

Interacción Trabajo-Familia y Engagement en los Auxiliares de vuelo de la Aerolínea

Avianca

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

Nataly Monsalve Orozco

Universidad de Manizales

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

Manizales

2018

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	5
ABSTRACT .....	5
INTRODUCCIÓN .....	6
MARCO INSTITUCIONAL.....	8
HISTORIA CORPORATIVA DE AVIANCA .....	8
MISIÓN.....	8
VISIÓN 2020 .....	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	9
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	12
JUSTIFICACIÓN.....	13
OBJETIVOS.....	16
GENERAL .....	16
ESPECÍFICOS .....	16
ANTECEDENTES.....	17
MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL .....	21
INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA.....	21
ENGAGEMENT: VIGOR, ABSORCIÓN Y DEDICACIÓN .....	25

METODOLOGÍA .....	36
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	36
POBLACIÓN Y MUESTRA .....	37
INSTRUMENTOS .....	37
PROCEDIMIENTO .....	37
Tabla 1. Datos Sociodemográficos.....	38
Tabla 2. Interacción Trabajo Familia .....	41
Resultados Interacción Positiva Trabajo-Familia-Trabajo:.....	42
Tabla 3. Interacción Negativa Trabajo-Familia-Trabajo.....	43
Resultados Interacción Negativa Trabajo-Familia-Trabajo: .....	44
INTERACCIÓN NEGATIVA TRABAJO-FAMILIA .....	45
INTERACCIÓN NEGATIVA FAMILIA-TRABAJO .....	48
INTERACCIÓN POSITIVA TRABAJO-FAMILIA.....	50
INTERACCIÓN POSITIVA FAMILIA-TRABAJO.....	52
Tabla 3. ENGAGEMENT: Vigor – Dedicación – Absorción.....	54
RESULTADOS CORRELACIONES TRABAJO - FAMILIA ENGAGEMENT .....	55
Tabla 4.....	55
Análisis de la información Correlaciones: .....	55
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN .....	56
Justificación.....	56

OBJETIVOS.....	57
Objetivo General .....	57
Objetivos específicos.....	57
METAS .....	58
POBLACIÓN .....	58
Población Objetivo:.....	58
PRESUPUESTO .....	60
CRONOGRAMA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN .....	61
BIBLIOGRAFÍA.....	64
Anexos.....	67

## **RESUMEN**

Se ha comprobado que los Auxiliares de Vuelo cumplen un papel fundamental, ya que están en las aeronaves para proporcionar un servicio de calidad a través del cuidado de su seguridad en cada etapa del vuelo, por lo tanto el presente trabajo investigativo tiene como objetivo conocer la apreciación que tiene los Auxiliares de vuelo frente a la relación trabajo-familia y engagement, por tal motivo se vio la necesidad de realizar este informe con el cual se puede percibir la situación actual que vive la población encuestada y plantear una propuesta de intervención que vele por la calidad de vida de los auxiliares de vuelo. La recolección de la información se realizó con la ayuda de los instrumentos: Interacción Trabajo-Familia (SWING) «SurveyWork-Home Interaction-Nijmegen»; el segundo instrumento fue el UWES (Utrecht Work Engagement Scale), y finalmente el cuestionario de información sociodemográfica aplicado a una muestra de 133 trabajadores.

## **ABSTRACT**

It has been proven that the Flight Assistants play a fundamental role, since they are in the aircraft to provide a quality service through the care of their safety in each stage of the flight, therefore the present investigative work has as objective to know the Appreciation of the Flight Assistants in relation to the work-family relationship and engagement, for this reason it was necessary to make this report with which you can perceive the current situation of the

surveyed population and propose a proposal for intervention that veils for the quality of life of the flight attendants. The collection of the information was done with the help of the instruments: Work-Family Interaction (SWING) «SurveyWork-Home Interaction-Nijmegen»; the second instrument was the UWES (Utrecht Work Engagement Scale), and finally the sociodemographic information questionnaire applied to a sample of 133 workers.

## **INTRODUCCIÓN**

En la construcción diaria de vida, el individuo se ve enfrentado a diversos retos, que tienen que ver en primer lugar con mantener una condición digna de sobrevivencia para sí y para sus dependientes, en segundo lugar, para mantener unas relaciones sociales sanas a todo nivel; cuando se habla de sanas se alude a unas interrelaciones relativamente equilibradas con sus diferentes entornos; esto es con su familia con sus amigos y por supuesto con sus entorno laboral, entendiendo que es a partir de éste que se adquieren los recursos para acceder y posibilitar una existencia en condiciones de bienestar.

No obstante existe una relación simbiótica que se retroalimenta en lo cotidiano y es vital para que realmente exista un clima de bienestar en el individuo y esta es la relación trabajo-familia y engagement, en esa dirección la familia marca los parámetros, para que factores de bienestar se consoliden en la persona a partir de las ventajas que ofrece la actividad laboral; es decir, es la familia es la que le da sentido y trascendencia al hecho mismo de ejercer una acción o realizar una labor en aras de adquirir recursos.

Por supuesto que inicialmente existe una necesidad de abastecer necesidades básicas propias, pero tal como se anotó con anterioridad, en esas necesidades está implícito el entorno familiar, entendiendo que es a partir de el, que se concreta esa condición de sujeto social, ya

que posibilita un desarrollo personal proyectado hacia la constitución de sociedad, precisamente partiendo de ese antecedente de individuo, dado que en esto se consolida la satisfacción vital; que tiene que ver la construcción propia, a partir de los otros. Todo lo anterior ha sido objeto de estudio desde diferentes perspectivas, entre ellas actualmente ha tomado impulso la de trabajo-familia y engagement.

El mundo del trabajo en la aerolínea Avianca no es ajena a esta realidad y por esta razón el estudio de la relación trabajo-familia y engagement tiene un interés primordial, ya que nace la necesidad de reconocer que el trabajo incluye la construcción del cuidado de la familia, lo cual ha generado nuevos referentes en la relación trabajo-familia y engagement.

Y por último se presentan las conclusiones y la propuesta de intervención frente a los factores identificados.

## MARCO INSTITUCIONAL<sup>1</sup>

### HISTORIA CORPORATIVA DE AVIANCA

Avianca es la marca comercial que representa a las aerolíneas latinoamericanas integradas en Avianca Holdings S.A. Nuestro equipo humano integrado por más de 19.000 colaboradores ha sido destacado por su excelencia en el servicio. Con las aerolíneas Avianca, especializadas en el transporte de pasajeros y carga, atendemos en forma directa más de 108 destinos en 26 países de América y Europa a bordo de una moderna flota de 189 aeronaves de corto, mediano y largo alcance.

A través de nuestra membresía con Star Alliance, ofrecemos conectividad a más de 1.300 destinos en 191 países de los cinco continentes. Nuestro programa de lealtad LifeMiles cuenta con 7.2 millones de socios, que día a día disfrutan de los múltiples beneficios y ventajas exclusivas que ofrece este esquema de fidelidad.

### MISIÓN

Conectamos al mundo con Latinoamérica, buscando dar siempre más.

### VISIÓN 2020

Con la mejor gente y tecnología para una experiencia excepcional, seremos la aerolínea latinoamericana preferida en el mundo. (Avianca, s.f.)

---

<sup>1</sup> <https://www.avianca.com/cr/es/nuestra-compania/informacion-institucional/perfil-corporativo>

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las organizaciones se han preocupado por la calidad de vida laboral de los trabajadores, las competencias y el clima laboral de las empresas, entre otros; pero ha faltado el reconocimiento de la interacción entre trabajo-familia y engagement.

En el mismo sentido, los escenarios en los que se desenvuelve el sujeto, se afectan unos a otros con base en eventos que pueden ser motivadores o en su defecto adversos y que inciden no solo en el desarrollo personal, sino en el de su entorno; por tal motivo abordar la relación trabajo-familia y engagement en los auxiliares de vuelo, se prescribe como factor determinante de la estabilidad en la vida del sujeto, puede establecer bajo qué condiciones y en qué medida, una actitud apropiada frente al trabajo, favorece no solo los procesos productivos, sino las relaciones familiares, sobre todo si se tiene en cuenta que ambos escenarios afectan mutuamente los vínculos que el individuo tiene con ellos.

Los principales conflictos que tiene la relación trabajo-familia en el contexto aeronáutico es estar sometido cotidianamente a factores adversos como largas jornadas laborales (12 horas en promedio al día), turnos diversos en la semana (trasmochar y al día siguiente madrugar) los cuales someten al organismo a una afectación del ritmo de sueño produciendo grandes índices de estrés y fatiga, lo cual es causa problemas socio-familiares.

Señala (Martínez-Pérez, Estudio psicométrico de la versión española de la escala de «conflicto familia-trabajo» de Kopelman, Greenhaus y Connolly (1983). , 2001)“... las

personas que le dan mayor prioridad al trabajo pueden sufrir en mayor medida los efectos de los conflictos familia – trabajo.”

Por consiguiente, una de las variables más influyentes en el conflicto trabajo-familia es el tiempo, ya que determina la disconformidad o conformidad en las relaciones interpersonales, puesto que si no hay mucho tiempo para compartir con su familia empiezan a generarse emociones negativas, o si por otra parte se dedica buen tiempo, o tiempo de calidad, se genera mejor estabilidad familiar, mayor identidad, lazos más fuertes entre sus miembros, etc.

Según (Clark, 2000) se asume el impacto del trabajo sobre la familia y viceversa. Continuando con este postulado, (Edwards, 2000) han relacionado “dos mundos” y describen modelos *causales* que determinan que una variable influye sobre la otra y *no causales* que determina que las variables están interrelacionadas sin ninguna relación causal. Para concluir (Carlson, 2003) plantea que los roles familiares y laborales están relacionado y son casi indistinguibles.

Como se menciona anteriormente, el ser humano no es ajeno a las diferentes circunstancias en su diario vivir que generan impactos en su vida laboral y familiar, en cuyos contextos se ven como condicionantes directos e indirectos, los cuales se relacionan.

Por otra parte, es necesario entender que el engagement, tiene que ver con una condición inherente al trabajador que permite potencializar habilidades y capacidades, de manera que estas se traduzcan en beneficios; sin embargo es necesario aclarar que tales beneficios, no solo

están representados en términos de producción; sino que el engagement tal como está concebido redundaría en beneficio de la persona, en tanto que favorece su propio crecimiento en todas las instancias de su desarrollo, pero sin estar aislado del espacio trabajo-familia.

Desde otro punto de vista, el engagement mejora la capacidad productiva del individuo en el marco de condiciones de salud determinadas por la asignación laboral. Ahora bien, si la definición del término está concebido como un estado de plenitud proyectado hacia la organización, se podría inferir entonces que tal estado propicia condiciones psicológicas idóneas que en todo caso favorecen una predisposición a una condición física saludable. Dicho de otra manera, dado que existe una propensión a la autorrealización, se disminuye la probabilidad de la enfermedad, aspecto que favorece unas relaciones interpersonales (incluyendo las familiares), más armónicas.

Desde perspectivas actuales en la DRH, el foco en mejorar el desempeño organizacional se amplía también a la mejora de la calidad de vida laboral y organizacional en un sentido más extenso, en donde tiene cabida la mejora de la salud psicosocial, del bienestar y la satisfacción de los trabajadores. Además, queda demostrado en la investigación científica que la mejora de desempeño pasa por la mejora de la calidad de la vida laboral y organizacional en este sentido más amplio. (Soria, 2004)

Por tal motivo y como lo refiere (Soria, 2004), no se trata de concebir al individuo como un sujeto productivo, al margen de su desarrollo personal, sino como un sujeto integral, donde se interrelacionan factores adyacentes que repercuten en su desempeño, factores tales como su propia carga genética que de una u otra manera marcan su carácter, o aquellas habilidades

adquiridas en el transcurso de su desarrollo y que se quiera o no inciden en su desempeño, o porque no, la capacidad de adquirir habilidades nuevas.

Entonces el Engagement se torna fundamental, en tanto que pone en evidencia la disposición del individuo para su proyección laboral con respecto a la organización en la que se desenvuelve y sus actitudes y aptitudes se consolidan en pos de su capacidad, y la manera como estas puede repercutir en su entorno familiar y viceversa.

Por tal motivo la importancia del presente trabajo recae en la relación trabajo-familia y engagement como una construcción de la vida en el mundo del trabajo, que fortaleciendo la capacidad productiva desde las propias habilidades del sujeto, mejora la calidad de vida de las personas desde los vínculos.

### **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la relación existente entre Trabajo-Familia y Engagement en los Auxiliares de Vuelo de la Aerolínea Avianca?

## JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo tiene como sustento argumentativo los impactos que la relación trabajo-familia y engagement generan en el mundo del trabajo. Esta relación surge de una actitud relativamente positiva frente al trabajo y las consecuencias de estas en el desempeño, lo que inevitablemente redundará en la producción. Por tal motivo esta relación rescata al individuo desde sus propias capacidades y le permite desarrollar habilidades nuevas, para que este sin perder esa condición humana produzca en condiciones plenas de la vida, en el espacio trabajo-familia.

El modelo de desarrollo predetermina unas condiciones laborales y familiares que afectan en el mundo del trabajo. Es así que hablando en un contexto laboral, particularmente en un país como Colombia los sistemas de producción adolecen de condiciones necesarias para que la producción, por lo menos en un contexto general, sea humanizada, sobre todo si se tiene en cuenta que el talento humano como un área de la empresa en muchos casos carece de significado, desde la parte humana. Lo que parece paradójico, dado que es precisamente éste el que hace posible la producción y también el consumo.

Esta construcción social desde el mundo del trabajo se expresa en los niveles de humanización y el desempeño; muchas veces recaen las condiciones, no sobre el trabajador o el empleado, sino sobre el rol que debe cumplir el encargado de liderar el talento humano, quién siendo consecuente con su función, debe propender por fortalecer y promover el bienestar del trabajador y de su familia, sin que esto signifique descuidar el interés de la

empresa, sobre todo si se tiene en cuenta que el bienestar del trabajador redundará en beneficio de la empresa, la familia y la sociedad.

Es importante resaltar que si el concepto aludido tiene que ver con una condición propia del trabajador, esta condicionará en sentido positivo no solo el desarrollo laboral, sino el desarrollo personal de quien desempeña la labor.

Una mirada a las condiciones de la relación trabajo-familia y engagement, tratándose de mejorar la calidad de vida desde la motivación y con ello mejorar el desempeño, se mejora el ambiente y las relaciones familiares, las pautas sobre las cuales se construye el sujeto social son fundamentales y deben ser un objetivo de los especialistas en Gerencia de Talento Humano.

La sociedad moderna exige en el contexto de la reproducción social garantizar, producción y consumo, se vive para producir y se estimula para consumir. Los individuos de la sociedad occidental existen en pos de las necesidades que impone el consumo y aunque parezca redundancia consumo y producción marcan los parámetros de lo cotidiano y a partir de la proliferación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, de los avances tecnológicos progresivos y de las velocidades vertiginosas con las que fluye la vida. En un tema como la relación trabajo-familia y engagement en el grupo de auxiliares de vuelo de Avianca requiere una mirada que humanice los procesos y en pos de ello la búsqueda incesante de recursos que reivindiquen lo social, conduzcan a replantear las relaciones laborales de manera tal que se recupere la condición humana y se le asigne el lugar que corresponde.

El trabajo desde los resultados busca evidenciar la relación trabajo-familia donde el desarrollo humano es cíclico y constante, en esa medida y como un efecto dominó, lo que pueda alterar a una persona en uno de los escenarios donde se desenvuelve, indiscutiblemente afecta los otros escenarios; esto quiere decir que si a un sujeto le es dado desarrollar todas sus capacidades en condiciones aptas y éste se siente pleno en dicho ambiente, las relaciones que establece en otros ámbitos serán relativamente saludables y satisfactorias. Pero si por el contrario existe alguna animadversión con su ambiente laboral, esta además de incidir en el desempeño, se refleja en todos los contextos incluyendo el compromiso.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Analizar la relación existente entre Trabajo-Familia y Engagement en el grupo de Auxiliares de Vuelo de la Aerolínea Avianca.

### **ESPECÍFICOS**

- Identificar la influencia positiva y negativa de la relación Trabajo-Familia en los Auxiliares de Vuelo de la Aerolínea Avianca.
- Describir el engagement en sus dimensiones de vigor, dedicación y absorción en los Auxiliares de Vuelo de la Aerolínea Avianca.
- Describir la interacción trabajo-familia y engagement en los Auxiliares de Vuelo de la Aerolínea Avianca.
- Diseñar la estrategia de intervención teniendo en cuenta los hallazgos obtenidos en la interacción trabajo-familia y engagement en los Auxiliares de Vuelo de la Aerolínea Avianca.

## ANTECEDENTES

La revisión de literatura permitió identificar la estabilidad en el mundo del trabajo determinado por las condiciones familiares. Autores como (Gutiérrez Santana, 2016) y (Saavedra Cabrera, 2016) (Martínez-Pérez, 2001) reconocen como positivo a los ambientes laborales el engagement, este significa un estado psicológico positivo resultado de las relaciones internas y externas al mundo del trabajo.

La investigación “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” realizada por (Gutiérrez Santana, 2016) ha encontrado que los trabajadores refieren pocas reacciones negativas generadas en las actividades laborales que dificulten el funcionamiento en su familia. Otra investigación realizada por (Pérez D. , 2014) titulada “Significaciones de trabajo y familia: estrategias de mediación en parejas” halló que las significaciones de trabajo, están enfocados al contexto personal de los individuos ya que este proporciona la mayor fuente de reconocimiento para los trabajadores.

Por su parte la investigación “Satisfacción Laboral e Interacción Trabajo-Familia”, un trabajo realizado por (Saavedra Cabrera, 2016), para optar al título de especialista en Relaciones Laborales, de la Universidad de la Laguna en Tenerife España, en el año 2016, este estudio aborda la satisfacción laboral, el Engagement y su interacción trabajo-familia y la relación directa entre una y otra variable. Destacando que un escenario laboral afecta inevitablemente la familia y viceversa. Razón por la que consideraron realizar una investigación que incluye una muestra de 62 participantes, para establecer esta relación. El objetivo de esta investigación ha sido analizar la relación entre satisfacción laboral e

interacción trabajo-familia. Para llevar a cabo este estudio, se ha utilizado una muestra heterogénea de 62 participantes, donde la mitad son hombres y mujeres. Los resultados indican una relación entre satisfacción laboral e Interacción trabajo-familia. Concretamente, a mayor satisfacción laboral, mayor interacción positiva trabajo-familia y familia-trabajo, así como menor interacción negativa familia-trabajo y trabajo-familia. (Saavedra Cabrera, 2016).

El tema del Engagement surge más de una inquietud por enfermedades como el Burnout o enfermedades asociadas al desgaste laboral, tal como lo refiere (Salanova, 2009). El estudio científico del Engagement coincide con el cambio de perspectiva hacia una Psicología Positiva. Es más, el interés de la Psicología por el Engagement en contextos organizacionales viene precedido por la investigación sobre el Burnout o síndrome de quemarse por el trabajo que ha venido desarrollándose desde hace varias décadas (Maslach). Desde el estudio de este estado mental negativo relacionado con el trabajo, los investigadores han volcado su interés por el estudio de su opuesto, esto es, de un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo: el Engagement. (Soria, 2004) (Saavedra Cabrera, 2016) (Saavedra Cabrera, 2016) (Saavedra Cabrera, 2016)

No obstante llama la atención, que para efectos de una traducción, tal concepto no tiene una palabra que se ajuste exactamente, razón por la que, tal como en la cita anterior generalmente su connotación alude a un “...estado psicológico positivo...” que incluye varios aspectos relacionados con actitudes y disposición al trabajo. Si se considera el Burnout como un mal asociado a la fatiga laboral y sus consecuentes efectos; no solo en el desempeño y en su rendimiento, sino en sus relaciones, lo que inevitablemente incluye a su familia. De otro lado el Engagement ofrece una alternativa, es decir, el trabajador asume un comportamiento

donde además de favorecer el ambiente laboral, dicho comportamiento se proyecta hacia los otros escenarios tales como el núcleo familiar.

Pero no se puede obviar en este contraste, que tal como se aclaró con anterioridad, los componentes del Engagement varían según la perspectiva, ya que puede recibir diferentes acepciones como se puede observar en los siguientes estudios.

Otro estudio para resaltar en el presente trabajo, fue el realizado por Fernando Cuevas Rivera de la Universidad Autónoma de Nuevo León, en el Estado de Monterrey, titulada “Evaluación del Engagement en empleados de una empresa comercial”; dicho trabajo realizado en el año 2011, tiene como objetivo “Indagar el grado de Engagement del personal de una empresa comercial en La ciudad de Monterrey, Nuevo León considerando las variables de edad, antigüedad y género.” (Cuevas Rivera, 2011).

Se trató de determinar el Engagement de una población trabajadora enfatizando en la condición positiva de la psicología, desde la capacidad de laborar en condiciones de bienestar y teniendo en cuenta el comportamiento asertivo y positivo del trabajador como una virtud en beneficio de la producción y del trabajador. Esto permite utilizar una nueva metodología de trabajo en la gestión y desarrollo de emociones positivas en el ámbito del liderazgo empresarial, con un alto impacto positivo en el clima organizacional y la calidad de vida laboral. Fomenta el desarrollo de recursos intelectuales, físicos, psicológicos y sociales permanentes en el directivo, posibilitando una mayor y mejor capacidad de resolución de problemas y toma de decisiones, caracterizada por un incremento del pensamiento creativo, la capacidad de innovación y la resiliencia ante adversidades futuras. Por último, pero no menos

importante, permite al directivo poder crear y experimentar una mayor satisfacción con su vida laboral y personal y disfrutar de un mayor grado de felicidad auténtica en el desempeño de su labor. (Cuevas Rivera, 2011).

Es de anotar que en trabajos anteriores, la referencia a estas tres dimensiones es una constante, no obstante, en ellos se menciona a la familia como elemento constitutivo de la dinámica social que sin ser ajena al trabajo, constituye el propósito principal del trabajador.

Es evidente que cuando se apunta al Engagement como atributo se hace referencia a la calidad de vida de los trabajadores, pero esto no desconoce en ningún momento la necesidad y el rol del empleado en la organización, es por esto que el concepto hace alusión a una idea integral que busca identificar atributos claro que sirviendo a la institución, le ofrezcan al trabajador bienestar, por eso el estudio de la Universidad de la Sabana, aborda el Engagement desde las empresas, titulado “El engagement: un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones” realizado por (Moreno Rodríguez, 2012),

Pero llama la atención que las investigaciones referenciadas, así como en otras de la misma naturaleza, si bien se menciona la interacción trabajo-familia, no se evidencia un estudio profundo que dé cuenta de la relación con el Engagement en la empresa. En particular no se encontraron estudios asociados al tema en empresas como Avianca.

## MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

### INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA

Dada la existente amplitud de conceptos de familia debido a las dinámicas emergentes, transformaciones y cambio a través del tiempo y del contexto actual de la sociedad, se retomará para la presente investigación la presentada por Cuevas y Soto (Baez, Conflicto de rol familia-trabajo desde la perspectiva de los tipos de jornada de trabajo. Revista de Psicología, 14(1), 2005), existe una relación directa entre la satisfacción laboral, entendida en este caso como una actitud de compromiso y el apoyo que se pueda recibir del núcleo y quizás por razones aunque subjetivas surgen de una causa natural, ya que si bien el ser humano, es individuo, en su propio desarrollo, es a su vez el producto de un proceso social que se gesta en la unión de dos seres; en primer lugar que marcan la pauta de un concepto básico de familia.

Posterior a ello los vínculos engendrados por medio de la necesidad generada y suplida por sus congéneres (padres, cuidadores, etc.); por si esto fuera poco, los lazos de afinidad que se van tejiendo en el desarrollo, marcan la necesidad de soportes afectivo - sociales que se van extendiendo a lo largo de la vida y que marcan la injerencia multicausal en todos y cada uno de los aspectos de la; así como en las actitudes como consecuencia frente a ella.

En tal sentido bien podría valerse de la definición de familia de Lucy Wartemberg (1983), citada por (Bolívar P. &, 2005):

*“La familia es una institución social y económica, compuesta por un grupo primario de personas unidas por lazos de parentesco (familia de origen o familia de procreación) o de amistad, que cumplen funciones de reproducción generacional y de reproducción cotidiana*

*de la capacidad de trabajo de los individuos y la transmisión de valores, normas y creencias, con roles asignados a cada uno de sus miembros.” “La familia es un grupo con relaciones de dependencia personal y no contractual (afinidad, consanguinidad y amistad) que se articula como unidad a través de decisiones y acciones tendientes a satisfacer necesidades vitales: reproducción, consumo, gratificación, protección y afecto. La familia se desenvuelve dentro de un espacio social concreto, pero en muchos casos trasciende la vivienda como espacio físico y sigue interactuando para al menos satisfacer necesidades”.* (Bolívar P. &., Relaciones que dan origen a la familia., 2005)

Partiendo de la anterior definición, se puede afirmar entonces que existe un vínculo, que surge en la necesidad de abastecer y se refuerza en la necesidad de ser. Es decir, ya con anterioridad se ha venido hablando de la necesidad del trabajo, por una mera insuficiencia de autorrealización, pero en el caso materia de análisis, se alude al Engagement, esto es a la actitud comprometida del trabajador que tiene una conexión directa con satisfacción que éste le brinda, pero también con la posibilidad de desarrollarse plenamente y en ese desarrollo, se quiera o no, va implícito un entorno familia, que se constituye en un estímulo fundamental.

Cabe aclarar, que la inferencia anterior se da unas condiciones normales de desarrollo del individuo, atendiendo a su necesidad y su naturaleza social, donde el fruto del trabajo diario tiene un destino claramente reconocido. A propósito de la familia como factor vinculante, (Bolívar P. &., Relaciones que dan origen a la familia., 2005), citando al psicólogo Manuel Barroso Venezolano, sostiene que:

*“La familia como sistema es un conjunto de personas organizado de diferente manera. Un organismo compuesto de varios miembros, todos importantes, con sus necesidades, capacidades, contextos y objetivos propios, que se interactúan en una búsqueda permanente*

*de integración y bienestar. Antes se hablaba de yo, de lo mío, de lo individual, del grupo, de lo colectivo. Hoy sentimos que lo más importante no son ni siquiera los elementos individuales, sino la interacción que existe entre ellos, el factor crítico que los une y les proporciona sentido y dirección.” (Bolívar P. &., Relaciones que dan origen a la familia., 2005)*

Nótese que el autor citado (Barroso, 1999) habla en primera persona y esto es porque en esa condición de individuo, en situación de normalidad, es inherente a éste cualquiera sea sus características o nivel social, por tal motivo agrega:

Es un sistema dentro del cual se pueden identificar: partes esenciales, relaciones de contacto, conciencia de las necesidades de todas las partes, un contexto organizado, destrezas de efectividad. Es una red invisible, compuesta de tantos puntos como miembros tenga la familia. Todos estos puntos están interconectados con energía de crecimiento para poderse mantener en permanente contacto y servir de apoyo a todos en el sistema familiar. La red no son las personas, son los contactos entre todos. Un micro universo de información bien estructurado, donde una caricia permite el acrecimiento y un resentimiento lo paraliza. La sensibilidad de la red obliga a cada quien a tomar conciencia de la importancia de su participación, porque en la medida que cada uno se involucre en la experiencia de ser familia, más contribuirá a que la familia esté sana”. (Bolívar P. &., 2005).

En ese orden de ideas la familia se construye en los vínculos que se establecen entre individuos y no en los mismos individuos; así las cosas, los factores que generan conexión, son en realidad las acciones, reacciones o conductas que tienen relación con el otro.

No obstante cabe resaltar los cambios profundos que se han presentado en el contexto familiar:

1. El incremento de la participación de la mujer en el mercado laboral.
2. El incremento en las expectativas de vida.
3. La existencia de familias con doble ingreso y demandas por el cuidado de los hijos.

Por su parte la función del trabajo también ha presentado los siguientes cambios:

1. cambios económicos y tecnológicos en el mundo del trabajo,
2. el rol del trabajador se ha visto obligado a cumplir con obligaciones laborales en sus tiempos familiares (Ochoa Sánchez, 2013); motivos que ha convertido la relación familia - trabajo en objeto de estudio.

Por lo tanto, la relación familia y trabajo según Ludlow, Alvarez y Salvat (2001) citado por (Baez, Conflicto de rol familia-trabajo desde la perspectiva de los tipos de jornada de trabajo. Revista de Psicología, 14(1), 2005) “conduce a la satisfacción de la vida, ya sea por el trabajo y/o por la familia esta relación se ha caracterizado más bien por falta de bienestar”.

Para (Casas, 2002) actualmente, se ha reconocido que “Una de las condiciones subjetivas de la calidad de vida de los trabajadores radica en la congruencia de la interacción de los ámbitos familiar y laboral, reconociéndose que ambos se influyen recíprocamente”.

(Jiménez Figueroa, Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. Universum (Talca), 23(1), 116-133, 2008) Reconoce la interacción Trabajo- Familia como “el “nicho ecológico” básico donde actúa el ser humano, reconocidos como mutuamente interdependientes y que no pueden ser estudiados ni comprendidos de manera independiente”. De ahí que desempeñar simultáneamente los dos roles, genera tensiones al tratar de dar respuesta a la exigencia de tiempo, energía, y recursos personales que conlleva cada uno de estos roles. (Aguirre Zubiaurre, 2006).

(Michel, 2013), Menciona que “Tanto la interferencia familiar con el trabajo como la interferencia trabajo con la familia puede dar lugar a un aumento de los sentimientos de culpa por violar un estándar social de cumplimiento de roles”.

(Martínez-Pérez, 2001) Postula que “A pesar de los límites físicos y temporales entre el trabajo y familia, las emociones y conductas en una esfera se transfieren a la otra (por ejemplo, situaciones en la que los empleados que han tenido un mal día en el trabajo transfieren su malestar al hogar)”. Por su parte (Clark, 2000) quien desarrolla una "Border Theory" intenta explicar cómo los individuos manejan y negocian en el trabajo y en el plano familiar, para lograr un equilibrio entre estos aspectos cruciales del ser humano. Por último el modelo de Segmentación -postula que la vida familiar y laboral son dominios independientes mientras que el modelo de Congruencia postula que los roles familiares y laborales están estrechamente relacionados y casi son indistinguibles, como sucede en los negocios familiares (Jiménez Figueroa, Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Universum* (Talca), 23(1), 116-133, 2008)

## **ENGAGEMENT: VIGOR, ABSORCIÓN Y DEDICACIÓN**

El “engagement” laboral se define como un estado de realización mental positivo, afectivo-emocional de plenitud, caracterizado por un componente físico, emocional y cognitivo, que hace referencia al vigor, dedicación y absorción o concentración en el trabajo, respectivamente. Lo anterior, significa que las personas que se encuentran en un estado de “engagement”, se caracterizan por aportar su energía y mantener una relación estrecha con sus

actividades laborales, pues se sienten capaces de responder ante las demandas del puesto de manera eficaz (Llorens, 2009).

Cuando se trata de validar el desempeño de un trabajador, es necesario plantear un serie de factores intrínsecos y extrínsecos, en la medida que éste se concibe como un ser integral, ello implica una correlación entre los diferentes contextos en los que se desenvuelve; siendo así, aquellos factores psicossociales en estudio, se pueden constituir en una condición de riesgo, que afecta no solo el desempeño, sino toda la vida del trabajador.

Suele suceder con mucha frecuencia, que los expertos de todas las áreas y comprometidos con asuntos laborales, describen, reseñan, clasifican y estudian, todos aquellos constitutivos del medio ambiente laboral y lo hacen desde sus especialidades, buscando con ello crear el ambiente idóneo, para que aquellas personas que se dedican a producir, realicen su labor de manera eficiente y eficaz; acontece entonces, que en aras de dar integralidad a sus estudios y así obtener unos resultados, indagan y escudriñan, el universo laboral, desde el componente humano, pasando por la materia prima utilizada e incluso hasta el comportamiento de las máquinas y herramientas requeridas en determinada labor:

Entendiendo el ser humano y el trabajador como un todo, y como parte de eso todo atributos y cualidades; que hacen potencializar aptitudes, aquellas componentes que surgen de la relación con los otros y en la laboral de la relación con pares, subalternos y superiores, marcan y dan valor de juicio al desempeño; lo que indica que en la medida que dicha relaciones (intrínsecas o extrínsecas) sean armónicas y en el individuo sus necesidades estén satisfechas; los resultados del desempeño laboral, incrementan su posibilidad de ser óptimos; sin embargo como esto pasa a ser una situación correlacional, si el individuo a pesar de tener

sus necesidades físicas y psíquicas satisfechas, padece de cierta ambigüedad en las relaciones con entorno laboral, esta situación, también puede afectar la calidad del producto.

Entonces en el afán de desenmarañar ese universo productivo, pululan en el ambiente académico, en universidades, en institutos de investigación social, entre profesionales de salud ocupacional, toda una gama de estudios, de posturas, de teorías, tendientes a buscar o más bien a encontrar, elementos que fortalezcan el desempeño laboral, optimizándolo o en su defecto en las causas de la ineficiencia, que sin duda afectan la calidad laboral; con este fin se recurre al estudio y posterior análisis de toda suerte de aspectos que queriendo o no aporten de uno u otro lado.

Cuando de analizar atributos, algunos aluden al Engagement, entendido éste como el compromiso irrestricto de algunos empleados para con la institución con la que están vinculados, dando relevancia y prioridad a su organización, sin que ello implique de ninguna manera sacrificar o ignorar sus entornos naturales tales como la familia o los círculos sociales. De tal forma que existe en el trabajador una auto-potencialización de los sus propios atributos.

En esencia, el engagement consiste en cómo los trabajadores viven su trabajo; como una experiencia estimulante y enérgica, que los motiva a querer destinar tiempo y esfuerzo, como una actividad significativa y valiosa y como algo interesante y apasionante. (Bakker, 2008) plantean que al introducir la conceptualización del engagement como un estado que se da en la persona, se puede pensar que en las personas se presentan fluctuaciones frente al mismo, dando respuesta a la pregunta de por qué las personas se sienten más comprometidas con su trabajo en ciertos días específicos y en otros no. Más que un estado específico y momentáneo; se refiere a un estado afectivo-cognitivo el cual es persistente en el tiempo y no es focalizado

sobre un objeto o algún comportamiento en específico; tiene un aspecto motivacional intrínseco que va dirigido a la consecución de metas y objetivos, tanto individuales como organizacionales (Bakker, 2008); (Salcedo Montoya, 2017)

En virtud de lo anterior, todos y cada uno de los atributos del trabajador se potencializan significativamente en beneficio de la empresa, pero sin que con ello pierda, su condición de familiar y amigo, en estas instancias, la condición de empleado fortalece los vínculos sociales en todos los escenarios.

Cabe destacar sin embargo que con esta tendencia al consumo, todos y cada uno de aquellos atributos, están encaminados a fomentar la competencia productiva, de manera tal que esta visión reduce y simplifica interacciones obviando la influencia de lo cultural en tales procesos, por tanto, las sociedades occidentales más avanzadas construyen espacios que son publicitados por las industrias culturales y la cultura de masas, como ideales respecto a una visión de unidad global que en realidad no existe. (Pérez J. &., 2006)

En ese sentido la globalización y toda su filosofía, se basa paradójicamente en el individuo como instrumento productor y como lo indica la cita, la cultura como identificadora de riqueza humana se margina, precisamente porque en ella no se vislumbra rentabilidad. Eso hace que una ideología que propende por la homogenización humana, la deshumaniza de una manera tal que aquella diferencia que marca su riqueza cultural, desaparece en pro de una cultura de consumo.

Por esta razón Ximena Agudo Y Daniel Mato; citados por (Pérez J. &., 2006) identifican algunas premisas propias, del discurso globalizador, entre ellas las siguientes:

“a) Se presenta como un fenómeno unidimensional en términos exclusivos de negocios o, económico, b) Como flujo autónomo y anónimo, que no toma en cuenta a los actores que lo

promueven, c) Este carácter “desterritorializa” el fenómeno, d) Se le plantea como ajeno a las relaciones de poder y a las posiciones en la misma, de los diferentes actores; por último, e) Se le considera como productora de homogeneización, particularmente cultural” (Pérez J. &., 2006)

Entonces aquellos atributos asignados a la actividad productiva, son de suyo planteados en pro del adicción y no del Engagement, ya que tal actitud es asumida como la que permite identificar una ventaja productiva, siendo así los atributos son válidos, conforme estos representan productividad, y no en aras del bienestar, indica esto, que desde la perspectiva globalizadora, es irrelevante el bienestar del recurso humano, si este no conduce al rendimiento óptimo.

Pero que sucede entonces con aquellas gestiones que procuran por una ambiente laboral adecuado, en pos del bienestar humano?; aún queda en el aire la respuesta a tan importante pregunta. No obstante, el bienestar tiene que ver con la satisfacción integral del trabajador, el que de alguna manera, está asociada a que sus atributos se desarrollen de manera integral, lo que genera como consecuencia un grado de Engagement mayor.

El engagement como un estado permanente en el ámbito laboral, se identifica con el estudio de las necesidades de seguridad, de pertenencia, de reconocimiento y de autorrealización. Estudia las necesidades de seguridad, ya que se analiza a las personas en el ambiente de trabajo, el cual proporciona seguridad económica; también analiza las necesidades de pertenencia en la medida en que el trabajador se considera parte de su equipo de trabajo y llega a sentir afecto, aceptación e identidad ante sus compañeros. Además se revisan las necesidades de reconocimiento cuando siente que su trabajo es valorado por sus

compañeros y sus autoridades, e incluso, él mismo valora el trabajo realizado obteniendo cierto prestigio y estatus en el ámbito laboral.

Pero si se alude al trabajo, necesariamente se debe abordar la relación necesaria que se establece entre el individuo y sus congéneres para constituir un equipo para realizar una labor determinada, en ese orden de ideas el Engagement tiene que ser una construcción colectiva, porque en el individuo una tendencia a aportar, en esa medida se define el grupo como: *“Es un conjunto de personas que se reúnen más o menos frecuentemente para lograr fines comunes, que interactúan constantemente y que han aceptado una serie de normas, de principios y de roles de comportamiento social.”* (Morales, 2010) Sostiene entonces la definición que son unos fines comunes lo que construyen un grupo, en ellos por supuesto hay afinidad y esa afinidad debe mantenerse en torno a ese grupo de personas, porque conforme a su actividad el grupo ideal debe contar con las siguientes características:

Características fundamentales de un grupo de trabajo que funciona de manera armoniosa tiene las siguientes características

**Cohesión:** Unión física y emocional al enfrentar diferentes situaciones y en la toma de decisiones de las tareas cotidianas.

**Roles:** Es decir tareas aceptadas por cada uno de los miembros del grupo.

**Adaptabilidad:** Que se refiere a la habilidad del grupo para cambiar de estructura de poder, relación de roles y reglas ante una situación que lo requiera.

**Permeabilidad:** Que se refiere a la capacidad del grupo para brindar y recibir experiencias de otras instituciones

**Comunicación:** Que se refiere a la capacidad de los integrantes del grupo para transmitir sus experiencias de forma clara y directa

**Afectividad:** Que se refiere a la capacidad de los integrantes del grupo para vivenciar, demostrar sentimientos y emociones positivas unos a los otros.

**Armonía:** Que se refiere a la correspondencia entre los intereses y las necesidades individuales con los del grupo en un equilibrio emocional positivo. (Morales, 2010)

Estas características asociadas al carácter individual, independientemente del rendimiento que puedan proporcionar en el ámbito laboral; porque estas se podrían asociar a la cúspide de la pirámide de Maslow de las necesidades humanas; según plantea éste:

...las necesidades de autorrealización o metanecesidades pertenecen al segundo bloque de necesidades superiores o más subjetivas en la gradiente establecida por Maslow. Son difíciles de describir, puesto que varían de un individuo a otro, e incluye la satisfacción de la individualidad en todos los aspectos. Para que una persona inicie su proceso de autorrealización debe haber satisfecho muchas necesidades previas, para que éstas no interfieran ni utilicen energías que están abocadas a este desarrollo. Las personas que desean autorrealizarse desean ser libres para ser ellas mismas. Las personas que se autorrealizan siguen las normas y modelos de conductas dictadas por la cultura en acuerdo con su sentido del deber, pero si éstas interfieren con su desarrollo, fácilmente reaccionan contra ellas. Entre ellas se encuentran las necesidades de satisfacer nuestras propias capacidades personales, de desarrollar nuestro potencial, de hacer aquello para lo cual tenemos mejores aptitudes y la necesidad de desarrollar y ampliar los meta motivos (descubrir la verdad, crear belleza, producir orden y fomentar la justicia). (Elizalde, 2006)

Pero resulta que el “desarrollo de las capacidades personales”, se da en el otro o en los otros, es decir; si bien ese desarrollo parte de una habilidad intrínseca se proyecta hacia afuera, de manera tal que quien la posee y no la da a conocer, o no la explota es como si

careciera de ella. Pero si se retoma las características de los grupos y se relaciona con esta necesidad, se observará que en una y otra existe un vínculo entre la necesidad humana de autorrealización y la interrelación con el grupo, debido precisamente a que en ese grupo se consolidan todos los instrumentos que hace posible la autorrealización y es a partir de ella como estímulo que compromete al individuo con el colectivo y a éste con la organización.

Sin embargo para la política neoliberal las necesidades humanas son irrelevantes, en tanto están no representen utilidad, entonces aquellas características asociadas al grupo se reutilizan dándole significado económico al grupo y la satisfacción como gestor de satisfacción de las esas necesidades.

Por otra parte y como un complemento, entre las habilidades que surgen del individuo y la sumatoria de ellas que se construyen en el grupo, surge por parte del individuo un sentimiento de respeto que inspirado en la satisfacción que le proporciona, facilita aún más la eficacia del mismo, lo que indiscutiblemente se quiera o no; representa mayor y mejor productividad desde cualquier nivel.

Ahora bien si los empleados de un empresa cumplen satisfactoriamente con las exigencias laborales y por supuesto se ajusta al grupo, para ello; pero si vida personal no marcha; esto también es irrelevante; precisamente por lo que se mencionó anteriormente; que la en la medida que se cumpla o se supere los márgenes de producción exigidos; las condiciones del individuo desde su ámbito personal; no tiene trascendencia en esta sociedad de consumo, pese a ello el grado de compromiso determina la calidad y el desempeño laboral.

Lo paradójico de todo este asunto es, que desde la perspectiva del creador de esta pirámide, es que aquellas personas que están “auto realizadas”, según lo indica la el

documento consultado y citado con anterioridad; tiene una cantidad de características que los identifican:

Maslow a través de sus estudios describió 16 características propias de las personas autorrealizadas: (a) Deben presentar un punto de vista realista ante la vida; (b) aceptación de ellos mismos, de los demás y del mundo que les rodea; (c) espontaneidad; (d) preocupación por resolver los problemas más que pensar en ellos; (e) necesidad de intimidad y un cierto grado de distanciamiento; (f) independencia y capacidad para funcionar por su cuenta; (g) visión no estereotipada de la gente, de las cosas y de las ideas; (h) historia de profundas y excepcionales experiencias espirituales; (i) identificación con la humanidad; (j) relaciones profundamente amorosas e íntimas con algunas personas. (k) valores democráticos (l) habilidad de separar los medios de los fines; (m) vivo sentido del humor sin crueldad; (n) creatividad, (ñ) inconformismo; (o) habilidad para elevarse por encima de su ambiente más que adaptarse a él; (p) necesidades de trascendencia: es el grado final de motivación, se refiere a un sentido de la comunidad y a la necesidad de contribuir a la humanidad; también incluyen las necesidades asociadas con un sentido de obligación hacia otros, basada en nuestros propios dones. (Elizalde, 2006)

Estas características pueden ser paradójicas, porque son inherentes al ser humano en un contexto social y las mismas son la garantía de un desempeño idóneo, por lo menos, si la prioridad entre este proceso, fuera la persona humana y no la persona producción.

La identidad como un concepto general afecta al individuo desde su propia esfera, pero también, desde su papel en el grupo, sea este laboral, social, etc.; por esa razón ambos

conceptos no entran en conflicto, se complementan para proporcionar crecimiento personal y porque no, socialmente:

En ese sentido el reconocimiento es una reafirmación de la propia identidad, porque esta no se desprende simplemente de adoptar un nombre o de poseer un número de identificación que los diferencia de un grupo de sujetos que los rodean, la identidad se concreta que el otro reconoce que algunos atributos especiales, lo hacen diferente de la otra persona y el ámbito laboral le da sentido a esa identidad, por eso es importante cuando se dice que es mucho más eficaz aquel sujeto que disfruta su trabajo, porque además una de las razones de que lo disfrute, surge de un conjunto de causalidades; que incluyen las capacidades del individuo., pero también la aprobación de las acciones que sus atributos le permiten hacer.

Sucede además que el reconocimiento asociado a una respuesta de satisfacción, da como resultado inevitable una afectación del estado anímico y en esta coyuntura globalizadora, todo los factores son susceptibles de análisis y cambio en el requerirlo, con tal de que los individuos involucrados en un proceso productivo rindan al máximo.

Pero como en ocasiones anteriores y como una relación simbiótica, todos aquellos que propenden por el mejoramiento de las condiciones del trabajo en aras de aumentar la productividad afectan al individuo en su esfera personal y esa afectación puede ser o no positiva.

El asunto aquí es que como se habla de un aspecto laboral, este inevitablemente, el espacio personal del individuo y viceversa, siendo así que esos aspectos personales que afectan el desempeño extra laboral del individuo, repercuten en el aspecto laboral, sobre todo en ese atributo que convoca a los compañeros en una relación más amplia y en la mayoría de los casos supera el límite de lo laboral.

Obviamente en estos aspectos o atributos no se descarta en ningún momento el entorno personal del individuo, pero sí se analiza conforme a la integralidad del ser humano, donde un aspecto laboral equilibrado, permite un mejor desarrollo personal; pero a su vez, una situación personal estable y armoniosa incide en el rendimiento laboral. Surge el estrés, como una condición que acompaña a la adicción como un opuesto al Engagement; al respecto del estrés laboral, la Comisión Europea; sostiene que existen unos métodos para prevenir el estrés laboral; controlando ciertos elementos del entorno laboral:

Para identificar el estrés relacionado con el trabajo, sus causas y sus consecuencias, tenemos que controlar el contenido y las condiciones de nuestro trabajo, los términos del contrato, las relaciones sociales en la empresa, la salud, el bienestar y la productividad. La presente guía da muchas referencias a listas de comprobación sencillas y a cuestionarios para que todos los interesados puedan hacerlo.

Si se asume el ser humano como un ser dotado de razón y componentes afectivos; las relaciones sociales, como uno de los elementos a controlar tiene vital importancia; así como la disposición de maquinaria, materia prima, infraestructura adecuada; marcan la calidad, la eficiencia y la eficacia en la producción; la capacidad de construir experiencia a base de compartir con su entorno le da seguridad y capacidad; precisamente porque si se establecen unas relaciones apropiadas, basadas en un ambiente de compañerismo y reforzadas con reconocimiento, el respeto por el grupo y por sí mismo da como resultado una comunicación más fluida y en consecuencia un mayor rendimiento laboral. Entonces si todos estos aspectos confluyen existe una actitud de Engagement.

Para los fines investigativos abordados a continuación, bien vale la pena, destacar la definición de Engagement realizada por Kahn (1990), citado por (Sotelo Sanchez,

Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la universidad privada antenor orrego, Trujillo., 2016)..., en su trabajo de grado para optar al título de Master en Administración con énfasis en Recursos Humanos:

*“Kahn (1990) fue el primer académico que describió – lo que él llamó – engagement personal como el “aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles de trabajo: en el engagement, las personas utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles”. Es decir, el engagement rescata el aspecto positivo de las personas en el trabajo permitiendo que estos actúen por ejemplo con mayor ilusión y con la capacidad de atender a diferentes demandas (Sotelo Sanchez, Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la universidad privada antenor orrego, Trujillo., 2016).*

## **METODOLOGÍA**

### **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Es una investigación de tipo **transversal o transaccional** ya que mide la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional y en un solo momento temporal, es **correlacional** ya que se pueden identificar las relaciones que existen entre dos o más variables, se observan las variaciones que ocurren espontáneamente en ambas para indagar si surgen juntas o no, e indica el grado de relación que pueda existir entre las variables trabajo-

familia y engagement y **ex post facto** puesto que con esta es posible establecer relaciones causa-efecto observando que ciertos hechos han ocurrido y buscando en el pasado los factores que los hayan podido ocasionar.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población corresponde a los Auxiliares de Vuelo de la aerolínea Avianca de las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Medellín y Cali, aplicando un instrumento a una muestra de 133 personas.

## **INSTRUMENTOS**

Se utilizó la técnica de la encuesta la cual permitió la interacción directa con las fuentes primarias. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios:

1. El cuestionario de Interacción trabajo-familia (Swing)
2. El cuestionario denominado “Utrecht Work Engagement Scale Uwes 9”.

## **PROCEDIMIENTO**

Cada uno de los cuestionarios aplicados cuentan con los debidos consentimientos informados y con el diligenciamiento de una ficha de datos generales, estos posibilitan tener información complementaria de los participantes en el estudio.

Los datos fueron consignados en una base de datos de Excel y se utilizó el software SPSS, para hallar las correlaciones referentes a la investigación.

Tabla 1. Datos Sociodemográficos

### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	88	66,2	66,2	66,2
	Masculino	45	33,8	33,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

### ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casado (a)	30	22,6	22,6	22,6
	divorciada	5	3,8	3,8	26,3
	soltero (a)	75	56,4	56,4	82,7
	sotera	1	,8	,8	84,2
	unión libre	21	15,8	15,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

### NIVEL DE ESTUDIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	post-grado completo	7	5,3	5,3	5,3
	post-grado incompleto	4	3,0	3,0	8,3
	profesional completo	43	32,3	32,3	40,6
	profesional incompleto	13	9,8	9,8	50,4
	técnico completo	65	48,9	48,9	99,2
	técnico incompleto	1	,8	,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

### LUGAR DE RESIDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Barranquilla	7	5,3	5,3	5,3
	Bogotá	28	21,1	21,1	26,3
	Cali	64	48,1	48,1	74,4
	Medellín	13	9,8	9,8	84,2
	Palmira	21	15,8	15,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

### ESTRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	estrato 2	10	7,5	7,5	9,0
	estrato 3	53	39,8	39,8	48,9
	estrato 4	41	30,8	30,8	79,7
	estrato 5	19	14,3	14,3	94,0
	estrato 6	7	5,3	5,3	99,2
	finca	1	,8	,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

### TIPO DE VIVIENDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	arriendo	73	54,9	54,9	54,9
	familiar	19	14,3	14,3	69,2
	propia	41	30,8	30,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

### PERSONAS A CARGO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	63	47,4	47,4	47,4
	1	38	28,6	28,6	75,9
	2	22	16,5	16,5	92,5
	3	9	6,8	6,8	99,2
	4	1	,8	,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

### AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN AVIANCA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 año	10	7,5	7,5	7,5
	10 años	4	3,0	3,0	10,5
	11 años	1	,8	,8	11,3
	12 años	6	4,5	4,5	15,8
	14 años	2	1,5	1,5	17,3

15 años	1	,8	,8	18,0
18 años	1	,8	,8	18,8
2 años	15	11,3	11,3	30,1
20 años	1	,8	,8	30,8
21 años	1	,8	,8	31,6
22 años	1	,8	,8	32,3
23 años	1	,8	,8	33,1
25 años	1	,8	,8	33,8
3 años	10	7,5	7,5	41,4
4 años	9	6,8	6,8	48,1
5 años	23	17,3	17,3	65,4
6 años	24	18,0	18,0	83,5
7 años	5	3,8	3,8	87,2
8 años	3	2,3	2,3	89,5
9 años	2	1,5	1,5	91,0
menos de un año	12	9,0	9,0	100,0
Total	133	100,0	100,0	

#### TIPO DE CARGO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Auxiliar de vuelo internacional	1	,8	,8	,8
Auxiliar de vuelo nacional	103	77,4	77,4	78,2
jefe de cabina internacional	9	6,8	6,8	85,0
jefe de cabina nacional	20	15,0	15,0	100,0
Total	133	100,0	100,0	

#### TIPO DE CONTRATO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido indefinido	30	22,6	22,6	22,6
temporal menos de 1 año	3	2,3	2,3	24,8
temporal de 1 año	1	,8	,8	25,6
temporal de 1 año	90	67,7	67,7	93,2
temporal menos de 1 año	8	6,0	6,0	99,2
término fijo	1	,8	,8	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Tabla 2. Interacción Trabajo Familia

<i>Dimensión</i>	<i>Ítem</i>	<i>Media De La Subvariable</i>	<i>Media De Ítems</i>
<b><i>Interacción Positiva Trabajo-Familia</i></b>	Después de un día o una semana de trabajo agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos	1,78	2,11
	Desempeñas mejor tus obligaciones domésticas gracias a habilidades que has aprendido en tu trabajo		1,41
	Cumples debidamente con tus responsabilidades en casa porque en tu trabajo has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas		1,84
	El tener que organizar tu tiempo en el trabajo ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en casa		1,79
	Eres capaz de interactuar mejor con tu pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que has aprendido en el trabajo		1,75
	Después de pasar un fin de semana divertido con tu pareja/familia/amigos, tu trabajo te resulta más agradable		2,27
<b><i>Interacción Positiva Familia - Trabajo</i></b>	Te tomas las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debes hacer lo mismo	2,30	2,35
	Cumples debidamente con tus responsabilidades laborales porque en casa has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas		2,47
	El tener que organizar tu tiempo en casa ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en el trabajo		2,07
	Tienes más autoconfianza en el trabajo porque tu vida en casa está bien organizada		2,35

## **Resultados Interacción Positiva Trabajo-Familia-Trabajo:**

Como podemos analizar en la tabla anterior los resultados obtenidos respecto a la interacción positiva **trabajo-familia** reflejan una puntuación con una media de 1,78 lo que indica que cuando se tiene un buen día laboral los Auxiliares de Vuelo tienen una mejor disposición para compartir con su familia, y aunque las medias de los ítems reflejen resultados muy similares, se observa que el trabajo a menudo beneficia la dinámica familiar. En cuanto a la interacción positiva **familia-trabajo** revela una puntuación de la media de 2,30 la cual muestra la respuesta más alta en cuanto a las demás medias, lo que implica que mientras exista una buena relación entre los auxiliares de vuelo y su familia la motivación laboral va a ser mejor.

Lo responde al hecho que a las personas les gusta trabajar y que la familia no se opone a dicha actividad, por consiguiente cuando se les pregunta que si se tiene compromiso con la empresa expresan que sí. Siendo esto una obviedad.

Tabla 3. Interacción Negativa Trabajo-Familia-Trabajo

	<i>Ítem</i>	<i>Media De La Subvariable</i>	<i>Media De Ítems</i>
<b><i>Interacción Negativa Trabajo-Familia</i></b>	Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador		0,98
	Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estás constantemente pensando en tu trabajo		0,62
	Tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales		1,70
	Tu horario de trabajo hace que resulte complicado para ti atender a tus obligaciones domésticas		1,21
	No tienes energía suficiente para realizar actividades de ocio con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo	1,11	1,16
	Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus hobbies		1,06
	Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa		0,66
	Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/amigos		1,49
<b><i>Interacción Negativa Familia-Trabajo</i></b>	La situación en casa te hace estar tan irritable que descargas tu frustración en tus compañeros de trabajo		0,29
	Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo porque estás preocupado por asuntos domésticos		0,57
	Los problemas con tu pareja/familia/amigos afectan a tu rendimiento laboral	0,53	0,57
	Los problemas que tienes con tu pareja/familia/amigos hacen que no tengas ganas de trabajar		0,70

### **Resultados Interacción Negativa Trabajo-Familia-Trabajo:**

En la sub-variable interacción negativa **trabajo-familia**, la respuesta de la media obtiene un total de 1,11 lo que significa que a veces existen reacciones negativas generadas en las actividades del trabajo las cuales afectan su entorno familiar. La población de auxiliares de vuelo revelan que la relación negativa **trabajo-familia** afecta significativamente, puesto que genera una incompatibilidad de roles, aflorando el estrés. La gran variación de turnos y horarios de trabajo de los auxiliares de vuelo se convierten en un conflicto entre los requerimientos del trabajo y las obligaciones familiares.

Por último la media con puntuación más baja es 0,53 lo que revela que la interacción **familia-trabajo** en los Auxiliares de Vuelo de la Aerolínea Avianca, genera muy pocas actuaciones negativas concebidas en las actividades familiares las cuales posibilitan una mejor función del trabajador en su lugar de trabajo, lo que significa que Nunca se afecta la relación familia-trabajo, porque los Auxiliares mientras están cumpliendo con su labor se encuentran fuera de la realidad familiar (están volando), por lo tanto no tienen comunicación con su familia y son ajenos a la realidad hasta tener comunicación.

## INTERACCIÓN NEGATIVA TRABAJO-FAMILIA

**p1**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	40	30,1	30,1	30,1
	1	65	48,9	48,9	78,9
	2	18	13,5	13,5	92,5
	3	10	7,5	7,5	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Como se puede evidenciar en este primer gráfico, los auxiliares de vuelo a veces se sienten irritables en casa puesto que sienten que el trabajo es agotador con un porcentaje de 48,9% de la población encuestada.

**p2**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	73	54,9	54,9	54,9
	1	41	30,8	30,8	85,7
	2	15	11,3	11,3	97,0
	3	4	3,0	3,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Por lo tanto al 54,9 % de los auxiliares de vuelo nunca les resulta complicado atender a sus obligaciones domesticas ya que mientras están en casa no tienen que estar pensando en el trabajo.

**p3**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	8	6,0	6,0	6,0
	1	43	32,3	32,3	38,3
	2	62	46,6	46,6	85,0
	3	20	15,0	15,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Pero observamos que el 46,6% de la población tienen que cancelar a menudo sus planes con las personas de su círculo social, pues muchas veces se les asigna un vuelo que no tienen programado en su itinerario, o por condiciones climáticas o de demoras deben pernoctar en otra ciudad que no es la de residencia: moviendo por tal motivo el itinerario programado, cambiando días libres por asignaciones de vuelo y viceversa lo que impide aún más que los planes que tienen no se realicen

**p4**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
o	Válido	31	23,3	23,3	23,3
	0	53	39,8	39,8	63,2
	1	1	,8	,8	63,9
	2	40	30,1	30,1	94,0
	3	8	6,0	6,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Se evidencia que el 39,8% de los encuestados expresan que a veces el horario de trabajo hace que resulte complicado atender sus obligaciones domésticas, en Avianca se trabajan largas jornadas generando agotamiento

**p5**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
o	Válido	29	21,8	21,8	21,8
	0	63	47,4	47,4	69,2
	1	35	26,3	26,3	95,5
	2	6	4,5	4,5	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Por la misma razón el 47% de la población manifiesta que a veces no tienen energía para realizar actividades de ocio.

**p6**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	33	24,8	24,8	24,8
	1	65	48,9	48,9	73,7
	2	30	22,6	22,6	96,2
	3	5	3,8	3,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

El 49% expresa que a veces tiene que trabajar tanto que no tienen tiempo para sus hobbies, pues el poco tiempo que se está libre es importante y necesario descansar para no tener cansancio acumulado.

**p7**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	67	50,4	50,4	50,4
	1	45	33,8	33,8	84,2
	2	19	14,3	14,3	98,5
	3	2	1,5	1,5	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

El 50% dice que nunca las obligaciones laborales hacen que le resulte complicado relajarse en casa, pues es su tiempo de esparcimiento, donde se puede descansar en una postura ergonómica y alejarse del exceso de ruido y estrés. La población de auxiliares de vuelo sustenta que a veces el trabajo le quita tiempo que les hubiera gustado pasar con sus seres queridos.

**p8**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	14	10,5	10,5	10,5
	1	60	45,1	45,1	55,6
	2	44	33,1	33,1	88,7
	3	15	11,3	11,3	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

El 45,1% de la muestra encuestada expresa que el trabajo a veces le quita tiempo que hubieran querido pasar con su pareja/familia/amigos.

**INTERACCIÓN NEGATIVA FAMILIA-TRABAJO****p9**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	105	78,9	78,9	78,9
	1	21	15,8	15,8	94,7
	2	5	3,8	3,8	98,5
	3	2	1,5	1,5	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Se evidencia que el 78,9% de los auxiliares de vuelo que sus situaciones familiares en casa nunca los hacen sentir irritables, ni descargas su frustración en los compañeros de trabajo.

**p10**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	77	57,9	57,9	57,9
	1	44	33,1	33,1	91,0
	2	9	6,8	6,8	97,7
	3	3	2,3	2,3	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

El 57,9% manifiestan que nunca les resulta difícil concentrarse en el trabajo, por causa de preocupaciones domésticas.

**p11**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	79	59,4	59,4	59,4
	1	40	30,1	30,1	89,5
	2	9	6,8	6,8	96,2
	3	5	3,8	3,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Con base en la anterior tabla se puede analizar que los problemas que los auxiliares de vuelo tienen con sus círculos más cercanos (familia – amigos – pareja)

**p12**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	77	57,9	57,9	57,9
	1	35	26,3	26,3	84,2
	2	12	9,0	9,0	93,2
	3	9	6,8	6,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Mientras que el 57,9% de la población muestra reflejan que nunca los problemas personales que tiene les quitan las ganas de trabajar.

## INTERACCIÓN POSITIVA TRABAJO-FAMILIA

### p13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	13	9,8	9,8	9,8
	1	23	17,3	17,3	27,1
	2	34	25,6	25,6	52,6
	3	63	47,4	47,4	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

El 47,4% de los auxiliares de vuelo encuestados expresan que se sienten de mejor humor para realizar actividades interpersonales, después de haber tenido un día o una semana de trabajo agradable

### p14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	23	17,3	17,3	17,3
	1	50	37,6	37,6	54,9
	2	36	27,1	27,1	82,0
	3	24	18,0	18,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Con los resultados se puede evidenciar que el 37,6% de la población encuestada expresan que a veces desempeñan mejor sus obligaciones domesticas gracias a las habilidades que han aprendido en su trabajo.

### p15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	13	9,8	9,8	9,8
	1	35	26,3	26,3	36,1
	2	38	28,6	28,6	64,7
	3	47	35,3	35,3	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

En la tabla anterior tabla refleja que por lo tanto el 35,3% de los encuestados expresan que siempre cumplen con sus responsabilidades en la casa ya que en el trabajo han adquirido la capacidad de comprometerse con las cosas.

### p16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	14	10,5	10,5	10,5
	1	38	28,6	28,6	39,1
	2	36	27,1	27,1	66,2
	3	45	33,8	33,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

El tener que organizar el tiempo en el trabajo hace que el 33,8% de los auxiliares de vuelo encuestados empleen mejor su tiempo en casa.

### p17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	12	9,0	9,0	9,0
	1	42	31,6	31,6	40,6
	2	45	33,8	33,8	74,4
	3	34	25,6	25,6	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

El 33,8% de la muestra expresa que la interacción con la pareja/familia/ amigos es mejor gracias a las habilidades aprendidas en el trabajo.

## INTERACCIÓN POSITIVA FAMILIA-TRABAJO

### p18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	8	6,0	6,0	6,0
	1	20	15,0	15,0	21,1
	2	31	23,3	23,3	44,4
	3	74	55,6	55,6	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

55,6% de los encuestados responden que siempre después de pasar un día de semana divertido con su pareja/familia/ amigos, el trabajo les resulta más agradable.

### p19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	11	8,3	8,3	8,3
	1	15	11,3	11,3	19,5
	2	23	17,3	17,3	36,8
	3	84	63,2	63,2	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Según la encuesta el 63,2% de la muestra dicen que siempre se toman las responsabilidades laborales muy seriamente porque en su casa deben hacer lo mismo.

### p20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	5	3,8	3,8	3,8
	1	14	10,5	10,5	14,3
	2	25	18,8	18,8	33,1
	3	89	66,9	66,9	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

El 66.9% de los auxiliares encuestados cumplen debidamente con sus responsabilidades laborales porque en casa han adquirido la capacidad de comprometerse con las cosas.

**p21**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	11	8,3	8,3	8,3
	1	26	19,5	19,5	27,8
	2	35	26,3	26,3	54,1
	3	61	45,9	45,9	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Según la muestra encuestada de 133 auxiliares de vuelo de la aerolínea Avianca el 45,9% dicen que el tener que organizar el tiempo en casa ha hecho que aprendan a organizar el tiempo en el trabajo.

**p22**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	2	1,5	1,5	1,5
	1	20	15,0	15,0	16,5
	2	34	25,6	25,6	42,1
	3	77	57,9	57,9	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

El 57,9% de los auxiliares encuestados expresan que siempre sientene mas autoconfianza en el trabajo porque la vida en casa está bien organizada.

Tabla 3. ENGAGEMENT: Vigor – Dedicación – Absorción

<i>Dimensión</i>	<i>Ítem</i>	<i>Media De La Subvariable</i>	<i>Media De Ítems</i>
<b>Vigor</b>	En mi trabajo me siento lleno de energía.	6,21	6,05
	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.		6,44
	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.		6,15
<b>Dedicación</b>	Estoy Entusiasmado con mi trabajo	6,15	6,18
	Mi trabajo me inspira.		6,10
	Estoy orgulloso del trabajo que hago		6,17
<b>Absorción</b>	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	5,55	6,29
	Estoy inmerso en mi trabajo		6,02
	Me “dejo llevar” por mi trabajo.		4,34

En términos de lo que expresa la puntuación de la tabla anterior con una media de 6,21 en la subvariable de Vigor y con una puntuación de 6,15 en la subvariable de Dedicación. Indica que los auxiliares de vuelo a pesar de sus largas horas de trabajo comunican que su nivel de vigor y dedicación es alto, lo que quiere decir que el concepto motivacional, adquiere alguna trascendencia, en el sentido que asumen predisposición positiva frente a la labor que se les asigna.

Por su parte la subvariable de Absorción arroja una puntuación de 5,55 por lo cual el ítem nos expresa que los auxiliares de vuelo sienten concentración y afinidad por lo que hacen.

## RESULTADOS CORRELACIONES TRABAJO - FAMILIA Y ENGAGEMENT

Tabla 4. Correlaciones T-F-E

			VIGOR	DEDICACIÓN	ABSORCIÓN
Rho de Spearman	Interacción Negativa Trabajo Familia	Coeficiente de correlación	-,085	-,311**	-,232**
		Sig. (bilateral)	,331	,000	,007
		N	133	133	133
	Interacción Negativa Familia Trabajo	Coeficiente de correlación	-,075	-,194*	-,159
		Sig. (bilateral)	,392	,025	,067
		N	133	133	133
	Interacción Positiva Trabajo Familia	Coeficiente de correlación	-,026	,123	,132
		Sig. (bilateral)	,763	,160	,131
		N	133	133	133
	Interacción Positiva Familia Trabajo	Coeficiente de correlación	,043	,059	,173*
		Sig. (bilateral)	,624	,497	,047
		N	133	133	133

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

### Análisis de la información Correlaciones:

De acuerdo con la tabla numero 4 donde se evidencian las correlaciones se puede identificar que existe una correlación inversamente proporcional y significativa de la sub-variable negativa trabajo-familia con las sub-variables vigor y dedicación que se refieren a dos de los componentes del Engagement; por lo tanto a mayor nivel de interacción negativa trabajo-familia es menor el vigor y la dedicación, de tal manera que no existe relación entre el compromiso con la dimensión trabajo-familia porque los auxiliares de vuelo tienen unas

condiciones laborales poco indicadas puesto que son contratados a término fijo de un año, tienen que trabajar mínimo 55 horas aunque en términos salariales lo rentable es volar 90 horas al mes (sin contabilizar los tiempos de tránsito entre cada vuelo), debe consumir la alimentación mientras los pasajeros están abordando el avión. Por lo tanto en las encuestas se expresa que si se tiene un compromiso con la empresa sin percatarse de las condiciones en las que se trabaja.

## **PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

Los desafíos que las profesiones de la línea social afrontan en la actualidad están ligados a muchas transformaciones lo que lleva a la formulación de propuestas que permitan la humanización en las organizaciones y en las empresas, ya que los avances progresistas sostienen relaciones individualistas con intereses particularizados que orientan a estas organizaciones a la alta productividad versus la alta competitividad; se hace necesario entonces formular propuestas entorno al desarrollo humano, al bienestar social laboral y a la calidad de vida laboral y familiar las cuales permitan la implementación de esas relaciones humanas dentro del contexto productivo en el cual los trabajadores estén inmersos.

### **Justificación**

Para garantizar unas mejores condiciones laborales y familiares de los auxiliares de vuelo de la aerolínea Avianca es necesario que el área de gestión del talento humano dentro de una organización proyecte diferentes estilos y estrategias que aumenten la calidad de vida laboral y familiar, con el fin de fortalecer y empoderar a los empleados en cuanto a seguridad en el

trabajo, salud mental, autocuidado, entre otras, que permitan desarrollar un óptimo estado del ser.

Por último es de vital importancia llevar a cabo alternativas dirigidas al logro de objetivos encaminados hacia la potencialización de las estructuras motivacionales que disminuyan en lo posible la presión que se ejerce sobre los auxiliares causantes del mal clima laboral.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Fortalecer y promover el bienestar de los auxiliares de vuelo de Avianca y de su familia a través de capacitaciones que mejoren la calidad de vida laboral

### **Objetivos específicos**

- ✓ Promover hábitos saludables y preventivos los auxiliares de vuelo dándoles a conocer los riesgos a los que están expuestos.
- ✓ Desarrollar habilidades sociales en los auxiliares de vuelo que permitan defender los derechos sin agredir ni ser agredido.
- ✓ Crear conciencia en los auxiliares de vuelo, en cuanto a la importancia de saber administrar su vida personal y lo que afecta negativamente su salud.

## **METAS**

- ✓ Lograr que el 85% de los Auxiliares de vuelo manifiesten sentimientos de autocuidado elevado en el término de 5 meses.
  
- ✓ Lograr que el 85% de los auxiliares de vuelo manifiesten asertividad en sus relaciones interpersonales en el término de 6 meses.
  
- ✓ Lograr que el 85% de los Auxiliares de vuelo identifiquen señales de fatiga y estrés en el término de 6 meses.

## **POBLACIÓN**

### **Población Objetivo:**

Auxiliares de Vuelo de la Aerolínea Avianca de todas las bases del país.

## RUTA METODOLÓGICA

FASES	SUBFASES	TÉCNICAS	ACTIVIDADES	TEMAS TRANSVERSALES
<b><u>I. SENSIBILIZACIÓN</u></b> Objetivo: Promover hábitos saludables y preventivos los auxiliares de vuelo dándoles a conocer los riesgos a los que están expuestos.		-Conocer ideas previas sobre hábitos saludables.  -Estar al tanto sobre los intereses y motivaciones de los auxiliares de vuelo.	- Conversatorio. - Video. - Fichas para comentar.	<b>Proyecto de vida</b>
<b><u>II. HABILIDADES SOCIALES</u></b> Objetivo: Desarrollar habilidades sociales en los auxiliares de vuelo que permitan defender sus derechos sin agredir ni ser agredido.	<b><u>LA IMAGEN QUE TENGO DE MÍ MISMO</u></b> Objetivo: Crear el espacio de reflexión en torno a las relaciones intrapersonales.	-Aceptación y actitud favorable hacia los nuestros seres más cercanos en situaciones de estrés.	Taller de inteligencia emocional, confianza en sí mismo y resolución de conflictos.	<b>Proyecto de vida</b>
	<b><u>COMUNIQUEMOS EN EL TRABAJO</u></b> Objetivos: Establecer una buena comunicación entre los Auxiliares y la empresa.	-Escucha activa, asertividad, empatía y capacidad de negociación.	Conocimiento, interpretación e influencia a través del lenguaje para una buena negociación con la organización, en cuanto a horarios y turnos de trabajo, tiempos de alimentación, tiempos de tránsitos, entre otros.	<b>Proyecto de vida</b>
	<b><u>LA EMPRESA Y YO</u></b> Objetivo: Sensibilizar frente a las actitudes generadas por los malos hábitos en los vuelos.	-Crear estrategias para la identificación de la fatiga y el estrés.  -Establecer un sistema de valoración entre compañeros.	Talleres sobre manejo del estrés.	<b>Proyecto de vida</b>
<b><u>III. REFLEXIÓN:</u></b> Crear conciencia en los auxiliares de vuelo, en cuanto a la importancia de saber administrar su vida laboral y lo que afecta negativamente su entorno familiar.		-Fortalecer laso familiares.	-Taller Yo valgo, tú vales. -concientizar a los auxiliares de vuelo, sobre los sacrificios personales Vs trabajo. - Souvenirs caja de herramientas para optimizar el tiempo en familia.	<b>Proyecto de Vida Laboral y Familiar.</b>
<b><u>IV. EVALUANDO EL PROCESO</u></b> Objetivo: Medir junto con los Auxiliares de Vuelo de la aerolínea Avianca el impacto programa a nivel personal y organizacional.			Transversal a todo el programa	

## PRESUPUESTO

Concepto		Cantidad	Vr unitario (v/u)	Vr total (v/t)
Gastos de personal				
Lideres		270 horas	\$4.927	\$1'330.290
Gastos generales				\$1'330.290
Papelería	Papel carta (Resmas)	3	12.000	36.000
	Papel Bond (pliegos)	40	200	8.000
	Marcadores (8) y lápices (40)	8	1.000	8.000
		40	300	12.000
Gastos de comunicación				
Impresos		0	0	0
Total gastos		\$1'394.290		
Imprevistos		\$200.000		
<b>TOTAL</b>		<b>\$1'594.290</b>		

## CRONOGRAMA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Tiempo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Actividad						
Sensibilización						
Reflexión						
Comuniquémonos en el trabajo						
La empresa y mi familia						
Construcción de Propuesta la Avianca que queremos						
Evaluación del proceso						

## CONCLUSIONES

- En relación con la interacción Positiva Trabajo – Familia, los auxiliares de vuelo expresan que cuando se tiene un buen día laboral se tiene mayor motivación para compartir con su familia y aunque los horarios son extensos, lo más importante es el espacio familiar.
- En cuanto a la interacción Positiva Familia – Trabajo se evidencia que si existe una buena relación entre estas dos variables, ya que es lógico que la familia no se oponga a que el trabajador ejerza su labor ya que con los resultados del mismo benefician su entorno familiar.
- Interacción Negativa Familia – Trabajo en los auxiliares de vuelo expone que nunca los afectan pues son ajenos a las diferentes situaciones que se presentan día a día en el hogar (mínima comunicación).
- Los resultados arrojados respecto a la interacción Negativa Trabajo – Familia supone que a veces los auxiliares de vuelo manifiestan reacciones negativas lo que genera una incompatibilidad de roles producidos por la gran variación de turnos y horarios de trabajo.
- Aunque los resultados en general son positivos, se evidenció que el compromiso con las empresas por parte del trabajador está ligado a exceso de horas de trabajo casi inhumanas.

- El oficio que desempeñan los tripulantes de cabina, sus responsabilidades, las condiciones de trabajo y la calidad de vida familiar, entre otros aspectos, harían muy difícil construir un compromiso personal que se ajuste a un proyecto de vida.
- Los auxiliares de vuelo están sometidos cotidianamente a los factores adversos, lo cual le produce grandes índices de estrés y fatiga, como ellos mismos lo manifestaron verbalmente, durante el diligenciamiento de las encuestas.
- A través de esta investigación se pudo evidenciar que en la aerolínea Avianca el desempeño laboral y aquellos contextos ajenos al trabajo donde el individuo se desenvuelve, entre ellos el de la familia, en un doble sentido, dado que si el trabajador está satisfecho y laboralmente se siente satisfecho, su actitud y comportamiento, así como la comunicación en los miembros de su familia, será fluido y en consecuencia; ahora bien, en sentido contrario si existe una relación deteriorada en el seno de la familia, tal situación tiene un efecto negativo en su rendimiento. No obstante y debido a la injerencia del aspecto laboral en la vida del trabajador, generalmente existe una relación directa entre el trabajo y las condiciones en que éste las realiza.
- Gracias a este análisis se pudo identificar la importancia de los estímulos apropiados que se puedan identificar y que permitan desarrollar el Engagement como una cualidad que propicie en el individuo una actitud asertiva frente al trabajo, de manera tal que su desempeño sea óptimo y le genere satisfacción, lo que redundará en la relación con su familia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre Zubiaurre, Z. &. (2006). *Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. MAPFRE medicina, 17(1), 14-24.*
- Avianca. (s.f.). Obtenido de <https://www.avianca.com/cr/es/nuestra-compania/informacion-institucional/perfil-corporativo>
- Baez, X. &. (2005). *Conflicto de rol familia-trabajo desde la perspectiva de los tipos de jornada de trabajo. Revista de Psicología, 14(1).*
- Baez, X. &. (2005). Conflicto de rol familia-trabajo desde la perspectiva de los tipos de jornada de trabajo. *Revista de Psicología, 14(1).*
- Baez, X. &. (2005). *Conflicto de rol familia-trabajo desde la perspectiva de los tipos de jornada de trabajo. Revista de Psicología, 14(1).*
- Bakker, A. B. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology.
- Berardi, A. (2015). Motivación laboral y engagement.
- Blanch, J. M., en Alvaro, J., Garrido, A., & Torregrosa, J. (1996). Psicología social aplicada.
- Bolívar, P. &. (2005). *Relaciones que dan origen a la familia.*
- Cabrejo, B. &. (2014). Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002-2012.
- Casas, J. R. (2002). *Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. Revista de administración sanitaria, 6(23), 143-160.*
- Clark, S. C. (2000). *Work/family border theory: A new theory of work/family balance. Human relations, 53(6), 747-770.*

- Cuevas Rivera, F. (2011). Evaluación del engagement en empleados de una empresa comercial (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
- Elizalde, A. M. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona.
- Fajardo-Zapata, Á. L.-A.-V.-N.-G. (2013). Correlación entre los Factores de Riesgo Intralaboral y los Niveles Séricos de Cortisol en Docentes Universitarios. .
- Gorgievski, M. J. (2010). Work engagement and workaholism: Comparing the self-employed and salaried employees.
- Gutiérrez Santana, N. C. (2016). *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.*
- Jiménez Figueroa, A. &. (2008). *Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. Universum (Talca), 23(1), 116-133.*
- Jiménez Figueroa, A. &. (2008). *Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. Universum (Talca), 23(1), 116-133.*
- Jiménez Figueroa, A. &. (2008). *Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. Universum (Talca), 23(1), 116-133.*
- Llorens, S. D. (2009). Modelos teóricos de salud ocupacional. .
- Lorente, I., & Vera, M. (2010). Las organizaciones saludables: “El engagement en el trabajo”. *Gestión práctica de riesgos laborales(73)*, 16-20. Recuperado el Septiembre de 2017, de [dialnet.unirioja.es](http://dialnet.unirioja.es)

- Martínez-Pérez, M. D. (2001). *Estudio psicométrico de la versión española de la escala de «conflicto familia-trabajo» de Kopelman, Greenhaus y Connoly (1983). Revista de Psicología Social, 16(1), 43-57.*
- Maslach, C. S. (s.f.). *Job burnout. Annual review of psychology, 52(1), 397-422.*
- Michel, R. D. (2013). *Conflicto trabajo-familia, flexibilidad de horarios y características demográficas de profesores universitarios en Bolivia. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 9(16), 43-53.*
- Morales, J. E. (2010). Trabajo en equipo. Network de Psicología Organizacional. .
- Moreno Rodríguez, A. M. (2012). El engagement: un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones.
- Ochoa Sánchez, J. S. (2013). *Psiconeuroendocrinoinmunología un modelo integrador y explicativo del estrés laboral.*
- Orgambídez, A. M. (2011). Orgambídez, A., Mendoza, M. I., Carrasco, A El efecto de estar “empleado”, “desempleado” y “jubilado” en la formación de impresiones: un análisis desde la hipótesis de Asch. *Psicología Social, 119-130.*
- Pérez, D. (2014). *Significaciones de trabajo y familia: estrategias de mediación en parejas. Programa de Psicología, 12 (1), 5-52.*
- Pérez, J. &. (2006). Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/2015/01/redes-semanticas.html>. [Links].
- Saavedra Cabrera, R. (2016). Satisfacción laboral e interacción trabajo-familia.
- Salanova Soria, M. &. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout.
- Salanova, M. &. (2009). El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión. .

- Salcedo Montoya, J. &. (2017). Prácticas organizacionales saludables y su relación con el Engagement en trabajadores de un colegio de Santiago de Cali.
- Scottl, K. S. (1997). An exploration of the meaning and consequences of workaholism.
- Soria, M. S. (2004). *El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. Estudios financieros. .*
- Sotelo Sanchez, M. L. (2016). *Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la universidad privada antenor orrego, Trujillo.*
- Sotelo Sanchez, M. L. (s.f.). *Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la universidad privada antenor orrego, Trujillo.*
- Spence, J. T. (1992). Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results.

## **Anexos**

### **CUESTIONARIO DE INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA (SWING)**

A continuación encontrará una serie de situaciones acerca de cómo se relacionan los ámbitos laboral y

personal. Por favor, indique con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante los últimos seis meses. Marque con una cruz la casilla que mejor describa su opinión según la siguiente escala de respuesta:

0	1	2	3
Nunca	A veces	A menudo	Siempre

	0	1	2	3
1. Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador				
2. Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estás constantemente pensando en tu trabajo				
3. Tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales				
4. Tu horario de trabajo hace que resulte complicado para ti atender a tus obligaciones domésticas				
5. No tienes energía suficiente para realizar actividades de ocio con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo				
6. Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus hobbies				
7. Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa				
8. Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/amigos				
9. La situación en casa te hace estar tan irritable que descargas tu frustración en tus compañeros de trabajo				
10. Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo porque estás preocupado por asuntos domésticos				
11. Los problemas con tu pareja/familia/amigos afectan a tu rendimiento laboral				
12. Los problemas que tienes con tu pareja/familia/amigos hacen que no tengas ganas de trabajar				
13. Después de un día o una semana de trabajo agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos				
14. Desempeñas mejor tus obligaciones domésticas gracias a habilidades que has aprendido en tu trabajo				
15. Cumples debidamente con tus responsabilidades en casa porque en tu trabajo has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas				
16. El tener que organizar tu tiempo en el trabajo ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en casa				
17. Eres capaz de interactuar mejor con tu pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que has aprendido en el trabajo				
18. Después de pasar un fin de semana divertido con tu pareja/familia/amigos, tu trabajo te resulta más agradable				
19. Te tomas las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debes hacer lo mismo				
20. Cumples debidamente con tus responsabilidades laborales porque en casa has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas				

21. El tener que organizar tu tiempo en casa ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en el trabajo				
22. Tienes más autoconfianza en el trabajo porque tu vida en casa está bien organizada				

### UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE - UWES 9

A continuación encontrará unas afirmaciones, le solicitamos que las lea detenidamente y conteste cada una señalando con una X la opción que más se ajusta a su percepción.

	ENUNCIADO	nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.							
3	Estoy Entusiasmado con mi trabajo							
4	Mi trabajo me inspira.							
5	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.							
6	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo							
7	Estoy orgulloso del trabajo que hago							
8	Estoy inmerso en mi trabajo							
9	Me "dejo llevar" por mi trabajo.							

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACION

La Universidad de Manizales a través de su programa de Especialización en Gerencia del Talento está adelantando la Investigación **INTERACCION TRABAJO FAMILIA Y ENGAGEMENT EN UNA MUESTRA MULTIOCCUPACIONAL**. Le solicitamos a Usted que participe en esta

Investigación respondiendo a unos cuestionarios que indagan acerca de su opinión sobre diferentes aspectos; esto tomara aproximadamente 25 minutos de su tiempo.

Es importante que tenga en cuenta que los Cuestionarios no son un *examen* de respuestas *buenas o malas, correctas o erróneas*, sino una de las herramientas de esta investigación orientada, en último término, a posibilitar la formulación de propuestas de mejoramiento que fortalezcan la calidad de vida laboral y la promoción de organizaciones saludables. **Todos los puntos de vista expresados serán relevantes.**

Su participación en este estudio es estrictamente voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. El equipo de investigación suministrara a la empresa estadísticas generales de los hallazgos del Estudio, garantizando la confidencialidad de la información individual aportada por los trabajadores que participan en él.

**Le agradecemos de antemano su disposición a responder los cuestionarios, el tiempo y la atención que le va a dedicar y la valiosa información que nos va a proporcionar. Por favor, responda todas las preguntas.**

-----  
He entendido el objetivo de la Investigación que se está realizando y consiento responder los Cuestionarios.

Nombre del Trabajador: \_\_\_\_\_  
Firma del Trabajador: \_\_\_\_\_  
CC: \_\_\_\_\_  
Ciudad y Fecha: \_\_\_\_\_

Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID): 

--

### FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escribala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

3. Año de nacimiento:

<input type="text"/>
----------------------

4. Estado civil:

Soltero (a)	<input type="checkbox"/>
Casado (a)	<input type="checkbox"/>
Unión libre	<input type="checkbox"/>
Separado (a)	<input type="checkbox"/>
Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>
Viudo (a)	<input type="checkbox"/>
Sacerdote / Monja	<input type="checkbox"/>

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)



Ministerio de la Protección Social  
Instituto de Cuentas



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

--

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja

--

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>
Término indefinido	<input type="checkbox"/>
Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>
Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>
No sé	<input type="checkbox"/>

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día
-------------------------------

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**