de http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10785/1228/3.%20Conciliacion%20trabajo-familia%20una%20mirada%20desde%20la%20perspectiva%20de%20la%20psicologia%20organizacional%20y_0.pdf?sequence=1

Moreno, B., Sanz, A. I., Rodríguez, A., & Geurts, S. (7 de 10 de 2008). <http://www.psicothema.com/>. Recuperado el 3 de 11 de 2015, de <http://www.psicothema.com/pdf/3635.pdf>

OIT. (1999). Obtenido de trabajo decente: http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm

OIT. (2016). Obtenido de <http://www.ilo.org/global/topics/labour-law/lang--es/index.htm>

OMS. (2010). Obtenido de OMS: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/es/>

Palomba, R. (2002). Obtenido de http://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientorp1_ppt.pdf

Pérez Viáfara, D. C. (2014). *Significaciones de trabajo y familia: estrategias de mediación en parejas*. Obtenido de http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/76746

Trabajo Decente. (1999). Obtenido de OIT: <http://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>

UGT. (2007). Obtenido de <http://www.prl-sectoreducativo.es/documentos/documentacion/bibliiografia/protocolo%20en%20administracion%20publica.pdf>

Vigilantes y Porteros. (2008). Obtenido de <http://actualicese.com/actualidad/2008/11/04/vigilantes-y-porteros-%C2%BFcual-es-su-jornada-de-trabajo/>

ANEXOS

Anexo 1: Test de Rosemberg

Anexo 2: Encuesta de salud SF-36

ANEXI 3: Encuesta Interacción Trabajo-Familia (SWING)