

**RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LA INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA  
Y EL ENGAGEMENT EN LA EMPRESA PROSEGUR EN  
BUENAVENTURA**

**Psi. ANGÉLICA ARROYO IBARGÜEN**



**UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
MANIZALES/ CALDAS**

**2018**

**RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LA INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA  
Y EL ENGAGEMENT EN LA EMPRESA PROSEGUR EN  
BUENAVENTURA**

**Psi. ANGÉLICA ARROYO IBARGÜEN**

**Trabajo de grado como requisito para optar al título de  
ESPECIALISTA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**Directora: Doctora Marleny Cardona**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
MANIZALES/ CALDAS  
2018**

**Nota de aceptación.**

El trabajo de grado **RELACION EXISTENTE ENTRE LA INTERACCION TRABAJO-FAMILIA Y EL ENGAGEMENT EN LA EMPRESA PROSEGUR EN BUENAVENTURA** presentado por: **PSI. ANGELICA ARROYO IBARGUEN**. Cumplen con los requisitos exigidos por la **UNIVERSIDAD DE MANIZALES. FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**. Para optar al título de **ESPECIALISTA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**.

---

**Firma del presidente jurado.**

---

**Firma del jurado.**

---

**Firma del jurado.**

**Manizales, MARZO del 2018**

## Tabla de contenido

	<b>Pg.</b>
Resumen.....	7
Introducción .....	8
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	9
1.1 Formulación de la pregunta problema .....	10
2. OBJETIVOS .....	11
2.1 Objetivo General .....	11
2.2 Objetivos Específicos.....	11
3. JUSTIFICACIÓN .....	12
4. MARCO REFERENCIAL.....	13
4.1 ESTADO DE LA CUESTION .....	13
4.2 MARCO TEORICO - CONCEPTUAL .....	15
4.2.2 TRABAJO .....	15
4.2.3 Familia .....	16
4.2.4 Engagement .....	17
4.2.5 Vigor, Dedicación y Absorción .....	17
5. METODOLOGIA.....	19
5.2 DISEÑO Y TIPO DEL ESTUDIO .....	19
5.3 POBLACION Y/O UNIVERSO .....	19
5.4 MARCO MUESTRAL .....	19
5.4.1 CRITERIOS DE PARTICIPACION.....	19
5.4.1.1 Criterios de Inclusión .....	19
5.4.1.2 Criterios de Exclusión: .....	19

5.5 VARIABLES .....	20
CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	20
5.6 Recolección de la información e instrumento .....	21
5.7 PLAN DE ANALISIS.....	21
5.8 Consideraciones éticas.....	22
6. ANALISIS RESULTADOS.....	25
6.1 Influencia positiva y negativamente la interacción trabajo- familia..	25
6.2 <i>Engagement</i> en sus dimensiones de vigor, dedicación y absorción .....	25
6.3 Interacción trabajo-familia y <i>engagement</i> percibido en la empresa	26
6.4 Estrategia de intervención trabajo-familia y <i>engagement</i> la empresa Prosegur en Buenaventura .....	28
6.4.1 Programación .....	28
6.4.2 Logística y suministros .....	29
6.4.3 Intervenciones .....	30
6.4.4 Fuentes intersectoriales .....	32
6.4.5 Plan de acción para la estrategia de intervención trabajo-familia y <i>engagement</i> la empresa Prosegur en Buenaventura .....	34

## Listado de tablas

	<b>Pg.</b>
Tabla 1: Variables operacionales .....	20
Tabla 2: Correlacion interacción positiva familia trabajo.....	27
Tabla 3: Instructivo de programación de la actividad.....	28
Tabla 4: Logística y suministros .....	29
Tabla 5: Educación .....	31
Tabla 6: Intersectorial .....	32
Tabla 7: Plan de accion .....	34

## Resumen

El objetivo de esta investigación es analizar la relación existente entre la interacción trabajo-familia y el *engagement* en la empresa Prosegur. Usando una metodología estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, de uso de tres cuestionarios para determinar factores sociodemográficos, los factores de trabajo- familia y la carga laboral de cada uno de los trabajadores, es un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional. Los resultados muestran que la interacción trabajo-familia tenía una connotación negativa alta y la correlación de familia trabajo presentaba de igual manera una alta negatividad.

**Palabras claves:** Engagement, trabajo- familia, carga laboral

## Abstract

The objective of this research is to analyze the relationship between work-family interaction and engagement in the company Prosegur. Using a descriptive study methodology with a quantitative approach, using three questionnaires to determine sociodemographic factors, the work-family factors and the workload of each of the workers is a quantitative, descriptive and correlational type study. The results were that the family work interaction had a high negative connotation and the work family correlation presented a high negativity in the same way.

Keywords: Engagement, work-family, workload

## Resumo

O objetivo desta pesquisa é analisar a relação entre a interação trabalho-família e o engajamento na empresa Prosegur. Utilizando uma metodologia de estudo descritivo com abordagem quantitativa, utilizando três questionários para determinar fatores sociodemográficos, os fatores trabalho-família e a carga de trabalho de cada um dos trabalhadores é um estudo quantitativo, descritivo e correlacional. Os resultados foram que a interação do trabalho familiar teve alta conotação negativa e a correlação familiar do trabalho apresentou alta negatividade da mesma maneira.

**Palavras-chave:** Engajamento, trabalho-família, carga de trabalho

## Introducción

Desde la psicología, los estudios en los espacios de trabajo en las organizaciones, se ha buscado la manera de entender todo lo relacionado con los trabajadores y su entorno en especial su familia y como este influye en su desarrollo laboral, comportamental, familia y emocional, con el fin de lograr dar un ordenamiento con mejoramiento continuo para lograr un funcionamiento óptimo en especial en crisis.

Por lo anterior, el *engagement* en el trabajo es la oportunidad de desarrollar una herramienta que visualice la situación trabajo- familia en donde se pueda organizar de forma positiva y de manera específica sobre las experiencias y aptitudes de los trabajadores.

En este sentido esta investigación busca identificar el análisis de la relación entre la interacción trabajo-familia y el *engagement* en la empresa que realiza seguridad privada denominada Prosegur, y para cumplir este propósito se analizara como influye positiva y negativamente la interacción trabajo- familia, además se realizara una descripción de las dimensiones de vigor, dedicación y absorción de la empresa y por ultimo una descripción de una estrategia de intervesión para esta población estudiada

## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las investigaciones sobre la interacción trabajo familia tradicionalmente se han centrado en la perspectiva del conflicto; asumen que las personas deben cumplir múltiples roles, lo cual deriva inevitablemente en detrimento de la calidad de vida, con un consecuente desajuste psicológico y social; el equilibrio trabajo-familia también ha sido conceptualizado, implícita o explícitamente, como la ausencia de conflicto trabajo-familia, o una forma de conflicto inter-rol. (Jiménez Figueroa, 2014, p. 290)

El trabajo junto a los roles que se desempeñan en la familia, es un tema estudiado recientemente, esta se constituye una fuerza significativa que influye en las actitudes y los comportamientos de los individuos en el trabajo. En efecto, para la mayoría de las personas, sus familias y sus empleos son dos de las instituciones más importantes en sus vidas y por ello la forma como la vida familiar tiene injerencia en la vida laboral ha sido objeto de estudio desde diferentes perspectivas, entre ellas la del desempeño en el trabajo la del involucramiento con el trabajo, la satisfacción laboral, el ausentismo y los comportamientos relacionados con la búsqueda de empleo. (Otalora Montenegro, 2007, p. 25)

El balance de la relación trabajo-familia es de suma importancia puesto que en la actualidad vemos cómo hombres y mujeres están incorporados al mundo laboral y esto a su vez está influyendo en la dinámica familiar, “las mujeres intentan compaginar las tareas tradicionalmente femeninas del hogar con sus funciones laborales y, por otro, los varones, en la actualidad se sienten más presionados socialmente a tomar parte activa en las obligaciones que provienen de la familia” Otro de los factores que hay que tener en cuenta es que pueden surgir problemas tanto en el ambiente de trabajo como en la familia si un equilibrio no es llevado

adecuadamente, “El conflicto en el trabajo puede provocar insatisfacción con el rol familiar debido a las dificultades para desempeñarlo adecuadamente ya que, con frecuencia, los asuntos familiares han de acomodarse a las restricciones y demandas laborales” (Ortega Arteaga, 2015, p. 18)

Así las cosas, en el Municipio de Buenaventura se encuentran una empresa que su objetivo laboral es la prestación del servicio de vigilancia privada a otras empresas.

Esta empresa de vigilancia cuenta con 95 personas que realizan el trabajo de vigilar los bienes de las otras empresas, con un horario laboral de 12 horas por turno, lo que deja al descubierto que es poco el tiempo de calidad con sus familias, en tanto se han presentado un aumento significativo de ausencias laborales, por problemas personales, por incapacidades por enfermedad o por dificultades familiares.

Por lo tanto, se requiere saber si los conflictos personales son por problemas entre trabajo - familia, las incapacidades por enfermedad por sobre carga laboral y estrés; y las dificultades familiares son directamente proporcional del trabajo o si otros factores influyen. En este sentido, a continuación se formula el problema de investigación.

### **1.1 Formulación de la pregunta problema**

¿Cuál es la interacción trabajo-familia y *engagement* en la empresa Prosegur?

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo General

Analizar la relación existente entre la interacción trabajo-familia y el *engagement* en la empresa Prosegur

### 2.2 Objetivos Específicos

- Reconocer la influencia positiva y negativamente la interacción trabajo-familia en la empresa Prosegur en Buenaventura
- Describir en *engagement* en sus dimensiones de vigor, dedicación y absorción en la empresa Prosegur en Buenaventura
- Identificar la interacción trabajo-familia y *engagement* percibido en la empresa Prosegur en Buenaventura
- Diseñar una estrategia de intervención teniendo en cuenta los hallazgos obtenidos en la interacción trabajo-familia y *engagement* la empresa Prosegur en Buenaventura

### 3. JUSTIFICACIÓN

La relación trabajo-familia y engagement es un tema nuevo en la gerencia del talento humano. Esta investigación busco conocer las problemáticas que tienen los trabajadores de la empresa de vigilancia privada ubicada en Buenaventura y con respecto a las vivencias familiares, debido a que la relación de estas dos variables se ven directamente proporcional en situaciones de alto estrés, ya que una yuxtapone a la otra.

A través de los resultados, se reconocen los impactos sociales de los mundos del trabajo. Este tema posee una trascendencia social debido a que se identificaran las cómo influye positiva y negativamente la situaciones entre familia y trabajo, y como estas influyen en las dificultades en los trabajadores de la empresa, así que al identificar y situaciones se podrá establecer una estrategia de implementación para mitigar el impacto de las situaciones problemas.

Se verán beneficiados los trabajadores, familias y empresa debido a la identificación del problema, impacto, plan de acción para el mejoramiento continuo en relación de la triangulación de estas tres variables.

Esta investigación ayudara a resolver un problema real que se presencia hoy en día según la información teórica práctica, así que se desarrollara aplicaciones e intervención para lograr un equilibrio diferencial entre las variables.

## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1 ESTADO DE LA CUESTION

Sonnentag S. (2017) tuvo como objetivo diferenciar el compromiso de trabajo y familia y el del concepto de Burnout mediante el uso de un nivel de tarea de perspectiva. Usando una metodología de Investigar y abordar las implicaciones prácticas, incluyendo el diseño de tareas y el manejo de energía de los empleados durante la jornada de trabajo. La adopción de un enfoque específico de tareas trae una nueva perspectiva a la Discusión sobre la diferenciación entre el trabajo y el desgaste que en el campo se preocupa desde hace dos décadas. También destaca la Naturaleza experiencial de la participación en el trabajo y, por lo tanto, Clarificar el núcleo del concepto de trabajo y compromiso. Subraya que una mirada cercana a las tareas de trabajo es importante para entender los procesos afectivos en el trabajo.

Xi, Shi y Ma (2017) en su artículo tuvieron como propósito concretar la relación entre la similitud en centralidad trabajo-familia y relación matrimonial satisfacción entre las parejas. Los autores usaron como método Los participantes fueron 533 parejas de doble ingreso de tiempo completo de Central Y el este de China. Estas parejas se ofrecieron a completar independientemente Dos cuestionarios anónimos idénticos en su hogar. En cuanto los resultados obtuvieron que Resultados de la regresión polinomial y del análisis superficial de respuesta apoyara la hipótesis de complementariedad en lugar de la hipótesis de similitud. Además, el matrimonio la satisfacción fue mayor cuando hubo una congruencia de pareja baja-baja (vs. alta-alta) en la centralidad trabajo-familia.

Acosta et al (2011) en el artículo ¿Cómo Predicen las Prácticas Organizacionales el Engagement en el Trabajo en Equipo?: El Rol de la Confianza Organizacional., tuvo como objetivo Explorar la relación entre indicadores de salud mental y el engagement, con una metodología descriptivo-correlacional y diseño transversal. La muestra estuvo formada por 36 empleados de una organización. la mayoría de empleados experimentan altos niveles de vigor, energía, voluntad o disposición, absorción o concentración e implicación, dedicación y entusiasmo sobre las tareas asociadas al trabajo; el vigor se encuentra relacionado con una autoestima positiva, así como a mayor dedicación en el trabajo, mayor disfunción familiar. Empleados con una autoestima fortalecida invierten mayor energía y por tanto evidencian mayor compromiso labor

Al examinar la tensión entre el proyecto de ampliar y asegurar los derechos para la infancia en Chile y el objetivo de lograr una mayor equidad socio-económica y de género. Los principios que orientan programas sociales para la primera infancia, suponen la disponibilidad de recursos familiares para sus objetivos -principalmente, el trabajo femenino no remunerado. Argumenta que el número creciente de mujeres que desean y necesitan entrar al mercado laboral implica dejar intacta la tensión trabajo-familia, especialmente para las madres, afectándose así la percepción de auto eficacia parental y con ello las posibilidades de los niños y niñas de recibir un cuidado apropiado.( Gómez. V, Jiménez. A 2014)

Los efectos de los estresores psicosociales pueden influir en la vida personal, afectando a la salud. El objetivo de este estudio es analizar el papel mediador del conflicto trabajo-familia en la relación entre el acoso psicológico en el trabajo y problemas de salud. (Sanz. A, Rodríguez. A 2011)

## **4.2 MARCO TEORICO - CONCEPTUAL**

A continuación se muestra conceptos teóricos que son apropiados para esta investigación, se encontrara autores como Jiménez A, (2014), Álvarez. A (2010),

### **4.2.1 Trabajo-familia**

Examinar el concepto de equilibrio trabajo- familia, desde un punto de vista conceptual. Se analiza críticamente su alcance, dado el escenario actual de cambios psicosociales, como la incorporación de las mujeres al mercado laboral, en particular y algunas fluctuaciones en la realidad laboral de los trabajadores, en general. (Jiménez. A 2014)

El bienestar y más concretamente la satisfacción son conceptos que aportan una visión global de la calidad de vida de las personas. Se ha entendido que esta puede ser medida de una manera global o en relación a dominios específicos entre los cuales se considera que la familia y el trabajo ocupan un lugar importante para explicar la satisfacción global y el bienestar global del individuo. (Jiménez. A 2008)

El autor quiere reflejar sobre su investigación que tuvo como objetivo establecer indicadores del conflicto trabajo- familia desde la perspectiva del rol y sus implicaciones psicosociales, en mujeres profesionales en la modalidad de empleo. También habla del estudio de tipo descriptivo-cualitativo. (Álvarez. A 2010)

### **4.2.2 TRABAJO**

Debatir el entorno al concepto de trabajo que no siempre han planteado con claridad en algunos de los rasgos centrales que dicho concepto adopta en la tradición de teorías sociales críticas. Se critican algunos

tópicos sobre el concepto de trabajo de Marx. (Noguera J. 2002) De mucho de los detalles políticos actuales así como de las discusiones científicas y sociales de los últimos años. Entrando a una paradoja que sea tan dificultosa definir una actividad que moldee y condicione en tan alto grado de la vida cotidiana. (Noguera. J. 2000)

Los conceptos de trabajo del que disponemos hoy presenta una doble característica por un lado es un conglomerado de capas de significación diferentes que fueran depositadas en los últimos siglos y que de cierta manera se sedimentaron olvidando su carácter histórico. (Meda. D 2007) Distinguir los matices del proceso de precarización laboral que han llevado a los jóvenes a competir en un sistema desigual enmarcado en la dinámica liberal que tomaron las diversas reformas laborales, y se plantearán algunas propuestas para reducir esa precariedad. (Díaz. J 2011)

Es necesario un concepto ampliado de trabajo, que considere a la vez sus dimensiones objetivas y subjetivas. Es decir partir de que el trabajo es una forma de integración entre hombres y con objetos materiales y simbólicos, que todo trabajo implica construcción e intercambio de significados. (Toledo. E 2007)

#### **4.2.3 Familia**

La complejidad del concepto y la definición varían según las dinámicas familiares actuales junto con sus transformaciones y el impacto que estos cambios tienen en la vida social, se vuelve relevante. Argumentar sobre la forma en que los cambios en la familia se han visto reflejados o no y en la forma en que no se define esta dimensión analítica. GÓMEZ. E, VILLA.V (2014)

La familia como grupo social, ha cambiado en cuanto a su estructura, forma y modelo. Se puede decir que la familia es el medio específico en

donde se genera, cuida y desarrolla la vida. En el estudio de la familia, los autores han considerado además los roles que sus miembros despliegan considerando que Desde su origen, la familia tiene varias funciones que podríamos llamar universales, tales como: reproducción, protección, la posibilidad de socializar, control social, determinación del estatus para el niño y canalización de afectos, entre otras. (Gutiérrez. R et al 2015)

La familia extensa, aquella que reúne a todos los parientes y personas con vínculos reconocidos como tales. El concepto que da a entender la autora se emplea como sinónimo de familia consanguínea. Los vínculos civiles, matrimoniales y adopción, al conferir la condición de parentesco. (Sánchez. C 2008)

#### **4.2.4 Engagement**

Examinar como la interacción entre el conflicto trabajo-familia, es decir una demanda laboral típica, y oportunidades para aprender y desarrollar y auto eficacia de recursos laborales y personales típicos respectivamente, afectar las dimensiones centrales del agotamiento y despersonalización y compresión laboral. (Dina. G 2011)

Las asociaciones que existen entre las variables inteligencia emocional y engagement. Así la inteligencia emocional entendida como la capacidad para adquirir habilidades o competencias para la adaptación de las demandas profesionales potencia un estado mental positivo relacionado con el trabajo y ello repercute en la calidad asistencial y en la salud de la población atendida. (Liebana. C et al 2012)

#### **4.2.5 Vigor, Dedicación y Absorción**

El vigor se encuentra relacionado con una autoestima positiva, así como a mayor dedicación en el trabajo, mayor disfunción familiar. Empleados con

una autoestima fortalecida invierten mayor energía y por tanto evidencian mayor compromiso laboral. (Suarez. Y, Mendoza. J 2014)

La dedicación al mercado laboral influye de forma negativa en el mantenimiento de la familia, Sin duda, uno de los más importantes es la incorporación de la mujer al mercado de trabajo que, lejos de distanciarla de su rol tradicional reproductor en la familia, ha promovido la doble carga de una jornada dual, dividida entre su papel doméstico de cuidados y de tareas en el hogar, y su rol productor en el mercado laboral. (Sabater. C 2014)

Las personas con engagement se sienten enérgica y eficazmente unidos a sus actividades laborales y capaces de responder a las demandas de su puesto con absoluta eficacia. Las tres dimensiones citadas de engagement se oponen a las tres de Burnout. El vigor se refiere a la energía como opuesto al agotamiento. (Carrasco. A et al 2010)

La dedicación y la absorción son una muestra del mismo significado que el hombre le da su trabajo y el esfuerzo que pone en el mismo para que las condiciones laborales optimas o no jueguen a su favor y exista un apego benéfico a su cargo. (León .L et al 2015)

La persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectar de lo que se está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas. La absorción se caracteriza porque el colaborador está completamente concentrado e inmerso en el trabajo, pasando el tiempo rápido en el área laboral y experimentando desagrado por dejar sus actividades laborales. (Córdoba. N 2015)

## **5. METODOLOGIA**

### **5.2 DISEÑO Y TIPO DEL ESTUDIO**

Se propone realizar un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, recolectando datos de todo el personal que labora en la empresa objeto de estudio, en la cual se busca información sobre la vida laboral y familiar. Es de enfoque cuantitativo y permite conocer las cifras y las causas aplicando tres instrumentos.

### **5.3 POBLACION Y/O UNIVERSO**

El estudio se llevará a cabo en el municipio de Buenaventura en una empresa de vigilancia privada, donde las personas que trabajan en esta empresa son 90 personas mayores de edad.

### **5.4 MARCO MUESTRAL**

Se realizará con la población total de los guardas de vigilancia de la empresa objeto de estudio

#### **5.4.1 CRITERIOS DE PARTICIPACION**

##### ***5.4.1.1 Criterios de Inclusión***

1. Personas mayores de edad
2. Personas que quieran participar en el estudio
3. Personas que hayan firmado el consentimiento informado

##### ***5.4.1.2 Criterios de Exclusión:***

1. Personas de otras empresas

## 5.5 VARIABLES

### CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Según Hernández Sampieri 2001, la variable es una propiedad que puede variar (adquirir diversos valores), y cuya variación es susceptible de medirse.

**Tabla 1: Variables operacionales**

<b>VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS</b>				
<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>ESCALA</b>	<b>NIVEL DE MEDICION</b>
<b>EDAD</b>	Tiempo transcurrido desde el momento del nacimiento hasta la actualidad	Cuantitativa	Razón	0: 18-22 1: 23-27 2: 28-32 3. 33-37 4. 38-42
<b>OCUPACION</b>	Actividad a la que se dedica una persona	Cualitativa	Nominal	Tipo de trabajo o de labor que le genere ingreso: independiente y/o empleado
<b>ESTADO CIVIL</b>	De acuerdo a su situación civil y emocional	Cualitativa	Nominal	0 = Casado / Unión Libre 1 = Soltero 2= viudo (a)
<b>Nivel educativo</b>	Años cursados terminados	Cualitativa	Nominal	1: bachillerato 2: técnico 3: tecnólogo 4: pregrado 5: posgrado
Interacción negativa trabajo-familia	Forma como se percibe negativamente el trabajo y la familia	Cualitativa	Nominal	Subjetiva numérica multirespuesta

Interacción negativa familia-trabajo	Forma como se percibe negativamente la familia y el trabajo	Cualitativa	Nominal	Subjetiva numérica multirespuesta
--------------------------------------	---	-------------	---------	-----------------------------------

Fuente: Elaboración propia

## 5.6 Recolección de la información e instrumento

Para la recolección de la información se aplicara tres instrumentos donde el instrumento número uno es de propiedad intelectual de la Universidad Javeriana y consta de 19 preguntas entre sociodemográficas, laborales y familiares; el segundo instrumento es el UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE - UWES 9 el cual consta de 9 preguntas con multirespuestas numéricas y el tercer instrumento Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING) consta de 22 preguntas con multirespuesta numérica en escala de Likert . Se le entregará al participante el instrumento previo firma de consentimiento.

## 5.7 PLAN DE ANALISIS

Para el procesamiento de la recolección de la información sera primeramente recolectada la información de los instrumentos recolectados con las respuestas de los participantes en el programa Excel, fidelizándolo en números para secundariamente poder realizar en SPSS versión n°24 lo cual permitirá el adecuado análisis de la información y de los datos más relevantes.

Para la presentación se realizará análisis descriptivo de las variables Cualitativas y Cuantitativas; a través de las variables cualitativas se obtendrán frecuencias absolutas y relativa; y las variables cuantitativas se analizarán a través de medidas de tendencia central (Moda, Mediana y

Media), y Medidas de variabilidad o dispersión (Rango, Desviación Estándar, Varianza).

### **5.8 Consideraciones éticas**

La Resolución 8430 de 1993, del Ministerio de Salud, en su artículo 11 reconoce este tipo de investigaciones con calificación de riesgo mínimo, debido a que se realizara preguntas que pueden a llegar algún aspecto psicológico y/o moral de los participantes.

Las consideraciones éticas para esta investigación han seguido los lineamientos establecidos por la Dirección de Investigación de la UNIVERSIDAD DE MANIZALES. FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO MANIZALES/ CALDAS, en la cual se propone tener en cuenta el Código de Núremberg y el código de Helsinki y las pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos establecidas por el Consejo de Organizaciones Internacionales de ciencias Médicas (CIOMS)<sup>180</sup>, en colaboración con la Organización Mundial de la Salud, Ginebra, 2002, y los principios que dispone la responsabilidad deontológica para el ejercicio de la profesión de Enfermería en la Ley 911 de 2004.

**Respeto a la autonomía:** Las mujeres y hombres que participarán en este estudio tendrán libertad de elegir y de determinar sus propias acciones. El consentimiento informado se constituye en el respeto de la investigadora al ejercicio de la autonomía de la persona para decidir su participación en la investigación después de ofrecer información completa de la naturaleza y finalidad de la investigación. A las mujeres y los hombres participantes del estudio se les informará sobre la investigación y la posibilidad de retirarse en cualquier momento, también se les informará sobre los beneficios y se les permitirá formular preguntas e inquietudes.

La investigadora en todo momento respetará la autonomía de las participantes y los participantes.

**Beneficencia:** Las mujeres y hombres participantes de este estudio recibirán posteriormente al diligenciamiento de los instrumentos los siguientes beneficios:

- Información y educación sobre el instrumento a aplicar
- Intercambiar experiencias para socializar emociones y sentimientos.

En este estudio se tendrá en cuenta la privacidad y la preservación del derecho a la intimidad, aspectos tenidos en cuenta al momento de recolectar los datos. Teniendo en cuenta el mérito científico, los aportes de esta investigación están orientados a la ciencia del cuidado y justificados por los hallazgos para mejorar la práctica del autocuidado de los trabajadores. El valor social está fundamentado en el beneficio que tendrán los hallazgos para atender las mujeres y los hombres que sufran de algún tipo de estrés laboral y familiar que afecten cada una de sus situaciones y/o condiciones.

**Privacidad y confidencialidad:** A las mujeres y a los hombres sujetos de este estudio se le respetará el derecho a la privacidad en todo el proceso. La identificación de información de las mujeres y hombres de la empresa objeto de estudio ubicada en el municipio de Buenaventura no será publicada en los artículos de investigación. De igual manera la información obtenida de cada participante será codificada, a través de números, los cuales serán asignados a cada instrumento diligenciado por cada participante.

La información obtenida a través de los instrumentos será guardada y custodiada, bajo llave en el archivo central del centro de investigaciones y publicaciones de la Universidad.

**Principio de Reciprocidad:** Una vez finalizada la investigación, los resultados serán presentados a las instituciones y a las mujeres y hombres participantes, mediante socialización abierta o privada.

Finalmente, el aporte de la investigación va dirigido a la comunidad académica y al sistema de salud y a las políticas de atención laboral.

La Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud en su artículo 11 reconoce este tipo de investigaciones como ***sin riesgo*** físico o biológico ya que no se hace intervención sobre variables físicas, fisiológicas, sobre la población o muestra de estudio.

- Se les explicará a las mujeres y hombres participantes a través de un consentimiento informado que no se mostrará su nombre y como muestra de ello, los datos serán guardados y no difundidos con nombre si no que serán codificados con números.
- La investigación está catalogada como de bajo riesgo y de implicaciones menores tanto a nivel psicológico, social, económico, laboral, mental, éticos, morales, religioso, emocionales, ni ninguna clase de trauma físico o psiquiátrico, ya que solo es con fines meramente académicos, la aplicación del instrumento.
- Los participantes serán muy bien informados por medio de una explicación directa, para lograr el máximo entendimiento del proceso, con el fin de evitar el estrés y falsas expectativas con la aplicación del instrumento. Este estudio no interfiere en absoluto en el área de la salud, laboral y familiar.
- Se proporcionará un consentimiento informado para que los participantes estén informados de todo lo relacionado con la investigación (Ver anexo).

## 6. ANALISIS RESULTADOS

### 6.1 Influencia positiva y negativamente la interacción trabajo- familia

A continuación se muestra los resultados de la aplicación de los instrumentos sobre la influencia positiva y negativamente la interacción trabajo-familia en la empresa objeto de estudio donde se aplicaron a 75 personas que trabajan en ese lugar.

Se encontró que la interacción positiva de trabajo - familia se calcularon las medias y desviaciones estándar para cada ítem del UWE. Las medias de los ítems fluctuaron entre 1,68 y 2,09 y las desviaciones media estándar de las subvariables fueron de 1.91. Lo cual es bajo para la interacción positiva de trabajo- familia.

Mientras que en la interacción positiva familia – trabajo de los ítems fluctuaron entre 2,08 y 2,28 teniendo un leve cambio y la media de las subvariables fueron de 2.20. lo cual es alto para la interacción positiva de trabajo - familia

### 6.2 *Engagement* en sus dimensiones de vigor, dedicación y absorción

Los resultados que se encontraron en cuanto a las dimensiones del *engagement* en la categoría de vigor se encuentra que la media de los ítems varía entre 5,96, 5,97 y 6,35 y la media de la subvariable es de 6,09. En cuanto a la categoría de absorción se descubrió que varía entre 5,81, 5,96 y 6,09 y la media de la subvariable es de 5,96. Y por último la absorción se encuentra que la media de los ítems varía entre 5,11, 5,79 y 5,81 y la media de la subvariable es de 5,57.

### 6.3 Interacción trabajo-familia y *engagement* percibido en la empresa

A continuación se muestra la correlación de trabajo familia y engagement. Donde se logra ver que:

- la interacción negativa de trabajo – familia posee un coeficiente de correlación baja en la categoría de vigor con  $-.581$ , dedicación de  $-.646$  la correlación es significativa al nivel  $0,01$  (bilateral).y absorción de  $-.211$ , mientras que la significancia bilateral de vigor y dedicación es de  $,000$  respectivamente y de  $,069$  en absorción y finalmente con un N de 75 respectivamente. Lo cual es bajo para interacción negativa entre trabajo y familia.
- La interacción negativa de familia trabajo en el coeficiente de correlación en la categoría de vigor es de  $-.671$ , en la categoría de dedicación es de  $-.771$  la correlación es significativa al nivel  $0,01$  (bilateral) y la de absorción es de  $-.236$  la correlación es significativa al nivel  $0,05$  (bilateral).mientras que la significancia bilateral de vigor y dedicación es de  $,000$  respectivamente y de  $,041$  en absorción y finalmente con un N de 75 respectivamente. Lo cual es bajo para interacción negativa de familia trabajo.
- La interacción positiva de trabajo familia en el coeficiente de correlación en la categoría de vigor es de  $-.055$ , en cuanto a la categoría de dedicación es de  $-.080$  y la categoría de absorción es de  $-.122$ , mientras que la significancia bilateral de vigor es de  $0,367$ , dedicación es de  $0,496$  y de  $0,297$  en absorción y finalmente con un N de 75 respectivamente. La cual es baja para la interacción positiva de trabajo familia en correlación de vigor y dedicación.

- La interacción positiva familia trabajo en el coeficiente de correlación en la categoría de vigor es de ,195, en cuanto a la categoría de dedicación es de ,105 y la categoría de absorción es de -,018, mientras que la significancia bilateral de vigor es de ,093, dedicación es de ,105 y de ,877 en absorción y finalmente con un N de 75 respectivamente. La cual está en estándares medio – altos para interacción positiva de familia trabajo en relación de vigor y dedicación.

A continuación la siguiente tabla muestra los resultados anteriormente explicados.

**Tabla 2: Correlacion interacción positiva familia trabajo**

Correlaciones		Vigor	Dedicación	Absorción
Interacción <b>negativa</b> trabajo familia	Coeficiente de correlación	-,581**	-,646**	-,211
	Sig. Bilateral	,000	,000	,069
	N	75	75	75
Interacción <b>negativa</b> familia trabajo	Coeficiente de correlación	-,671**	-,771**	-,236*
	Sig. Bilateral	,000	,000	,041
	N	75	75	75
Interacción <b>positiva</b> trabajo familia	Coeficiente de correlación	-,055	-,080	-,122
	Sig. Bilateral	,637	,496	,297
	N	75	75	75
Interacción <b>positiva</b> familia trabajo	Coeficiente de correlación	,195	,189	-,018
	Sig. Bilateral	,093	,105	,877
	N	75	75	75
** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				
* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia

A continuación se muestra la intervención y el plan de acción que se puede intervenir en la empresa objeto de estudio según los hallazgos.

## 6.4 Estrategia de intervención trabajo-familia y *engagement* la empresa Prosegur en Buenaventura

Se realizara intervención psicosocial a los trabajadores de la empresa objeto de estudio. Más no se hará a las familias de los trabajadores debido a que no está en las políticas de la empresa y no se tiene permisos legales y del personal para poder intervenir a las familias.

### 6.4.1 Programación

A continuación se describe el instructivo diseñado para el área de trabajo familia en una empresa de buenaventura. El siguiente instructivo es para determinar la programación de las actividades que se realizaran.

**Tabla 3: Instructivo de programación de la actividad**

Que	Quien	Como	Cuando	Para que
Programar la capacitación del formato	Coordinador del plan	Realizando una clase magistral y organizando el personal que realizara las intervenciones de gestión	Antes de realizar las labores asistenciales	Para registrar al personal asistencial disponible para la capacitación del nuevo formato de reporte de eventos adversos
Capacitación	Coordinador del plan	Se capacitara al personal que asistirá a los trabajadores	Antes de realizar las labores	Para que el personal pueda realizar de manera eficiente y eficaz el programa de trabajo.
Diligenciar la información general y datos de	Coordinador del plan	Preguntando los datos básicos de registro de información	Antes de realizar las labores	Para tener un registro de los colaboradores que realizan la recopilación de

los trabajadores		como datos personales		la información de los trabajadores
Revisión de cantidad de informes	Coordinador del plan	Se revisa en Excel y se otorgara una cantidad de informes para análisis de cumplimiento de indicadores	Antes de realizar los labores de cada trabajador	Para que los recopiladores tengan un promedio diario de información.
Remisiones	Coordinador del plan	Recopilaran toda la información en Excel que realizaron y se entregaran para que la información sea sistematizada	Después de aplicar los deberes de todos los trabajadores	Para sistematizar la información y queden registrados en las bases de datos de todos los trabajadores
Plan de acción	Coordinador del plan	Analizar la información y realizar	Después de aplicar los trabajadores	Para poder efectuar acciones que ayuden al mejoramiento continuo

Fuente: Elaboración propia

#### 6.4.2 Logística y suministros

A continuación se mostrara en la tabla 4 el procedimiento de la logística y suministros de la estrategia.

**Tabla 4: Logística y suministros**

Que	Quien	Como	Cuando	Para que
Espacio para papelería, practica y dinámicas de los trabajadores	Coordinador del plan	Se debe adecuar un espacio en el cual se organice la papelería para el informe diario del personal	Antes de implementar la estrategia	Para que el personal de trabajo logre tener a la mano el material para poder registrar los eventos

		trabajado		adversos con solo una marca.
Verificar suministros y entrega de material	Coordinador del plan	Verificando si el material de papeleo adecuado, libretas, lápiz, bolígrafos para el reporte diario del trabajador	Antes del servicio	Para lograr que el servicio de registro sea eficiente y eficaz.
Control de retorno y logística	Coordinador del plan	Llamando al personal luego de la atención para confirmar el resultado del reporte	Un días después del servicio	Para reconocer el nivel de respuesta a los eventos adversos y al reporte y el resultado como tal.
Verificación de papelería	Coordinador del plan	Recolectando la información escrita en físico del personal trabajado	Un día después del servicio	Llevar un orden y verificación en el proceso de los colaboradores en los registros
Archivo	La auxiliar de coordinación	Archivando el papel que certifica que cumplió del trabajador	Dos días después del servicio	Llevar un archivo de cumplimiento

Fuente: Elaboración propia

### 6.4.3 Intervenciones

A continuación se mostrara en la tabla la estrategia de educación de la estrategia de intervención en el área de educación

**Tabla 5: Educación**

<b>Que</b>	<b>Quien</b>	<b>Como</b>	<b>Cuando</b>	<b>Para que</b>
Detectar en el registro de archivo y sistematización de la información las problemáticas	El supervisor	Según las respuestas de las personas determinar problemas que pueden sugerir redirección	Un día especial de auditoria semanal para comenzar	Para lograr re direccionar o educar a las personas que realizan servicio de trabajo
Detección de problemáticas de identificación de las personas	El supervisor o supervisora	Explicarles al personal sobre los eventos adversos, las consecuencias que generan en la calidad de vida y sobre los costos que estos generan	Un día especial de auditoria semanal para comenzar	Para lograr que las personas puedan comprender con el método de la repetición sobre la importancia del reporte diario
Detección de problemática	El supervisor o supervisora	Re direccionar a la ayuda según el tipo de problemática, si es por olvido, o por falta de interés, o falta de profesionalismo o falta de papelería	Un día especial de auditoria semanal para comenzar	la intervención psicológica para atender al personal que pueda tener problemas personales o laborales
Detección de falta de conocimiento en los	El supervisor o supervisora	Explicar a las personas cuales son	Un día especial de auditoria semanal para	Con la explicación del acercamiento a las oficinas de

procesos	ra	los procesos que pueden hacer para la inscripción y gestión de los reportes de los trabajadores	comenzar	inscripción de turnos para educar al personal
----------	----	---	----------	---

Fuente: Elaboración propia

#### 6.4.4 Fuentes intersectoriales

A continuación en la tabla se mostrara las fuentes intersectoriales como estrategia

**Tabla 6: Intersectorial**

Que	Quien	Como	Cuando	Para que
Ayudas de las Juntas de acción de área de servicio	Coordinador de área	Realizando reuniones en donde se explique la importancia del reporte de eventos de los trabajadores	Programar reuniones semestrales con un plan de acción	Para que haya una unión de todos los trabajadores
Administrativos, operativos, familiares y/o amigos	Coordinador	Realizando jornadas de integración de todos los trabajadores con sus seres queridos	Programar reuniones semestrales con un plan de acción	Para asegurar este otro campo de ejercicios y meditación para activar la integración laborar
Administrativos, operativos	Coordinador	Realizando jornadas para los trabajadores participantes manifiesten sus inquietudes	Programar reuniones semestrales con un plan de acción	Para asegurar este otro campo que es importante para el trabajador

		laborares		
Administración  Campañas de los trabajadores	Coordinador	Realizando jornadas donde los trabajadores manifiesten sus inquietudes, además que se logre registrar la información y se tome la meta de indicadores como objetivo	Programar reuniones semestrales con un plan de acción	Para asegurar este otro campo que es importante para el trabajador
Personal Operativo	Coordinador	Promoviendo el recordar el registro de los trabajadores	Capacitar también al personal operativo para que con la ayuda de ellos puedan recordar el registro del personal trabajado	Esto con el fin de vincular más personas y lograr abarcar el campo del personal de trabajo

Fuente: Elaboración propia

#### 6.4.5 Plan de acción para la estrategia de intervención trabajo-familia y *engagement* la empresa Prosegur en Buenaventura

A continuación se muestra el plan de acción de la estrategia.

**Tabla 7: Plan de acción**

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Para qué?
Entrega de la estrategia de intervención trabajo-familia y <i>engagement</i> la empresa Prosegur en Buenaventura	La Psicóloga y estudiante de Especialización Angélica Ibargüen	Presentar el documento en formato físico y digital a los gerentes de la empresa Prosegur	Marzo del 2018	Difundir la documentación del procedimiento.
Compromiso de la gerencia.	Gerente de las empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de la misión, visión política y objetivos corporativos, así como los objetivos y políticas de calidad (ver anexo A)</li> <li>• Nombrar un responsable de la</li> </ul>	Marzo del 2018	Poner en marcha la estrategia de intervención trabajo-familia y <i>engagement</i> la empresa Prosegur en Buenaventura

		<p>calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar al personal el desarrollo de la implementación del procedimiento.</li> <li>• Comunicar periódicamente los avances de la implementación del procedimiento.</li> <li>• Generar un clima organizacional favorable para el desarrollo, mantenimiento y mejora de los procesos.</li> </ul>		
Entrenamiento y formación.	Coordinador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a los colaboradores de las empresas, en cuanto a la implementación del procedimiento tecnológico y dinámico de la estrategia</li> <li>• Entrenamiento al personal en el uso del manual,</li> </ul>	Marzo del 2018	Asegurar el buen manejo del manual y diligenciamiento de formatos procesos, procedimientos, metodologías y demás.

		registros e instructivos de trabajo		
Dotación y mantenimiento de equipos e infraestructura.	Gerentes de las empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirir equipos necesarios e indispensables para la implementación de la estrategia.</li> <li>• Tomar acciones preventivas y correctivas frente a los equipos existentes.</li> <li>• Invertir en las instalaciones haciendo adecuaciones de acuerdo a los estándares de calidad e implementos tecnológicos propicios para el reporte de estados de ánimo de los trabajadores para generar espacios apropiados para la conversación o solucionar problemas</li> </ul>	Marzo del 2018	Para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores
Sensibilización del equipo de trabajo.	Gerente de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar sobre la norma y documentación requerida, mejora continua y</li> </ul>	Abril del 2018	Motivar e involucrar al personal de la empresa en el proceso y

		<p>gestión por procesos de engagement, trabajo familia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiciar jornadas de actualización permanente a los colaboradores de la empresa</li> </ul>		<p>el trabajo en equipo. Y sensibilizar al personal a tener pertenencia con la empresa y la familia además con la estrategia de implementación de la estrategia</p>
Implementación del procedimiento.	Coordinador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poner en práctica el procedimiento.</li> <li>• Garantizar los recursos necesarios para la realización de las actividades.</li> </ul>	Abril del 2018	Dar inicio formalmente a la estrategia
Verificación y validación.	Coordinador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar auditorías periódicamente a los diferentes procesos.</li> <li>• Revisar los resultados de las auditorias.</li> <li>• Levantar acciones correctivas, preventivas y no conformidades.</li> </ul>	Julio del 2018	Evidenciar cómo va el proceso de implementación de la estrategia.
Mejora	Coordinador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización</li> </ul>	Agosto 2018	Para el

continua		<p>de auditorías periódicas para la manutención y detección oportuna de no conformidades en el procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar mejoras a los procesos.</li> <li>• Hacer actualizaciones periódicamente a la documentación levantada para el procedimiento.</li> </ul>	en adelante.	mantenimiento del procedimiento implementado con el fin de mejorar las fallas.
----------	--	---	--------------	--

Fuente: Elaboración propia

## Conclusión

Se concluye que a través de la aplicación de los instrumentos y los resultados que estos arrojaron se demuestra que se deben tener en cuenta los factores socioeconómicos y culturales de la región como lo es el municipio de Buenaventura, debido a que los factores socioeconómicos son una dificultad plausible que involucra a los trabajadores en todos los ámbitos industriales de la región a tener una carga laboral mayor que en otras regiones del país, por tal razón, debido a este estudio se evidencio que los trabajadores de esta empresa objeto de estudio poseen dificultades familiares y laborales por su carga de trabajo que a su vez se da por la situación socioeconómica de la región.

Por otra parte, el factor cultural que no se tomó en cuenta en los instrumentos posee una gran ponderación a lo que respecta a los procesos dinámicos de las familias de Buenaventura, por tal razón se considera que la carga emocional en cuanto a la familia trabajo, pueda bajar el puntaje ponderable a la situación que se vive realmente.

Es decir, la carga laboral descaso y sin tiempo de calidad con los seres queridos es directamente proporcional a la negatividad en los dos ámbitos trabajo – familia y en sentido contrario.

La mayoría de empleados experimentan altos niveles de vigor, energía, voluntad o disposición, absorción o concentración e implicación, dedicación y entusiasmo sobre las tareas asociadas al trabajo; el vigor se encuentra relacionado con una autoestima positiva, así como a mayor dedicación en el trabajo, mayor disfunción familiar. Empleados con una autoestima fortalecida invierten mayor energía y por tanto evidencian mayor compromiso labor.

## Bibliografía

Álvarez. A (2010) Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. Pensamiento Psicológico, Volumen 9, No. 16, 2011, pp. 89-106. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v9n16/v9n16a07.pdf>

Carrasco. A et al (2010) ENGAGEMENT: UN RECURSO PARA OPTIMIZAR LA SALUD PSICOSOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES Y PREVENIR EL BURNOUT Y ESTRÉS LABORAL. Revista Digital de Prevención 28deabril nº 1/2010. Recuperado de: [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5468/Engagement\\_un\\_recurso\\_para\\_optimizar\\_la\\_salud\\_psicosocial.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5468/Engagement_un_recurso_para_optimizar_la_salud_psicosocial.pdf?sequence=2)

Córdoba. N (2015) "NIVELES DE ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE UNA INDUSTRIA DE DETERGENTES UBICADA EN ESCUINTLA." Tesis de grado. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>

Díaz. J (2011) EL CONCEPTO DE TRABAJO EN LA ECONOMÍA ACTUAL. DESDE EL PACTO SOCIAL A LA PRECARIEDAD Y LAS DISTINTAS REFORMAS LABORALES. Recuperado de:<https://web.ua.es/es/revista-geographos-giecryal/documentos/articulos/no-6-2011-art-sabariegos.pdf?noCache1305455478723>

Dina. G (2011) Conflicto trabajo-familia, el agotamiento y el compromiso de trabajo entre los docentes: el efecto moderador de trabajo y recursos personales. Avances en Psicología Latinoamericana/Bogotá (Colombia)/Vol. 29(2)/pp. 302-316/2011/ISSN1794-4724-ISSNe2145-4515 .Recuperado de:<http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v29n2/v29n2a10.pdf>

GÓMEZ. E, VILLA.V (2014) Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. Justicia Juris, ISSN 1692-8571, Vol. 10. N° 1. Enero – Junio de 2014 Pág. 11-20. Recuperado de:<http://www.scielo.org.co/pdf/jusju/v10n1/v10n1a02.pdf>

Gómez. V, Jiménez. A (2014) (OFRQÀLFWRWUDEDMRIDPLOLDDQWHORVGHUHFKRVD) cuidado de niños y niñas. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 13 (1), pp. 137-150. Recuperado de:<http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v13n1/v13n1a08.pdf>

Gutiérrez. R et al (2015) El concepto de familia en México: una revisión desde la mirada antropológica y demográfica. Ciencia Ergo Sum ISSN 1405-0269. Recuperado de [:http://www.redalyc.org/jatsRepo/104/10448076002/10448076002.pdf](http://www.redalyc.org/jatsRepo/104/10448076002/10448076002.pdf)

Jiménez Figueroa (2014) Conciliando trabajo-familia: análisis desde la perspectiva de género. REVISTA DIVERSITAS - PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA - Vol. 11, No. 2, 2015. Disponible en web: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v11n2/v11n2a10.pdf>

Jiménez. A (2008) FACTORES LABORALES DE EQUILIBRIO ENTRE TRABAJO Y FAMILIA: MEDIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA. Revista UNIVERSUM. Nº 23. Vol. 1. 2008. Universidad de Talca recuperado de: <http://www.scielo.cl/pdf/universum/v23n1/art07.pdf>

Jiménez. A (2014) Conciliando trabajo-familia: análisis desde la perspectiva de género. Divers.: Perspect. Psicol. / ISSN: 1794-9998 / Vol. 11 / No. 2 / 2015 / pp. 289-302. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v11n2/v11n2a10.pdf>

León L et al (2015) EL ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LAS CONDICIONES DEL TRABAJO BAJO LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA EN ALGUNAS INSTITUCIONES DEL SECTOR EDUCATIVO COLOMBIANO. Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2185/INVESTIGACION%20FINALIZADA%20MARZO%2029%202015.pdf?sequence=1>

Liebana. C et al (2012) Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. GEROKOMOS 2012; 23(2): 63-68. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v23n2/comunicacion3.pdf>

Meda. D (2007) ¿Qué sabemos sobre el trabajo? Revista de Trabajo • Año 3 • Número 4 • Enero - Noviembre 2007. Recuperado de: [http://www.trabajo.gob.ar/left/estadisticas/descargas/revistaDeTrabajo/2007n04\\_revistaDeTrabajo/2007n04\\_a01\\_dM%C3%A9da.pdf](http://www.trabajo.gob.ar/left/estadisticas/descargas/revistaDeTrabajo/2007n04_revistaDeTrabajo/2007n04_a01_dM%C3%A9da.pdf)

Mingote .J et al (2011) El trabajador con problemas de salud mental. Pautas generales de detección, intervención y prevención. Med Segur Trab (Internet) 2011; 57. Suplemento 1: 1-262. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion10.pdf>

Noguera J. (2002) El concepto de trabajo y la teoría social crítica. Papers 68, 2002 141-168. Recuperado de:<http://www.raco.cat/index.php/papers/article/viewFile/25717/25551&a=bi&pagenumber=1&w=100>

Noguera. J (2000) el problema de la definición del trabajo. (18-20 de diciembre 2000) recuperado de:<http://gsadi.uab.cat/images/pdfs/noguera/El%20problema%20de%20la%20definici%C3%B3n%20del%20trabajo.pdf>

ORTEGA ARTEAGA (2015) SATISFACCIÓN LABORAL Y LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA. UNIVERSIDAD CASA GRANDE FACULTAD DE ECOLOGÍA HUMANA, EDUCACIÓN Y DESARROLLO. Disponible en web:<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/619/1/Tesis992ORTs.pdf>

Otálora Montenegro (2007) La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. Cuad. Adm. Bogotá (Colombia), 20 (34): 139-160, julio-diciembre de 2007. Disponible en web:[http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos\\_admon/article/viewFile/4048/3023](http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/viewFile/4048/3023)

Sabater. C (2014) LA INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA. LA MUJER Y LA DIFICULTAD DE LA CONCILIACIÓN LABORAL. Lan Harremanak/30 (2014-I) (163-198).Recuperado de:[http://www.ehu.eus/ojs/index.php/Lan\\_Harremanak/article/download/14185/12573](http://www.ehu.eus/ojs/index.php/Lan_Harremanak/article/download/14185/12573)

Sánchez. C (2008) La familia: concepto, cambios y nuevos modelos. La Revue du REDIF 2008, vol.1.pp.15-22. Recuperado de:<http://www.edumargen.org/docs/curso44-1/apunte04.pdf>

Sanz. A, Rodríguez. A (2011) El Efecto del Acoso Psicológico en el Trabajo sobre la Salud: El Papel Mediador del Conflicto Trabajo-Familia. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Vol. 27, n.º 2, 2011 - Págs. 93-102. Recuperado de:<http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v27n2/v27n2a2.pdf>

Sonnentag S. (2017) A task-level perspective on work engagement: A new approach that helps to differentiate the concepts of engagement and burnout. Burnout Research Available online 12 April 2017. Disponible en web:[http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S2213058616300614/1-s2.0-S2213058616300614-main.pdf?\\_tid=30756f5c-40a1-11e7-8432-0000aacb362&acdnat=1495644850\\_bdc17e5f4b16625fb600605f3d43e380](http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S2213058616300614/1-s2.0-S2213058616300614-main.pdf?_tid=30756f5c-40a1-11e7-8432-0000aacb362&acdnat=1495644850_bdc17e5f4b16625fb600605f3d43e380)

Suarez. Y, Mendoza. J (2014) INDICADORES DE SALUD MENTAL Y ENGAGEMENT EN EMPLEADOS DE UNA EMPRESA PROMOTORA DEL DESARROLLO ECONÓMICO. *Económicas CUC* 35 (2): 133-146, 2014. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5085529.pdf>

Toledo. E (2007) hacia un concepto ampliado de trabajo. Recuperado de: <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/congresos/Hacia%20un%20concepto%20ampliado%20de%20trabajo.pdf>

Xi, Shi y Ma (2017) Relationship between similarity in work-family centrality and marital satisfaction among dual-earner couples. *Personality and Individual Differences* Volume 113, 15 July 2017, Pages 103–108. Disponible en web: [http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S0191886917301915/1-s2.0-S0191886917301915-main.pdf?\\_tid=af65ff54-4252-11e7-8f97-00000aab0f6c&acdnat=1495831035\\_2892837f0aa48f190d171ef00d9d3c38](http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S0191886917301915/1-s2.0-S0191886917301915-main.pdf?_tid=af65ff54-4252-11e7-8f97-00000aab0f6c&acdnat=1495831035_2892837f0aa48f190d171ef00d9d3c38)

Acosta et al (2011) ¿Cómo Predicen las Prácticas Organizacionales el Engagement en el Trabajo en Equipo?: El Rol de la Confianza Organizacional. *Ciencia*

& Trabajo | AÑO 13 | NÚMERO 41 | JULIO /  
SEPTIEMBRE 2011 | www.cienciaytrabajo.cl | 125/134.

Disponible en web:

<http://cienciasdelasalud.udd.cl/files/2011/10/Dolor-M%C3%BAsculo-Esquel%C3%A9tico-en-Alumnos-de-Postgrado-en-Rehabilitaci%C3%B3n-Oral-de-la-Facultad-de-Odontolog%C3%ADa-de-la-Universidad-del-Desarrollo-Concepci%C3%B3n.-Estudio-Piloto.pdf#page=17>

## Anexos

### Anexo A: Misión- Visión y Valores del objeto de estudio

La misión, visión y valores de Prosegur revelan nuestras aspiraciones y retos y definen nuestra manera de vivir la compañía.

#### **Misión**

Nuestra Misión o razón de ser (para qué trabajamos cada día), es generar valor para nuestros clientes, la sociedad y accionistas, ofreciendo soluciones de seguridad integrales y especializadas, incorporando la tecnología más avanzada y contando con el talento de los mejores profesionales.

#### **Visión**

Nuestra Visión o nuestro sueño (la meta que queremos conseguir en Prosegur), es ser el referente global de seguridad, respetado y admirado como líder, con el objetivo de construir un mundo más seguro.

#### **Valores**

Finalmente, nuestros Valores (la manera de actuar que nos identifica), recogen las creencias que guían nuestros comportamientos. Son el reflejo de nuestra forma de ser, comportarnos y trabajar para nuestros clientes:

**Pro actividad:** Tomamos siempre la iniciativa para tratar de superar las expectativas. Intentamos transformar las necesidades y problemas en oportunidades, siempre con una actitud positiva porque sabemos que trabajando así, podemos hacer que las cosas sucedan.

**Creación de valor:** Somos una empresa y como tal, estamos orgullosos de generar valor económico a la vez que creamos un mundo más seguro. Esto es lo que nos mueve a innovar de forma eficiente, eficaz y rentable en todos los ámbitos de la organización, generando también valor en los puestos de trabajo de las personas que formamos Prosegur.

**Orientación al cliente:** Trabajamos por y para ellos, y por ellos nos esforzamos constantemente para conocer en todo momento qué necesitan y qué sienten. Que todos nuestros clientes estén satisfechos con nosotros es el principal objetivo, y su seguridad la gran motivación que nos inspira en cada momento.

**Transparencia:** Sabemos que la transparencia es la única vía para ganarnos la confianza y el respeto de nuestros empleados, compañeros, accionistas, proveedores y, especialmente, de nuestros clientes. La transparencia es el valor que hace posible la comunicación y la participación, elementos fundamentales para construir un proyecto común.

**Excelencia:** La excelencia es la sincera voluntad de servir y atender a nuestros clientes, sabiendo que podemos mejorar continuamente y que trabajamos constantemente para conseguirlo. La excelencia, más que un objetivo en sí mismo, es una actitud personal, una manera permanente de ser, de hacer todas las cosas bien, desde el principio hasta el final. Desde las más pequeñas a las más grandes.

**Liderazgo:** El liderazgo es una consecuencia natural del respeto y la confianza. Liderazgo para conseguir objetivos y para ayudar a los demás a superarse con actitud positiva y de colaboración. Un líder da ejemplo, enseña, genera buen clima y hace que la responsabilidad y el éxito sean compartidos por todos. Prosegur es líder mundial y nosotros su equipo;

juntos trabajamos para lograr un mundo más seguro.

**Trabajo en equipo:** Todos sumamos, todos nos necesitamos, todos somos protagonistas de un mismo proyecto y una misma historia. Somos miles de personas en todo el mundo, cada una diferente, con aptitudes diferentes, con conocimientos y responsabilidades diferentes, que trabajan juntas y comparten el compromiso de alcanzar un objetivo común.

**Marca:** Nuestra marca nos diferencia, transmite nuestros valores, nos une, nos representa. Nuestra marca está viva; entre todos la vamos construyendo día a día con cada decisión que tomamos, con nuestra actitud positiva de mejora constante, con la manera de comunicarnos dentro y fuera. Cada una de las personas que trabajamos en Prosegur somos sus embajadores, su cara, su voz, su alma. La marca es nuestra bandera.