

**EL CLIMA LABORAL Y LA INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA EN EL INPEC
DEL MUNICIPIO DE CALARCÁ - QUINDÍO**

Trabajo de grado Especialización Gerencia del Talento Humano

Dr. Jairo Zuluaga Soto

Dra. Carmenza Gallego Giraldo

Dra. Marleny Cardona Acevedo

Paola Andrea Páez Valdez

Olga Lucia Ríos Gaitán

Jessica Torres Arias

Universidad de Manizales

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Manizales, Caldas

2019



**UNIVERSIDAD DE
MANIZALES**

**EL CLIMA LABORAL Y LA INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA EN EL INPEC
DEL MUNICIPIO DE CALARCÁ - QUINDÍO**

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
3.	MARCO INSTITUCIONAL	9
3.1	MISIÓN.....	11
3.2	VISIÓN	12
3.3	VALORES INSTITUCIONALES	12
3.4	OBJETIVOS INSTITUCIONALES	12
3.5	ESTRUCTURA OCUPACIONAL (áreas, procesos, cargos, organigrama, etc).....	13
4	ANTECEDENTES	16
5	JUSTIFICACIÓN	28
6	OBJETIVOS	30
7	MARCO TEÓRICO.....	31
7.1	EL TRABAJO	32
7.2	LA FAMILIA	36
7.3	INTERACCIÓN TRABAJO - FAMILIA	40

7.4	CLIMA LABORAL	45
8	METODOLOGÍA	75
9	DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	80
10	DISCUSIÓN.....	91
11	CONCLUSIONES	107
12	RECOMENDACIONES	110
13	PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN EL INPEC DEL MUNICIPIO DE CALARCÁ QUINDÍO	111
13.1	INTRODUCCIÓN	111
13.2	OBJETIVO	112
13.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	112
13.4	JUSTIFICACIÓN	112
13.5	DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN	115
13.6	PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	117
13.7	PRESUPUESTO.....	120
14	BIBLIOGRAFÍA.....	121

1. INTRODUCCIÓN

Para la realización de la presente investigación se enmarco un interés por parte de las autoras en indagar el clima laboral y la interacción trabajo – familia en el INPEC del municipio de Calarcá - Quindío, desde un enfoque de talento humano, al realizar la revisión de antecedentes para conocer el estado actual de las variables a trabajar se encontraron algunos vacíos con respecto a la relación entre el clima laboral y la interacción trabajo-familia, cabe aclarar que fueron pocos los estudios o artículos encontrados sobre este tema especialmente en el departamento del Quindío.

Para dicha investigación se tuvo en cuenta el clima laboral, este visto desde la perspectiva del talento humano se refiere al ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones de la estructura organizacional y el proceso de interacción social Méndez Álvarez, (2006).

La interacción trabajo familia se tomó desde la perspectiva teórica de Jiménez y Moyano (2008) teniendo en cuenta dos perspectivas, la primera la falta de conflicto o la interferencia existente entre el trabajo y los roles familiares en donde se hace referencia que este tipo de conflictos o dominios familiares se interconectan y mutuamente puede llegar a producir incompatibilidad entre trabajo y familia y la segunda cómo el trabajo puede enriquecer la vida familiar y este logra establecer un equilibrio donde todas las experiencias y habilidades u oportunidades desarrolladas por uno de los dominios ya sea laboral o familiar logra transferir de

manera positiva o ser reforzante para el otro dominio, de tal manera se da un equilibrio entre trabajo familia.

Una vez mencionadas las variables anteriores, se decidió realizar la presente investigación, con el objetivo de Analizar la relación entre el clima laboral y la interacción trabajo-familia en el INPEC en el municipio de Calarcá – Quindío teniendo un enfoque cuantitativo, además se aplicó el cuestionario de interacción trabajo-familia (SWING) y el Instrumento de evaluación clima organizacional (DAFP) teniendo en cuenta una población total de 55 personas.

Una vez analizados los resultados obtenidos de describir la relación entre la interacción trabajo-familia y el clima laboral en el INPEC en el municipio de Calarcá - Quindío a través del análisis estadístico de la correlación entre ambas categorías, es decir clima laboral y la relación trabajo-familia, el cual se realizó con el análisis del coeficiente de correlación de Pearson donde se evidenció que entre las variables estudiadas no existe grado de significancia en la relación de estas variables por los funcionarios del INPEC

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cada ser humano tiene como expectativa en la vida mantener una relación familiar y una actividad laboral como un estado natural en su desarrollo evolutivo, buscando satisfacer todas sus necesidades; sin embargo, una de las realidades más complicadas que se viven dentro de cada familia es la relación directa que tiene el ser humano con el trabajo, la cual se ha visto afectada históricamente tanto positiva como negativamente. Es así como desde comienzos de la era

industrial, debido a las extensas jornadas laborales y al aumento de las funciones del trabajador con el propósito de incrementar la productividad, convirtiéndose en la meta principal de todas las organizaciones y dejando de lado la demanda de la familia hacia el ser humano, lo que afecta el bienestar familiar, hecho de suma importancia, ya que la familia es el vínculo esencial de la sociedad.

Así mismo, desde que se incorporó la mujer al trabajo empresarial, trajo consigo cambios notorios en la estructura de la familia; disminución de hijos, doble rol, entre otros, cambiando las formas de crianza, educación y cuidado de los hijos. Del mismo modo ya son menos los jóvenes que quieren conformar un hogar, por ende se ha disminuido la cantidad de matrimonios y cambiado las formas de relación conyugal por la independencia económica que han logrado las mujeres.

Desde que la mujer entró a la vida laboral las tareas del hogar ya no solamente son realizadas por las mujeres sino que se involucran todos los integrantes del hogar especialmente el esposo. Esto quiere decir que hoy en día no solo hombres y mujeres están enfocados en un solo rol, ya sea en el trabajo o en el hogar, por el contrario se comparten los roles y no se logra desarrollar plenamente o satisfactoriamente cada actividad, ya sea en el trabajo o en el hogar, por la exigencia múltiple de roles no solo laborales y domésticos, sino además, otros roles sociales, considerándose importante el desempeño adecuado en la realización de cada uno.

En el desarrollo de la gestión humana, se toman en cuenta los aspectos relativos a la calidad de vida laboral, tales como la cultura organizacional, el clima laboral, los riesgos

psicosociales buscando generar estrategias adecuadas con el fin de dar integralidad a la vida de los seres humanos como parte del rol social de la organización como es el caso de la conciliación trabajo familia.

Estos aspectos son de suma importancia para el desarrollo de la organización y de la misma familia, ya que el impacto es de doble dirección por las afectaciones que reciben la familia y el trabajo derivadas de los conflictos que surgen por la interacción de sus miembros en ambas instituciones. Es por esto que dentro de su responsabilidad social y proyección social, las organizaciones deben procurar mantener un adecuado clima laboral o buen ambiente laboral que impacte positivamente la vida personal y familiar de sus trabajadores, para que a su vez, una adecuada vivencia familiar genera estados de satisfacción, motivación y productividad en las personas que impacte también positivamente la organización.

La mayor preocupación de las organizaciones es el cumplimiento de los objetivos misionales para lo que se requiere que el trabajador sea un ser productivo, por tanto se considera importante tener un conocimiento y estrategias que busquen dar solución a las necesidades tanto sociales, laborales y psicológicas de los trabajadores, como a la adecuada prestación del servicio, por lo anterior, es fundamental tratar de manera interdisciplinaria estos temas que se presentan en la organizaciones respecto a la calidad de vida laboral.

Sin embargo, propio de la interacción humana en las organizaciones y de aspectos organizativos del trabajo, relativos a estructuras, formas de operación, de liderazgo, de comunicación, etc., surgen situaciones de conflicto que afectan de manera significativa el clima

laboral y las familias de los trabajadores, de la misma manera los conflictos familiares afectan el clima y la productividad organizacional.

Tal es el caso de los establecimientos penitenciarios carcelarios donde se evidencian algunas problemáticas derivadas de la cultura organizacional por el tipo de trabajo realizado, ya que los empleados se ven sometidos a factores de riesgo debido a las largas jornadas de trabajo, problemas en la interacción personal, la convivencia, la comunicación y el trato y de actitudes negativas derivadas del desempeño de su rol y de la interacción con reclusos privados de la libertad.

En este caso, es probable que el grupo de trabajo del INPEC, por los motivos expuestos, se vea afectado positiva o negativamente en las esferas personal, familiar, social y laboral por la incidencia de los factores de riesgo laboral, la percepción del clima laboral difícil y situaciones familiares que afectan y a la vez se ven afectadas por la interacción de estos factores.

Luego de realizar la revisión literaria y teniendo en cuenta algunas investigaciones que se han realizado con relación al talento humano, se llegó a la conclusión que existen vacíos con respecto a la relación entre clima laboral y la interacción trabajo-familia, especialmente cuando se trata de dos variables con características diferentes, además de esto, en Colombia en el contexto local y regional son pocos los artículos encontrados con respecto al tema, lo que impulsa a las investigadoras a trabajar en el tema de la interacción trabajo familia, la cual ha tenido un incremento significativo en la organización tanto a nivel mundial como nacional; para ello se formuló la siguiente pregunta investigativa:

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la interacción Trabajo-Familia en INPEC (Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario) en el municipio de Calarcá – Quindío

3. MARCO INSTITUCIONAL

Para comprender de manera más amplia la investigación presente, es importante mencionar las características y los conflictos que se presentan dentro de la Institución Nacional Penitenciario Carcelario del municipio de Calarcá - Quindío (INPEC Calarcá Quindío). El marco institucional se inicia con una breve descripción histórica del sistema penitenciario y carcelario de Colombia. Este se remonta desde el siglo XV en la época de los aborígenes donde comunidades como los chibchas mostraban la legislación civil y penal donde se daban castigos fuertes como la pena de muerte para los homicidas, vergüenza pública a cobardes, tortura a ladrones y no era frecuente la privación de libertad.

Posterior a ello en la época de la conquista se impusieron reglas y leyes para los delitos, guarda de presos, penas donde el lugar de reclusión era un sitio previo al castigo para los españoles, pero los nativos no tenían libertad por su carácter de vasallo. Luego en la época de la Colonia se aplicaba confiscación, prisión y multa con medidas como abjuración, represión, suspensión de órdenes y penitencias donde usaban las mazmorras, presidios de Cartagena y Tunja; las cárceles de la Real Cárcel, la Cárcel del Divorcio, la de Zipaquirá y la de Santafé (Colegio de Nuestra Señora del Rosario), entre otras.

En la época de la Independencia con el objeto de contribuir al estado-nación se importan modelos penitenciarios franceses y españoles, la ley 65 de 1993, Artículo 15, El Sistema Nacional Penitenciario y Carcelario está integrado por el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, como establecimiento público adscrito al "Ministerio de Justicia y del Derecho" con personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa; por todos los centros de reclusión que funcionan en el país, por la Escuela Penitenciaria Nacional y por los demás organismos adscritos o vinculados al cumplimiento de sus fines.

Es de anotar que la presenta investigación se llevará a cabo en el Establecimiento Penitenciario de Calarcá por lo que es necesario conocer la reseña histórica del mismo, el establecimiento está ubicado en el Departamento del Quindío, denominado como Establecimiento del orden Nacional, está clasificado para Mediana Seguridad y Carcelario, lo cual permite identificar una población que en promedio el 90% corresponde a condenados y el restante 10% a Sindicados, con una capacidad que se define para 916 privados de la libertad.

La construcción más antigua, la cual comprende cuatro pabellones, fue realizada por el ingeniero Juan Martín Bernal en el periodo comprendido entre 1.963 a 1.965, siendo Director General de Prisiones, en ese entonces, el Mayor Bernardo Echeverry Ossa en vigencia de la Ley 1817 de 1.963 y se dio inicio a labores en el año 1.964 con la dirección del Señor Libardo González Ocampo. Hacia el año 1995 se terminó la construcción del Patio Quinto con una capacidad de 160 internos en cuatro pasillos. En Junio del año 2005 se inició la construcción del patio 6º y se culminó en enero del año 2006, el cual se inauguró el 23 de Abril del mismo año y se dio inicio a su funcionamiento con una capacidad de 354 internos en tres pisos. En la actualidad en el Patio Quinto se está realizando una ampliación que permitirá generar 64 cupos adicionales; esta obra será entregada finalizando el mes de Diciembre de 2017, dando una

capacidad total de 980 internos, ampliando de esta manera las instalaciones del establecimiento. El EPMSC Calarcá se encuentra ubicado en la zona sur del municipio de Calarcá, con un área construida de 6000 mts² aproximadamente, en un sector perimetral de la ciudad, sobre la vía que de Calarcá conduce al Departamento del Valle.

Arteaga, I., & Danilo, J. (2017) plantea que en el ámbito laboral penitenciario el personal uniformado debe sortear continuas dificultades que otras labores de alto riesgo no presentan, en consecuencia, durante sus labores diarias es necesario que el funcionario genere estrategias para relacionarse en la convivencia laboral con las Personas Privadas de la Libertad, pero al mismo tiempo no puede incurrir en trasgresión de las normas carcelarias, además de evitar generar patrones que puedan revestir peligro para su labor profesional e integridad. así mismo plantea que existe imposición de jornadas laborales no constituidas bajo los parámetros legales que establece la secretaría de trabajo, lo que evidencia aspectos poco analizados en la labor penitenciaria, un proceso indirecto de encarcelamiento, encierro y aislamiento que conlleva graves incidencias en la vida social, familiar, personal y emocional, afectando su desempeño laboral, salud mental y en casos extremos la psiquis, lo cual constituye un riesgo laboral.

3.1 MISIÓN

Contribuimos al desarrollo y la re-significación de las potencialidades de las personas privadas de libertad, a través de los servicios de tratamiento penitenciario, la atención básica y seguridad, cimentados en el respeto de los derechos humanos, el fomento de la gestión ética y transparente.

3.2 VISIÓN

El INPEC será reconocido por su contribución a la justicia, mediante la prestación de los servicios de seguridad penitenciaria y carcelaria, atención básica, resocialización y rehabilitación de la población reclusa, soportada en una gestión efectiva, innovadora y transparente e integrada por un talento humano competente y comprometido con el país y la sociedad.

3.3 VALORES INSTITUCIONALES

- 1. DIGNIDAD HUMANA**
- 2. LEALTAD**
- 3. TRANSPARENCIA**
- 4. COMPROMISO INSTITUCIONAL**
- 5. SOLIDARIDAD**

3.4 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

1. Lograr un nivel de satisfacción de los clientes, prestando adecuadamente los servicios enmarcados dentro del Plan de Acción vigente del INPEC, bajo el marco de los Derechos Humanos y la inviolabilidad de los Derechos Humanos.
2. Promover la participación de todos los servidores públicos del INPEC, en los procesos del sistema de calidad.
3. Plantear mecanismos de formación, capacitación e instrucción necesarios para mejorar la competencia de los servidores públicos al servicio del INPEC.

4. Mantener una cultura basada en la filosofía de la prevención de riesgos a través de la identificación de causas.
5. Promover la cultura de Autocontrol, autorregulación y autogestión, efectuando seguimientos periódicos a través de auditorías internas de calidad y revisiones gerenciales.
6. Mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad.

3.5 ESTRUCTURA OCUPACIONAL (áreas, procesos, cargos, organigrama, etc)

El manual de funciones del INPEC, resolución No 000571 del 01 de marzo de 2013, establece las áreas del instituto y sus funciones:

Las áreas que componen el INPEC de Calarcá son: Dirección y Subdirección quienes lideran la efectiva implementación de los planes, programas, proyectos y actividades relacionadas con la gestión y administración del establecimiento, Comando de vigilancia quien vela por la seguridad y los servicios de vigilancia en el establecimiento, Talento Humano quien es la responsable de planear y gestionar el modelo de gestión del talento humano bajo criterios de meritocracia y velar por que se cumplan todos los programas de bienestar para los funcionarios, Jurídica es el área encargada de asesorar y asistir con efectividad la función jurídica del establecimiento, con el fin de prevenir el daño antijurídico y realizar todos los trámites ante los juzgados relacionados con los privados de la libertad, Atención y tratamiento vela por la ejecución de los proyectos y programas de atención Básica de la población privada de la libertad y el tratamiento penitenciario de la población condenada atendiendo al respeto de los derechos fundamentales y con miras a lograr el fin resocializador de la pena, es de anotar que el esta área

es la más grande pues está relacionada con la misión del INPEC y de la cual se desprenden una subáreas que son vitales para el bienestar de los privados de la libertad las cuales son, Psicosocial, educación cultura y recreación,, salud y actividades productivas , así mismo el área de planeación tiene la función de asesorar al establecimiento en el cumplimiento de la metas del plan de acción y todo lo relacionado con la dirección estratégica, Área de Pagaduría y financiera quienes se encarga de administrar todos los recursos y garantizar el equilibrio económico y financiero.

Así mismo la resolución antes mencionada define las competencias laborales y comportamentales que debe tener cada servidor público. Las competencias comunes para los diferentes empleos de los servidores del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC a que se refiere el presente manual específico de funciones y de competencias laborales serán las siguientes:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas. • Asume la responsabilidad por sus resultados. • Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. • Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
Orientación al usuario y al ciudadano	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de	<ul style="list-style-type: none"> • Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos

	<p>los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.</p>	<p>en general.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios. • Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad. • Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas. • Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.
<p>Transparencia</p>	<p>Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. • Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. • Demuestra imparcialidad en sus decisiones. • Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. • Utiliza los recursos de la entidad para el Desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
<p>Compromiso con la Organización</p>	<p>Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. • Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. • Apoya a la organización en situaciones difíciles. • Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

4 ANTECEDENTES

En la presente investigación, se ha considerado relacionar el clima laboral con la interacción trabajo-familia, ya que este es un supuesto que ha cobrado relevancia en estos últimos tiempos en el contexto social y empresarial. Si se tiene en cuenta el cambio económico y social sufrido en las últimas décadas, se puede observar la variación de la asignación de roles a cada género, de tal forma, que antes el hombre tenía asignado el área del trabajo y la mujer la del hogar. Pero ahora, ambos géneros trabajan y, a su vez, cuidan a la familia. Esto, produce la problemática de la afección de un campo en el otro.

Por lo cual, para una persona será difícil separar su vida laboral de la familiar o personal, porque estas están interconectadas. La mayoría de las veces se llevan los problemas a casa e influye en la familia o se tiene problemas familiares que dificultan el desempeño laboral. Tanto así que si existe un conflicto en el trabajo por la familia o viceversa afectan a la satisfacción del trabajador/a.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente es de suma importancia hacer una breve contextualización de la situación empresarial, de acuerdo a un estudio realizado por Idrovo citado en Molina (2012) se encontró que en la población femenina colombiana el 42,13% se encuentra actualmente laborando, teniendo en cuenta que el 51% de la población del país está constituido por mujeres y en las últimas décadas el 30.9% de los hogares se han incrementado la jefatura femenina.

Por lo tanto se ha evidenciado que en Colombia tanto el contexto familiar como el laboral se ha ido transformando y cambiando debido a la vinculación laboral femenina lo que hace que de una u otra forma se presenten conflictos o tensiones generadas en el trabajo, el clima dentro del trabajo o la familia siendo más notorias, sin embargo las tensiones o problemáticas que se presentan en este ámbito tanto en hombres como mujeres no siempre son las mismas en el interior de cada esfera, es decir, en todos los contextos sociodemográficos se logra encontrar de manera más clara que todas las personas en la vida cotidiana tienen un conflicto entre la relación existente trabajo-familia donde no se evidencia sólo en aquellas mujeres que trabajan fuera del hogar sino también en los hombres quienes hoy en día están siendo comprometidos con diferentes tareas del hogar. Molina (2012)

De acuerdo a lo anterior se encontró una investigación realizada por Yissi, Villagrán (2012) la cual tiene como título *Mujer trabajo y familia: tensiones, rupturas y continuidades en sectores rurales de Chile Central* donde se hace referencia a la incorporación de la mujer rural al mercado laboral y los efectos que esto causa en las diferentes estructuras y dinámicas familiares donde se tuvo en cuenta que la incorporación de la mujer en la vida laboral crea nuevas percepciones sobre los roles de género al interior de cada familia y en la sociedad, donde se constituye la construcción de la negociación de arreglos familiares siendo estos más igualitarios. En este estudio se logró concluir que al realizar un trabajo remunerado por parte de las mujeres se involucran mayores niveles de autonomía económica, nuevas redes sociales asociadas a la modernidad que de cierta manera logra desnaturalizar las relaciones de género tradicionales, estos autores hacen referencia que la mujer trabajadora en los sectores rurales están rodeadas de mitos ya que existe descuido familiar, en el hogar con el esposo e hijos y el de la reputación en la

comunidad, puesto que estas mujeres viven una nueva actividad productiva que constantemente genera tensión en ellas, sin embargo se produce mayor respeto a sí mismas y la percepción anterior y actual al tener ya responsabilidades laborales y públicas al igual que la responsabilidad familiar que implica responder al mismo tiempo por su hogar.

Por lo tanto se encuentra una fuerte influencia en la relación del trabajo-familia desde el momento en que se incluyó a la mujer en la vida laboral como se pudo evidenciar en las investigaciones mencionadas anteriormente. Por otro lado Aguirre (2006) en su investigación titulada *Influencias de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo* nos muestra la importancia de analizar el papel que juegan las variables laborales como lo son la satisfacción laboral, la flexibilidad de los horarios, el número de horas trabajadas a la semana y las horas extras (si son bien remuneradas), también tuvo en cuenta el ausentismo, la autonomía de los trabajadores, el rendimiento y cómo influye esto en la relación trabajo-familia, debido a esto estudió una variable de tipo personal, en este caso fue la satisfacción vital, para ello participaron 34 hombres y 33 mujeres donde el requerimiento era ser papá o mamá, tener pareja y un trabajo remunerado. Aguirre se enfocó en la relación trabajo familia con las variables mencionadas anteriormente y de acuerdo a sus resultados obtenidos concluyó que en las actitudes hacia el trabajo se evidencia la mayor afectación, ya que a medida que aumenta el conflicto entre trabajo-familia se disminuye la satisfacción laboral, del mismo modo las personas que experimentan pasar más tiempo en el trabajo, perciben éste de manera negativa, ya que el tiempo que están demás en el trabajo les imposibilita hacer más actividades en su hogar, por tanto se disminuye notablemente el grado de satisfacción en el trabajo.

De igual manera en este estudio se encontró que la mayoría de los conflictos entre la relación trabajo-familia es el número de horas trabajadas a la semana, ya que las jornadas laborales demasiado extensas impide que el individuo se incorpore o se implique en algunas actividades que se deben realizar en el hogar, tales como las tareas domésticas, la crianza de los hijos, entre otras, además de que se disminuyen la calidad de tiempo dedicado a la familia, el trabajador probablemente llegará agotado a casa lo que conlleva a diferentes dificultades en las dinámicas familiares, lo que nos indica que al no tener un manejo adecuado de estas variables dentro de una organización se logra afectar directamente a los individuos tanto en su vida laboral como familiar.

Ramírez; Guerra (2012) coinciden con los estudios expuestos anteriormente donde menciona que el principal conflicto en la relación trabajo-familia se basa en el tiempo; donde el tiempo excesivo dedicado y demandado por el trabajo y la sobrecarga de las funciones, las horas extras y las irregularidades que produce el trabajo y la inflexibilidad son los principales factores que afectan esta relación con la familia y el clima laboral dentro de la misma organización con respecto a las relaciones interpersonales. Por otra parte en la familia también se logra evidenciar que se presentan conflictos por la gran exigencia de roles y de tiempo que demanda las actividades familiares, el matrimonio, el hecho de ser padre o madre, la crianza de los hijos, la estructura familiar, el nivel educativo también afectan del mismo modo de manera directa los roles que se desempeñan por fuera del hogar.

Por su parte los investigadores Greenhaus y Beutell (1985) tienen la noción del conflicto trabajo-familia definido como una forma de conflicto de rol, en el que las presiones que resultan

del trabajo y las presiones familiares son mutuamente incompatibles en algún aspecto. Otra definición la plantea Frome (2003), quien denomina estos términos como interferencia trabajo-familia. Aunque ambos se usaban como sinónimos; Carlson y Grzywacz (2008) los diferencian explicando que el conflicto se centra en presiones incompatibles y la interferencia en la respuesta conductual de la persona ante dichas presiones. Frome, Russell y Cooper (1992) creen que trabajo y familia provocan un conflicto pero que se puede producir en ambos sentidos.

Por ello se pueden distinguir dos tipos de conflictos, dependiendo de qué variable es la que predomina, conflicto trabajo-familia, cuando la jornada de trabajo o las tareas que ello conforma provocan un conflicto con las responsabilidades familiares del trabajador/a, y el conflicto familia-trabajo, es lo contrario al anterior, es decir, las cargas familiares dificultan realizar bien su trabajo. Según posteriores investigaciones el impacto del trabajo en la vida familiar es mayor que la familiar en el empleo.

Por otra parte encontramos a Pérez (2011) con su investigación en el contexto nacional la cual es denominada *La relación trabajo - estrés laboral en los colombianos* donde se descubre que el estrés laboral es uno de los principales síntomas a los que se enfrentan en el mundo; alrededor del 35% de los trabajadores y que el 50% y 60% de las bajas laborales de trabajadores están relacionadas con el estrés laboral, estos resultados no solo presentan sufrimiento del ser humano en la vida laboral sino también algunos prejuicios económicos.

En esta investigación se logró evidenciar algunos factores psicosociales que afectan a los trabajadores generando estrés, cansancio y fatiga al tener que llevar un ritmo apresurado en las

actividades laborales para no afectar las entregas de la producción de la empresa, sin embargo cabe aclarar que en los diferentes ámbitos del desarrollo del ser humano generan estrés, pero la actividad laboral es una de las más representativas específicamente cuando los individuos no se sienten capaces de responder con las demandas requeridas, debido a ello, Pérez concluyó que en las organizaciones se deben tomar medidas para prevenir y manejar el estrés utilizando diferentes metodologías en el ritmo de trabajo y el desarrollo del mismo, con el fin de evitar patologías o graves consecuencias como manifestación del estrés y así mismo evitar alteraciones laborales, sociales y familiares. Por tanto menciona que es indispensable realizar estudios con respecto al estrés y buscar las herramientas necesarias para diagnosticar, prevenir y tratar sus causas y consecuencias.

En otra investigación realizada por Otálora (2007) la cual se titula *La relación existente trabajo-familia y el estrés individual y el estrés individual en dos organizaciones colombianas* quien trabajó con 450 empleados de cajas de compensación familiar en Bogotá, teniendo en cuenta algunas variables como la sobrecarga de trabajo, las responsabilidades familiares (en las responsabilidades paternas, compromiso con la pareja y cuidado con niños y adultos mayores) la variable de conflicto trabajo - familia, estrés, entre otras, pudo concluir que las familias colombianas, de acuerdo a su composición y a sus valores, se recomienda en primera instancia realizar apoyo a la familia como una variable moderadora en la relación que existe en el incumplimiento de las responsabilidades familiares y el conflicto trabajo-familia y el conflicto trabajo-familia y el estrés.

Del mismo modo en una investigación realizada en Cali por Álvarez, Gómez (2011) *Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo* se tenía como objetivo constituir algunos indicadores del conflicto entre el trabajo-familia teniendo en cuenta el rol desempeñados y las implicaciones sociales de estas mujeres, donde se encontró que la sobrecarga del rol tanto familiar como laboral afecta directamente a estas mujeres generando mayor conflicto entre el trabajo-familia, estando más afectada por la sobrecarga laboral, los tipos de contratación, las largas jornadas de trabajo, donde se presentan cambios de estado de ánimo, implicaciones en la parte psicosocial, cansancio físico. En este estudio se concluyó que con el solo hecho de que la mujer se haya incorporado en la vida laboral se ve afectada la estructura familiar por tanto se sugiere brindar estrategias organizacionales adecuadas con el fin de permitir la conciliación la relación del trabajo-familia.

En otro estudio realizado por Giraldo, Gutiérrez (2016) *llamado 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* a nivel regional, que tuvo como objetivo describir la interacción negativa y positiva de trabajo - familia del personal operativo e identificar los estados negativos y positivos de la salud física y mental al igual que la emocional, allí se concluyó que el trabajo la salud y la familia son factores indispensables y claves con respecto a la calidad de vida de los colaboradores de esa organización ya que la empresa gestiona humanamente los procesos que afectan al trabajador para que ellos interactúen adecuadamente en ambos roles proporcionando estados positivos que permiten que los trabajadores tengan mejor balance y equilibrio de estos factores.

Muchos autores hablan de la relación positiva entre trabajo y familia, como Greenhaus y Powell (2006) que hablan del enriquecimiento de Trabajo-familia, consistente en que al realizar un rol, crea unas experiencias que ayudan a mejorar la calidad de vida al realizar otros roles. De tal manera que si se es organizado en la casa lo trasladas a tu trabajo y viceversa, o si eres paciente con tus hijos/as o pareja lo serás con tus compañeros/as de trabajo o clientes/as.

Siguiendo esta línea de investigación, también aparece el concepto de facilitación Trabajo-familia de Wyne, Grzywacz, Carlson y Kacmar (2007), se define como la implicación en un dominio que puede ser la familia o el trabajo y produce mejoras en el otro dominio. De tal manera que si siente afecto por parte de su familia, le provocará realizar mejor su trabajo, o si en su trabajo se siente valorado y con apoyo, con su familia/amigos/as/pareja tendrá un mayor bienestar.

Para medir este constructo muchos autores lo han realizado con diferentes ítems haciendo referencia a distintos conceptos. Por ejemplo, Carlson, Kacmar y William (2000) diferencian entre conflicto Trabajo-familia, con afirmaciones que hacen referencia a si el trabajo absorbe la mayoría del tiempo del trabajador/ra, y siente que no le dedica la atención suficiente a su familia, por tanto, le generan sentimientos negativos, y conflicto Familia-trabajo, en el que las cuestiones se basan en si la familia le genera tanta ansiedad o tensión que dificultan su trabajo. Martínez et al. (2001) no diferencia estas dos dimensiones de trabajo y familia sino que simplemente habla de Conflicto interno en el cual un ejemplo de ítem hace referencia a que las demandas provenientes del trabajo no le permiten al trabajador/a desconectarse de él cuándo está en su casa.

Por otra parte encontramos la investigación *Calidad de vida laboral* realizada por González, P; Gracia, F; Peiró, J (1996). Esta investigación se asimila a las mencionadas anteriormente y hace referencia a que el trabajo, la familia y el tiempo libre son las esferas de la vida a las cuales el ser humano dedica el 100% de su tiempo, teniendo en cuenta que en cada esfera el individuo desarrolla roles totalmente diferentes ya sea como padre, esposo, trabajador o amigo y cada uno de estos roles es la combinación y la secuencia que cada ser humano tiene durante el ciclo vital.

Sin embargo en la misma investigación González, P; Peiró, J; Bravo, J mencionan que las personas siempre tienen la esperanza que en las actividades laborales que realizan le permita a cada individuo desarrollar las habilidades y competencias que se han ido adquiriendo a lo largo de la vida y de la formación académica, donde todo empleado se sienta satisfecho con las actividad que realiza a diario, a pesar que esta es una investigación antigua se tuvo en cuenta que ya los autores hacen especial referencia en la preocupación por mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y todas las experiencias que se adquieren, teniendo en cuenta que al mejorar la calidad de vida laboral se logra obtener dentro de cada organización un clima laboral sano, donde todos los integrantes de la empresa se encuentren satisfechos tanto con las relaciones interpersonales como la realización de actividades laborales.

De acuerdo a todos los estudios realizados se logra evidenciar en sus resultados que la carga laboral, la presión en el trabajo, todas las responsabilidades familiares y la interferencia del trabajo con la familia, afecta uno de los dos roles impidiendo del mismo modo que se realicen adecuadamente.

Es supremamente importante aclarar la estrecha relación de las investigaciones realizadas con respecto al clima laboral con la interacción del trabajo y la familia, cabe mencionar que la variable de clima laboral ha sido en su mayoría de los casos estudiada de manera independiente o sólo en relación con la organización dejando a un lado la importancia de la familia en la incidencia de los cambios del clima laboral dentro de una empresa. Es de vital importancia mencionar que las investigaciones realizadas tanto en Colombia como a nivel regional han sido muy pocas con respecto a la inclusión del clima laboral con la relación trabajo familia.

Sin embargo se lograron evidenciar investigaciones donde se tiene en cuenta esta variable por separado, para ello se tendrá en cuenta en primera instancia que el clima laboral u organizacional es el ambiente propio dentro de una organización, el cual es producido o provocado por los mismos integrantes de la empresa y es percibido por cada individuo de acuerdo a cada una de las condiciones e interacciones sociales, así mismo, el clima laboral también es derivado de la estructura de la organización que se expresa por los objetivos, motivación, toma de decisiones, relaciones interpersonales, liderazgo, cooperación, entre otras, la cuales orientan a la percepción, actitud y el grado de participación, el cual es procedente del comportamiento y la satisfacción laboral, según Méndez y Álvarez citado en García, M; Ibarro, G, (2006).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se debe tener en cuenta que el clima organizacional varía entre las organizaciones, por ello es importante saber la percepción del trabajador ya que esta puede ser diferente con relación al comportamiento determinado en la organización, por consiguiente es primordial que la empresa busque permanentemente la mejora de cada uno de los procesos o las estrategias del sistema de producción o en las relaciones

interpersonales, ya que el clima que se presenta en cada organización depende en su mayor parte de los procesos o estrategias manejadas por toda la organización.

De acuerdo algunas investigaciones encontradas como *calidad de vida y trabajo, algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina* realizada por ECIMED (2006) Hizo referencia a cada trabajador como un ser biopsicosocial que vive en intercambio con el ambiente las 24 horas del día donde tiene jornadas laborales de 8 horas aproximadamente por lo que 16 horas son compartidas con su familia, es por tal razón la importancia que cada individuo se vea de manera integral en la familia y la organización como un elemento fundamental en el medio ambiente, por lo tanto en el ambiente laboral el trabajador realiza las actividades de acuerdo al objetivo de cada trabajo asignado y a los instrumentos de producción, los elementos del medio físico o natural que interviene de manera directa en el proceso del producto, teniendo en cuenta que de la misma forma todas estas incomodidades o riesgos físicos también afectan el clima laboral dentro de la organización.

Por otra parte la investigación de Govea (2012) titulada *importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad* donde señala que el clima laboral dentro de una organización se encuentra ligada con el comportamiento de cada trabajador y de acuerdo a las conductas y los resultados de estos comportamientos se dan el resultado del desempeño laboral, por lo tanto en la presente investigación se evaluaron variables psicológicas, culturales, aptitudes, expectativas y la relación de la satisfacción de los empleados y la competitividad de los mismo, se concluyó sobre la importancia de un clima laboral adecuado o satisfecho ya que este permite solucionar los inconvenientes presentes y así se logra que cada empleado se sienta

satisfecho y tenga mayor desempeño realizando cada actividad con calidad, esto ayuda además a tener mayor competitividad laboral disminuyendo el ausentismo, la rotación de personal y cada individuo toma mayor sentido de pertenencia con la empresa al verse involucrado también con la toma de decisiones de la empresa.

De acuerdo a todas las revisiones bibliográficas y los antecedentes del tema tratado (familia-trabajo-clima) se infiere sobre la importancia de indagar el conflicto que se presenta en los diferentes roles que apuntan a trabajo-familia particularmente en el contexto colombiano o el contexto regional, específicamente en el eje cafetero y como se puede llegar a estabilizar o conciliar estos dos procesos para lograr hacer las diferentes actividades de manera satisfactoria y mejorar la calidad de vida de cada persona y llegar a un equilibrio psicológico y evitar o disminuir los conflictos potenciales entre la misma insatisfacción familiar o laboral.

Además es de vital importancia tener un concepto y un tratamiento de las necesidades tanto sociales como psicológicas de cada uno de los trabajadores, por lo tanto es fundamental enfocar y tratar de manera interdisciplinaria algunos temas como las formas de la organización con respecto a la calidad de vida en el trabajo y en la sociedad, el desarrollo de los recursos humanos, la cultura organizacional y el comportamiento desarrollado dentro de una organización para generar estrategias que agrupen las tres variables trabajadas en la presente investigación con el fin de darle integridad a las mismas en la vida de los seres humanos como parte de una organización con su rol social.

5 JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta la problemática planteada, se considera necesario identificar cuál es la relación entre el clima laboral y la interacción Trabajo-Familia en el INPEC (Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario) del municipio de Calarcá – Quindío, siendo este tema de gran interés para la formación académica de los Gerentes del Talento Humano por el conocimiento que se genera, el cual aportará referentes para la comprensión e intervención de los procesos de gestión humana de cualquier organización y de especial interés en el INPEC.

Álvarez (1973) en su estudio Análisis psicosocial del poder, supone que la base del funcionamiento de toda organización jerárquica está constituida por el binomio poder-autoridad" y que la eficiencia del funcionamiento de una organización jerárquica depende de la distribución y utilización adecuadas del binomio antes mencionado, donde la organización jerárquica es vista como un conjunto complejo de relaciones interpersonales orientadas hacia un objetivo y actualizadas por el poder-autoridad.

De igual manera los estudios clásicos de gestión humana han dejado de lado las afectaciones directas que pueden tener la relación trabajo - familia por las dinámicas que se generan dentro de la institución (clima) y la cultura, propias de entidades públicas que están sujetas al cumplimiento de marcos jurídicos y a una estructura organizacional formal, por lo que el aporte de esta investigación de elementos conceptuales a los referentes teóricos ya existentes se hace interesante

De acuerdo con la revisión de los antecedentes en los campos de la relación trabajo familia y el clima organizacional en contextos carcelarios, los cuales tienen condiciones laborales poco comunes, se observa que estos campos han sido poco explorados, ya que en estas instituciones solo se han realizado estudios sobre clima organizacional y no se ha dado importancia al rol que cumple la familia como ente mediador y generador de equilibrio en los procesos y factores psicosociales de funcionarios que diariamente se enfrentan a situaciones de alto riesgo y de trabajo bajo presión.

Del mismo modo se considera necesario realizar este tipo de investigación a nivel local y regional dentro de esta institución ya que no se han encontrado estudios científicos que sustenten esta relación; así mismo dentro de la universidad de Manizales y específicamente en la especialización en Gerencia del Talento Humano no se cuenta con investigaciones realizadas en el INPEC, lo que aportará a la construcción de referentes teóricos y de formación académica para una gestión humana pertinente a este contexto.

Para todas las organizaciones y entre ellas el INPEC resulta útil generar estrategias que vayan en pro de mejorar el bienestar laboral y que se haga inclusión del grupo familiar, ya que en muchas ocasiones la relación de la familia se ve afectada por la ausencia prolongada de dichos miembros en razón a la misión de su trabajo, es decir que se deja a un lado la importancia del rol que cumple la familia en el trabajador y viceversa, generando disfunción familiar y un sin número de problemáticas que afectan las emociones y la motivación tanto personal como laboral, por lo tanto es necesario y con el fin de reafirmar la interacción trabajo- familia, que a la hora de desarrollar las actividades de bienestar laboral, estas estén dirigidas no sólo al funcionario

sino también a su núcleo familiar, ya que esto genera satisfacción con la actividad laboral, disminuye la disfunción presentada a nivel familiar y aumenta la productividad organizacional, para lo cual los resultados obtenidos en esta investigación aportarán referentes profesionales para el diseño e implementación de estrategias útiles que impacten positivamente el clima laboral y la relación trabajo familia.

6 OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación entre el clima laboral y la interacción trabajo-familia en el INPEC en el municipio de Calarcá - Quindío.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir las características del clima laboral en el INPEC en el municipio de Calarcá - Quindío a través de la aplicación del instrumento de clima laboral de la función pública y el análisis estadístico de sus resultados para conocer los aspectos favorables y desfavorables del clima laboral.

Identificar cómo influye positiva y negativamente la interacción trabajo-familia en el INPEC en el municipio de Calarcá - Quindío a través de la aplicación del instrumento swing y del análisis de resultados para conocer los factores y desfavorables de dicha relación

Describir la relación entre la interacción trabajo-familia y el clima laboral en el INPEC en el municipio de Calarcá - Quindío a través del análisis estadístico de la correlación entre ambas categorías que permita determinar los factores con mayor incidencia en la satisfacción de los trabajadores para diseñar una propuesta de intervención acorde a dichos resultados

Diseñar una estrategia de intervención en los procesos de clima laboral y la relación trabajo familia que mantenga las condiciones que resulten favorables en los resultados de este estudio y de mejoramiento de las condiciones desfavorables a través de un plan de mantenimiento y mejoramiento acorde a las condiciones del INPEC del municipio de Calarcá Quindío.

7 MARCO TEÓRICO

El siguiente trabajo investigativo se centrará en analizar los conceptos de trabajo, familia y clima laboral, para lo cual se iniciará por dar la definición de cada uno de ellos y por último se argumenta cuáles son las afectaciones positivas o negativas para el ser humano y su entorno social.

A lo largo del tiempo se evidencia una gran influencia entre la relación trabajo – familia, por no decir que simbiótica e innata de los hombres, ya que son esferas fundamentales en el desarrollo del ser humano, caracterizadas por ser interdependientes y complementarias entre sí.

La influencia de cada una de ellas no se puede estudiar de forma aislada ya que ambas influyen sobre el otro. (Riquelme Orellana, 2012). Cuando decimos que ambas influyen entre sí estamos reconociendo que las consecuencias o los beneficios generados desde cada esfera, afectan simultáneamente la una a la otra y es que no se puede desconocer que antes de ver al trabajador como un agente productor, hay que darle importancia al ser humano que está detrás de determinado rol, un ser humano que piensa, siente y está en constante desarrollo.

7.1 EL TRABAJO

“Según el código Laboral Colombiano el trabajo es toda actividad humana libre, material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra...” con el fin de recibir una remuneración a cambio. Así mismo la Constitución Política de Colombia en su Artículo 25 expone que “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado y que toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”.

Sin embargo, aunque deba ser el Estado el primer garante del derecho al trabajo, todas las organizaciones deben velar para que este derecho sea una realidad, garantizando bajo el cumplimiento de las condiciones de ley con principios mínimos primordiales dentro de los cuales se encuentran la calidad de vida laboral, la igualdad de condiciones, la estabilidad laboral, la remuneración mínima y la seguridad social, esto con el fin de contribuir al cumplimiento de las necesidades del ser humano ya que el trabajo honra y enaltece al hombre pues toca aspectos sociales, económicos, profesionales, familiares y personales. Es por esto que el trabajo no puede

percibirse sólo como un medio de fabricar y producir bienes o prestar servicios, sino también como un instrumento que tiene el ser humano para evolucionar no solo el mundo en el que vive sino también el mundo de quienes están a su entorno.

Díaz Vilela, (1998) Define el trabajo como la inversión consciente e intencional de una determinada cantidad de esfuerzo, para la producción de bienes, la elaboración de productos o la realización de servicios con los cuales satisfacer algún tipo de necesidad humana.

El trabajo es una de las formas de buscar la dignificación de la persona con el fin de satisfacer todas sus necesidades y de hallar en él un sustento para sí mismo y para su núcleo familiar. Convirtiéndose este en parte fundamental de la vida todo ser humano ya que la mayor parte del tiempo está siendo dedicada a la actividad laboral y es allí donde se genera un sin número de relaciones interpersonales. Pero no se puede dejar a un lado o en desconocimiento que el sometimiento a jornadas extenuantes de trabajo, generan diferentes tipos de síntomas o enfermedades, ocasionando una conducta negativa en el individuo que se puede ver relacionada mediante conflictos entre compañeros, desmotivación y diversas formas de acoso laboral.

El trabajo no solo es una necesidad sino también un derecho que tienen todos los seres humanos, que le permite satisfacer diferentes esferas de la vida. (katia caballero, 2002) manifiesta que la satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. La satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e

intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él. Cuando el trabajo va acompañado por la satisfacción de estar realizando lo que realmente hace feliz a la persona se produce un efecto de retribución que hace que el ser humano se sienta pleno y en armonía con la actividad desempeñada.

Muñoz Adánez, (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”. Aspecto que es sumamente importante ya que un colaborador satisfecho con su trabajo tiende a ser comprometido, eficiente, eficaz y con sentido de pertenencia, cualidades que lo llevan a cumplir a cabalidad con los objetivos misionales de la organización, además se constituye una relación sinérgica de ambas partes, tanto a nivel personal como laboral está cumpliendo con un sin número de expectativas que llevan al feliz término del proyecto de vida de este individuo.

Noguera, (2002) hace una recopilación de los postulados de Marx indicando que en su concepción del trabajo incorpora tres dimensiones de la acción: inicialmente plantea que el

trabajo es una actividad orientada a un fin (dimensión cognitivo-instrumental, o teleológica), que consistiría en la búsqueda de resultados según criterios de eficacia o eficiencia; de lo cual podemos inferir que aplicada al trabajo, corresponde a la producción o creación de valores de uso.

La segunda dimensión es la interacción social y comunicación (dimensión práctico-moral, o social), la cual corresponde a los aspectos significativos y al sentido social y moral que tiene toda acción, y se regirá por criterios de corrección o adecuación moral y social; aplicada al trabajo, puede manifestarse, a grandes rasgos, de dos maneras: concibiendo el trabajo como deber social o disciplina coercitiva, o bien entendiéndolo como medio de solidaridad social y de creación de vínculos sociales, así como autoexpresión práctica del ser humano, que desarrolla en él «el libre juego de las fuerzas vitales físicas y espirituales.

Por último, la dimensión estético-expresiva abarcaría los aspectos de autoexpresión y autorrealización que puede contener la acción humana, y que estarían regidos por criterios de autenticidad; aplicándolos al trabajo, éste sería entendido como un medio de autorrealización personal.

Con los anteriores postulados de Marx podemos identificar que el trabajo para el ser humano no solo es un medio de producción medible y cuantificable, sino que en esta relación convergen diferentes ámbitos que permiten dar un sentido nuevo a la vida ya que forma parte del proceso de reconocimiento y autorrealización de la persona.

No se puede desconocer que el sitio de trabajo se convierte para el ser humano en su segunda familia, pues allí transcurren los periodos más largos de su existencia, donde constantemente está creando relaciones interpersonales, ideales y objetivos comunes, experiencias positivas y negativas, triunfos y es aquí donde se va formando el carácter y la verdadera identidad del hombre.

7.2 LA FAMILIA

La familia se ha denominado como una institución básica de la sociedad ya que constituye la unidad de reproducción y mantenimiento de la especie humana. Para este propósito cumple funciones importantes para el desarrollo biológico, psicológico y social del hombre, y ha asegurado la socialización y educación del individuo para su incorporación en la vida social y la transmisión de valores culturales (Valladares González, 2008).

Según la Declaración Universal de los Derechos Humanos la familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad, y tiene derecho a la protección de la sociedad y el Estado. También la familia es reconocida como un grupo de personas formado por individuos unidos, primordialmente, por relaciones de filiación o de pareja, además el concepto de familia implica aspectos biológicos, sociales y jurídicos. Acuña y Olavarrieta (1993) señalan que la familia es concebida como un grupo que busca resolver el dilema de posibilitar la existencia humana de manera adecuada, a través de la satisfacción de necesidades básicas y primitivas de las personas, disponer de un hogar, alimentación, afecto y estabilidad, generando mejor calidad de vida para cada individuo

A medida que va evolucionando el mundo y con él la sociedad que lo compone, la familia también ha sufrido cambios que afectan la dinámica tradicional de lo que se ha conocido con el concepto de familia, notándose modificación en la diversas formas de constitución de estas (familia nuclear, extensa, monoparental, reconstruida, Homoparental, entre otras.) así mismo el cambio de rol de la mujer donde ya no es una simple ama de casa, sino que ha adquirido responsabilidades más grandes y ha salido a laborar para conseguir el sustento de su familia. A continuación se darán a conocer los tipos de familia según: Valdivia, (2008).

- Se entiende como familia nuclear a las personas que conforman un hogar privado tales como los esposos o un núcleo familiar con un padre y una madre y sus hijos, sin importar si son o no casados, del mismo modo se considera familia nuclear cuando es un adulto con uno o varios hijos.
- Se entiende por familia extensa a la dimensión más amplia de una familia que puede recoger varias generaciones de padres a hijos que tienen un lazo de consanguinidad y en otras ocasiones a las familias que están conformadas por colaterales, es decir, hermanos de una misma generación con sus respectivos cónyuges e hijos. Por lo tanto este tipo de familias pueden incluir a los padres con los hijos, los hermanos de los padres con sus hijos y los miembros de las generaciones anteriores como tíos, abuelos, bisabuelos o venideras, del mismo modo este tipo de familias puede abarcar personas no consanguíneas, como medio hermanos, hijos adoptivos, etc.
- La familia monoparental está constituida por uno solo de los progenitores ya sea el hombre o la mujer y sus hijos, es decir, es la agrupación de los hijos que aún dependen

económicamente de uno de sus dos padres con el que convive y quien tiene la custodia de sus hijos.

- La familia reconstruida es toda aquella que se encuentra formada por una pareja donde uno de los dos miembros aporta hijos de la unión o familia anterior, estas familias suelen reconstruirse después de la separación o en algunos casos después de la viudez.
- La familia Homoparental la cual está formada por una pareja homosexual ya sea hombres o mujeres y sus hijos biológicos o adoptados.

La familia ha sido uno de los pilares más importantes en la vida de todo ser humano, dependiendo de ella las bases fundamentales para inculcar y formar con valores y principios éticos y morales a las descendencias que se deriven con el transcurso del tiempo, formando así personas de bien a la sociedad, con la responsabilidad de ser actores de cambio de una realidad que nos aqueja, ya que se ha perdido el enfoque principal de la formación de los hijos. La familia, es considerada la célula básica social, sus funciones y contribuciones, son esenciales e importantes para el desarrollo en sociedad, en las instituciones y en los países.

De este núcleo de socialización se desprenden las primeras enseñanzas, hábitos y desarrollo de actitudes que influyen en la construcción de cada personalidad, serán los prototipos y el espejo que necesitará la persona para fortalecer su identidad, las habilidades esenciales de comunicación y de relación con los demás.

Debido a la revolución industrial y a los grandes cambios en las formas de trabajar, la emergencia de nuevos valores sociales, la modificación de los mercados de trabajo y los

imperativos productivos sobre los trabajadores y sus familias, a menudo se separó temporal y físicamente las áreas de trabajo y familia, considerándolos como dos dominios independientes. Una de las probables explicaciones de esta separación, se encuentra en la diferenciación de roles, inscribiéndose al hombre tradicionalmente el papel de sostenedor del hogar y a la mujer las labores domésticas. Esta diferenciación tiende a diluirse en la época actual lo que, como esbozaremos más adelante, conjuntamente con el incremento en la igualdad de derechos entre sexos no ocurre sin consecuencias para el bienestar de la familia. (Jiménez Figueroa, 2008) Por lo tanto se evidencia que hay una transformación en los roles que cada integrante debe asumir, pues esta reorganización del mercado hace que cada miembro se involucre más y desarrolle funciones que antes no le corresponden.

El ser humano se encuentra arraigado al grupo social que perteneció y a la familia que posibilitó su subsistencia, lo que implica que la individualidad no se tan original pues trae el legado de generaciones anteriores, por lo tanto hay una transmisión inconsciente de conflictos intrapsíquicos que son la base de actitudes, creencias, valores y comportamientos, que en cierta forma son desfavorables ya que tienden a repetir los mismos patrones de comportamiento.

Un fenómeno que comúnmente sucede en las familias y que marca al ser humano es la violencia intrafamiliar, el cual está caracterizado por una tensión entre los miembros de la familia sobre aspectos conyugales, parentales, domésticos o de intergénero (Dirección de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia 2002). Esta violencia hace referencia a toda acción u omisión realizada por un miembro sobre otro del mismo grupo familiar, que cause dolor o sufrimiento físico y/o psicológico e incide negativamente en el desarrollo armónico de las

personas, vulnera derechos fundamentales, afectando los ámbitos personal, familiar y social. Es de anotar que dicha violencia no es solo física, sino que también está concebida como psicológica, cuya diferencia reside en que la primera se atenta contra la integridad de la persona con signos físicos de maltrato y la segunda que no es tan fácil de identificar ya que su mayor afectación es emocional, pues el ser humano recibe violencia por rechazo, aislamiento o por descalificación de sus cualidades o aptitudes.

Es importante resaltar que la familia es la primera red de apoyo con la que cuenta el ser humano, se evidencia que las relaciones y las transferencias que se establecen en esta red cumple un papel protector ante el deterioro de la salud del ser humano, pues también contribuye a generar un sentimiento de satisfacción puesto que logra un mayor sentido de afinidad y desarrollo de habilidades que permiten afrontar diferentes retos.

7.3 INTERACCIÓN TRABAJO - FAMILIA

Según Goldsmith en 1989, citado en Jiménez y Moyano (2008) señala que el trabajo y la familia son dos esferas totalmente fundamentales que funciona o sirve como nicho ecológico básico donde se desenvuelve todo ser humano, siendo reconocidas estas dos esferas como interdependientes y que no pueden ser estudiadas ni mucho menos comprendida de manera independiente, esta interdependencia ha venido siendo asumida solo a la orientación en el plano emocional teniendo en cuenta ya sea la satisfacción o la frustración, sin brindar estrategias o métodos donde se tengan en cuenta las relaciones espaciales, sociales, temporales, conductuales presentes en la relación del trabajo y la familia.

Además es de suprema importancia tener un equilibrio entre trabajo-familia, según Jiménez y Moyano (2008) esta concepción tiene dos significados, el primero es la falta de conflicto o la interferencia existente entre el trabajo y los roles familiares en donde se hace referencia que este tipo de conflictos o dominios familiares se interconectan y mutuamente puede llegar a producir incompatibilidad entre trabajo y familia, lo que quiere decir que el trabajo puede interferir en las problemáticas dentro de la familia (conflicto trabajo-familia) y del mismo modo la familia puede interferir con el trabajo siendo este el (conflicto familia-trabajo). El segundo es como el trabajo puede enriquecer la vida familiar y este logra establecer un equilibrio donde todas las experiencias y habilidades u oportunidades desarrolladas por uno de los dominios ya sea laboral o familiar logra transferir de manera positiva o ser reforzante para el otro dominio, de tal manera se da un equilibrio entre trabajo familia centrada en la dirección de la influencia que tienen los roles laborales o familiares (trabajo-familia vs familia-trabajo). a estos dos ejemplos mencionados anteriormente se entiende como conflicto vs facilitación.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente y a la revisión de otras investigaciones se puede mencionar que la interacción de trabajo -familia se han centrado especialmente en la percepción que se tiene del conflicto que genera estas dos variables ya que se asume que las personas no pueden desarrollar dos actividades o tener dos roles y participar en múltiples papeles, esto genera conflicto y estrés afectando uno de los dos roles y deteriorando la calidad de vida de los seres humanos.

Sin embargo Jiménez y Moyano (2008) en su estudio realizado menciona a otros autores como a Marks & MacDermid haciendo referencia al equilibrio que se debe dar en el trabajo-familia mencionando que la tendencia para sostener el equilibrio debe ser de total compromiso y desempeño para realizar cada rol con buena actitud y dedicación y así responder de manera óptima a cada uno de los dominios. Del mismo modo cita a Kirchmeyer quien tiene un concepto similar al anterior, este autor considera que el equilibrio debe ser una especie de sinónimo de la satisfacción con respecto a todos los dominios de la vida, es decir, a todos los roles que se desempeñan en la vida cotidiana del ser humano, esto requiere específicamente de recursos personales como adecuada distribución de tiempo, energía y compromiso en cada una de las actividades que realice a diario.

Para lo mencionado anteriormente Jiménez y Moyano (2008) mencionan que las empresas u organizaciones deberían implementar factores claves en este equilibrio trabajo - familia teniendo en cuenta algunas medidas como la flexibilidad de horarios, permisos laborales, beneficios organizacionales, servicio de asistencia en labores domésticas, esto demostraría un incremento en los niveles de bienestar y satisfacción en los trabajadores, además esto aumenta la producción de la empresa y reduce los niveles de estrés y presión de los trabajadores y se daría mayor tiempo para la familia y para la empresa reduciendo el ausentismo, lo que genera satisfacción, motivación y compromiso organizacional.

Por otro lado encontramos la relación que hay entre el conflicto del trabajo y la familia, de acuerdo a Otálora (2007) hace referencia que al hablar entre los dominios del trabajo y la familia se debe tener en cuenta los roles que conforma y que se desarrollan en cada una de estas

variables, explicando que el comportamiento que está vinculado con cada rol se constituye por diversas acciones repetitivas o recurrentes de las personas y se entrelazan con el fin de lograr el resultado esperado. Es decir, cada que los individuos desempeñan cada uno de los roles y lo hacen de diferentes maneras logran crear y experimentar un conflicto, ya que las expectativas de desarrollar adecuadamente el desempeño de un rol hace que el otro de cierta manera se haga más difícil a la hora de desempeñarlo.

Sin embargo se debe tener en cuenta que para vivir y sostener la familia con respecto a los bienes y servicios que esta requiere provienen de la retribución salarial a la hora de realizar la actividad laboral y ésta depende específicamente del grado en que se cumplan las demandas o actividades requeridas por la empresa logrando desempeñar adecuadamente las exigencias del rol en el trabajo. Es por tal razón la importancia de la interacción entre el trabajo y la familia, pues si las exigencias familiares son altas y demandan de muchos recursos se puede ver afectada el cumplimiento de las obligaciones laborales o viceversa.

Por otra parte Ugarteburu, Cerrato y Ibarretxe (2008) hacen referencia a una interrelación asimétrica en donde el trabajo y la familia se relacionan de manera positiva y negativa, distinguiendo dos clases de conflicto que son: trabajo - familia donde el trabajo influye en la familia y familia - trabajo donde la familia es la que influye en este caso en el trabajo, este autor menciona que en la mayoría de los casos es el trabajo el que tiene la influencia sobre la familia. Por lo tanto, estos autores dicen de la existencia del conflicto en donde se relaciona trabajo/ vida o trabajo/ familia es provocado especialmente por la falta de tiempo, el estrés, el comportamiento

presentado en cada rol, por la necesidad de cuidar a los padres u otros familiares de avanzada edad o a sus propios hijos.

Por otra parte Sanz y Rodríguez (2011) hacen referencia a esto como un fenómeno bidireccional donde se evidencia no solo en esta investigación teórica sino también en todas las anteriores que esta interrelación trabajo y familia es reconocida y denominada bidireccional porque se reconoce que lo que ocurre en el trabajo traspasa todas las barreras y afecta directamente la vida personal, por lo tanto se entiende que este conflicto de estas dos variables trabajadas es una forma de conflicto de rol en donde las presiones laborales y familiares son mutuamente incompatibles en algún aspecto, por lo tanto una de las dos puede influir sobre la otra sin embargo para estos autores el trabajo influye más en la vida familiar por el solo hecho de estar irritado o tenso, por el exceso de las jornadas y por asuntos de tipo laboral que han sido mencionados anteriormente.

En su estudio Montalbán, R. R., Pastrana, M. V., & Sáez, M. M. (2016) mencionan a los autores Lu, Siu & Wang, (2011) quienes plantean que desde una mirada más positiva, se entiende que los aspectos de la vida familiar generan recursos, destrezas y habilidades que pueden ponerse en práctica en el ámbito laboral y viceversa. Recientemente diferentes estudios han demostrado que los recursos personales (destrezas y habilidades) que se generan en la vida familiar pueden generar otros recursos en la vida laboral. Así mismo menciones a Greenhouse y Powel (2006) quienes a este fenómeno le llaman enriquecimiento trabajo-familia. Los autores definen el enriquecimiento trabajo-familia como el grado en el que las experiencias vividas en un rol contribuyen a mejorar la calidad de vida en otros roles.

Por último en la investigación de Gastañares, I. U., Allende, J. C., & Zorriquetta, R. I. (2008) nombran la teoría de Shaffer et al., (2005) quien plantea que dentro de las condiciones contextuales y del entorno se incluyen los recursos proporcionados por la organización, entre los que están el apoyo social tanto de superiores como de compañeros; recursos instrumentales y prácticas dirigidas a reducir el estrés como pueden ser: el teletrabajo, el horario flexible, el trabajo a tiempo parcial, el trabajo compartido, cuidado de niños o personas mayores proporcionado por la organización, bajas extendidas de maternidad y/o paternidad, y en general medidas que hagan el entorno laboral más atractivo para mujeres y hombres con responsabilidades familiares. En cuanto a los recursos familiares, también éstos comprenden apoyos sociales y apoyos instrumentales; por un lado el apoyo social se refiere a las experiencias afectivas positivas provenientes de miembros de la familia y/o amigos (empatía y afecto) que tienen un efecto beneficioso en el bienestar personal (que se asocian con niveles más bajos de conflicto trabajo/familia, mientras que su ausencia predice niveles más elevados de conflicto trabajo/familia). Los apoyos instrumentales se refieren a ayudas más prácticas en las tareas, como ayuda con las tareas domésticas, atención a niños y personas mayores, y ayuda en general proporcionada por miembros de la familia o por personas de fuera de la familia que proporcionan un servicio pagado en estos ámbitos (en este sentido la contratación de personas fuera del círculo familiar puede ir acompañada por un falta de confianza que condicione y socave su efecto beneficioso, pasando a convertirse en una fuente de estrés añadida).

7.4 CLIMA LABORAL

El clima organizacional es la identificación de características, que hacen los individuos que componen la organización y que influye en su comportamiento, donde prima la percepción del trabajador dentro de su contexto organizacional (Solarte, 2009).

El clima organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento, incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización, toda vez que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, debido a que las empresas se encuentran compuestas de una diversidad de personas que generan comportamientos diferentes, que si no son canalizados a través de áreas como talento humano o comités de convivencia, se afectaría el buen ambiente laboral y a su vez de caerían los procesos de producción de la empresa.

Dessler, (1979) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, entre otros. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra, ya que cada una construye su propia identidad.

La empresa busca constantemente la mejora en sus procesos productivos, en donde el clima organizacional tiene un papel de suma importancia pues una buena comunicación, respeto, compromiso, un ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunos de muchos factores que contribuyen a una alta producción y un alto rendimiento. (María & Maribel, 2006)

El clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades. El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño.

Lo ideal en este escenario sería que existiera un equilibrio entre trabajo y familia, es decir, que se logre un compromiso total en el desempeño de cada papel con una actitud de dedicación para responder de manera óptima en cada uno de ellos, lo cual traería beneficios para la calidad de vida de las personas y para su entorno social, ya que se estarían evitando las consecuencias del conflicto de roles, como lo son aumento de niveles de estrés laboral, tensión

psicológica, mayor deterioro de salud y un mal desempeño en la función parental (Riquelme Orellana, 2012).

Del mismo modo el concepto que clima organizacional para Soto, (2016) está enfocado o directamente ligado a la cara visible de la cultura, por lo tanto se entiende que esta es la percepción que los miembros de la organización generan frente a todas las prácticas, procedimientos, estrategias y políticas que maneja la empresa y que los mismos miembros habitualmente desempeñan en cada una de las actividades desarrolladas, debido a esto el clima organizacional es la interacción que se genera por todos los miembros pertenecientes a la organización. Debido a esto el clima es en resumen la percepción, la apreciación, la captación, la sensación o la impresión que tienen los empleados del ambiente que los rodea en su puesto de trabajo. Para este autor el clima organizacional no es estable ya que el comportamiento de los empleados no solo depende de factores y prácticas organizacionales sino también de factores externos y sociales que pueden afectar de manera directa o indirecta esta variable de clima.

Finalmente el clima organizacional se entiende como el resultado de la interacción entre todas las características existentes tanto de la organización como de las personas que conforman la organización, teniendo en cuenta que el sentido de pertenencia, la calidad de vida, la efectividad y eficiencia, la calidad de los servicios, el impacto social y empresarial, la motivación, el ambiente físico, la estructura organizacional y los comportamientos, la imagen institucional y el desempeño de toda la organización son los componentes que configuran el clima laboral (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009).

El Clima Laboral según el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (2005) "se refiere a la forma como los servidores públicos perciben su relación con el ambiente de trabajo como determinante de su comportamiento al interior de la entidad". El Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral que tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una entidad.

El instrumento (encuesta) DAFP de medición de clima laboral tiene como objetivo conocer la percepción de los funcionarios acerca de diferentes aspectos relacionados con la organización como son:

ORIENTACIÓN ORGANIZACIONAL

La variable mide la claridad que tienen los servidores en relación con la misión, los objetivos, las estrategias, los valores y las políticas de una entidad, así mismo mide la manera como se desarrolla la planeación y los procesos, se distribuyen las funciones y son dotados de los recursos necesarios para el efectivo cumplimiento de su labor siendo este un conjunto de conocimientos, habilidades o competencias que aporta a la empresa por la claridad que tiene sobre cada variable.

Para ello se busca calificar el conocimiento que tienen los funcionarios de la entidad teniendo en cuenta que conoce un poco de las variables que se miden con respecto a la orientación al logro como la misión; la cual es entendida como el motivo o propósito o en pocas palabras la razón de ser de la organización, allí se enmarcan tres aspectos que son: lo que se desea cumplir en su contexto o en la esfera social; lo que se pretende hacer con el mismo y para

quien se va hacer. Como bien se sabe la misión va en conjunto con la visión en donde se busca encaminar y orientar las decisiones estratégicas de la organización hacia un futuro o un tiempo a largo plazo con el fin de generar un crecimiento y mayor competitividad dentro de la empresa.

Además en esta variable se consideran de gran importancia también los valores de la empresa los cuales se consideran como todos los principios éticos y morales con los que se definen la cultura de la organización, estos permiten establecer algunas pautas para el comportamiento empresarial donde se evidencia claramente la calidez, eficiencia y seguridad de la empresa.

Por otra parte la efectividad juega un papel importante dentro de la variable de orientación organizacional ya que en este concepto se involucra directamente la eficiencia en donde se tiene en cuenta el logro de un objetivo al menor costo posible, esto quiere decir que se busca un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr cada uno de los objetivos deseados de la empresa y por otra parte la eficacia donde se logran los objetivos y las metas de un plan, para ello se ponen todos los esfuerzos de la entidad en las actividades y procesos que deben tenerse en cuenta para cumplir los objetivos formulados. El conjunto de la eficiencia y la eficacia forman la efectividad lo cual quiere decir que al alcanzar los resultados programados tanto en el tiempo como en los costos se logra correctamente con mayor exactitud y sin desperdiciar ni tiempo ni dinero. (Mejía, 2014)

Sister (2014) plantea que cuando los trabajadores desconocen la visión de la empresa, todo su potencial laboral se enfoca solamente en su realización personal, es decir, en alcanzar sus

propios ideales; el empleado trabaja en pro de buscar su propio beneficio y vive al día, porque probablemente sus esfuerzos estén radicados solo en la retribución económica y no en el beneficio que como parte empresa se pueda conseguir.

De acuerdo al planteamiento anterior en la orientación organizacional es fundamental que los funcionarios tengan mayor claridad de todos los aspectos evaluados, es decir, que entiendan y tengan claro el rol que cumplen dentro del área de trabajo y las funciones que se deben desarrollar, del mismo modo que cuente con todos los recursos necesarios para realizar cada labor de manera eficiente, ya que cuando un trabajador tiene claro hacia dónde apunta la organización y se le hace saber que él está contribuyendo y siendo parte para alcanzar los objetivos, se sienten motivados y útiles, por tanto su desempeño aumenta y realizan su trabajo con mayor productividad .

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Esta variable mide el nivel de percepción de los servidores sobre los procesos organizacionales orientados a una adecuada ubicación de los funcionarios en sus respectivos cargos, a su capacitación, bienestar y satisfacción, con el objetivo de favorecer su crecimiento personal y profesional. En esta variable la característica principal es la cultura que existe o se adopta dentro de cada organización, por lo tanto las particularidades del contexto ambiental también juegan un rol importante en la administración del talento humano así como las características internas de la organización y de las funciones.

Para ello es esencial que la persona que se encuentra laborando en la organización o que va a iniciar se le haga una inducción previa con el fin de que se sienta ubicado en el cargo que va

a desempeñar o que está desempeñando, es decir, que se haga una instrucción sencilla y de manera específica sobre lo que se espera lograr y de qué manera se puede hacer para potencializar habilidades y desarrollar un trabajo adecuado.

Como bien se sabe la capacitación hoy en día en las organizaciones son prioridad de la entidad y esta capacitación o inducción que pertenece a la variable de administración del talento humano permite dar un entrenamiento adecuado del trabajo a realizar a la persona que va a ser vinculada, de acuerdo a Ramírez (2004) todo proceso de inducción debe tener 3 fases:

- Inducción general donde se capacita sobre todo el proceso productivo y las políticas generales de organización.
- Inducción específica sobre cada uno de los aspectos primordiales del oficio o las actividades a realizar, teniendo en cuenta los todos los factores de riesgo a los que está expuesto el trabajador, los estándares de seguridad y cada uno de los elementos de protección personal.
- Evaluación del proceso anterior con el fin de alcanzar cada uno de los objetivos planteados, con el fin de que sea un proceso integral e interdisciplinario e n donde se desarrolle un ambiente adecuado con buena participación y comunicación asertiva.

Sin embargo Ramírez hace referencia del mismo modo a dos tipos de inducción la primera es la inducción general donde se otorga toda la información respecto a la organización como sistema donde se presentan aspectos básicos como lo son el organigrama, misión, visión, objetivos de la empresa, normas generales y políticas, programas de desarrollo y promoción

personal, entre otras. La segunda es la inducción específica donde se brinda información mínima y de forma gradual sobre el tipo de entrenamiento de acuerdo a la actividad u oficio que realizará, la responsabilidad y los objetivos del mismo, las obligaciones y derechos que tiene el empleador y el empleado.

Otro autor como Chiavenato (2015) menciona que la administración del talento humano es una de las áreas más sensibles con respecto a la mentalidad que se crea en las organizaciones, es decir, depende mucho de la cultura que exista en cada una de las organizaciones, así como de la cultura organizacional que se adopte, del mismo modo el autor menciona que también depende de las características del contexto ambiental, del giro que se da en la organización, de las características internas, de sus funciones y procesos y de un sinnúmero de otras variables importantes. Así mismo la administración del talento humano está más ligada del control, el desarrollo, la coordinación, la planeación y el control que se establece con el fin de potencializar y promover el desempeño adecuado del personal, del mismo modo es supremamente importante no dejar a un lado los objetivos que tienen los empleados así esté relacionados o no con el trabajo

Aproximadamente en la década de 1970 Chiavenato (2015) destaca el surgimiento del concepto el cual era denominado como administración de recursos humanos, con el paso del tiempo cambió a ser administración del talento humano, en esta década se veía a las personas como recursos productivos o agentes pasivos donde las actividades eran planeadas y controladas a partir de las necesidades de cada organización, en este caso este concepto abarcaba todos los procesos de administración de personal ya que las personas debían ser administradas por la organización, este autor menciona que hoy en día todas las organizaciones exitosas ya no sacan

provecho de la administración de los recursos ni de las personas, por el contrario, administran con las personas con el fin de tratar a cada uno como un agente activo y proactivo, dotados de creatividad, iniciativa, inteligencia, competencias y un sin fin de habilidades que ayudan de manera positiva a la empresa para alcanzar los objetivos.

Finalmente en esta variable se debe tener en cuenta al empleado como ser humano más que un ente productor ya que juega un papel relevante con respecto a la satisfacción del mismo, esto quiere decir que la entidad debe usar recursos y ser estratégico con el fin de que el trabajador se sienta satisfecho con los programas de bienestar laboral que usan directamente desde la administración de recursos humanos, del mismo modo que se sientan incentivados para alcanzar cada uno de los objetivos propuestos y se estén de acuerdo con los cargos que se conceden a cada uno para que sea algo equitativo y justo.

ESTILO DE DIRECCIÓN

Mide los conocimientos y habilidades gerenciales aplicadas en el desempeño de las funciones de área; rasgos y métodos personales para guiar a los individuos y grupos hacia la consecución de un objetivo. Es decir, a la hora de dirigir un grupo de personas en una organización se logra identificar un estilo de dirección en función del trabajo o de la capacidad que tiene cada uno de los colaboradores con el fin de proveer dirección y facilitar los procesos para lograr cada uno de los objetivos y este estilo también contribuye directamente con el clima laboral de la empresa

Sánchez (2017) en su estudio menciona que los estilos de dirección que imperan en toda organización representa fundamentalmente elementos importantes en todas las dinámicas tanto administrativas como todo lo referente a las personas en las organizaciones, como lo es la gestión del talento humano, la cultura organizacional y el capital social. McGregor (1994) citado en Sánchez era claro con su concepto donde mencionaba que las actitudes que tuvieran los gerentes hacia la naturaleza de las personas o de sus empleados generaban una influencia directa e importante en el comportamiento de aquellas, administrar, dirigir y liderar, privilegia algunos valores, donde se basa sobre principios, los conocimientos, las diferentes maneras de pensar y pone en juego saberes y habilidades. Además, dirigir y liderar, es un oficio que demanda un largo proceso de aprendizaje y que no se trata solamente de ocupar una posición de dirección por ocuparla.

De acuerdo a Contreras, Juárez, Barbosa, Uribe (2010) existen dos grandes estilos de liderazgo, el estilo centrado en las personas; que tiene en cuenta las características situacionales, persuadiendo a los colaboradores para el logro de metas comunes y generando compromiso y satisfacción en los equipos y el estilo centrado en el cumplimiento de objetivos organizacionales; que puede descuidar aspectos como la motivación, el clima organizacional y otras características relacionadas con la satisfacción y bienestar del trabajador. Teniendo en cuenta que el liderazgo o los estilos de dirección depende también de los y en los estados emocionales, las creencias, el compromiso de los colaboradores y las conductas de los mismos, el desempeño laboral y el bienestar y clima organizacional. Con respecto a lo mencionado anteriormente el clima organizacional está directamente relacionado con las características del líder, ya que este es quien ejerce un gran efecto sobre el mismo clima y al mismo tiempo ayude o incide en la motivación, en el desempeño o el bienestar y salud mental de los empleados de la organización.

Como bien se sabe y de acuerdo a los autores anteriormente mencionados existen diferentes tipos de liderazgo que han sido comunes dentro de la variedad de estilos de dirección por parte de los jefes dentro de una empresa u organización:

- **Estilo autocrático:** el jefe impone cada una de las normas sin tener en cuenta la opinión de los subordinados. Es solo el jefe quien planifica, diseña y asigna el trabajo sin tener en cuenta la opinión de los demás por lo tanto el grado de autoridad es alto y esto puede generar algunos ambientes pesados, tensos y distorsionar el clima de la organización
- **Estilo democrático:** aquí se mantiene un poco el equilibrio entre la autoridad donde se dan orientaciones, pautas y libertad a los empleados que participan en la toma de decisiones de la organización, aquí se fomentan un adecuado y agradable clima laboral, sin embargo, se debe tener en cuenta que con este tipo de liderazgo no siempre resulta ser eficiente.
- **Estilo burocrático:** está constituido por una estructura jerárquica donde se establecen normas, pautas de actuación donde todas deben ser desarrolladas conforme a las mismas pautas con la misma rigidez que se establecen.
- **Estilo paternalista:** se establece una condición de protección con los subordinados, donde se muestra un gran interés en los problemas por lo tanto es el jefe quien toma las decisiones y ejerce la autoridad.
- **Estilo laissez faire:** en este caso el jefe no interviene en las decisiones, no motiva y mucho menos da instrucciones del trabajo que se debe realizar, en este estilo se da total libertad de actuación a los empleados para que realicen su trabajo tomando sus

propias decisiones, sin embargo, se presentan inconvenientes al o haber pautas establecidas en el método de trabajo.

- Estilo institucional: se procura fomentar la confianza y la participación de los trabajadores y sabe recompensar el trabajo realizado, esto quiere decir que el directivo se adapta a la situación del trabajo siendo tolerante y buen comunicador.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente un adecuado estilo de dirección debe estar dirigido por un buen líder o jefe, ya que este es quien establece una meta en común e inspira de la manera correcta a su equipo de trabajo y los reta a trabajar en conjunto o individualmente por un objetivo específico y avanzar para lograr la meta deseada. Además debe ser el jefe quien cuente con los conocimientos, habilidades o destrezas adecuadas para dirigir cada área, asignar de manera equitativa cada carga laboral, al mismo tiempo debe ser quien realice retroalimentación ya sea positiva o negativa de manera grupal o a cada trabajador con una comunicación asertiva, debe ser una persona respetuosa, tolerante y coherente en cada argumento con el fin de que pueda potencializar a cada empleado y reconocer el trabajo realizado por cada uno.

COMUNICACIÓN E INTEGRACIÓN

Mide el intercambio retroalimentador de ideas, pensamientos y sentimientos entre dos o más personas a través de signos orales, escritos o mímicos, que fluyen en dirección horizontal y vertical en las entidades; orientado a fortalecer la identificación y cohesión entre los miembros de la entidad. Es importante mencionar que la dinámica organizacional se requiere vínculos que faciliten la integración y la intermediación con relación a la comunicación. Es primordial tener

en cuenta que para que la organización sea exitosa desde la gerencia y todos sus subordinados haya armonía, comunicación corporativa, adecuadas relaciones interpersonales, entre otras.

Para ello lograr una comunicación e integración sana es necesario crear dentro de la organización una estructura o una asamblea llena de armonía entre todos los integrantes o empleados, esta se crea por personas, por procesos, recursos, factores ambientales y tecnológicos, factores culturales, políticos y económicos, generando mayor disciplina y eficacia en las funciones realizadas, esto quiere decir que la comunicación e integración de una organización depende de los factores mencionados anteriormente y de la diversidad de aspectos y elementos que le dan sentido a la vida de cada integrante y de la organización.

Rincón (2014) menciona la importancia del proceso de comunicación que se establece en una organización, donde dice que la integración, contribución y la complementariedad de los individuos es una clave esencial para lograr los objetivos comunes de la empresa, por lo tanto la mala comunicación ocasiona un grave impacto en la cultura y el clima organizacional y también se ven afectados los índices de productividad y calidad de los empleados. Por lo tanto en la variable de comunicación e interacción se busca lograr y mejorar la comunicación entre los compañeros para facilitar el logro de cada uno de los resultados obtenidos y esperados, compartir la información precisa y útil a los compañeros para desarrollar las actividades laborales y del mismo modo ayudar a solucionar los problemas con exactitud para poder resolverlos adecuadamente.

TRABAJO EN GRUPO

Esta variable mide el trabajo que es realizado por un número determinado de personas que trabajan de manera interdependiente y aportando habilidades complementarias para el logro de un propósito común con el cual están comprometidas y del cual se sienten responsables, dentro de una organización el trabajo en equipo influye directamente en aspectos como la dirección, la motivación, comunicación y participación, de aquí la importancia de la interacción entre las personas de la organización, sin embargo para ello es esencial tener una actitud cooperativa.

Jaramillo (2012) en su estudio menciona que no se debe confundir un equipo con un grupo de trabajo, pues un grupo es un grupo de personas que tienen una relación de interdependencia y no siempre comparten una meta o el mismo objetivo, ya que los roles de cada integrante no siempre están definidos, los conflictos se resuelven con imposición, el liderazgo es individualizado y en algunos casos el trabajo es desorganizado con objetivos individuales. Por lo tanto un grupo de trabajo está conformado siempre por una cantidad de personas, donde cada uno tiene cierto grado de interdependencia en el desempeño de las tareas para alcanzar las metas y tienen el apoyo de un superior común y tiene una interacción cara a cara. Por el contrario el equipo se compone de varias personas que comparten las mismas metas y el mismo propósito, son personas que tienen diferentes habilidades y se complementan unas con otras, del mismo modo todos son responsables de una actividad y deben trabajar de manera coordinada, con apoyo mutuo y siendo responsables en la actividad a realizar en conjunto.

Para Jaramillo, el trabajo en grupo tiene algunas características específicas tales como la independencia en el trabajo individual, se juzgan los logros de cada individuo, son vistos como la

suma de un esfuerzo individual, son centrados en la tarea principal, no se evalúan, la responsabilidad es individual, las tareas se distribuyen de manera igualitaria, mientras que el trabajo en equipo las metas son claras, definidas y específicas, se distribuyen las tareas de acuerdo a las habilidades y capacidades, se valoran los logros y se reconoce a todo el equipo, siempre existe un responsable que coordina el trabajo, los resultados se toman y se evalúan como producto del esfuerzo conjunto de sus miembros, se reconocen y se incorporan las diferencias como una adquisición o capital del equipo

Según Gómez y Acosta (2003) el trabajo en grupo busca que en conjunto aflore el talento colectivo y la energía de las personas. Esta forma de organización es particularmente útil para alcanzar altos niveles de calidad en la gestión de una institución o empresa. Los gerentes y políticos buscan una filosofía para la administración apropiada y que respete las necesidades de sus empleados. En este sentido, el trabajo en equipo puede ser una valiosa ayuda, al generar situaciones que facilitan la aplicación de dinámicas que defienden la exploración y el autodesarrollo mediante la propia experiencia.

Sin duda alguna el trabajo en grupo para Katzenbach logra el cumplimiento de los objetivos organizacionales de manera más comprometida en la realización de diferentes actividades para obtener mejores y efectivos resultados, pues entre más personas conformen el grupo se pondrán a flote más capacidades, ideas inteligentes, mayores habilidades y destrezas en el desarrollo de las actividades obteniendo resultados rápidos y sólidos.

Por consiguiente se relacionan algunos aspectos esenciales en el trabajo en grupo como lo son: la interdependencia la cual hace referencia a la unión de los integrantes para llegar a cumplir la meta juntos, es decir, es el esfuerzo que entre todos hacen para desempeñar cada actividad independientemente de los resultados que se obtengan, de hecho siempre se busca que sean positivos para ello es fundamental que los objetivos del grupo sean compartidos de la misma manera por todos sus colaboradores; otro aspecto es la responsabilidad y la interacción donde cada uno responde y trabajan de manera cooperativa para llegar a los diferentes acuerdos y completar cada actividad o tarea y motivarse unos con otros.

Trabajar en equipo es más complejo que hacerlo solo, ya que se debe asimilar cómo trabaja cada persona, cada quien tiene una manera especial y diferente de trabajar, de hacer y de aprender; realizar trabajos en equipo requiere abrirse a sí mismo para conocer a los demás y ser tolerantes, por lo tanto es fundamental establecer relaciones adecuadas, ser cordial y lograr generar empatía y confianza con el fin de facilitar la comunicación. Del mismo modo la evaluación es otro aspecto importante del trabajo en equipo ya que para fomentar y sostener este tipo de trabajos no se puede dejar a un lado hacer un análisis del desempeño del grupo, que todos busquen el mismo objetivo y aporte de manera conjunta en las diferentes actividades, es decir, el equipo debe estar abierto a autoevaluarse y escuchar a sus compañeros los aspectos a cambiar o mejorar para las siguientes actividades grupales, ya que cada retroalimentación los ayudará a obtener mejores resultados.

CAPACIDAD PROFESIONAL

Dicha variable mide el conjunto de conocimientos, habilidades, motivaciones y comportamientos personales de los funcionarios, que en forma integrada, constituyen lo requerido para garantizar su buena autoestima, confiabilidad y buenos aportes en el cargo que desempeñan. Por lo tanto es la habilidad que se requiere para desarrollar cada cargo o actividad y para ello es necesario tener el potencial y habilidades, tener capacidad organizativa, capacidad técnica, capacidad para tomar decisiones, flexibilidad, creatividad, empatía y la relación que se tiene con el entorno teniendo en cuenta también los rasgos de personalidad y cómo se desenvuelve el individuo.

Para Fernández (2002) en su teoría menciona que en la capacidad profesional las personas progresan de acuerdo al crecimiento, a su nivel de madurez y a unos modelos que plantea con relación al desarrollo profesional a través de diferentes etapas presentes en el desarrollo de las actividades, de las tareas y las relaciones interpersonales, entre los diferentes modelos de desarrollo profesional se encuentran:

- Modelos de ciclo de vida: indica lo que los trabajadores hacen frente a tareas de desarrollo en el transcurso de su profesión, de su experiencia y diferentes circunstancias; pasan por distintas etapas personales y profesionales.
- Modelos basados en la organización: sostiene que las profesiones pasan por varias fases, donde el desarrollo profesional implica aprendizaje de los trabajadores para realizar tareas definitivas, básicamente es un proceso de cambios constantes en las actividades y en las relaciones con las demás personas de la organización.

- Modelo del patrón de dirección: Describe cómo contemplan o cómo ven las personas su profesión; cómo deciden sobre la rapidez con que quieren avanzar por las etapas profesionales y en qué punto desean regresar a una fase anterior.

Este autor hace una breve descripción de 4 etapas reconocidas en el desarrollo profesional que permiten identificar la capacidad profesional de cada individuo entre ellas está la introducción que permite identificar los intereses y encajar en el trabajo a realizar, además ayuda-aprende y sigue instrucciones; el crecimiento se busca un ascenso y seguridad para mejorar su desarrollo en el estilo de vida; la madurez busca mantener cada grupo y mejorar las habilidades, de igual forma puede ser un tutor de apoyo, formación y elaboración de políticas e investigaciones y por último la maestría en donde se busca sólo planificar la jubilación y buscar un equilibrio entre lo laboral y no laboral, se debe tener en cuenta que en esta edad las personas son mayores de 60 años y se debe dar un retiro gradual del trabajo.

Por otra parte Feldman (1998) en su época realizó un sistema de planificación en el desarrollo profesional que es un apoyo para tener mayor claridad sobre la capacidad profesional y el proceso que tienen las personas donde toman conciencia de sus intereses particulares sus fortalezas y debilidades, consiguen información de oportunidades laborales estando dentro de la empresa, identifican sus objetivos profesionales y diseñan estrategias o planes de acción para alcanzar los objetivos.

Por consiguiente en la capacidad profesional se tienen en cuenta todas las características de la profesión donde se evidencian habilidades al momento de ejecutar cada labor, se utilizan adecuadamente los conocimientos y se motiva para trabajar y hacer el mayor esfuerzo para

obtener mejores resultados por medio de la cooperación y la relación con el entorno, sin embargo la responsabilidad y la autonomía son fundamentales en esta variable.

MEDIO AMBIENTE FÍSICO

La variable mide las condiciones físicas que rodean el trabajo (iluminación, ventilación, estímulos visuales y auditivos, aseo, orden, seguridad, mantenimiento locativo) y que, en conjunto, inciden positiva o negativamente en el desempeño laboral de los servidores. En este caso el ambiente físico hace referencia lo que rodea al medio ambiente que se tiene en el sitio de trabajo, en esta variable se busca que el área de trabajo en la que el hombre se desenvuelve sea adecuado y experimente condiciones agradables como una iluminación adecuada, limpieza, orden, ventilación, entre otras, con el fin de desarrollar mejor cada actividad y sentirse satisfecho o pleno con el medio ambiente que hay en el lugar de trabajo.

De acuerdo a un estudio realizado por la fundación para la prevención de riesgos laborales (2011) mencionan la importancia del diseño y el espacio del trabajo donde mencionan que no solo se debe tener en cuenta la imagen de la empresa o la racionalización de los procesos industriales sino realmente se debe considerar que la insatisfacción causada en el trabajo por esta variable puede causar menor rendimiento, irritabilidad, aislamientos, siendo esta disposición del espacio del trabajo un lugar que solo causa estrés. Cuando el medio ambiente deja de satisfacer las necesidades básicas y al mismo tiempo ocasiona riesgos influye directamente en la calidad de vida y la salud de las personas.

En el momento en que se habla del medio ambiente físico de trabajo se hace referencia como se mencionó anteriormente al lugar donde el trabajador realiza todas las tareas y los efectos que esto causa no solo son factores físicos, sino también factores biológicos y químicos: (fundación para la prevención de riesgos laborales (2011))

- Factores físicos, incluyen todas las condiciones de temperatura, iluminación, humedad, radiaciones, ruido, entre otras. a continuación se nombraran los factores que más afectan en el área de trabajo:
 - Ruido: este es uno de los índices significativos y negativos en la satisfacción siendo un distractor, el cual incrementa los errores y disminuye la productividad debido a que en la exposición de ruidos inadecuados se da la desconcentración que impide el proceso de pensamiento “normal” e interfiere en la actividad mental lo cual genera frustración y serios problemas de concentración.
 - Iluminación: (brillo, contraste, luminosidad) son aspectos importante para el rendimiento como para el bienestar psicológico de los empleados, pues una iluminación inadecuada en el trabajo tiene consecuencias negativas causando problemas de visión, fatiga visual, tensión, frustración, dolores de cabeza y no solo problemas de atención sino también mayor número de errores y mayor tiempo para realizar las actividades.
 - Temperatura: así como los factores anteriores influyen igual en el bienestar del trabajador, esta es un estresor que puede llegar a ocasionar accidentes al interrumpir el funcionamiento normal o adecuado de las destrezas y capacidades psicofísicas del trabajador.

- Factores biológicos, incluye todo tipo de virus como las bacterias, hongos.
 - Estos factores son un riesgo psicosocial gracias a la percepción que tienen los trabajadores de cada uno de los efectos nocivos que puede ocasionar en la salud, además se considera que se sufren más efectos psicológicos sobre los efectos de los factores biológicos en las personas que se encuentran expuestas a la contaminación

- Factores químicos, tales como el vapor, gases, polvos, sustancias y mezclas en el medio ambiente.
 - Este es otro factor que provoca efectos nocivos en la salud, siendo de igual forma un factor psicosocial, el cual genera alteraciones tanto sensoriales como motrices, las funciones cognitivas, fatiga, irritabilidad, ansiedad y genera alteración en el comportamiento.

Por consiguiente, el espacio o el medio ambiente físico es fundamental en una empresa ya que contribuyen con un adecuado desempeño y mayor satisfacción de los empleados, pues un entorno físico adecuado e instalaciones bien diseñadas contribuyen de manera significativa en la seguridad y salud del trabajador.

RECONOCIMIENTO

El reconocimiento en las organizaciones es fundamental para crear motivación y mayor satisfacción al empleado después de realizar las actividades laborales adecuadamente, es decir, la organización responde reconociendo a un empleado de acuerdo a sus comportamientos,

esfuerzos, logros alcanzados, cuando se hace el trabajo correctamente, la empresa reconoce a un empleado por estas conductas teniendo en cuenta que se cumple con lo esperado, es aquí cuando el jefe se lo hace saber ya sea de manera individual o grupal con una felicitación, un gesto amable o una atención. Herzberg dentro de su teoría de los dos factores, plantea que el reconocimiento es un factor que favorece la motivación, por tal razón los trabajadores buscan ser reconocidos y valorados por el desarrollo efectivo de sus tareas, motivándolos a continuar buscando mejores resultados y estimulándolos para la consecución de los objetivos marcados y aumentando la productividad de la empresa.

Por lo tanto el reconocimiento puede considerarse al distinguir a una persona o varias a partir de las acciones o de las características propias de los trabajadores. Robbins, S. (2004), citado en Cepeda, Salguero & Sánchez (2015) hace referencia a dos aspectos importantes del reconocimiento dentro de una organización los cuales son:

- Reconocimientos informal el cual es un acto simple, inmediato y con bajos costos que ayudan a reforzar el comportamiento del empleado, este puede ser entregado por cualquier directivo, el jefe o un compañero de trabajo el cual no tiene mayor esfuerzo para su realización, puede ser un reconocimiento escrito enviado por correo electrónico, una tarjeta de agradecimiento, incluso un agradecimiento público inesperado o una palmadita suave en la espalda mencionando que hizo alguna actividad adecuadamente.
- El reconocimiento formal que es fundamental para construir cultura y asegurar su efecto en la organización, este se utiliza especialmente para reconocer y felicitar a un empleado por la durabilidad en la empresa al igual que para celebrar los objetivos de la organización, reforzar actividades, afianzar conductas deseadas y

demostradas premiando el buen servicio, acá es fundamental entender que la parte intangible (80) es el acto de presentación donde emana la comunicación emocional, y la parte tangible (20), es el vínculo físico que utilizamos para hacer que la experiencia sea memorable.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente y a los dos tipos de reconocimiento se debe tener en cuenta que esto puede ser un ente motivador reforzando los comportamientos de los otros colaboradores, pues al compartir los actos y los logros por los cuales son reconocidos influye en el aprendizaje logrando poderosos agentes de cambio, marcando la diferencia y ayuda a potencializar la conducta y la cultura que tiene la empresa, es por esta razón la importancia de no dejar a un lado el reconocimiento por el rendimiento, la buena ejecución de las actividades o labores.

Sin embargo se debe tener en cuenta que esta variable es una responsabilidad directamente del jefe o los gerentes, quienes deben comprender claramente los procesos de motivación e incentivos para hacer un reconocimiento adecuado a cada uno de los subordinados, Castañeda (2006) menciona que cada organización debe buscar la mejor manera para motivar a sus empleados y buscar estrategias para ayudar y apoyar en las necesidades que se requieran y así poder cumplir adecuadamente las metas propuestas, sin embargo se debe ejecutar un plan de recompensas que se haga conocer a toda la organización para identificar el esfuerzo individual y el desempeño del mismo, estas recompensas o incentivos sirven como reforzadores en la continuidad de buenas conductas y buen desempeño aumentando la productividad.

Arbaiza, (2009) citado en Gutiérrez Bazán (2015) plantea que algunos puntos claves a tomar en consideración para mantener un alto grado de motivación son la valoración y reconocimiento de los éxitos, la celebración conjunta de éxitos, el reconocimientos y aceptación

de los fracasos de propia responsabilidad, la aprobación de nuevas ideas, el fomento del trabajo en equipo, la disminución de la severidad antes innovaciones o cambios no exitosos, la aceptación del propio grado de responsabilidad, el mantenimiento de la organización bien informada y el sentimiento de pertenencia a la organización.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

En el mundo laboral hoy en día es muy común esta variable como un estresor o un aspecto negativo para el clima laboral y la insatisfacción de los trabajadores, realmente el trabajo bajo presión es una competencia que desarrollan los empleados a la hora de trabajar con sobrecarga de tareas y realizarlas en poco tiempo, es decir, trabajar bajo condiciones adversas y poder mantener la eficiencia y el desempeño laboral.

Como bien se sabe cada trabajo tiene su nivel de exigencia y un nivel óptimo de estrés y bajo la condición de presión puede ocasionar bajo rendimiento o disminuir considerablemente, para ello González (2009) dice que la manera adecuada para tener un buen ajuste a la presión que se ocasiona en el trabajo es organizar y distribuir muy bien el tiempo, sin embargo la cantidad de funciones o carga laboral desconectan y desconcentra al empleado, haciendo que la organización en el tiempo tampoco sea posible en el ajuste de esta variable, sin embargo menciona que a la mayoría de empleados les resulta más productiva las horas de la mañana cuando aún no hay algún tipo de interrupción. Del mismo modo relaciona otro ajuste diferenciando de lo que es más importante y/o urgente para ponerlo como prioridad y desarrollarlo primero, sin embargo es fundamental hoy en día aprender a trabajar por medio de

técnicas el trabajo bajo presión ya que la demanda del mercado laboral lo exige y esto permite en muchas ocasiones el éxito de los empleados y de su nueva exigencia laboral.

Todo esto se debe al mundo tan competitivo y los altos niveles de producción, por lo tanto las empresas deben esforzarse cada vez más para desarrollarse y sobrevivir, del mismo modo busca ahorrar empleados y mejorar las cifras o los objetivos institucionales y gracias a esto se genera la sobrecarga laboral, esto significa recargar con más trabajo a los empleados.

En el ámbito organizacional se deben adquirir algunas habilidades con el fin de desarrollar tranquilamente cada actividad, para ello es fundamental tener tolerancia a la presión; esto quiere decir que bajo esa presión, oposición o bajo las adversidades se debe tener la habilidad de actuar con eficiencia y responder adecuadamente a las actividades trabajando con altos niveles de desempeño en las diferentes situaciones sin importar el nivel de exigencia; y la tolerancia al estrés donde se debe actuar siempre con eficacia bajo la presión ya sea del tiempo o diferentes aspectos. González (2009).

En esta variable específicamente se hace referencia a los plazos que se dan dentro de cada organización para entregar las labores, es decir, cumplir con los indicadores propuestos en menor tiempo o bajo la presión del jefe o del entorno o los agentes internos en el trabajo, sin dejar a un lado la calidad y la eficiencia del producto o del trabajo entregado, para ello se recomienda en todo momento saber planificar cada recurso y tener en cuenta los compromisos que se deben cumplir con el fin de superar los agentes externos del mercado como la competitividad o el

liderazgo en cada organización, esto puede identificar que los empleados tienen la habilidad de trabajar bajo esta modalidad.

En conclusión el líder de cada organización o grupo de trabajo debe ayudar a potencializar estas habilidades mediante estrategias de capacitación para realizar las funciones bajo las condiciones del estrés y aprender a enfrentar cada reto y cumplirlo, en la menor cantidad de tiempo manteniendo la calma, siendo responsables, tanto el líder como los colaboradores deben buscar el reto de gestionar el talento de cada uno de los empleados y de sí mismo.

El Trabajo Bajo presión es considerado un factor de riesgo psicosocial teniendo en cuenta que el estrés es inherente a esta categoría, Gil-Monte, P. R. (2012) plantea que los resultados de los estudios realizados permiten concluir que los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias, incluyendo el estrés laboral, suponen un costo económico y social importante, hasta el punto de que la dimensión de este problema se puede considerar una cuestión de salud pública.

SALARIO Y RECOMPENSA

Se entiende por salario o sueldo a la suma económica de pagos que un trabajador recibe por su trabajo realizado de forma periódica por parte de los empleadores, sin embargo se conocen diversos conceptos o tipos de salarios o remuneración que recibe el empleado y que en algunas ocasiones van más allá de la cantidad económica, de acuerdo algunos estudios realizados por el consultorio contable de la universidad EAFIT en su boletín N° 39, el salario es el precio

que se paga por la realización de un trabajo y este puede variar dependiendo el lugar, la región, el lugar, la ocupación, entre otras.

Esto quiere decir que, cuando se usa a una persona para la realización de un trabajo se tienen en cuenta habilidades propias ya sean físicas o mentales a la hora de realizar la actividad y de igual forma que tenga la capacidad y habilidades para desarrollarla, a la hora de ejecutar todas las labores se realizan retornos económicos a los cuales se les denomina salario, para este consultorio contable de la universidad EAFIT denomina diferentes tipos de salario como lo son:

- Salario nominal: es la remuneración económica que recibe un empleado por el trabajo realizado teniendo en cuenta que cumple con unas horas específicas, ciertos días a la semana o en mes.
- Salario real: este salario se fija especialmente en la cantidad en relación al índice del costo de vida, es decir, es la capacidad que compra del trabajador conforme al salario que recibe.
- Salario en especie: este no es pago con remuneración económica, es lo que recibe el empleado o su familia en alimentos, casa, vestidos y demás necesidades o artículos que se requieren a diario, en este caso el salario económico está constituido por la vivienda, la ropa, la comida.
- Salario mínimo: este es un salario al que todo trabajador tiene derecho a recibir para satisfacer sus necesidades básicas y quizá la de sus familias, es un ordenamiento laboral fijado por la administración de una cantidad mínima que debe recibir todo aquel que desempeña un trabajo con una jornada laboral completa

Teniendo en cuenta que el salario es un precio pagado por el trabajo realizado, en cada país se destina un valor mínimo o un valor límite que impone el gobierno por cumplir una jornada laboral completa con el fin de cubrir las necesidades básicas de una persona, éste está determinado por la oferta y demanda de trabajo que exista en la economía del país.

Del mismo modo se relaciona con recompensas ya sean monetarias o no monetarias, estas recompensas son un gran motivador para mejorar el rendimiento laboral del empleado y que sea reconocido dándole un valor agregado a su trabajo, pues estas recompensas dependen básicamente de lo que se hace o el desempeño o los altos niveles de productividad.

Es importante aclarar que los reconocimientos monetarios se brindan después de cumplir con los objetivos propuestos por parte de la organización cuando se logra obtener altos niveles de rendimiento y de calidad, al igual se dan este tipo de reconocimientos cuando se entregan grandes proyectos o actividades laborales excepcionales, este varía de acuerdo a las diferentes exigencias de la empresa. Mientras que los reconocimientos no monetarios se basan específicamente en días compensatorios, horarios más flexibles, capacitaciones, incluso bonos de diferentes lugares para compartir con la familia, estos al igual que los monetarios se entregan cuando se cumplen las expectativas en el lugar de trabajo. Sin embargo existen otras clases de recompensa que son un poco de tipo moral, en donde se hacen reconocimientos con placas o fotos en la cartelera de los mejores empleados del mes o que fueron destacados por X actividad, entrega de artículos personalizados, camisetas, morrales, chaquetas, incluso hasta bonos de descuento.

Castaño, J. C., Montoya, L. S., & de Ocampo, L. E. R. (2009) plantea que todo individuo tiene un objetivo cuando ingresa a la gran masa de la población económicamente activa y es la de recibir una compensación por su trabajo. Así como el empresario tiene una motivación de generar valor a través de su actividad empresarial, el trabajador busca satisfacer las necesidades de él y su familia al recibir una recompensa por la labor realizada, esa recompensa que inicialmente es el salario, pero que a la medida del tiempo y para ganar en el bienestar de los individuos se ha mejorado con los beneficios adicionales y con la necesidad de los empresarios de retener el mejor talento que genera la diferencia a la hora de alcanzar las metas de la organización. De allí que a través de la historia adicional al pago del salario directo hayan aparecido los incentivos, como una manera de retribuirle al empleado su desempeño excepcional al realizar una tarea, sin embargo las condiciones laborales hicieron que otra rama de la compensación se desarrollara y fue esta la de las prestaciones sociales, creadas para proteger al trabajador y su familia y el último factor que emerge como de gran importancia es cuán satisfecho se siente el trabajador con la labor que está realizando y el lugar donde desempeña su labor

Los directivos piensan muchas veces que, para motivar al personal, la principal solución es incrementar el sueldo. Martínez (2012) citado en Gutiérrez Bazán (2015) señala que tradicionalmente se vincula la motivación con el dinero, dinero que debemos dar a los empleados si hacen las cosas bien. Sin embargo la remuneración salarial no constituye un factor único de recompensa y aunque este no deja de ser importante y valioso para el trabajador puede ir de la mano de otro tipo de estímulo.

Nelson y Spitzer (2003) también nombrado por Gutiérrez Bazán (2015) agrega que la nueva generación de empleados parece tener otras expectativas y necesidades más profundas.

Más aún, las formas de reconocimiento no económicas, en general, son más efectivas que las económicas, incluido el dinero en efectivo.

8 METODOLOGÍA

El diseño metodológico corresponde con el enfoque que orienta la investigación, en este caso es del **tipo cuantitativa** la cual permite realizar una medición estadística que favorece el establecimiento de estándares a nivel de las variables estudiadas aplicada a los comportamientos de la población objeto de estudio, a la vez que permite usar o comprobar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) En este estudio se realizará una descripción de la variable de clima organizacional, seguido de la relación de esta variable con la interacción trabajo-familia; es necesario aclarar que la investigación cuantitativa busca conservar la objetividad y mediante su metodología rigurosa y el uso de instrumentos estandarizados, permite describir diversos fenómenos.

El presente estudio cuenta con un enfoque empírico - analítico o de alcance descriptivo; la investigación descriptiva “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p.80) en ese sentido, la presente investigación pretende recolectar información de manera independiente sobre las variables clima laboral y relación trabajo familia, permitiendo mostrar la percepción que tienen los funcionarios del INPEC de Calarcá Quindío y describir la relación existente entre el clima laboral y la interacción trabajo - familia.

Para la realización de la misma se tendrá en cuenta que el diseño de la investigación es de tipo **no experimental** ya que este tipo de diseño descriptivo no pretende manipular las variables, sino que se busca observar los fenómenos tal cual como se presentan en la realidad o como se dan en su contexto natural y luego de ser observados serán analizados sin pretender cambiar la realidad o tener control directo sobre estas variables, ya que no se puede influir sobre ellas, debido a que ya sucedieron al igual que sus efectos. (Hernández, Fernández, Baptista, 2010). La recolección de datos será en un momento único y un tiempo específico por lo que corresponde al tipo transversal, donde solo se busca describir las variables a trabajar y analizar la incidencia e interrelación para ese momento. Es un **estudio correlacional** ya que se evaluará si existe correlación, es decir fuerza de atracción entre las variables del estudio.

La población con la que se va a trabajar la conforman 129 uniformados, de los cuales 95 cumplen turnos de vigilancia de 24 x 24, es decir que laboran 24 horas, dentro de las cuales tienen turnos de 6 horas y descansan 24 horas al día siguiente, además 34 funcionarios uniformados que cumplen funciones administrativas con horario de oficina de lunes a viernes.

Para seleccionar **la muestra** es importante aclarar que en la investigación de tipo cuantitativo se debe seleccionar un subgrupo de la población con el fin de recolectar los datos, teniendo en cuenta que esta población seleccionada debe ser representativa a lo que el investigador pretende estudiar. Para ello se debe delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se generalizan los resultados, aunque es claro que esta población debe situarse específicamente en torno a las características requeridas.

También es necesario trabajar con el muestreo no probabilístico intencional por conveniencia ya que debido al tipo de investigación que se realiza es necesario tener “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las

características de la investigación” (Hernández, Sampieri y Baptista, 2010, p.176). Para la obtención de la muestra, se tuvieron en cuenta las personas que cumplían con los criterios para participar, en este caso funcionarios del INPEC uniformados dirigidos por una autoridad jerarquizada, considerando un margen de error máximo del 10,0% y un nivel de confianza del 95%, el número total de personas que conforman la muestra fue de 55 funcionarios uniformados de la institución INPEC del municipio de Calarcá Quindío.

El instrumento que será utilizado en la investigación y aplicado a esta población es: Instrumento de evaluación del clima organizacional (DAFP) el cual mide la orientación organizacional, la administración de talento humano, el estilo de dirección, comunicación e integración, trabajo en grupo, capacidad profesional, medio ambiente físico, reconocimiento, trabajo bajo presión y salario y recompensa. Cabe aclarar que el cuestionario cuenta con 64 ítems en su totalidad, con puntuaciones comprendidas entre (Totalmente en desacuerdo) (En desacuerdo) (De acuerdo) (Totalmente de acuerdo). La aplicación del Instrumento de evaluación del clima organizacional (DAFP) se realiza de manera individual, teniendo una duración aproximada entre 20 a 30 minutos.

El otro instrumento que se utilizará es el cuestionario de interacción trabajo-familia (SWING) el cual mide las conexiones tanto negativas como positivas de la relación trabajo - familia, es una escala que cuenta con 22 ítems y sus puntuaciones están comprendidas entre 0 (Nunca) 1 (A veces) 2 (A menudo) y 3 (Siempre) el cuestionario de interacción trabajo-familia (swing) se realiza de manera individual, teniendo una duración aproximada de 15 a 20 minutos, este cuestionario mide los siguientes factores:

- Interacción negativa familia- trabajo donde se tiene en cuenta las afectaciones en el rendimiento laboral debido algunos problemas del hogar o la familia.

- Interacción negativa trabajo-familia donde se mide las dificultades debido a la falta de tiempo para cumplir las obligaciones familiares u hogareñas
- Interacción positiva familia-trabajo donde se tiene en cuenta todas las responsabilidades que adquiere el individuo dentro del hogar como una fuente de motivación para obtener todas las metas laborales propuestas, donde se siente mayor agrado por el trabajo.
- Interacción positiva trabajo-familia el cual hace referencia a la capacidad y habilidades de organización que son adquiridas en el trabajo para manejar adecuadamente los compromisos, responsabilidades y obligaciones familiares o domésticas. (Paz, Betanzos, 2012)

El cuestionario SWING cuenta con una confiabilidad entre 0,77 y 0,89, lo que implica una adecuada consistencia interna. Con respecto a su validez, existen correlaciones significativas entre los componentes de interacción negativa ($r=.61$, $p<.01$). Es necesario mencionar que las 22 preguntas están distribuidas en cuatro categorías de análisis: interacción negativa Trabajo-familia, comprendida entre la pregunta 1 hasta la 8, de la pregunta 9 a la 12 la categoría interacción negativa familia, de la pregunta 13 a la 17 interacción positiva trabajo familia, y la cuarta categoría corresponde a la interacción positiva familia-trabajo, de la pregunta 18 hasta la 22.

Para realizar el análisis de la información es necesario llevar a cabo las siguientes fases, según Hernández, Sampieri y Baptista (2010), las cuales se presentan mediante el siguiente procedimiento:

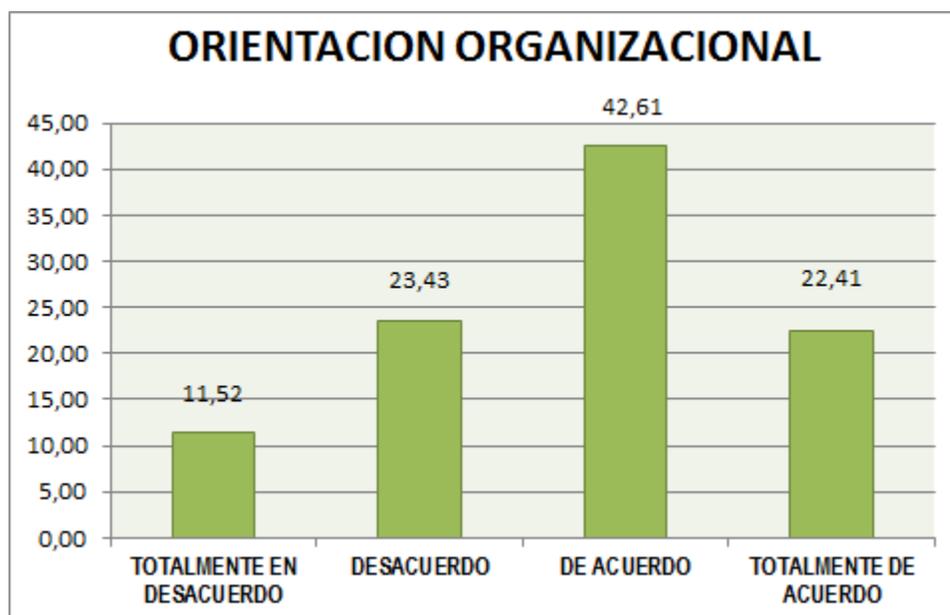
1. *Seleccionar el programa estadístico para el análisis de datos:* el cual se debe llevar a cabo por medio de un programa estadístico en la computadora (un ordenador o una tabla de excel para analizar los datos).
2. *Ejecutar el programa:* por medio del software estadístico SPSS. (prueba de pearson)
3. *Explorar los datos:* analizarlos y visualizarlos por variable de estudio: inmediatamente se haga la ejecución del programa, se inicia el análisis.
4. *Se realizan análisis estadísticos descriptivos respecto a las hipótesis planteadas:* se analizan las hipótesis a la luz de los análisis estadísticos, se lleva a cabo un análisis estadístico descriptivo de cada variable del estudio
5. *Se preparan los resultados para presentar.*

Para la realización de la investigación el procedimiento que se utilizará es el siguiente: luego de hacer una revisión literaria de antecedentes se plantea el problema de investigación y se formula la pregunta que guía el desarrollo de esta propuesta, posteriormente se pasa a justificar la importancia, pertinencia y componente de innovación del trabajo, se establecen los objetivos que orientan el trabajo, para el análisis correspondiente de los resultados se establece el marco referencial, finalmente se encuentra el componente de metodología. Para acceder a la población las investigadoras deben establecer contacto con las instituciones y contar con el consentimiento informado para la participación de la población, este procedimiento básicamente permite exponer a los participantes las características de la investigación, los propósitos y el alcance, así como clarificar aspectos de orden bioético que garantizan el manejo pertinente e idóneo de la información recolectada.

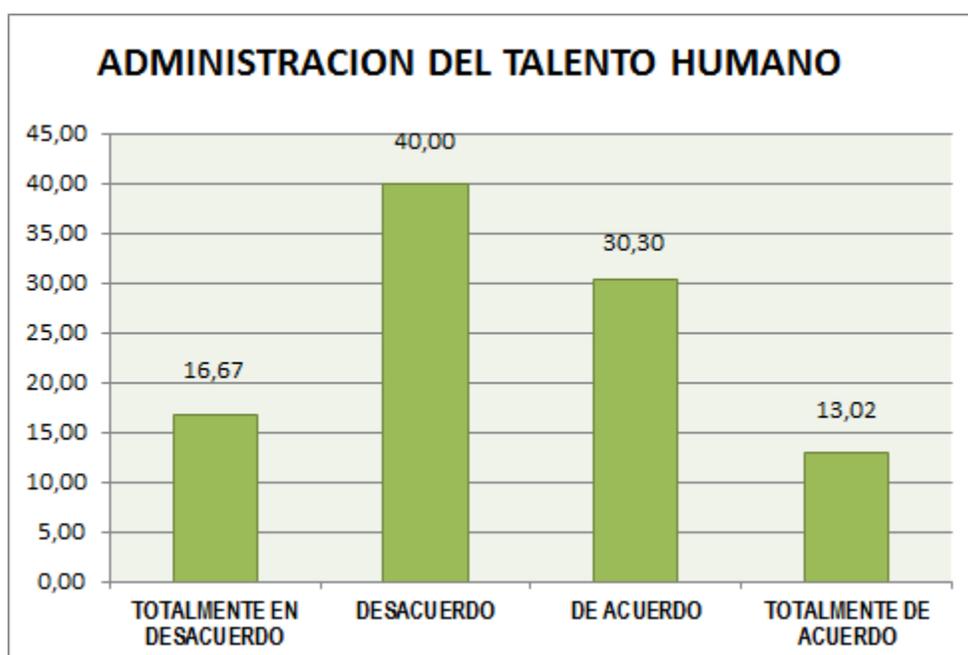
9 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el análisis estadístico se tuvo en cuenta los resultados obtenidos en los dos cuestionarios aplicados (instrumento de evaluación clima organizacional “DAFP” y el cuestionario de interacción trabajo-familia “SWING”) que fueron aplicados a 55 funcionarios del INPEC del municipio de Calarcá - Quindío.

A continuación se hará la descripción general de los resultados encontrados en las dimensiones de cada instrumento evaluado. Las puntuaciones obtenidas en las dimensiones que evalúa el instrumento de evaluación clima organizacional (DAFP) son las siguientes; Orientación organizacional, administración del talento humano, estilo de dirección, comunicación e integración, trabajo en grupo, capacidad profesional, medio ambiente físico, reconocimiento, trabajo bajo presión y salario y recompensa.

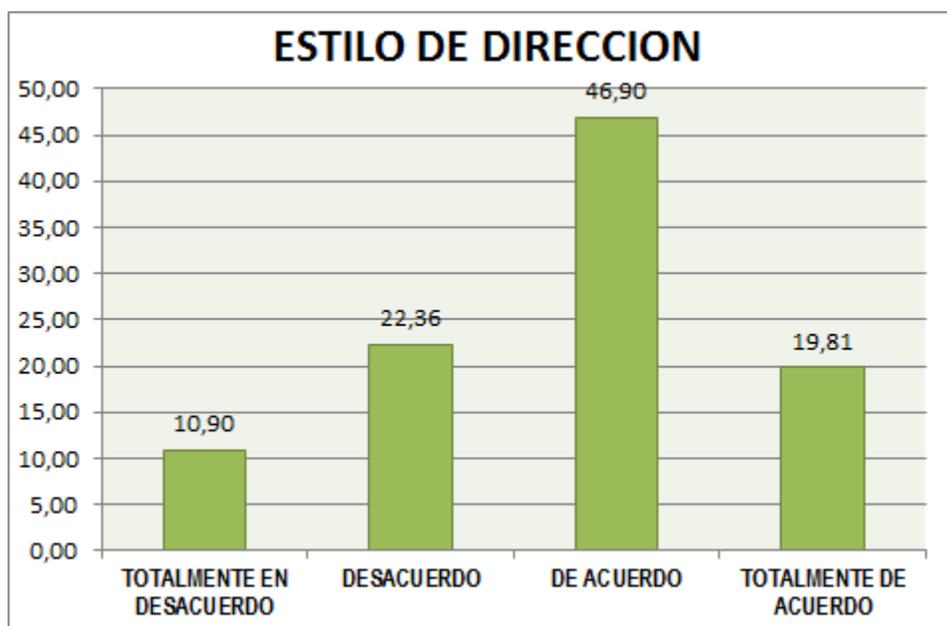


En el INPEC, de acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión que evalúa la orientación organizacional la población encuestada que fueron 55 personas, se encontró que el 65,41% de la población perciben de manera positiva o están de acuerdo o totalmente de acuerdo con las categorías de esta dimensión, la cual está basada básicamente en el conocimiento de la entidad, la claridad sobre el área de trabajo y el sentido de pertenencia que se tiene por la organización, mientras que el 34,95% de la población restante indican estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

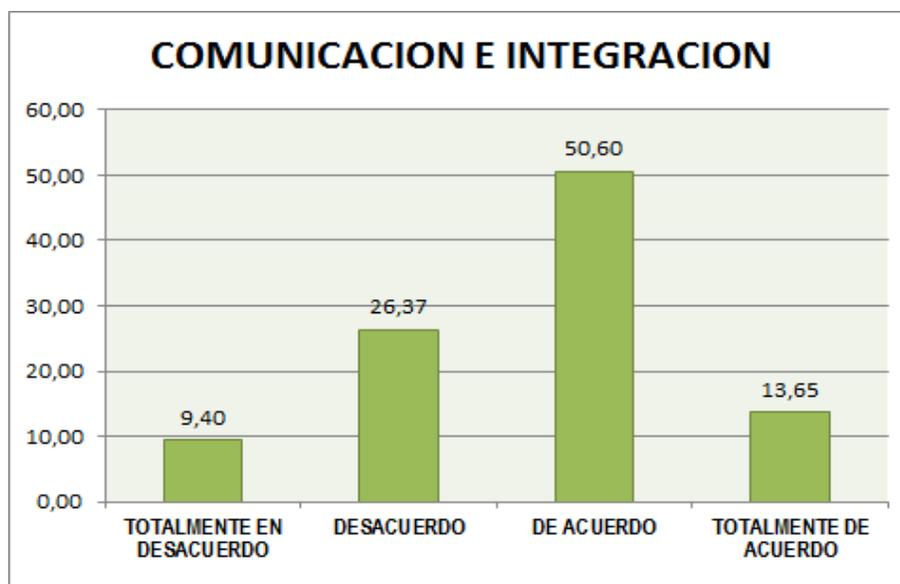


En esta dimensión de administración del talento humano se pueden evidenciar porcentajes más altos de manera negativa con un 56,67% de la población que se encuentran en desacuerdo o totalmente de en desacuerdo con relación a la satisfacción con las actividades de bienestar realizadas en la entidad, con los procesos de capacitación e inducción a la hora de ser vinculada la persona y más importante aún con los cargos que se conceden a cada uno para que

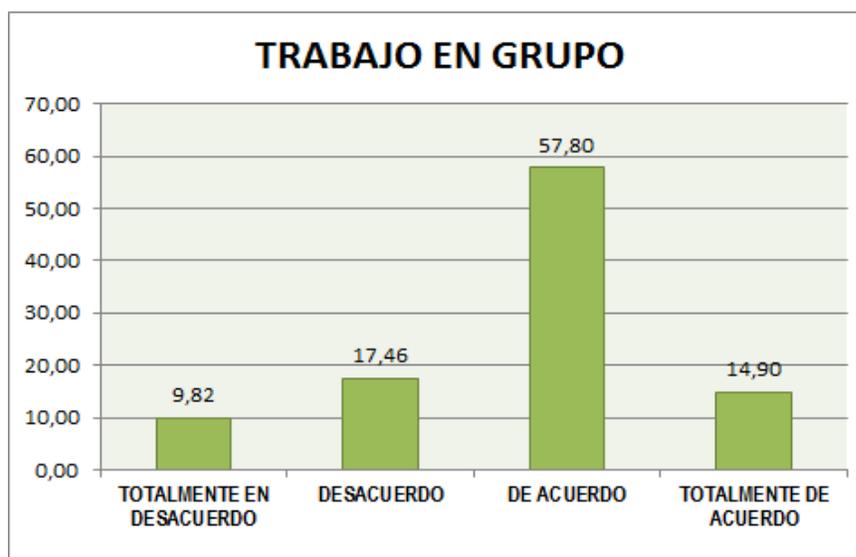
sea algo equitativo y justo. Por el contrario el 43,32 % restante de la población estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo o vieron esta dimensión de manera positiva con relación a la satisfacción y los diferentes aspectos que se manejan desde la administración del talento humano en el INPEC.



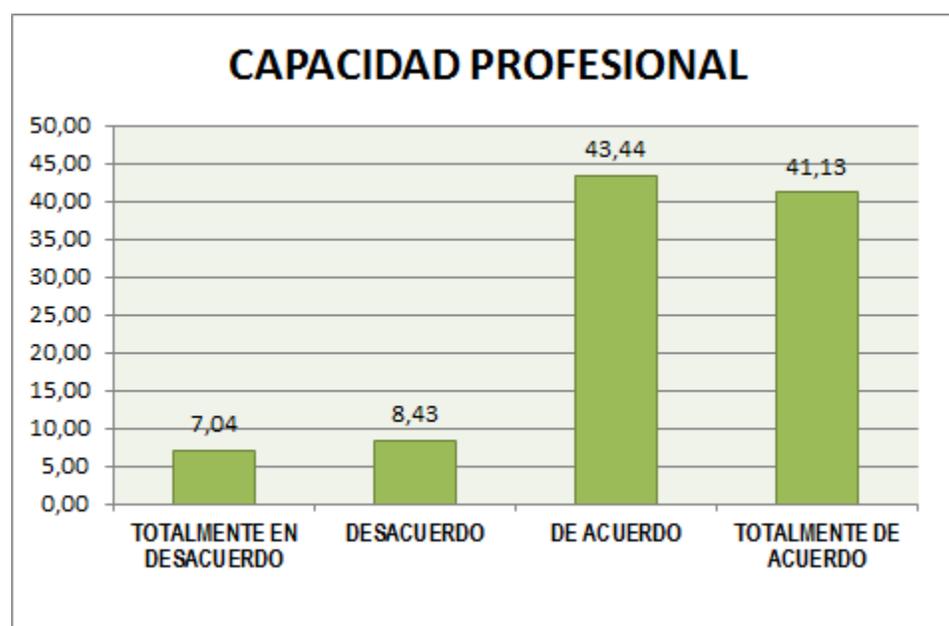
En esta gráfica se puede evidencia un porcentaje significativo con relación a la percepción positiva que tienen los funcionarios del INPEC en el estilo de dirección, es decir el 66.71% de la población están de acuerdo y totalmente de acuerdo en los aspectos relacionados con el trato de parte del jefe, los estilos de liderazgo, los conocimientos, los argumentos y la coherencia de parte del jefe o líder. De lo contrario tan solo el 33.26% vieron esta dimensión de manera negativa estando en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.



En la dimensión de comunicación e integración se encuentran diferencias significativas, pues el 64,25% de la población estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo con relación a los aspectos que conforman la dimensión de comunicación e integración, es decir, en donde se presenta una comunicación adecuada o asertiva siendo útil con el grupo de trabajo y ayudando a resolver los problemas con exactitud, sin embargo, el 35,77% de la población perciben esta dimensión de manera negativa, estando en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las categorías que conforman la comunicación e integración.

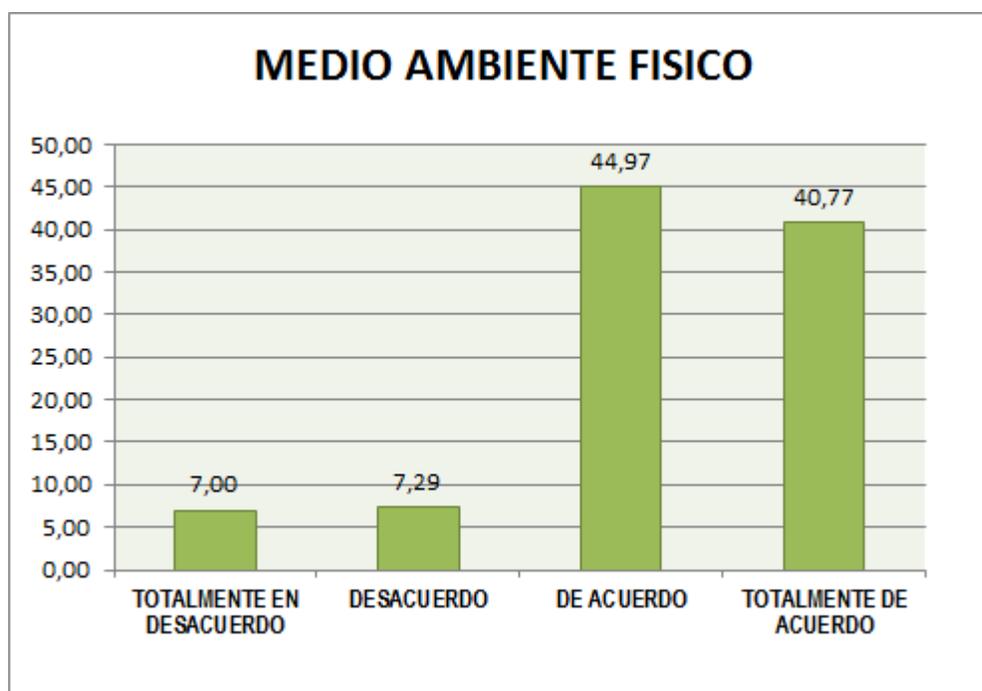


Con relación a esta dimensión se logra identificar un puntaje significativo con relación a la percepción positiva que tienen los colaboradores respecto al concepto de trabajo en grupo, ya que el 72,7% de la población estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo con el trabajo en equipo donde se tienen en cuenta algunos aspectos tales como los objetivos del grupo para realizar el trabajo, la autonomía, las decisiones grupales, el aporte de ideas útiles y sobre todo cómo se fomenta el trabajo en equipo para lograr mejores resultados. De lo contrario tan solo el 27,28% de la población percibieron esta dimensión de forma negativa estando totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con las categorías que evalúan dicha dimensión.

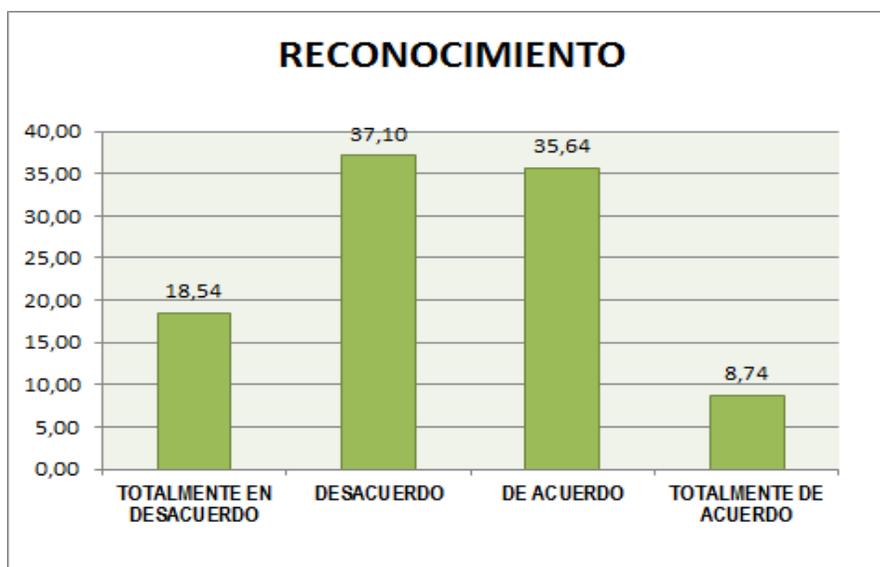


Con relación a los resultados obtenidos en esta dimensión de capacidad profesional, se logró evidenciar un resultado altamente positivo con relación al concepto y a las habilidades o destrezas que tienen los funcionarios de sí mismo a la hora de realizar las actividades laborales, el adecuado uso de los conocimientos, la motivación, las expectativas y la claridad con la que se realizan las actividades en el trabajo, se logró identificar que el 84,57% de la población estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo con las esferas evaluadas en la presente dimensión y tan solo el

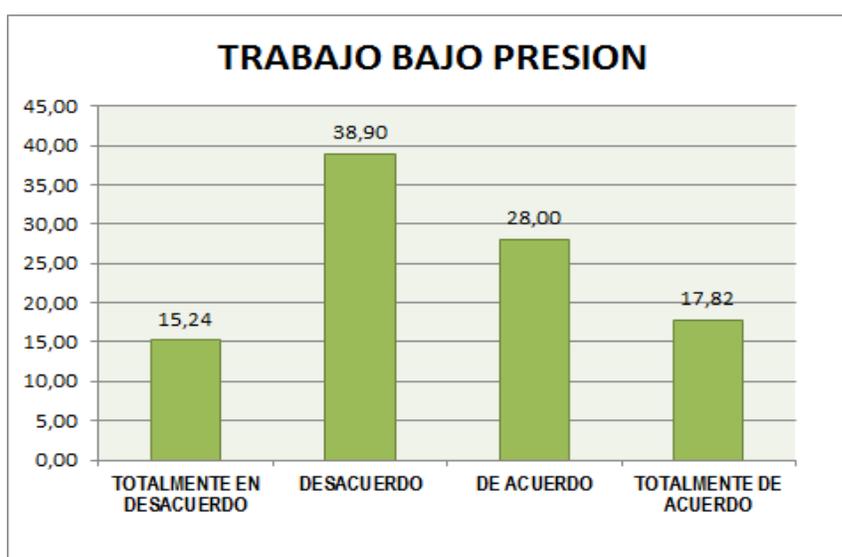
15,47% de la población tuvieron percepción negativa o estuvieron totalmente en desacuerdo y desacuerdo.



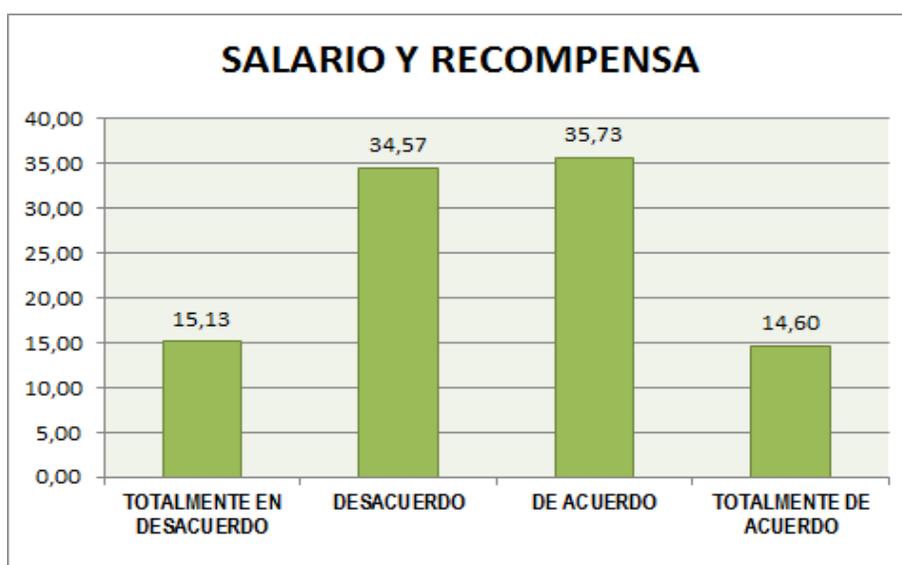
En esta dimensión también se pudo evidenciar un puntaje significativo con la percepción positiva que tiene la población con relación al medio ambiente físico, pues en su gran mayoría con un 85,74% están de acuerdo y totalmente de acuerdo teniendo en cuenta la infraestructura del lugar de trabajo, un ambiente físico limpio, ordenado y seguro, donde se realizan actividades de mantenimiento con el fin de evitar algún tipo de contaminación y así mismo se mejora la iluminación y ventilación del lugar, de tal manera que tan solo el 14,29% de la población total percibieron esta dimensión de manera negativa.



En esta dimensión se logra evidenciar un porcentaje alto en relación a la percepción negativa que tienen los funcionarios del INPEC con relación al reconocimiento donde se da la satisfacción personal por el hecho de saber que hizo algo muy bien y merece ser felicitado por parte especialmente del jefe, en este caso el 55,64% de la población estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo sintiendo que no son reconocidos por su jefe, en esta dimensión se encuentra una diferencia significativa con el restante de la población, ya que el 44,38% estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo.



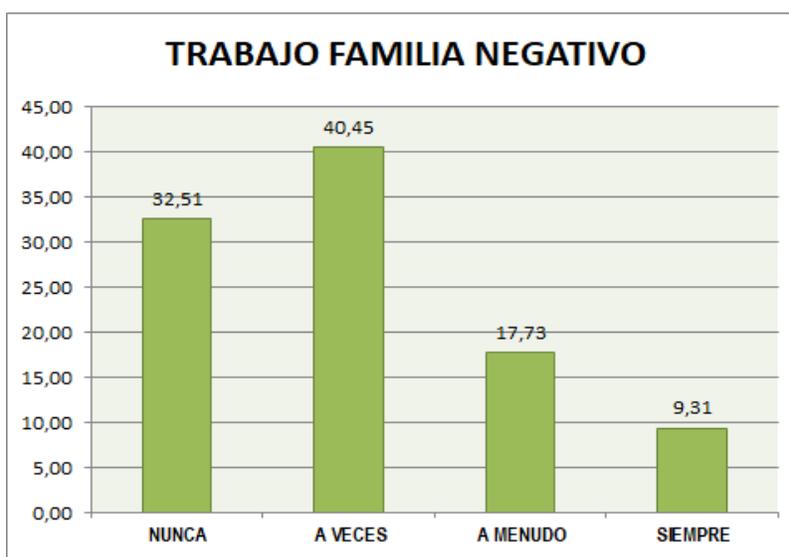
En la presente gráfica se evalúa la dimensión de trabajo bajo presión en donde el 54,14% de la población están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, teniendo una percepción positiva con respecto a las categorías que conforman esta dimensión, pues la mitad de las personas encuestadas perciben que su institución no es un lugar relajado para trabajar sin embargo el tiempo para realizar diferentes labores es adecuado, así mismo no temen por ser llamados en su día libre. Mientras que el restante de la población, es decir, el 45,82% están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la percepción negativa del trabajo bajo presión pues consideran tener altos niveles de estrés debido a las exigencias de trabajo.



En la última dimensión que evalúa el instrumento de evaluación clima laboral (DAFP) se logra evidenciar una diferencia mínima con respecto a la percepción positiva y negativa con relación al salario y recompensa, ya que el 50,33% de la población puntuaron de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que el 49,7% restante de dicha población están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. En los aspectos a evaluar en las categorías de salario y recompensa se

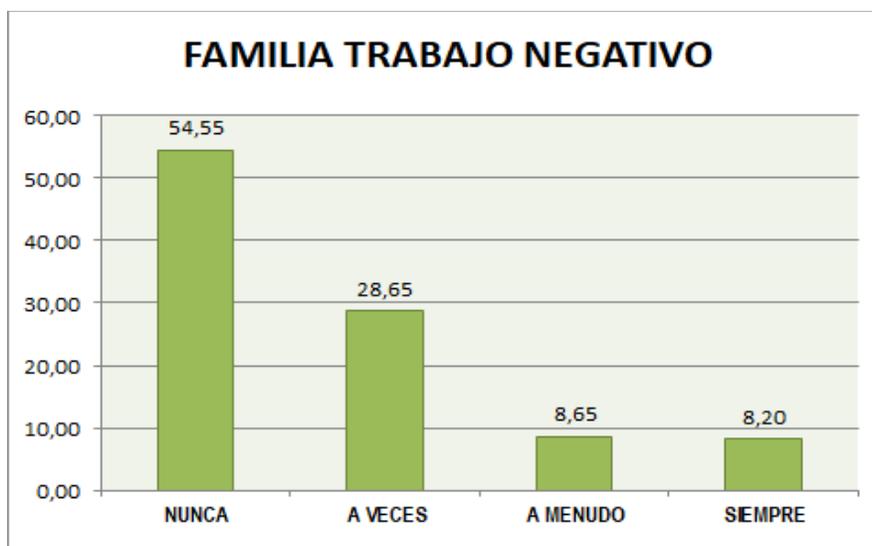
evalúa específicamente la satisfacción de la remuneración salarial de cada funcionario y el sentido de ser valorado y reconocido por sus superiores.

El instrumento SWING cuenta con 22 preguntas distribuidas en cuatro categorías de análisis: interacción negativa trabajo familia, relación donde los elementos propios del trabajo afectan la vida personal del trabajador; interacción negativa familia Trabajo, en esta categoría los problemas de la vida personal del trabajador afectan el desempeño del mismo en su jornada laboral; la tercera categoría corresponde a la interacción positiva trabajo - familia, donde los elementos propios del trabajo favorecen el desarrollo de la vida personal del trabajador y la última categoría corresponde a la interacción positiva familia - trabajo, donde la situación familiar y personal del trabajador optimizan el desempeño del mismo en su lugar de trabajo. Teniendo en cuenta las categorías antes descritas analizaremos a continuación los resultados obtenidos:

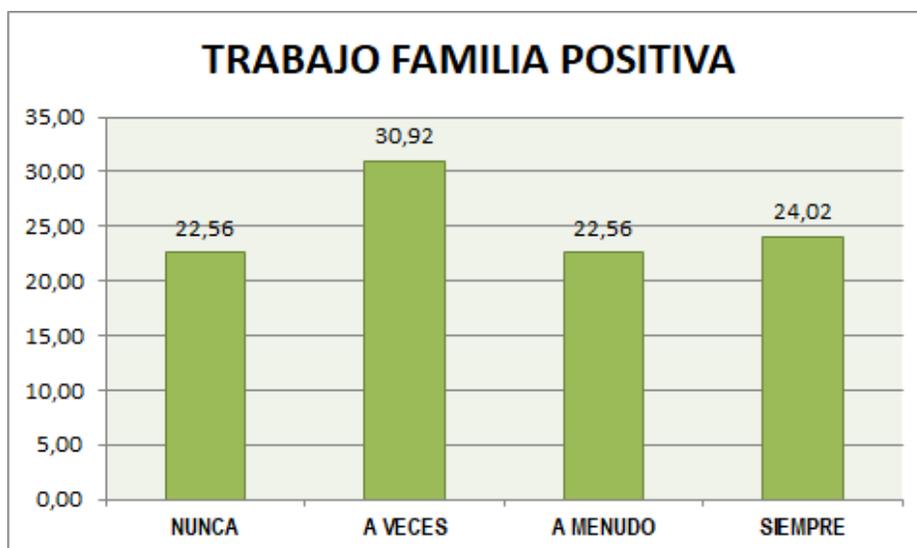


En esta categoría se puede evidenciar cómo el 72,96 % de la población encuestada manifiestan que el trabajo no ha interferido o solo en algunas ocasiones en la realización de

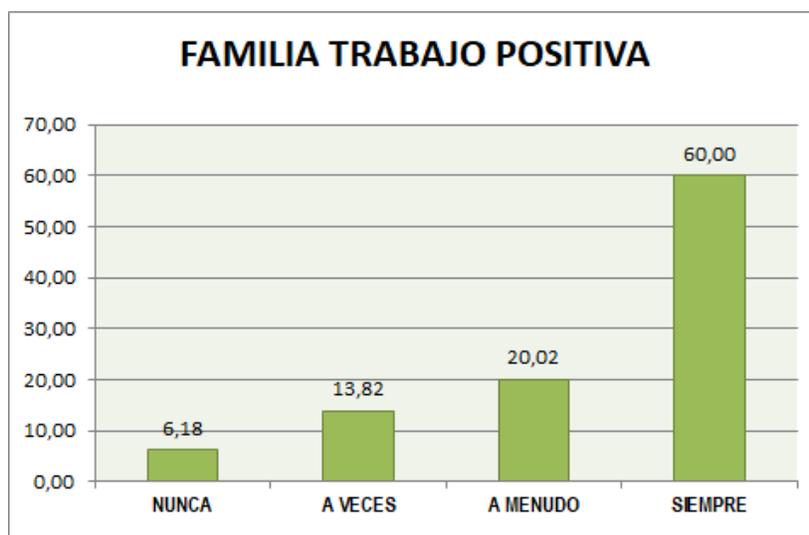
actividades o compromisos sociales, el 32% de las personas refieren que nunca les ha tocado cancelar un plan con la familia ni tampoco que no tengan tiempo para sus hobbies o pasatiempos, sin embargo existe un pequeño porcentaje 9,31 % que percibe que su trabajo si es impedimento para compartir y hacer planes con su familia ya que tienen muy poco tiempo o su jornada laboral es agotadora.



La segunda categoría indaga cómo las situaciones familiares pueden afectar el desempeño laboral de un trabajador, sin embargo analizando los resultados se evidencia que los problemas personales o familiares no afectan el desempeño laboral de los funcionarios encuestados ya que un 54,55 % respondieron que nunca y un 28,65 % respondieron que algunas veces, lo que equivale a un total de 83,2 % de personas que consideran que no deben descargar sus frustraciones o sentimientos de angustia generados en el hogar con sus compañeros de trabajo, así mismo les resulta fácil concentrarse o cumplir con sus funciones así tengan preocupaciones en su vida familiar o personal.



De acuerdo con esta categoría se encontró que un 53,48 % de la población encuestada consideran que los elementos propios del trabajo no favorecen su relación familiar y puntuaron negativamente la organización del tiempo para su hogar, sin embargo también hay un 46,58% que manifiestan que al tener un buen ambiente laboral y al tener un día de trabajo agradable se sienten de mejor humor para compartir y hacer diferentes actividades con su familia, así mismo estas personas coinciden en que a través del trabajo ha adquirido responsabilidades que los hacen comprometerse y cumplir responsablemente las tareas del hogar.



Esta última categoría se puede destacar el rol fundamental que cumple la familia en el desempeño de un trabajador, pues el 80,02 % de la población respondió positivamente que después de tener un fin de semana divertido con su familia el trabajo le resulta más agradable, evidenciándose una afectación positiva de la familia en el desempeño laboral de los funcionarios.

10 DISCUSIÓN

La presente investigación se realizó con el fin de analizar la relación entre el clima laboral y la interacción trabajo-familia en el INPEC en el municipio de Calarcá - Quindío, al realizar el estado de arte se encontraron algunos vacíos con respecto a estas dos variables como conjunto. Las variables que enmarcan esta investigación son clima laboral y la interacción trabajo familia, cabe mencionar en primera instancia que el clima laboral de acuerdo a lo mencionado por Méndez Álvarez, (2006) es un ambiente propio de la organización que se crea de acuerdo a la estructura y cultura organizacional, donde se expresan variables como objetivos, motivación, liderazgo, cooperación, toma de decisiones, relaciones interpersonales, creencias, actitudes, participación grupal que determina el comportamiento, la satisfacción y el nivel de eficiencia en el trabajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión de Orientación Organizacional encontramos que el 65,44% de los funcionarios encuestados conocen el direccionamiento estratégico de su institución y lo perciben de manera positivamente, por tanto se afirma lo planteado por Mejía (2014), quién expone que al conocer la misión, las estrategias, los valores y las políticas de la institución, se favorece el cumplimiento de los objetivos

misionales, así mismo se evidencia que los funcionarios están enfocados en el rol y las funciones que deben desempeñar, lo que contribuye al logro de las metas proyectadas y a la utilización eficaz de los recursos en cuanto a tiempo y recursos. Tener un equipo que tenga claridad en la organización estratégica de la empresa unifica e inspira, pues los colaboradores se sienten más motivados para ser parte y contribuir a la puesta en marcha del objetivo planteado, por el contrario plantea McFarland (1997) que quienes trabajan bajo el peso de una jerarquía problemática y de procedimientos engorrosos se encuentran muy a menudo con que sus esfuerzos se ven frustrados, y sus iniciativas personales aplastadas, por el contrario, resulta evidente que las personas tienen mucho más que ofrecer cuando se autodirigen y producen dentro del contexto de una visión con poder. sin embargo hay un gran porcentaje que pone en alerta esta categoría pues el 34.95% de las personas encuestadas respondieron en desacuerdo y totalmente desacuerdo, por lo tanto cuando los trabajadores no conocen el direccionamiento de la organización todo su potencial laboral se enfoca solamente en su realización personal, es decir, en alcanzar sus metas y sus propios ideales; se puede decir que el empleado trabaja en pro de buscar su propio beneficio y vive al día, ya que sus esfuerzos pueden estar radicados solo en la retribución económica y no en el beneficio para la empresa, Sister (2014).

Con respecto a la categoría de la administración del talento humano Ramírez (2004) menciona algunas características específicas de esta dimensión como lo es la cultura que adopta la organización, teniendo en cuenta su entorno y las funciones que se desarrollan allí, del mismo modo este autor menciona la importancia de la inducción como uno de los principales procesos de la administración de talento humano con el fin de que el individuo que va a iniciar labores en la organización desde un inicio se sientan entrenados y con claridad de las labores que deben

realizar, sin embargo, la empresa también busca la forma adecuada de qué y cómo se puede hacer para potencializar habilidades y desarrollar un trabajo adecuado. Por otra parte encontramos a Chiavenato (2015) este autor dice que la administración del talento humano está ligada al control, al desarrollo, a la coordinación, la planeación y el control que se establece con el fin de potencializar y promover el desempeño adecuado del personal, por lo tanto dice que las organizaciones exitosas ya no sacan provecho de la administración de los recursos ni de las personas, por el contrario, administran en conjunto con las personas con el fin de tratar a cada uno como un agente activo y proactivo.

De acuerdo a los resultados obtenidos con los funcionarios del INPEC se pudo evidenciar que tan sólo el 56,67% no están de acuerdo o perciben esta categoría de manera negativa, lo que quiere decir que no están muy de acuerdo con la administración del talento humano que se implementa en esta institución, sin embargo cabe mencionar que no se encontró una diferencia estadísticamente significativa con respecto al restante de la población que si se sienten satisfechos o están de acuerdo con relación a las actividades de bienestar, lo anterior en relación con la teoría y los resultados encontrados de acuerdo a los ítems que se evalúan en esta dimensión no se evidenciaron diferencias relevantes con respecto a la población que percibe negativa o positivamente la variable, como lo menciona el autor antes referenciado se considera necesario mejorar las estrategias usadas en la administración del talento humano con el fin de fomentar la perspectiva de los procesos de capacitación e inducción cuando una persona va a ser vinculada, no solo en el área laboral sino también desde el proceso académico de la institución con el fin de dar claridad sobre los cargos a desarrollar y más aún conceder a cada uno el perfil adecuado para ser equitativo/ justo para que se sientan motivados para realizar adecuadamente cada cargo y alcanzar los objetivos propuestos.

Por otra parte en la dimensión de estilo de dirección se pudo encontrar que Sánchez (2017) relaciona este concepto con la labor primordial de un jefe en este cargo que no sólo debe administrar, dirigir y liderar sino también tener actitudes que comprendan la naturaleza del hombre, las habilidades, los saberes, valores, principios y comportamientos, ya que en esta variable se busca medir los conocimientos y habilidades gerenciales que se aplican a la hora de desempeñar las diferentes funciones del área con el objetivo de guiar a todos los funcionarios y grupos hacia el logro de los objetivos, del mismo modo es importante que cada persona perteneciente a la organización debe tener claro su rol y poder identificar las habilidades que se desarrollan en la presente dimensión.

De otro modo, Contreras, Juarez, Barbosa, Uribe (2010) menciona que los estilos de dirección se relacionan con las características del líder, ya que es quien ejerce efecto en la motivación, el desempeño, el bienestar y la misma salud mental de los empleados, cabe mencionar que existen diferentes tipos de liderazgo entre ellos el liderazgo (democrático, autocrático, laissez, paternalista, institucional). Por tal razón es esencial primero identificar este tipo de líder para lograr tener claridad del estilo de dirección, ya que el jefe es quien establece una meta en común e inspira de la manera correcta a su equipo de trabajo y los reta a trabajar en conjunto o individualmente por un objetivo específico y avanzar para lograr la meta deseada.

En el caso de la población de INPEC se lograron obtener resultados positivos con relación a la dimensión del estilo de dirección, es decir el 66.71% de la población están de acuerdo con las prácticas que se aplican dentro de esta institución donde perciben de manera positiva y adecuada el trato de sus jefes, la coherencia, los argumentos y los conocimientos de

sus superiores. De lo contrario tan solo el 33.26% vieron esta dimensión de manera negativa donde no se sienten conformes con la labor desarrollada por los jefes, en este caso en los resultados arrojados en esta categoría se infiere que no se encuentran de acuerdo con los tipos de liderazgo que se presentan dentro de la institución, por lo tanto se considera pertinente fomentar un poco más la percepción que tienen las personas sobre el estilo de dirección y mejorar en el mismo implementando nuevas estrategias e incluyendo al trabajador para que puede alcanzar sus objetivos y que el estilo de dirección que se provea contribuye de igual forma con el mejoramiento o la estabilidad de un clima laboral adecuado dentro de la institución.

La comunicación es un aspecto fundamental para el logro de cualquier proceso y hace parte de la cultura de la organización, En esta categoría podemos dilucidar que los funcionarios se encuentran satisfechos con la comunicación que tienen dentro de la empresa, lo que redundaría en la posibilidad de que fluya positivamente el logro de los objetivos planteados y se corrobora la teoría de Adela de Castro 2014, quien plantea que cuando la organización involucra a sus colaboradores y se les retroalimenta diferentes situaciones de manera formal se disminuye el rumor y ayuda a la cohesión del grupo, es de anotar que en la categoría de la comunicación el 64,24% de los funcionarios encuestados puntuaron positivamente en este aspecto permitiéndonos identificar que en el INPEC del municipio de Calarcá hay una buena relación entre Directivos y subalternos ya que según Rincón (2014) la integración, contribución y complementariedad de los individuos es una clave esencial para lograr los objetivos comunes de la empresa, contribuyendo también a mejorar el clima laboral y la interacción entre sus funcionarios y es aquí donde podemos decir que el equipo de trabajo de esta penitenciaría apunta al cumplimiento común de las metas, intercambiando ideas y sentimientos que fortalecen la identificación y el sentido de

pertenencia dentro de una institución, pues cuando hay una comunicación fluida y formal entre todos los rangos se alcanza la asertividad, entendida como la respuesta oportuna y directa en cuanto a la posición propia y de los demás, dando lugar a la autoafirmación y reconocimiento del valor de la otra persona, Adela (2014).

Por otra parte en la dimensión del Trabajo en grupo se logró evidenciar un alto porcentaje por parte de los funcionarios del INPEC donde el 72,7% de la población estuvieron de acuerdo o percibieron de manera positiva el trabajo en grupo, en donde se tienen en cuenta algunos aspectos tales como los objetivos del grupo para realizar el trabajo, el conocimiento de las personas que conforman un equipo, además se posibilita un desarrollo más equilibrado y eficaz, no solo desde el grado de conocimientos, sino también por la contribución al equipo desde sus competencias y habilidades individuales. Para ello esto se confirma con lo planteado por Gómez y Acosta (2003) donde mencionan que con el trabajo en grupo se aflora un talento colectivo que permite que la organización alcance altos niveles de calidad en la gestión y en los objetivos que se desean alcanzar. Sin embargo Jiménez (2012) en su teoría menciona la diferencia entre trabajo en grupo y trabajo en equipo, pero se debe tener en cuenta que las características de cada ítem del test hace referencia a estos dos tipos de categorías, especialmente en la institución trabajada las personas comparten las mismas metas y el mismo propósito donde están regidos por una normatividad, por lo tanto son personas que tienen diferentes habilidades y diferentes cargos y se complementan unas con otras cumpliendo cada uno con sus funciones específicas.

Con respecto a la dimensión de capacidad profesional se debe tener en cuenta que el concepto global hace referencia a las habilidades o destrezas que tienen los funcionarios de sí mismos a la hora de realizar diferentes tareas, como lo mencionó Fernández (2002) el desarrollo profesional tiene unas etapas y de acuerdo a la edad o diferentes circunstancias tales como la motivación, los conocimientos, experiencia, la identificación con el cargo y diferentes habilidades donde se logra tener claridad del grado de capacidad profesional a la hora de realizar las actividades, en el caso objeto de estudio se encontraron puntuaciones significativamente altas, donde el 84,57% de funcionarios del INPEC están de acuerdo con las características que engloba esta dimensión, sin embargo se debe tener en cuenta que allí cada persona tiene su cargo y está capacitado o hizo parte de la escuela de la institución para desarrollar esa actividad o cargo específica, como lo es en este caso cada funcionario realiza sus funciones y siempre está enfocado en el mismo desarrollo para cumplir con su deber. Por lo tanto, como menciona el autor anterior y Feldman (1998) para lograr esa capacidad profesional se deben pasar por las diferentes etapas, esta se adquiere de acuerdo a las experiencias, al grado de conciencia de las habilidades, de las fortalezas y debilidades con el fin de buscar estrategias para alcanzar los objetivos.

Encontramos también la dimensión de medio ambiente el cual hace referencia a las condiciones físicas que rodean el entorno o el sitio de trabajo, donde el trabajador experimenta condiciones agradables y permite que se desenvuelva de manera adecuada, todo esto incide negativa o positivamente en el desempeño laboral. En el caso de los integrantes del INPEC se logró evidenciar un porcentaje significativo en esta variable, donde el 85,74% de las personas ven el ambiente físico de manera positiva, se logra identificar que la mayoría de los trabajadores sienten que su lugar de trabajo y la infraestructura del mismo en un lugar adecuado, limpio,

iluminado, ordenado y seguro. Del mismo modo la fundación para la prevención de riesgos laborales (2011) menciona que la percepción positiva de esta variable permite que los funcionarios de la institución se encuentren satisfechos con las instalaciones donde laboran, del mismo modo estas condiciones contribuyen a la seguridad y salud en el trabajo, en este caso se tienen en cuenta aspectos fundamentales del ambiente físico tales como los factores mencionados por esta fundación que son factores físicos, biológicos y químicos. De esta manera al estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con los aspectos evaluados en esta variable permite disminuir o eliminar la insatisfacción, la disminución de rendimiento a la hora de realizar las actividades, la irritabilidad y el aislamiento, por lo tanto en los resultados obtenidos estas condiciones permiten que los integrantes del INPEC tengan mayor productividad y mejor desempeño.

Teniendo en cuenta la categoría de reconocimiento se pudo evidenciar que el 55,64% de las personas encuestadas respondieron totalmente desacuerdo y en desacuerdo, dejando identificar que la mayoría de los trabajadores no sienten que su trabajo sea reconocido o valorado por su jefe, situación que plantea Herzberg en su teoría de la motivación, que cuando una persona no se siente valorada ni reconocida, no se identifica con su labor y tenderá a sentirse frustrada.

Es de anotar que el INPEC cuenta con un manual de estímulos e incentivos, cuyo objetivo es favorecer el desarrollo integral, el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios y su familia, en este se contempla reconocimientos como la felicitación, el personaje del mes, servicios distinguidos, medalla al valor entre otros; sin embargo por ser una institución jerarquizada y centralizada el Director del INPEC Calarcá solo tiene autonomía para hacer uso de unos cuantos reconocimientos (Felicitación, personaje del mes), por lo tanto estos

estímulos no está siendo suficiente para valorar el trabajo y motivar a sus funcionarios a que continúen con el buen desempeño de sus funciones, trayendo consigo un factor negativo para el clima laboral, para la estabilidad emocional y psicológica de los trabajadores, como es el estrés y la insatisfacción, con esto se afirma lo planteado por Gutiérrez (2015) que cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, desconfianza y con el tiempo resentimiento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa, reflejado en posibles huelgas, ausentismos, rotación.

Esta situación también conlleva a que los funcionarios disminuyan su rendimiento profesional, pues el reconocimiento es fundamental en todo ser humano ya que aumenta el sentido de pertenencia y la motivación, por lo que requiere de manera urgente dar aplicabilidad a lo planteado por Castañeda (2006) quien menciona que cada organización debe buscar la mejor manera para motivar a sus empleados y buscar estrategias para ayudar y apoyar en las necesidades que se requieran y así poder cumplir adecuadamente las metas propuestas, sin embargo se debe ejecutar un plan de recompensas que se haga conocer a toda la organización para identificar el esfuerzo individual y el desempeño del mismo, estas recompensas o incentivos sirven como reforzadores en la continuidad de buenas conductas y buen desempeño aumentando la productividad.

De otro lado Gil-Monte, P. R. (2012) plantea que la Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información, y carga de trabajo cada vez mayores y bajo una mayor presión en el ámbito laboral. Este riesgo está presente sobre todo en

los campos muy competitivos en los que los trabajadores pueden temer que su eficiencia y su rendimiento se evalúen con mayor detenimiento y, por ello, tienden a trabajar más horas para finalizar sus tareas. En ocasiones, puede que no reciban una compensación adecuada por ese aumento de la carga laboral, o que no reciban el apoyo social necesario para poder asumir dicha carga. El estrés laboral provocado por el aumento de la carga laboral, junto con las mayores exigencias sobre un menor número de trabajadores, repercutirán de forma negativa en la salud y la seguridad de los trabajadores, según este planteamiento y teniendo en cuenta que el 45,82% de la población encuestada percibe de manera negativa el trabajo bajo presión en su institución, pues considera que muchos funcionarios sufren de estrés por las altas exigencias de su trabajo, situación que corrobora que existe un factor de riesgo psicosocial que según Gil-Monte, P. R. (2012) puede favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas, es decir que cuando beneficia fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar.

Sin embargo también hay un porcentaje significativo que corresponde al 54,14% de la población encuestada que respondieron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, lo que significa que esta dimensión no la perciben o no es significativa para su desempeño, González (2009) dice que la manera adecuada para tener un buen ajuste a la presión que se ocasiona en el trabajo es organizar y distribuir muy bien el tiempo, teoría que se correlaciona con la realidad pues los funcionarios del INPEC de Calarcá, perciben que cuentan con el tiempo disponible para realizar las tareas asignadas, así mismo sienten que la institución es un lugar relajado para trabajar y no temen que sean llamados en su horario libre para realizar labores propias de su trabajo, en este sentido se cumple lo planteado por González (2009) quien dice que en el ámbito organizacional se deben adquirir algunas habilidades con el fin de desarrollar

tranquilamente cada actividad, para ello es fundamental tener tolerancia a la presión; esto quiere decir que bajo esa presión, oposición o bajo las adversidades se debe tener la habilidad de actuar con eficiencia y responder adecuadamente a las actividades trabajando con altos niveles de desempeño en las diferentes situaciones sin importar el nivel de exigencia; y la tolerancia al estrés donde se debe actuar siempre con eficacia bajo la presión ya sea del tiempo o diferentes aspectos. Es decir que a pesar que estar en un ambiente hostil y con un nivel de riesgo alto por la caracterización propia de su actividad laboral, los funcionarios han adquirido herramientas y habilidades que les facilita el cumplimiento de sus objetivos y un buen clima laboral.

De otra manera se pudo evidenciar que la categoría salario y recompensa existe una diferencia mínima ya que el 50,33% de la población puntuaron de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que el 49,7% restante de dicha población están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, lo que nos deja inferir que la mitad de la población se encuentra satisfecha con la remuneración salarial obtenida por su trabajo, atendiendo a lo planteado por Castaño, J. C., Montoya, L. S., & de Ocampo, L. E. R. (2009) quienes manifiestan que el trabajador busca satisfacer las necesidades de él y su familia al recibir una recompensa por la labor realizada, esa recompensa que inicialmente es el salario, pero que a la medida del tiempo y para ganar en el bienestar de los individuos se ha mejorado con los beneficios adicionales y con la necesidad de los empresarios de retener el mejor talento que genera la diferencia a la hora de alcanzar las metas de la organización. Sin embargo es preocupante que un porcentaje tan alto como lo es el 49.7% de la población no se encuentre satisfechos con la remuneración recibida, Locke (1976) citado en Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido, A (2008) ha definido la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”, sin embargo este

inconformismo da pie para que los funcionarios no realicen su trabajo con la mejor disposición, viéndose reflejado en la falta de compromiso y poco sentido de pertenencia, afectando los resultados positivos en las labores encomendadas, así mismo las personas se pueden ver obligados a buscar otra opción laboral que les ofrezca mejores oportunidades.

Dando cumplimiento al segundo objetivo de la presente investigación encontramos la relación Trabajo-Familia Negativo, en esta se encontraron puntuaciones significativamente altas en los resultados obtenidos en el cuestionario (SWING) realizado por los funcionarios del INPEC, donde el 72,69% de la población manifiestan que el trabajo no ha interferido negativamente en la realización de las actividades o de los compromisos laborales, mientras que la población restante piensa que su trabajo si es un impedimento para compartir y hacer sus planes con su familia, ya que las jornadas extensas de trabajo no se lo permite, para ello Jiménez y Moyano (2008) menciona la importancia de tener un equilibrio entre trabajo-familia ya que existe un tipo de interferencia entre el trabajo y los roles que se realizan en la familia, en caso de que no se de este equilibrio llega a pasar lo que piensa la población restante donde se produce cierto grado de incompatibilidad o un conflicto entre el trabajo - familia, es decir, el trabajo interfiere en los problemas dentro de la familia, siendo este un aspecto negativo.

En este caso como la mayor parte de la población manifiestan no tener problemas en la familia debido al trabajo, se relaciona de igual forma con lo dicho por los mismos autores Jiménez y Moyano donde aclaran que así como puede ser un aspecto negativo del mismo modo puede ser positivo, así como lo expresa la población evaluada en el test, pues el trabajo puede enriquecer la vida familiar que permite que los trabajadores establezcan un equilibrio en la relación de manera positiva con respecto a las experiencias y las habilidades desarrolladas en el

trabajo y la familia. En efecto Marks & MacDermid citado en Jiménez y Moyano mencionan que para sostener ese equilibrio se debe presentar total compromiso y desempeño para realizar cada uno de los roles dentro de la familia y el trabajo, los cuales se deben hacer con dedicación y buena actitud, para dar respuesta adecuada tanto a la familia como al trabajo, es decir siendo óptimos en el desempeño de los dos.

Por ejemplo con respecto al trabajo - familia Positivo en la población evaluada se encontró que el 53,48% consideran que los elementos del mismo trabajo no favorecen la relación familiar, por lo tanto en estos ítems se evaluaron negativamente a la organización teniendo en cuenta el poco tiempo para dedicar al hogar, mientras que la población restante, es decir, el 46, 58% perciben estas dos variables de manera positiva, ya que manifiestan tener un ambiente laboral agradable, esto logra buena actitud y buen humor a la hora de compartir con la familia diferentes actividades, del mismo modo estas personas consideran que a través del trabajo han logrado adquirir y reconocer diferentes responsabilidades que les permite comprometerse en los dos ámbitos. Así mismo Kirchmeyer citado en los dos autores anteriores mencionan que al tener un equilibrio, o sea, percibir esta relación positivamente genera un alto grado de satisfacción, por ende estas personas logran desarrollar todas las actividades de la vida cotidiana con buen desempeño, siendo organizados y comprometidos con la esfera laboral y familiar.

Por otra parte Otálora (2007) relaciona los dominios o roles del trabajo y de la familia de manera positiva, debido a que para el autor cada rol se constituye por una serie de acciones repetitivas de cada persona y se entrelaza con el fin de encontrar el resultado esperado y de acuerdo a esto depende de cada persona, la actitud y compromiso con la que haga las cosas sin generar conflictos entre las dos variables, es decir, que desempeñe correctamente las funciones

del hogar y responda de buena manera al rol que cumple en la familia así como lo percibieron algunos integrantes del INPEC.

Antes de iniciar es importante recordar que la interacción negativa familia-trabajo hace referencia a la relación que se adjudica a la intervención de los problemas personales sobre el desempeño de la jornada laboral, en dicha investigación se analizó la incidencia que tiene la familia en la realización de las actividades laborales de las personas, donde en cuanto a la relación Familia-Trabajo Negativo el 83.2% de los funcionarios del INPEC encuestados respondieron que las situaciones familiares no afectan su desempeño laboral, la mayoría de funcionarios del INPEC Calarcá reportan que la situaciones que se presentan en su familia no los indisponen para realizar actividades de su trabajo, es por tal motivo que se corrobora lo planteado por Gastañares, I. U., Allende, J. C., & Zorriquetta, R. I. (2008) quienes manifiestan que existen recursos familiares, éstos comprenden apoyos sociales y apoyos instrumentales; por un lado el apoyo social se refiere a las experiencias afectivas positivas provenientes de miembros de la familia y/o amigos (empatía y afecto) que tienen un efecto beneficioso en el bienestar personal (que se asocian con niveles más bajos de conflicto trabajo/familia). Los apoyos instrumentales se refieren a ayudas más prácticas en las tareas, como ayuda con las tareas domésticas, atención a niños y personas mayores, y ayuda en general proporcionada por miembros de la familia o por personas de fuera de la familia que proporcionan un servicio pagado en estos ámbitos, los anteriores recursos ayudan a los trabajadores a disminuir la carga laboral y la familia se convierte en ese apoyo moral y social para que el trabajador desempeñe mejor sus funciones.

Así mismo se corrobora la teoría de Jiménez y Moyano (2008) quienes plantean que la vida familiar logra establecer un equilibrio donde todas las experiencias, habilidades u oportunidades desarrolladas por este dominio logra transferir de manera positiva o ser reforzante

para el trabajo y que de tal manera se da un equilibrio entre trabajo familia centrada en la dirección de la influencia que tienen los roles laborales o familiares.

Por otro lado se indaga sobre la relación Familia -Trabajo Positiva y se encontró que el 80.02% de los funcionarios encuestados respondieron satisfactoriamente, pues indican que la familia cumple un papel fundamental en su desempeño laboral, ya que al tener una buena relación y ejercer su rol positivamente en su núcleo familiar, el desempeño en su trabajo es más productivo, por lo que se corrobora lo planteado por Marks & MacDermid quienes hacen referencia al equilibrio que se debe dar en la relación trabajo-familia mencionando que la tendencia para sostener el equilibrio debe ser de total compromiso y desempeño para realizar cada rol con buena actitud y dedicación y así responder de manera óptima a cada uno de los dominios.

También los resultados nos deja observar como la satisfacción a nivel personal redonda en ambos roles, pues más casi el 100% de la población encuestada respondió positivamente al ítem que después de tener un fin de semana divertido con su familia el trabajo le resulta más agradable, es aquí donde se corrobora la teoría de Sanz y Rodríguez (2011) quienes hacen referencia a un fenómeno bidireccional donde se evidencia que la interrelación trabajo y familia es reconocida y denominada bidireccional porque se plantea que lo que ocurre en el trabajo traspasa todas las barreras y afecta directamente la vida personal, por lo tanto una de las dos puede influir sobre la otra; sin embargo en esta investigación surge un fenómeno bidireccional positivo ya que la familia está siendo una esfera que colabora a su integrante a tener un desempeño sobresaliente en su trabajo, pues la buena relación familiar ayuda a afrontar situaciones de estrés o angustia generados por la carga laboral, se puede decir que en este caso la familia es una fuente de estabilidad emocional que autorregula los conflictos en el ámbito

laboral; corroborando lo planteado por Lu, Siu & Wang, (2011) citado en Montalbán, R. R., Pastrana, M. V., & Sáez, M. M. (2016) quienes dicen que se entiende que los aspectos de la vida familiar generan recursos, destrezas y habilidades que pueden ponerse en práctica en el ámbito laboral y viceversa.

El tercer aspecto que nos interesa evaluar en esta investigación es describir la relación entre la interacción trabajo-familia y el clima laboral en el INPEC en el municipio de Calarcá - Quindío a través del análisis estadístico de la correlación entre ambas categorías, es decir clima laboral y la relación trabajo-familia, el cual se realizó con el análisis de coeficiente de correlación de Pearson, arrojando los siguientes resultados:

		OO	ATH	EE	CI	TG	CP	MAF	R	TBP	SR	FTP
TRABAJO-FAMILIA NEGATIVO	Correlación de Pearson	,077	,073	,167	,060	-,025	-,061	-,216	-,071	,153	,035	1
	Sig. (bilateral)	,576	,594	,223	,664	,858	,660	,113	,605	,265	,798	
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
FAMILIA-TRABAJO NEGATIVO	Correlación de Pearson	,073	-,007	,006	-,104	-,215	-,101	-,112	-,097	,093	-,149	1
	Sig. (bilateral)	,595	,959	,964	,451	,115	,462	,415	,481	,501	,279	
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
TRABAJO-FAMILIA POSITIVO	Correlación de Pearson	-,069	-,100	-,122	-,161	-,048	-,020	,154	-,251	-,071	-,073	1
	Sig. (bilateral)	,615	,466	,374	,241	,729	,887	,263	,065	,604	,596	
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
FAMILIA-TRABAJO POSITIVO	Correlación de Pearson	,193	,007	-,080	-,135	-,056	,013	,042	-,291	-,055	-,123	1
	Sig. (bilateral)	,157	,961	,561	,325	,686	,926	,760	,031	,692	,370	
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55

Teniendo en cuenta la tabla anterior podemos inferir que lo que sugiere la evidencia muestral es que efectivamente los datos arrojados no permite establecer relaciones significativas entre las variables puestas en consideración, pues los resultados no admiten el margen de error máximo que corresponde a 0,05; es decir que las personas encuestadas del INPEC Calarcá no

perciben que las variables de clima laboral afecta ni positiva ni negativamente sus relaciones Trabajo-familia, lo cual se corrobora en el análisis realizado en la variable relación Trabajo-Familia, donde los encuestados manifestaron que sus relaciones personales no afectan su desempeño laboral y por lo contrario en vez de generar conflicto su familia se ha convertido en un apoyo social generador de bienestar que le permite desempeñar con mayor dedicación su trabajo, así mismo se evidencio que los funcionarios del INPEC Calarcá consideran que el trabajo no interfiere en su relación con su familia, de otra manera el trabajo contribuye a satisfacer sus necesidades tanto de índole económico, personales como familiares; por otro lado en la variable de clima Laboral arrojó como resultado que los encuestados refieren varias categorías insatisfechas o percibidas negativamente pero según los resultados de la correlación la asocia independiente y sin incidencia en su relación trabajo- familia.

11 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos y los resultados obtenidos en esta investigación denominada Clima Laboral y la interacción Trabajo-Familia en el INPEC del municipio de Calarcá Quindío, se puede concluir lo siguiente:

- El clima laboral es un factor muy importante dentro de la institución INPEC Calarcá, el cual influye en la actitud y en la motivación de sus colaboradores, pues según la percepción que estos tengan de su ambiente de trabajo realizarán sus funciones con mayor dedicación y eficiencia.

- Se puede concluir que la percepción del clima laboral que tienen los colaboradores del INPEC Calarcá es positiva ya que casi todas las categorías obtuvieron puntuaciones altas, lo que demuestra que se encuentran satisfechos por los procesos administrativos que se adelantan dentro de la institución.
- En cuanto a la Orientación Organizacional los funcionarios conocen bien el direccionamiento estratégico de la entidad y están enfocados hacia el logro de los objetivos institucionales. así mismo se encuentran de acuerdo con el estilo dirección y perciben que se tiene las habilidades y las capacidades para dirigir el personal bajo su mando y contribuya a la par el logro de las metas.
- La categoría de Administración del Talento Humano es percibida por los funcionarios de manera negativa, evidenciándose afectaciones en el bienestar laboral, en el interés por la capacitación constante y en la claridad de los cargos desempeñados.
- Se puede identificar que la comunicación entre los diferentes niveles administrativos se percibe adecuadamente pues no se tienen inconvenientes por este aspecto, lo que ayuda a tener asertividad y se contribuya a tener un buen clima laboral.
- La categoría de trabajo en equipo se encuentra en un nivel alto de satisfacción, lo que facilita cumplir con los requerimientos en los plazos estipulados y que los funcionarios estén motivados al sentir el compromiso y el acompañamiento de sus compañeros de trabajo.

- Los colaboradores cuentan con la preparación y la capacidad profesional requerida por la empresa, lo que les permite ser competentes y estar aptos para desempeñar las diferentes funciones asignadas.
- El ambiente y las condiciones físicas para la realización de las labores diarias cuentan con las normas higiénicas y de seguridad definidas por el ministerio del trabajo, contribuyendo así al bienestar de los funcionarios y a la prevención de enfermedades laborales tanto físicas como psicológicas.
- La motivación de los funcionarios se está viendo afectada ya que no se está reconociendo equitativamente los esfuerzos y los logros del personal.
- Los funcionarios del INPEC del municipio de Calarcá no perciben que su desempeño esté condicionado al trabajo bajo presión, pues cuentan con el tiempo adecuado para cumplir con sus funciones y el descanso es respetado, lo que les permite tener una buena relación con su familia y compartir con ellos diferentes espacios.
- Los funcionarios del INPEC Calarcá no perciben ninguna afectación positiva ni negativa en la interacción Trabajo-familia, por lo que no reconocen la relación de estas dos variables como una esfera dependiente de la otra.

12 RECOMENDACIONES

- Con relación a la investigación realizada y a los resultados encontrados se recomienda tener en cuenta la participación y la opinión de todos los funcionarios, especialmente involucrar en el diseño, ejecución, evaluación y seguimiento de los programas de Bienestar al personal encargado de esta área, motivarlo para que se lleven a cabo todos los programas que van en pro de mejorar el bienestar social, familia y laboral de todos los colaboradores de la organización.
- Se recomienda desde el Área de Tanto Humano fortalecer los procesos que cotidianamente se realizan, con el fin de mantener las percepciones positivas en los colaboradores en las diferentes categorías del clima laboral, ya que esto genera motivaciones intrínsecas y extrínsecas.
- Así mismo se recomienda otorgar reconocimientos no pecuniarios a los colaboradores del INPEC de Calarcá Quindío con el fin de exaltar, mantener e incrementar los desempeños y comportamientos sobresalientes tanto a nivel individual como colectivo.
- También se sugiere que periódicamente se realicen observaciones y mediciones del clima laboral, a través de encuestas y entrevistas, con el fin de establecer estrategias que permanentemente fortalezcan los procesos desde el área de Talento Humano.
- Desde la perspectiva investigativa se sugiere continuar realizando este tipo de investigaciones que permitan mejorar los procesos de la institución.

13 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN EL INPEC DEL MUNICIPIO DE CALARCÁ QUINDÍO

13.1 INTRODUCCIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante las encuestas de clima laboral (DAFP) y la interacción Trabajo-Familia (Swing) aplicadas a los funcionarios del INPEC del municipio de Calarcá - Quindío y teniendo en cuenta lo evidenciado en las conclusiones, se logró identificar algunos aspectos donde los colaboradores perciben negativamente dos indicadores de la variable de clima laboral, como lo son “el reconocimiento” y la “Administración del talento humano”, obteniendo puntuaciones significativas y que afectan la percepción del clima laboral dentro de la institución, por lo tanto se busca reforzar e involucrar a todos los Directivos y funcionarios, mediante un plan de intervención, con el fin de trabajar estos aspectos y que estas categorías mejoren, buscando así que se fortalezcan las condiciones del clima laboral.

Teniendo en cuenta que el INPEC es una institución de carácter público y está regida bajo los parámetros del Departamento de la función pública DAFP, el cual a través del Decreto Ley 1567 de 1998 creó el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado, junto con las políticas de Bienestar Social, orientados a la planeación, ejecución y evaluación de Programas y Proyectos que den respuesta a las necesidades de los funcionarios para su identificación y compromiso con la misión y la visión institucional.

Así mismo a través de la Ley 909 del 23 de septiembre de 2004, párrafo del Artículo 36. Estableció que con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los

resultados institucionales, las entidades deberán implementar programas de bienestar e incentivos, de acuerdo con las normas vigentes y las que desarrollen la presente Ley. Por lo tanto, se plantea el Bienestar Social bajo el concepto de factores culturalmente determinados, para aquellas necesidades humanas fundamentales de subsistencia, protección, entendimiento, participación, ocio, identidad, libertad, y a nivel del ser, tener, hacer y estar.

13.2 OBJETIVO

Desarrollar un plan de intervención para fortalecer las categorías de Administración del Talento Humano y reconocimiento, que están afectando el clima laboral dentro del INPEC de Calarcá Quindío, de acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral (DAFP).

13.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir la estrategia desde la Práctica de talento Humano orientada a mejorar las categorías que son percibidas negativamente por los funcionarios del INPEC de Calarcá Quindío.
- Desarrollar actividades que permitan optimizar las falencias identificadas en el clima laboral del INPEC de Calarcá Quindío.

13.4 JUSTIFICACIÓN

A lo largo de la historia la Gestión del talento Humano ha buscado velar por mantener adecuadas condiciones laborales y humanizar las prácticas dentro de las organizaciones, así mismo que se mantenga un clima laboral saludable y productivo para los colaboradores, que vaya en busca de conseguir articuladamente los objetivos y las metas de la institución. es de anotar que las falencias y las diferentes percepciones del clima laboral afectan la productividad de los trabajadores, enfocándose solo en la obtención de beneficios propios, especialmente económicos.

Teniendo en cuenta el argumento anterior y lo analizado en el presente trabajo, se logró evidenciar que la categoría de Administración del Talento Humano y Reconocimiento presentan grandes afectaciones en la motivación de los funcionarios y en los procesos internos del INPEC del municipio de Calarcá Quindío.

En cuanto a la Administración del Talento Humano la organización debe tener como prioridad el objetivo de capacitar integralmente a las personas que se vinculan a ella y mejorar el proceso de inducción y adaptación, esto con el fin de adquirir conocimiento de cómo funcionan los procesos, cuál es el propósito del cargo y sus funciones, así mismo para que tenga claro cuáles son los objetivos y las metas institucionales. Igualmente es importante la capacitación con personal en servicio activo de la dependencia, para que desde la práctica pueda informarse a profundidad de los procesos que surgen en el ejercicio de las labores.

Del mismo modo en el área de administración del talento humano es pertinente realizar capacitaciones para fomentar el rendimiento de cada funcionario, brindando estrategias que potencialicen el desempeño laboral y de esta manera lograr que los funcionarios se sientan satisfechos y motivados al logro, tanto personal como laboral.

Por otro lado la práctica de Bienestar Laboral debe ser un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del Servidor, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad (Virgüez, Alberto 2009). Es de anotar que desde esta práctica del Talento Humano los funcionarios no sienten que sean tenidos en cuenta para la programación de las actividades, por lo tanto es necesario hacer un diagnóstico de cuáles acciones son de interés para los colaboradores y de acuerdo con los resultados implementar actividades que redunde en el bienestar tanto para los colaboradores como para sus familias, ya que la inclusión del núcleo familiar del funcionario en diferentes actividades de la organización los hace sentir importantes y aumenta los niveles de motivación, así mismo crea cohesión, sentido de pertenencia, lazos de compañerismo y trae consigo un sin número de efectos positivos en los empleados.

De otra manera sentirse reconocido por los logros obtenidos mejora la satisfacción del colaborador, lo motiva a alcanzar por voluntad propia determinados objetivos y los estimula a ejercer sus funciones con mayor productividad, sin embargo en los resultados obtenidos esta categoría tiene puntuaciones bajas que indican que los funcionarios no sienten esta recompensa por parte de la institución, es de anotar que el INPEC cuenta con un comité de estímulos e incentivos, pero que por la multiplicidad de funciones que deben ejercer sus integrantes no le dan la operatividad necesaria, motivo por el cual es fundamental hacer un proceso de sensibilización para que los funcionarios encargados de este comité se concienticen y empiecen a reconocer a los funcionarios por los objetivos y los logros cumplidos, ya que así sentirán que su labor es valorada y se logrará generar un alto grado de compromiso hacia la institución, sin embargo estos incentivos no se deben ver reflejados únicamente en compensaciones materiales, sino

también en actividades que resuelvan necesidades concretas del ser humano, ya sea que involucren a su familia o que les ayude a alcanzar las metas de superación personal.

Con relación al reconocimiento por la labor realizada, hay que decir que es sin duda un elemento transversal para que el colaborador cumpla a satisfacción con las metas asignadas. La práctica demuestra que la motivación producto del reconocimiento eleva los estados de ánimo y en consecuencia los niveles de productividad. No obstante, las cargas del trabajo y la estandarización de los procesos no permiten que en muchas ocasiones se dé el reconocimiento que merece la persona por la buena labor desempeñada; sin embargo se puede implementar estrategias que evalúen de manera objetiva y equitativa los méritos a conceder. Algunos de estos reconocimientos son felicitaciones escritas o en público, personaje del mes, permisos remunerados siempre y cuando las necesidades del servicio lo permitan, acceso a permisos de estudio y capacitación,

13.5 DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

La propuesta de intervención para subsanar las debilidades encontradas en la presente investigación en el INPEC de Calarcá Quindío, estará diseñada desde de la Gerencia de Talento Humano en la categoría de bienestar Laboral, es de anotar que durante mucho tiempo el bienestar laboral ha tenido una percepción errada, pues se ha concebido como un área de beneficencia y asistencialista, donde se brindan servicios a los colaboradores, sin embargo la práctica de bienestar laboral no puede ser un programa, debe ser un área que genere un estado de armonía y satisfacción en los empleados, resultado de la calidad de la dirección, de la comunicación, del

sistema de compensación y beneficios, de la participación, de la interacción persona – organización y del aprendizaje organizacional.

Al abordar las problemáticas presentes desde esta dimensión se estarían generando cambios tanto en el diseño del programa como en las percepciones previas que tienen los funcionarios acerca de estas categorías. Es de anotar que los modelos deben estar diseñados bajo el análisis de la Cultura Organizacional, el Direccionamiento Estratégico y los procesos de gestión Humana de la entidad, ya que todo debe ir articulado y en busca de un mismo objetivo que para este caso es la satisfacción y motivación de los colaboradores.

La propuesta está orientada para que desde el Área de Bienestar Laboral se lleve un proceso de sensibilización tanto para Directivos como para funcionarios y seguidamente ejecutar un plan de acción, donde a través de múltiples actividades se intervengan las categorías de capacitación, inducción, actividades de bienestar para colaboradores y sus familias, reconocimiento en el logro de las labores, estímulos e incentivos y a partir de allí evaluar los indicadores que permitan medir el impacto de la Administración del Talento Humano y el reconocimiento en la organización, que redundará en bienestar, satisfacción, motivación de los funcionarios y en mejores resultados en la calidad de los procesos.

Es de anotar que la propuesta de intervención va orientada para todos los integrantes de la institución, desde el nivel Directivo hasta el nivel asistencial, pues todos deben involucrarse para tener un resultado exitoso, además es importante que desde la Dirección y cuadros de mando se dé el aval y se permita los espacios para realizar las actividades planteadas, que van en busca de mejorar el clima laboral y por ende tendrá repercusión en los estados emocionales de los funcionarios, generando así un mayor compromiso y sentido de pertenencia.

- Capacitación de trabajo en equipo y liderazgo
- Capacitación de hábitos saludables
- Capacitación de comunicación asertiva
- Capacitación de orientación al logro
- Proceso de Inducción y reinducción
- Potencialización de habilidades para contribuir a la productividad
- Fortalecimiento de autoestima y confianza

Es de resaltar que la actividad está enfocada y dirigida a todos los funcionarios del INPEC del municipio de Calarcá, Quindío. Para dar cumplimiento efectivo al plan de intervención se requiere hacer un acompañamiento antes, durante y después de la estrategia con el fin de que los funcionarios aprendan de estas capacitaciones e inducciones y así mismo lo sostengan.

Además se considera pertinente complementar la categoría de la administración del talento humano con otra actividad llamada “**Fortalecimiento en equipo**” que busque velar y fortalecer los valores de la institución, es necesario hacer un balance final de la empresa y del desempeño colectivo de la misma, con el fin de mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales y la actividad laboral, el cual se realizará por medio del fortalecimiento de la implementación de estrategias y actividades de celebración de días especiales tales como el día de la institución o su cumpleaños, celebración del día de la mujer y el hombre, día del trabajo, día nacional del INPEC, celebración de navidad y fin de año, día de integración familiar, día del amor y amistad. Estas actividades deben celebrarse con todos los funcionarios del INPEC de acuerdo a las fechas pertenecientes a cada celebración.

- Felicitaciones escritas en la hoja de vida
- Darle cumplimiento a las siguientes prácticas (uno por cada mes durante todo el año) como lo es el: (respeto, puntualidad, compañerismo, responsabilidad, lealtad, transparencia, excelencia, creatividad, equidad, solidaridad, compromiso y liderazgo)

Para ello es fundamental promover la participación de las actividades realizadas desde el área de bienestar y así desarrollar interacciones positivas de manera que se logre mantener un ambiente sano y disposición óptima de parte de los funcionarios frente a las acciones. Mediante este tipo de actividades de incentivos donde se busca reconocer el desempeño de los empleados a través de estímulos, vivencias y sensaciones, permite que al ser reconocidos se sientan bien por llevar a cabo ciertas actividades con buen desempeño, estos refuerzos positivos logra cambiar y reforzar las conductas de otras, con el fin de dar cumplimiento efectivo al plan de intervención se requiere hacer un acompañamiento antes, durante y después de la estrategia con el fin de que los funcionarios aprendan de estas capacitaciones e inducciones y así mismo lo sostengan.

13.7 PRESUPUESTO

Teniendo en cuenta que el Establecimiento de Calarcá no posee recursos propios, pues todo el presupuesto es asignado desde la Dirección General del INPEC y viene con una destinación específica, es necesario que se busquen redes de apoyo con personal profesional y capacitado que puedan adelantar los procesos de capacitación en diferentes ámbitos y así mismo los de inducción. Otra estrategia que se puede implementar es la realización de actividades que generen recursos (Ferias gastronómicas, rifas, bingos) con los cuales se pueda llevar a cabo la

ejecución de actividades planeadas que vayan en pro del bienestar de los funcionarios; así mismo se puede crear un fondo de empleados donde todos se involucren y cada mes puedan hacer un aporte económico concertado entre ellos, que después disfruten ese rubro en una actividad recreativa o de integración con sus familias.

14 BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, E. & Olavarrieta, S (1993). "Empresas Familiares: características y su diversidad". *Revista académica*.
- Aguirre Zubiaurre, Z., & Martínez Díaz, M. P. (2006). Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. *MAPFRE medicina*, 17(1), 14-24.
- Álvarez, A; Gómez, I; (2010) Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. Instituto de psicología, Universidad del Valle, Cali, Colombia.
- Arteaga, I., & Danilo, J. (2017). Recomendaciones para mitigar la vulneración de los derechos del personal de custodia y vigilancia del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC.
- Castañeda, C. (2006), Programa de reconocimiento facial. Universidad de la Sabana.
- Castaño, J. C., Montoya, L. S., & de Ocampo, L. E. R. (2009). Compensación salarial y calidad de vida. *Scientia et technica*, 3(43), 89-94.
- Cepeda, S; Salguero, O & Sánchez, Y. (2015) Reconocimiento: herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de tnm limited. Universidad piloto de Colombia, programa de especialización de gestión humana de las organizaciones, Bogotá.

- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum (Talca)*, 23(2), 66-85.
- Chiavenato, I. (2015). Administración de recursos humanos. el capital humano de las organizaciones. Mc Graw Hill
- Consultorio contable, Universidad EAFIT. Remuneración laboral. Boletín #39.
- Contreras, F; Juárez, F; Barbosa, D; Uribe, A. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. Universidad del Rosario, Universidad Pontificia Bolivariana. , Vol. XVIII (2), Diciembre 2010.
- Cuadros, R. Á. (1973). Análisis psicosocial del poder: un marco conceptual. *Revista Colombiana de Psicología*, 18(1-2), 17-25.
- Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. Universidad del Norte.
- Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP (2205)
- Díaz Vilela, L. (1998). *Psicología del trabajo y las organizaciones*. La Laguna.
- Ecimed, (2006) *Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina* v.14 n.4 Ciudad de La Habana jul.-ago.
- Fawaz Yissi, J., & Soto Villagrán, P. (2012). Mujer trabajo y familia: Tensiones, rupturas y continuidades en sectores rurales de Chile central. *La ventana. Revista de estudios de género*,4(35), 218-254
- Feldman, D. (1998) *Managing Careers in Organizations*, Scott-Foresman, Glenview.

- Fernández, N. (2002) *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas*. Universidad de la Roja. Vol. 2. N° 1.
- Fundación para la prevención de riesgos laborales. (2011) ficha de prevención, observatorio de riesgos psicosociales UGT.
- García, M; Ibarro, G, (2006) Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato.
- Gastañares, I. U., Allende, J. C., & Zorriquetta, R. I. (2008). Transformando el conflicto trabajo/familia en interacción y conciliación trabajo/familia. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, (18), 17-41.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29, 237-241.
- Gómez Mujica, A., & Acosta Rodríguez, H. (2003). Acerca del trabajo en grupos o equipos. *Acimed*, 11(6), 0-0.
- González, D. (2009) Trabajo bajo presión, departamento de prácticas profesionales, Universidad EAFIT.
- González, P; Gracia, F; Peiro, J (1996). *Calidad de vida laboral*.
- Govea, M., Domínguez, M. M. E., & San Agustín, Y. Q. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. *Contribuciones a la Economía*, (2012-11).
- Greenhaus, J. H. y Beutell, N. J., (1985), Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Greenhaus, J.; Powell, G. (2006). When work and family are allies: A theory of work family enrichment. *Academy of Management Review*, 31, 72-92

- Gutiérrez Bazán, A. L. D. L. (2015). Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado Metro del distrito de Lambayeque 2015.
- Hernández, S; Fernández, C; Baptista, P (2010) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jiménez, A; Moyano, E. (2008) Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Revista Universum* N° 23 Vol. 1
- Jiménez Figueroa, A. &. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia medio para mejorar la calidad de vida. *UNIVERSUM*, 116-133.
- Jiménez, R. (2012) Trabajo en equipo. Dirección general de recursos humanos.
- katia caballero, R. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza.
- Maria, M. B., & Maribel, M. B. (2006). Clima Laboral. Universidad de las Américas Puebla.
- Mejía, C. (2014) Indicadores de efectividad y eficiencia. Documentos plannign.
- Katzenbach, J (2000). El trabajo en equipo. Ventajas y dificultades.
- Montalbán, R. R., Pastrana, M. V., & Sáez, M. M. (2016). El engagement y la interacción familia-trabajo: Un estudio exploratorio. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 31(2), 73-84.
- Noguera, J. A. (2002). El concepto de trabajo y la teoría social crítica.
- Otálora, M. (2007) La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. *Cuad. Adm. Bogotá (Colombia)*

- Paz, F; Betanzos, N. (2012) Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia NijmeGen (SWING) en Empleados de Cuernavaca. Morelos, México
- Pérez, E. J. P. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 66-73.
- Ramírez, A. Á., & Testa, J. Guerra, R. (2012). El conflicto trabajo-familia: riesgo psicosocial para la salud laboral de los trabajadores. *Revista Páginas*, (92), 47-64.
- Ramírez, G. (2004) Procesos de inducción y entrenamiento. Un enfoque integral para el mejoramiento de la salud en el trabajo y la productividad. SURATED, administradora de riesgos profesionales, SURAMERICANA.
- Rincón, Y. (2014). Comunicación Corporativa, Relaciones Públicas y Logística en la Dinámica Organizacional. Universidad autónoma del Caribe. DSPACE REPOSITORY.
- Riquelme Orellana, E. R. (2012). Equilibrio trabajo-familia, apoyo familiar, autoeficacia parental y funcionamiento familiar percibidos por funcionarios públicos de Chile. *Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas del CONICET*, 18, 203-2015.
- Salazar, J; Guerrero, J; Machado, Y & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. ACIMED.
- Sánchez, I. (2017). Estilos de dirección y liderazgo en las organizaciones. Universidad del Valle. Cali.
- Sanz, A; Rodríguez, A. (El efecto del acoso psicológico en el trabajo sobre la salud: el papel mediador del conflicto trabajo-familia). *Rev. psicol. trab. organ.* vol.27 no.2 Madrid ago. 2011
- Sister, D. (2014) La importancia de que todos los empleados conozcan y compartan la visión de la empresa. Artículo de revista. Nov 3.

- Solarte, M. G. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*, 43-61.
- Soto, O. (2016) caracterización de la cultura organizacional y propuesta de intervención caso de instituto nacional penitenciario y carcelario Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencias Económicas, Maestría en Administración Bogotá, Colombia 2016.
- Ugarteburu, I; Cerrato, J; Ibarretxe. R. (2008) Transformando el conflicto trabajo/familia en interacción y conciliación trabajo familia. Departamento de Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento. E.U. de Relaciones Laborales. UPV/EHU
- Valdivia, C. (2008); la familia: conceptos, cambios y nuevos modelos. Universidad de Deusto. la revue du REDIF
- Valladares Gonzalez, M. (2008). La familia una mirada desde la psicología. *Revista electrónica de ciencias médicas en cienfuegos*.
- Vega, M. M. C., & Martínez, K. A. K. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes empresariales*, 8(1), 23-50.
- Virgüez, A. (2009). Programa de Bienestar Laboral sector docente. Ministerio de Educación Nacional.

