



San José de Cúcuta, 04 de diciembre de 2019

Señores  
Dirección Trabajo de Grado  
Programa de Psicología  
Universidad de Pamplona

Asunto: Aprobación Trabajo de Grado

Cordial Saludo

Me dirijo a ustedes con el fin de notificar la aprobación del trabajo de grado titulado “**Carga Laboral y las Dinámicas Familiares del Personal Administrativo de la Clínica Norte S.A**” a cargo de DIANA MARCELA CONTRERAS RANGEL, C.C 1.090.506.785 y ANYELA FERNANDA MALAGÓN IBARRA, C.C 1.093.793.097; estudiantes de décimo semestre del programa de psicología.

Gracias por su atención.

Atentamente,

**ANDREA ISABEL BACCA VEGA**

CC. 60.446.396

Docente Universidad de Pamplona



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



CARGA LABORAL Y LAS DINAMICAS FAMILIARES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE  
LA CLINICA NORTE S.A

Presentado por:

Diana Marcela Contreras Rangel

Cód. 1.090.506.785

Anyela Fernanda Malagón Ibarra

Cód. 1.093.793.097

San José de Cúcuta, Colombia

2019

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



CARGA LABORAL Y LAS DINAMICAS FAMILIARES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE  
LA CLINICA NORTE S.A

Presentado por:

Diana Marcela Contreras Rangel

Cód. 1.090.506.785

Anyela Fernanda Malagón Ibarra

Cód. 1.093.793.097

Directora:

Andrea Isabel Bacca Vega

C.C 60.446.396

San José de Cúcuta, Colombia

2019

## **Agradecimientos**

*Primeramente, queremos agradecer a Dios por darnos sabiduría y paciencia para la toma de decisiones y de esta manera culminar nuestro proyecto de grado de la mejor forma.*

*A nuestros seres queridos, Betty Rangel, Cesar Contreras, Claudia Ibarra, Ángelo Malagón y Yolanda Bermúdez queremos agradecer su sacrificio, esfuerzo y guía incondicional que han sido para nosotras; queremos que sientan que el objetivo logrado también es de ustedes y que la fuerza que nos impulsó a seguir adelante fue su apoyo incondicional, los amamos inmensamente.*

*Queremos agradecer a nuestra directora Andrea Bacca, la cual ha sido una guía fundamental en todo este camino, gracias por su motivación, paciencia y orientación en la realización de nuestro trabajo de grado.*

*Por último, queremos agradecer a Sergio, Cristian y Nataly por estar siempre presentes acompañándonos y generándonos apoyo emocional a lo largo de este proceso tan importante de nuestras vidas; a todas las personas que han hecho que nuestro trabajo de grado se realice con éxito, en especial a aquellas que nos abrieron sus puertas para compartir su conocimiento.*

**Tabla de contenido**

Resumen.....	1
Abstract.....	2
Introducción .....	3
Planteamiento del Problema.....	4
Descripción del Problema .....	4
Formulación Del Problema: .....	6
Justificación.....	6
Objetivos .....	9
Objetivo general .....	9
Objetivos específicos.....	10
Delimitación y Limitaciones .....	10
Antecedentes .....	11
Marco Teórico.....	20
Capítulo 1: Dinámica familiar.....	20
Capítulo 2: Carga laboral .....	24
Capítulo 3: Salud Mental.....	30
Capítulo 4: Psicología organizacional.....	34
Marco Legal .....	44
Ley 1090 del 2006.....	44
Ley 1010 de 2006.....	46
Ley 50 de 28 de diciembre de 1990, por la que se introducen reformas al Código Sustantivo de Trabajo y se dictan otras disposiciones .....	50
Marco Contextual.....	69
Metodología .....	71

Diseño.....	71
Población.....	71
Muestra.....	71
Instrumento.....	72
Hipótesis.....	72
Variables.....	73
Cuestionario Trabajo Familia.....	73
Cuestionario de Interacción Trabajo- Familia (SWING).....	74
Procedimiento.....	74
Análisis de datos.....	75
Resultados.....	76
Cuestionario Dinámica Familiar- Trabajo (TRAFAM).....	76
Cuestionario Interacción Trabajo – Familia (SWING).....	82
Discusión.....	77
Conclusión.....	80
Recomendaciones.....	82
Referencias.....	83
Anexos.....	92

**Lista de tablas**

Tabla 1. Resultados por participante Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM) .....	76
Tabla 2. Tabla de variables Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM) .....	81
Tabla 3. Datos estadísticos descriptivos Cuestionario Interacción Trabajo-Familia (SWING) ...	82
Tabla 4. Porcentaje y media de variables Cuestionario Interacción Trabajo-Familia (SWING) .	84

**Lista de figuras**

Figura 1. Resultado variable de carga laboral Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM) ..... 77

Figura 2. Resultado variable de compromiso Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM) ..... 77

Figura 3. Resultado variable de satisfacción laboral Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM) ..... 78

Figura 4. Resultado variable de relaciones afectivas Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM) ..... 79

Figura 5. Resultado variable de roles Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM) ..... 79

Figura 6. Resultado variable de comunicación Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM) ..... 80

Figura 7. Resultado variable de normas Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM). 80

Figura 8. Porcentaje de variables Cuestionario Interacción Trabajo-Familia..... 84

**Lista de anexos**

Anexo 1. Cronograma.....	92
Anexo 2. Carta de presentación Clínica Norte S.A. ....	93
Anexo 3. Cuestionario Trabajo-Familia (TRAFAM).....	94
Anexo 4. Ficha técnica cuestionario trabajo-familia (TRAFAM) .....	95
Anexo 5. Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING).....	96
Anexo 6. Ficha técnica cuestionario Interacción Trabajo-Familia (SWING) .....	98
Anexo 7. Validación de expertos Cuestionario TRAFAM.....	99
Anexo 8. Cartilla de estrategias de afrontamiento .....	102

## **Resumen**

Este proyecto de investigación tuvo como objetivo la identificación de la relación que existe entre la carga laboral y la dinámica familiar, otros de los objetivos planteados iban encaminados a evaluar cada una de las dos áreas antes mencionadas y para ello se llevó a cabo la aplicación de dos instrumentos, el Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING) y el instrumento que fue validado por tres expertos, el Cuestionario de Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM), estos fueron aplicados a 40 administrativos que laboran en la Clínica Norte de Cúcuta, Norte de Santander, la metodología de la investigación utilizada es cuantitativa de tipo correlacional. En los resultados se encontró que la carga laboral de la mayoría de los participantes es alta (90%) y por ende se encontró que a nivel de dinámica familiar los resultados no fueron tan satisfactorios dado que, los roles están poco definidos para el 75% de la población, en cuanto a la comunicación el 73% de la población tiene un rango de comunicación media, en las normas el 70% de la muestra las tiene poco definidas, también se evidenció en el último instrumento aplicado que la carga laboral influye de manera negativa en la dinámica familiar y a su vez la familia influye de manera negativa en el trabajo, dado que estas fueron unas de las variables con mayor porcentaje en la aplicación del segundo instrumento; a nivel general se pudo evidenciar que la carga laboral si afecta a nivel familiar y viceversa en cada una de las personas que trabajan en ambientes donde es elevada su carga dentro de sus funciones o tareas en su rol como trabajador o en este caso, como administrativo de la Clínica Norte.

Palabras clave: Carga laboral, dinámica familiar, interacción.

### **Abstract**

This investigation project had as objective identify the relationship between workload and family dynamics, other planted objectives were oriented to evaluate both areas before mentioned. With that in mind, the investigators applied two instruments, the Family-Work interaction Test (SWING) and the instrument that was validated by three experts, Family-Work dynamic test (TRAFAM) The test were applied to 40 administrative workers of the Clinica Norte in Cúcuta, Norte de Santander. The methodology used in this investigation was quantitative. In the results was found that the workload of most participants is high (90%) those results determinate that the family dynamic results were negative, been given that the roles in the family are undefined for the 75% of the population, about communication, the 73% of the participants have a middle range of communication, the 70% presents an low defined rules. It also was identified that the workload influences negatively in the family dynamics and that the family influences negatively labor, given that those variables obtain the highest percentage in the second test. In general, it was make evident that the workload affects family and the other way around in persons that work in environments whit high workload in their functions or duties of their role, in this case, as a Clínica Norte administrative operator.

Keywords: workload, family dynamics, influence.

## **Introducción**

Las esferas del funcionamiento son de carácter fundamental en la vida de cada ser humano, el poder analizar y observar cómo se relacionan unas con otras puede ser generador de cambios e implementación de estrategias; en la presente investigación se lleva a cabo la identificación de la relación entre la carga laboral y la dinámica familiar. La carga laboral puede ser un factor que influye de manera significativa en el entorno familiar y por lo tanto se vea afectada la dinámica que dentro este ámbito se maneja, estos dos ámbitos son considerados unos de los más importantes dado que, aportan aspectos vitales en cada ser humano, por ende, se considera importante mencionar que son dos factores altamente ligados.

Conviene subrayar a Avendaño, et al. (2010), estos refieren que la exigencia a nivel laboral impide en algunas ocasiones que el individuo pueda desempeñarse de forma efectiva y eficaz en sus demás áreas de ajuste, partiendo de esto; el ámbito laboral se considera un factor inicial que contribuye positivamente o negativamente en la vida de cada ser humano; conviene añadir que el no llevar una correcta relación en este campo supone una dificultad o factor predisponente a que el individuo no se desenvuelva de forma positiva en el entorno familiar o social. Por este motivo a lo largo del presente documento se pretende abordar de forma completa y detallada sobre cada variable que se ve inmersa tanto en el ámbito laboral como en el familiar, así mismo dar respuestas concretas acerca de los resultados encontrados.

Al mismo tiempo, se han desarrollado diversas investigaciones en torno a la temática abordada, a nivel local Gutiérrez, et al. (2017), dan su aporte respecto a las transformaciones que se dan en la vida de pareja y en la dinámica familiar a causa de las condiciones laborales, esta investigación es significativa ya que permite ver más allá los cambios que genera el no tener un ámbito laboral óptimo donde se brinde flexibilidad y comprensión al trabajador; es importante mencionar que las consecuencias negativas se ven reflejadas en la vida de pareja y la vida familiar, siendo en diversas ocasiones causante de separaciones. Sin duda alguna esta es una temática importante a abordar en la ciudad de Cúcuta y por ende en la Clínica Norte S.A. ya que además de cumplir con lo propuesto, se pretende ser generadores de cambio en estas áreas abordadas.

## **Problema de Investigación**

### **Planteamiento del Problema**

La presente investigación busca identificar la relación que tiene la carga laboral en la dinámica familiar del personal administrativo de la Clínica Norte S.A; para ello, se realizará por medio de instrumentos que permitan evaluar los dos aspectos mencionados y de esta forma analizar la influencia que generan las dos variables entre sí. Por tanto, para el abordaje de la dinámica familiar, se hará teniendo en cuenta factores importantes que la caracterizan como lo es: las relaciones afectivas, roles, comunicación y normas, que están inmersas en la convivencia del hogar. No obstante, para analizar la carga laboral, se tendrán en cuenta aspectos como: sobrecarga laboral, compromiso organizacional y satisfacción en el trabajo. Cabe resaltar, que todo esto se realizará por medio de un estudio cuantitativo correlacional, en el cual se resalta la relación de estas dos variables, por medio de una triangulación de los instrumentos a implementar; finalmente se pretende generar estrategias de afrontamiento por medio de una guía, que en la que se establecen actividades con el fin de contribuir a la salud mental de los trabajadores, para lograr una estabilidad en la interacción trabajo- familia, logrando un bienestar que se refleje en cada una de estas áreas en las que se desenvuelven los individuos.

### **Descripción del Problema**

Inicialmente es importante definir la carga laboral, se considera como un “conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada”. (Avendaño, Martínez, Clímaco y Guevara, 2010). A partir de lo mencionado, la carga laboral puede afectar a los trabajadores diferentes aspectos, entre ellos, su vida familiar, dado que la exigencia laboral en algunos casos les impide de cierta manera desempeñarse de forma efectiva en sus demás áreas de ajuste con total plenitud y libertad.

Desde otro punto de vista, la carga elevada implica varias afectaciones, entre ellas la exigencia psicológica a la que están sometidos los trabajadores; es decir, “la complejidad de sus labores, no permite que dentro del ámbito laboral haya un apoyo, en donde se pueda cumplir a cabalidad con las tareas laborales de forma óptima; es por esto, que se genera una disminución en la calidad de vida y calidad del trabajo”. (Alcayaga, 2016). Otro aspecto mencionado por este autor, es la importancia de generarle a los trabajadores un espacio donde se les motive a la realización de sus

tareas, ya sea, dándoles el reconocimiento que se merecen por el cumplimiento de sus labores o dándoles los descansos correspondientes para liberar la carga física y mental que cada una de los requerimientos de sus trabajos les generan.

Así mismo, desde otra área de ajuste del individuo, un factor fundamental dentro de la temática abordada son las dinámicas familiares, la cual es definida como el “clima de relaciones que está establecido dentro del núcleo familiar, este permanece en un equilibrio complejo e inestable”, Sánchez, Aguirre, Yela y Viveros, (2015), se asume que la familia es una red de apoyo en la persona en donde existe interacción y comunicación entre cada uno de sus miembros, dado que, se ejercen diferentes roles y funciones dentro de las dinámicas familiares, también relaciones afectivas y la comunicación que la interacción requiere para un bienestar en dicha área.

Es importante resaltar que, “la carga laboral elevada ha marcado una preocupación importante en la población, ya que, debido a la fatiga se produce un deterioro en el rendimiento del individuo como consecuencia del desgaste físico y mental”. (Bocanegra, 2012). De esta manera, se puede evidenciar que, la carga laboral elevada trae consigo determinadas consecuencias negativas tanto a nivel físico y como mental en el sujeto, por esta razón, se considera que la dinámica familiar constituye un factor fundamental dentro de la carga laboral, ya que, el compartir tiempo en familia se puede disminuir las afectaciones negativas que surgen en el ambiente laboral.

Teniendo en cuenta el concepto de dinámica familiar, se considera que “esta constituye las relaciones que se generan entre los miembros de la familia, por tal razón es fundamental entender y comprender como funciona cada una de ellas”. (Gonzales 2011). Añadiendo a esto, se afirma que “en la dinámica familiar se debe tener en cuenta factores como la composición de la familia, el tipo de familia, las relaciones familiares, la autoridad, comunicación, reglas, normas y valores” Gallego (2011). De acuerdo con lo anterior, se considera fundamental analizar mediante un estudio correlacional como incide una variable sobre la otra, y a partir de esto, generar estrategias en las que no se vean afectadas ninguna de las dos variables.

En conclusión, se considera de suma importancia abordar esta temática en la Clínica Norte, debido a que este es un espacio donde se evidencia determinada carga laboral; de esta misma manera, es fundamental identificar cuáles son las implicaciones que esto conlleva en las dinámicas familiares del individuo, ya que como se dijo anteriormente, el desgaste físico y mental llega a

deteriorar las áreas en las que se desenvuelve la persona, afectando el bienestar psicológico; para ello, surge la necesidad de implementar estrategias psicológicas que permitan una adecuada relación trabajo-familia. Cabe resaltar que, dentro de las dinámicas familiares se abordarán las relaciones afectivas, los roles, la comunicación y las normas que el núcleo familiar requiere, dado que se considera fundamental estos factores para llevar un adecuado entorno familiar. Así mismo, desde el área laboral, se analiza la sobrecarga, la satisfacción y el compromiso organizacional.

**Formulación Del Problema:**

¿Qué relación tiene la carga laboral en la dinámica familiar del personal administrativo de la Clínica Norte?

**Justificación**

Los ambientes laborales constituyen una variable importante dentro de cada organización, ya que mediante este, se generan espacios de bienestar para los trabajadores y de cierta manera un ambiente saludable se ve reflejado en la productividad y eficacia de la empresa; así mismo, el estar inmerso en un ambiente donde la carga laboral es elevada o interfiere de alguna forma en otras áreas en las que se desenvuelve la persona como por ejemplo su vida familiar, puede tornarse para el individuo un ambiente poco favorecedor, por tal motivo esto influiría dentro del clima organizacional, generando una relación negativa bidireccional.

Por tanto, la presente investigación pretende generar un aporte significativo al área de la psicología organizacional, alrededor de esta idea, se aborda la relación de la carga laboral en las dinámicas familiares del personal administrativo de la Clínica Norte, la cual es una institución encargada de promover la salud y brindar una atención humanizada, excelente y de calidad y como consecuencia directa de esto; los trabajadores realizan sus labores la mayoría del tiempo cumpliendo en el escenario ocho horas diarias generalmente, por ende, dentro de esta investigación se busca identificar la incidencia que tiene una variable sobre la otra, para proveer estrategias que permitan una adecuada relación entre las dos áreas.

Realizando una revisión documental se encuentra un estudio realizado por Tarragona, en España y Bogotá, se aplicó una encuesta a 418 trabajadores de diversas empresas, esto dio como resultado que en la capital colombiana el 10,4% siente carga laboral en la empresa u organización en la que labora. Los resultados obtenidos en esta investigación, se basan en que la sobrecarga

laboral está altamente relacionada en que los conflictos internos laborales no son resueltos, por tal motivo es el causante de las malas relaciones interpersonales que existen entre los trabajadores, desde este punto, también se menciona que dentro de las organizaciones existe una tendencia al autoritarismo, lo cual impide que los trabajadores denuncien esta clase de abusos por parte de sus jefes (Tarragona, Citado por, Olarte 2007).

La investigación antes mencionada, hace énfasis en una de las variables a abordar, la carga laboral y la dinámica familiar, esta da cifras significativas que muestra los índices de sobrecarga que se manejan dentro de algunas organizaciones, por tanto, se menciona que la presión laboral puede llevar al trabajador al suicidio, debido a que la red de apoyo se deteriora a causa de este tipo de acoso laboral. En resumen, este proyecto menciona factores importantes que se ven inmersos en el ámbito laboral, lo cual también implica las relaciones que se establecen en el lugar de trabajo y lo fundamental que son para un adecuado funcionamiento de los trabajadores.

Es importante resaltar a Gutiérrez, Amu, Baquero, Giraldo y Narvéez (2017), los cuales realizaron su investigación a nivel regional, en Cúcuta y Bogotá; esta arrojó resultados encaminados a establecer la influencia de la inestabilidad laboral en la familia; así mismo, se clasificó los tipos de pareja según las transformaciones que han sufrido a causa de las condiciones laborales, teniendo de base la tipología que establece Burin (2007) en las parejas, “ya sea tradicional, transicional, innovadora y contracultural”. La variable emergente dentro de la investigación fueron las parejas con separación circunstancial. A nivel local es fundamental tener en cuenta estos resultados dado que, se obtiene una mayor visión de la transformación familiar que generan las condiciones laborales.

Así mismo, en otra investigación se realizó un estudio a dos parejas entre los 25 y 45 años, en este estudio se generaron resultados en los cuales se describe que se evidenció carga laboral y condiciones estresantes; también, se refiere a que estas personas dedican más tiempo al trabajo que a la familia, por tanto, esta situación genera consecuencias negativas que influyen en las áreas en las que se desenvuelve la persona. Teniendo en cuenta la diferencia de género, es oportuno decir que dentro de esa investigación se dice que los hombres tienen mayores ingresos a pesar de la carga laboral. Por tanto, una de las conclusiones de esta investigación es que “la sobrecarga laboral y la familia generan una preocupación importante, ya que no se realiza una adecuada distribución del tiempo y este afecta el bienestar de la persona, conllevando al sujeto a no desarrollar

eficazmente estas dos áreas que conforman su vida”. (Lozada, 2014). Es importante mencionar que este estudio contribuye de manera significativa a lo que se quiere identificar en el proyecto, ya que funciona como un fundamento para llevar a cabo esta investigación.

En relación a lo mencionado, se considera de vital importancia abordar esta temática, ya que la carga laboral es un factor fundamental en el desempeño del sujeto; como se dijo en la investigación antes referida, las dinámicas familiares son las más afectadas a causa del ámbito laboral, se menciona que en diversos casos los empleados pierden a sus parejas o se genera un deterioro dentro de la relación a causa de las extensas actividades laborales del individuo, por tal motivo en ella no se da una correcta organización y distribución del tiempo libre, causando así poca comunicación y deterioro en las relaciones afectivas, por ende, se altera el bienestar de la persona.

Esta problemática se presenta en personas pertenecientes a organizaciones como consecuencia de no proporcionarle un acompañamiento al trabajador, trayendo consigo disminución de su bienestar en cada una de sus áreas de ajuste, especialmente familia-trabajo. A nivel organizacional, esta investigación suma grandes aportes, ya que, se pretende generar no solo la identificación de la relación de estas dos variables, sino que también se considera primordial brindar las estrategias de afrontamiento a los trabajadores, en donde se fortalezca la salud mental; es importante que la persona se sienta bien y para las organizaciones es vital el desempeño del trabajador al momento de aumentar su nivel de producción o avances laborales.

Dicho todo esto, se considera que la psicología organizacional es un área que está altamente implicada en el ámbito laboral, por tal motivo se están abordando variables implicadas organizacionalmente; teniendo claro esto, se considera importante que las empresas creen las estrategias necesarias para garantizar el bienestar psicológico de cada uno de los trabajadores, dado que, para lograr una mayor efectividad o productividad laboral es importante tener unos empleados motivados y satisfechos con cada una de las tareas que les son asignadas, para que de esta misma manera tengan un desempeño óptimo y este no afecte de manera negativa las relaciones con sus familiares o la dinámica de la misma.

También se debe añadir que el desarrollo personal o familiar del trabajador es fundamental, ya que no solo se pretende que la organización crezca óptimamente en productividad, sino que es importante la salud mental de cada uno de los miembros de la empresa, de allí surge la necesidad

de realizar esta investigación, con el fin de brindar estrategias que contribuyan al bienestar de los empleados.

Dicho en otras palabras, es fundamental que existan estrategias que le permita a las organizaciones y a los individuos preocuparse por su salud mental y por el fortalecimiento de dos de las áreas más importantes, las cuales son el ámbito laboral y familiar, los cuales se relacionan constantemente y de cierta manera van ligados en la vida de cada ser humano.

Sin duda alguna, esta problemática es importante trabajarla desde la psicología, ya que, la salud mental de los trabajadores no es tomada en cuenta en muchos casos y a pesar de las consecuencias negativas que surgen a partir de la carga laboral, no se generan herramientas para los trabajadores para mitigar dichas situaciones que alteran su estabilidad.

Por tanto, la carga laboral implica ciertas alteraciones en las áreas de ajuste de la persona que está inmersa en una organización, todo como consecuencia de la exigencia y carga laboral, por ello se disminuye el tiempo que se le dedica a la familia, y no tan solo esto, sino que dichas situaciones laborales influyen en la dinámica familiar en todos sus aspectos; de lo anterior, se evidencia que los roles muchas veces se ven perdidos a causa de la poca disponibilidad de tiempo que tiene la persona.

Finalmente, es en este campo donde surge la necesidad de identificar y determinar cómo inciden estas variables entre sí y que estrategias se pueden promover para controlar y mejorar dicha situación, en caso de que se presente. Teniendo en cuenta los análisis establecidos anteriormente, se comprende la importancia de tener un control sobre la relación trabajo-familia, para contribuir positivamente al bienestar de la persona independientemente en el lugar en el que se encuentre. Para ello, se busca que las empresas tengan como prioridad el bienestar de sus empleados.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Identificar la relación de la carga laboral en la dinámica familiar del personal administrativo de la Clínica Norte, mediante un análisis correlacional para la creación de una cartilla con estrategias que contribuyan positivamente en la salud mental del trabajador.

### **Objetivos específicos**

Evaluar la dinámica familiar y la carga laboral del personal administrativo de la Clínica Norte S.A, mediante un instrumento psicotécnico validado por expertos denominado “TRAFAM”, conociendo el funcionamiento y desarrollo de los trabajadores en estas áreas.

Determinar la relación de las dinámicas familiares y la carga laboral, mediante el Cuestionario Interacción Trabajo- Familia (SWING), identificando la relación de los temas abordados.

Proponer una cartilla con estrategias de afrontamiento para una adecuada relación entre la dinámica familiar y el ámbito laboral, mediante una guía de actividades, generando herramientas para una oportuna salud mental.

### **Delimitación y Limitaciones**

El trabajo investigativo sobre la relación de la carga laboral y las dinámicas familiares, tendrá una duración de un año y medio, de esta forma el tiempo establecido para la aplicación de los instrumentos será durante el segundo periodo de 2019; así mismo, este proyecto se desarrollará en el espacio limitante de la Clínica Norte S.A, en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander. Cabe mencionar, que esta institución trabaja con empeño en búsqueda de la excelencia en la prestación de los servicios de salud, basado en una cultura empresarial y cumplimiento de lo dispuesto por el marco normativo del Sistema de Seguridad en Salud de Colombia; para ello, se estableció que los instrumentos serán aplicados al personal administrativo que labora en esta organización.

De esta misma manera, las limitaciones que se pueden encontrar inicialmente, es el espacio físico a la hora de aplicar la prueba psicométrica, seguidamente, el tiempo que se requiere para realizar cada uno de los instrumentos a aplicar, ya que estas personas tienen una carga laboral y el tiempo disponible para realizar las encuestas es muy limitante; así mismo, cada instrumento tiene una duración específica establecida para su aplicación y debido al tiempo de sus labores cabe la posibilidad de que no se lea todo el instrumento con total concentración; también se deduce que una limitación alta, es que la población no responda el instrumento con total honestidad ya que pueden temer que sus jefes tomen represalias contra ellos.

## **Antecedentes**

En el siguiente apartado se expondrán las diferentes investigaciones que se han realizado sobre la temática abordada en este documento, inicialmente se dará un recorrido a nivel local, seguidamente se evidencian diversas investigaciones a nivel nacional y por último a nivel internacional; generando de esta manera aportes significativos y de contribución positiva dentro del presente documento, la cual establece fundamentos para dicha investigación.

### **Local**

**Título:** Caracterización de la relación trabajo- familia en una entidad pública.

**Autores:** Gutiérrez, Amu, Baquero, Giraldo y Narváez. (2017).

**Lugar:** Cúcuta- Bogotá.

**Objetivo:** Esta investigación fue realizada en Cúcuta y Bogotá, la cual busca establecer la influencia de la inestabilidad laboral en los roles familiares y las estrategias de afrontamiento de diez hogares en el contexto colombiano en las ciudades de Cúcuta y Bogotá.

Dando inicio a las investigaciones base de este trabajo de grado, se encuentra la línea local, para este Gutiérrez, Álvarez, Corredor y Martínez (2016). Su investigación lleva por título “caracterización de la relación trabajo- familia en una entidad pública”, esta investigación fue realizada en Cúcuta y Bogotá, allí se busca establecer la influencia de la inestabilidad laboral en los roles familiares y las estrategias de afrontamiento de diez hogares en el contexto colombiano en las ciudades de Cúcuta y Bogotá. De igual manera, reflexiona sobre las posiciones legislativas y algunas sentencias de la Corte Constitucional Colombiana frente a la protección en términos familiares y laborales, entendiéndolas como áreas fundamentales para el desarrollo de cualquier ser humano.

La metodología de investigación de Gutiérrez et al., (2016) es de carácter cualitativo, en la cual se aplica una entrevista en profundidad a 20 participantes, 10 varones y 10 mujeres. Los resultados permitieron clasificar los tipos de pareja según las transformaciones que han sufrido, debido a las condiciones laborales, teniendo como base la tipología que establece Burin (2007) en las parejas: tradicionales, transicionales, innovadoras y contraculturales, además de las parejas de separación circunstancial encontradas como variable emergente en esta investigación.

Esta investigación es fundamental ya que permite conocer las transformaciones en la dinámica tanto de pareja como familiar debido a las condiciones laborales, esto aporta, además, la visión legislativa, la cual es importante tener en cuenta dentro del marco organizacional. Así mismo, esta

clasificación que se hace a nivel de pareja, es un factor innovador dentro de los temas abordados, profundizando de este modo las circunstancias de las separaciones y así mismo las transformaciones que se han presentado en el entorno familiar y de pareja encontradas dentro de la investigación.

**Autores:** Pérez, Santa, Ferreira, Acosta y Piñeres. (2015).

**Título:** Promoción y fortalecimiento de oportunidades de empleo mediante el apoyo psicosocial a las familias de los distintos contextos estudiados.

**Lugar:** Cúcuta, Norte de Santander.

**Objetivo:** Elaboración del proyecto de investigación y formulación de la propuesta de acompañamiento a las familias que vivencian la falta de oportunidades de empleo; con las cuales se ha llevado a cabo el desarrollo de la investigación.

Seguidamente en otro aporte local encontramos a Pérez, Santa, Ferreira, Acosta y Piñeres (2015), su investigación lleva el nombre de “Promoción y fortalecimiento de oportunidades de empleo mediante el apoyo psicosocial a las familias de los distintos contextos estudiados” y fue realizada en Cúcuta, Norte de Santander, esta busca profundizar sobre la problemática “falta de oportunidades de empleo”, y a su vez reconocer los aspectos o causas relacionadas que promueven esta problemática, de forma que con la información obtenida se logren desarrollar una serie de actividades que permitan mejorar este conflicto y a su vez mejorar la calidad de vida y bienestar familiar pertenecientes a las comunidades intervenidas.

Pérez et al., (2015) mencionan también que “en la sociedad Colombia siempre ha sido un país con problemas de desempleo, el cual ha ido creando estrategias para contrarrestar dichas cifras, a pesar de ofrecer preparación e involucrar a las empresas en la generación de empleo”. Colombia, siendo un país subdesarrollado ha permitido crear en los empresarios la cultura de a menor pago, mayores funciones y mayor recarga laboral.

Generando un análisis de esta investigación, se encuentra que esta aporta la generación de estrategias para mejorar los conflictos que se pueden presentar dentro de la dinámica familiar frente a un factor importante que es el desempleo. Una de las problemáticas que se evidencian dentro de los conflictos convivenciales familiares es el desempleo, se considera importante tener una visión extendida de lo que implica el área laboral y lo fundamental de esta en la vida del individuo; a su vez, es primordial el aporte que se da en torno a la cultura de las empresas colombianas, la visión que se tiene del trabajador y la carga laboral que a este le generan.

**Nacional**

**Autores:** Álvarez y Gómez. (2010).

**Título:** Conflicto Trabajo- Familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo.

**Lugar:** Cali, Colombia.

**Objetivo:** Establecer indicadores del conflicto trabajo-familia desde la perspectiva de rol y sus implicaciones psicosociales, en mujeres profesionales en la modalidad de empleo, así mismo su método es un estudio de tipo descriptivo-cualitativo.

Desde otro punto, encontramos la línea nacional en donde se resalta el trabajo de Álvarez y Gómez (2010), el cual se realizó en Cali y lleva el título de “Conflicto Trabajo- Familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo”, La investigación tuvo como objetivo establecer indicadores del conflicto trabajo-familia desde la perspectiva de rol y sus implicaciones psicosociales, en mujeres profesionales en la modalidad de empleo, así mismo su método es un estudio de tipo descriptivo-cualitativo. Las participantes, cinco, mujeres profesionales que trabajaran en la modalidad de empleo, entre 25 y 50 años de edad, convivieran con su pareja y tuvieran hijos entre 0 y 11 años de edad.

Álvarez y Gómez (2010), utilizaron el análisis de contenido para analizar la información recogida a través de la entrevista estructurada con preguntas abiertas y en este se encontró que la sobrecarga de rol -tanto en lo laboral como en lo familiar- afecta a las mujeres como antecedente del conflicto trabajo-familia, lo cual se explica por las condiciones laborales (carga de trabajo y formas de contratación) y la doble jornada de trabajo. Otros factores que explican el conflicto trabajo-familia son el conflicto y la ambigüedad de rol. Con respecto a las implicaciones psicosociales, se encontró que la salud se ve afectada por cambios en el estado de ánimo y cansancio físico.

Continuando con Álvarez y Gómez (2010), estos refieren que se halló; como factores protectores que ayudan a las mujeres a disminuir la presencia del conflicto trabajo-familia, el apoyo social (doméstico y de pareja) y los recursos internos (la toma de decisiones y el establecimiento de prioridades). Por último, este concluye que La incorporación de la mujer al mercado de trabajo ha tenido repercusiones en la estructura familiar; se requiere que los diferentes estamentos planteen estrategias que permitan conciliar la interfase de la relación trabajo-familia.

Todo lo anterior referido se considera primordial ya que da una perspectiva a nivel organizacional de cómo ven estas empresas la relación que hay entre el trabajo y la familia.

Sin duda alguna, este es un aporte significativo, dado que, las visiones a lo largo de los años acerca del rol de la mujer han cambiado, en la actualidad las mujeres son un ente activo de la sociedad, aportando así un avance en la civilización, referente a las variables abordadas en el presente estudio, se evidencia que este cambio de paradigma trajo consigo cambios significativos en el ámbito familiar, ya que, como se menciona dentro de la investigación antes mencionada, la sobrecarga laboral en las mujeres es alta, dado que muchas veces se dobla la jornada laboral.

Sin embargo, dentro de esta también se mencionan los factores protectores, que constituyen un fundamento importante dentro de la observación de estas variables, en el cual no solo se evidencia lo negativo sino que se da un aporte positivo, en donde se refiere lo fundamental del papel de la pareja en la distribución de tareas dentro del hogar, para de esta manera disminuir la carga tanto familiar y de esta forma el ambiente o entorno laboral sea más ameno y llevadero, ya que para la mujer en este caso, sería de primordial ayuda su pareja para ayudar a consolidar estas dos áreas dentro del desarrollo óptimo de la persona.

**Autor:** Correal. (2017)

**Título:** Significados de familia, trabajo y Calidad de Vida laboral: Tres Estudios de Caso.

**Lugar:** Bogotá, Colombia.

**Objetivo:** Conocer cómo los significados de ser familia, impactan en los escenarios laborales, además de lo que concierne a las representaciones del trabajo y la repercusión en la calidad de vida laboral

Así mismo, Correal (2017), realizó un estudio en Bogotá acerca de “Significados de familia, trabajo y Calidad de Vida laboral: Tres Estudios de Caso”, esta investigación tuvo como finalidad conocer cómo los significados de ser familia, impactan en los escenarios laborales, además de lo que concierne a las representaciones del trabajo y la repercusión en la calidad de vida laboral. Para tanto, en dicha investigación se trabajó con el método de estudio de casos, siendo los principales participantes tres trabajadores de una empresa ubicada en Puerto Gaitán- Meta / Colombia; en donde las conclusiones principales fueron que existen ciertos factores predominantes en la relación de los significados de la familia y el trabajo en la calidad de vida laboral.

Por otro lado, se encontró que las definiciones que se poseen en cuanto a familia y trabajo, van ligadas a ciertas características sociodemográficas; además de que los mismos dependerán de un

contexto específico, de la historia que se ha construido entorno a dichas nociones, el tiempo, la cultura y el momento del ciclo vital de quien otorga el significado. Por último, dentro de las conclusiones a destacar, se resalta la importancia de los intercambios que existen constantemente entre los diferentes sistemas en los que se desarrolló el ser humano, en cuyo caso, esto transforma constantemente nuestras cosmovisiones del mundo y de lo que nos rodea.

Partiendo de esto, los estudios de caso dan una perspectiva más profunda en relación de la sobrecarga laboral y las dinámicas familiares, debido a que se evidencian más a fondo las problemáticas que dentro de estas se presentan y el concepto que tienen sobre estas variables y la influencia que tiene el contexto en el ámbito laboral y familiar, ya que a través de la historia van cambiando las perspectivas que se tiene sobre estas dos áreas. Por ende, todo esto resalta y aporta una visión que profundiza estas variables y también se reconoce la interacción que hay entre ambas, ya que muchas veces tiende a desligarse por completo la idea de que el ámbito laboral y la dinámica familiar no van relacionados.

**Autores:** Idrovo y Leyva. (2014).

**Título:** Éxito y satisfacción laboral y personal: cómo lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá (Colombia).

**Lugar:** Bogotá, Colombia.

**Objetivo:** Conocer cómo perciben las mujeres colombianas el éxito y la satisfacción en su vida personal/familiar y laboral

A continuación, encontramos otros autores como Idrovo y Leyva, (2014) que brindan un aporte significativo, en el cual se buscó conocer cómo perciben las mujeres colombianas el éxito y la satisfacción en su vida personal/familiar y laboral. Fueron encuestadas 213 mujeres que trabajan en diferentes sectores económicos de Bogotá, D. C. (Colombia). Por medio de un análisis comparativo de medias, síntesis de variables en índices de percepción análisis y modelo de regresión ordinal, modelo de regresión para los índices de percepción, y análisis factorial de las variables se encontró: primeramente, la satisfacción en los ámbitos personal/familiar o laborales se ve afectada por la percepción de limitación del otro ámbito

Como segunda variable en este estudio se encontró la percepción de éxito se identificaron tres tendencias: balance trabajo-familia, éxito personal y crecimiento laboral; la tercera variable está relacionada a que las mujeres con mayor edad y antigüedad tienen mayor percepción de satisfacción en los tres ámbitos. Se sugiere profundizar en las relaciones existentes entre los índices

de satisfacción y éxito, así como con los elementos que inciden en ellos. Esto permitirá a directivos y empresarios desarrollar planes de carrera y estrategias de retención de talento femenino para mejorar clima laboral y productividad.

En definitiva, el rol de la mujer es primordial y el análisis que se da en la investigación antes referida profundiza las variables que afectan estas dos áreas, se evidencia la importancia del bienestar psicológico que el trabajador debe tener para un correcto desenvolvimiento en estas dos áreas de ajuste, también la importancia que tiene la percepción del éxito en los individuos y, por último, las percepciones de las mujeres de mayor edad. Todo esto constituye la necesidad de implementar estrategias a nivel organizacional para mejorar la productividad y el bienestar psicológico de los miembros de la empresa.

**Autores:** López, Gómez y Betancourt. (2011)

**Título:** Factores que influyen en la participación de la mujer en cargos directivos y órganos de gobierno de la empresa familiar colombiana.

**Lugar:** Bogotá, Colombia.

**Objetivo:** Determinar los factores que influyen en la participación de las mujeres colombianas en cargos directivos/órganos de gobierno de sus empresas familiares (ef).

Dando como fin la línea nacional encontramos a los autores López, Gómez, y Betancourt, (2011), en el cual tiene como objetivo de su artículo determinar los factores que influyen en la participación de las mujeres colombianas en cargos directivos/órganos de gobierno de sus empresas familiares (ef). Se utiliza una metodología cualitativa y se define un modelo validado a través del estudio de casos tipo iv. Se analizan 14 casos de ef de segunda y tercera generación. Se presentan tres proposiciones congruentes con los resultados obtenidos. Se concluye que los factores internos (cuidado del patrimonio, desarrollo profesional y conservación de la unidad familiar).

López et al., (2011), también mencionan los factores trascendentes (aporte al crecimiento de la empresa y generación de espacios de comunicación familiar) son los que motivan la participación de las mujeres. Los factores externos (conflictos familiares, desequilibrio trabajo-familia y definición del plan de carrera) desmotivan su participación. Las ef deben mejorar los factores externos para evitar la pérdida del talento y el compromiso profesional de las mujeres. Como se evidencia son varios los factores que componen y que influyen en la participación de las mujeres a la hora de asumir cargos directivos o de órganos de gobierno en torno a sus empresas familiares.

**Autor:** Alvial. (2012)

**Título:** Conflicto trabajo- familia y su relación con el apoyo social, la satisfacción vital y laboral en mujeres trabajadoras de hospitales urbanos y rurales de la provincia de Biobío.

**Lugar:** Chile.

**Objetivo:** Describir en un momento específico del tiempo algunas características del conflicto trabajo- familia y establecer cómo éste se relaciona con las variables satisfacción vital, satisfacción laboral y apoyo social en el trabajo en una muestra de trabajadoras del Servicio de Salud Biobío.

En este orden, se da inicio a la línea internacional, para ello, el autor Alvial, (2012), realizó una investigación en Chile, la cual lleva por título “Conflicto trabajo- familia y su relación con el apoyo social, la satisfacción vital y laboral en mujeres trabajadoras de hospitales urbanos y rurales de la provincia de Biobío”, esta es acerca del conflicto que presenta el trabajo y la familia, su metodología es cuantitativa, con diseño correlacional y corte transversal, ya que busca describir en un momento específico del tiempo algunas características del conflicto trabajo- familia y establecer cómo éste se relaciona con las variables satisfacción vital, satisfacción laboral y apoyo social en el trabajo en una muestra de trabajadoras del Servicio de Salud Biobío.

Los resultados obtenidos fueron con base a la Escala de conflicto trabajo-familia tiene un rango posible de 19 a 76 puntos; la puntuación efectiva en los datos de la muestra estuvo en ese rango. A mayor puntuación en la escala mayor es el conflicto informado. El promedio de la muestra es 43.9 con una desviación estándar de 13.03 puntos, denotando un nivel mediano de conflicto trabajo-familia. La puntuación total en la escala se distribuyó en las categorías bajo, medio y alto conflicto trabajo-familia. Los resultados categorizados muestran que un 24% de las mujeres presenta un nivel bajo, el 49% un nivel medio, y el 21% restante presenta un nivel alto de conflicto trabajo-familia. En este estudio se evidencia que hay una relación inversa entre el trabajo y la familia ya que el 21% de la población entrevistada en este estudio, tiene conflictos en estas dos variables, se puede decir que esto influye significativamente en la satisfacción personal del individuo.

Esta investigación aporta los datos necesarios para conocer la influencia de estas dos variables en la vida de cada uno de los individuos ya que como se dijo, hay un alto nivel de conflicto entre el trabajo y a familia. Esta investigación tiene similitud con la realizada dentro de este documento, sin embargo, genera datos representativos acerca de la relación inversa entre el trabajo y la familia

y los conflictos que existen dentro de la misma, esto pone en evidencia la necesidad de abordar esta temática en la ciudad de Cúcuta, ya que no son muchos los estudios realizados dentro de esta ciudad.

**Autores:** Salas y Valenzuela. (2012)

**Título:** Conciliación trabajo– tiempo familia y su relación con el compromiso organizacional en los funcionarios del Cesfam lagunilla de coronel.

**Lugar:** Concepción, Chile.

**Objetivo:** Analizar la relación entre la Conciliación Trabajo-Tiempo Familia y el Compromiso Organizacional.

Siguiendo esta línea se encuentra la investigación de Salas y Valenzuela, (2012), el tipo de estudio es descriptivo correlacional y el diseño de investigación corresponde al tipo no experimental, debido a que este estudio se realizó sin manipular las variables, sino que solo observando los fenómenos en estudio tal y como se da en su contexto natural para luego analizarlo. Además, se trata de un diseño no experimental transversal ya que se describen variables y se analiza su interrelación en un momento dado, Para este estudio el instrumento de medición a utilizar será una encuesta que abarca los temas de Conciliación Trabajo-Tiempo Familia y el Compromiso Organizacional, el cual consta de 86 preguntas cerradas que deben ser contestadas en escala Likert.

De los resultados observados por Salas y Valenzuela (2012), se dedujo que en el CESFAM Lagunilla la presencia femenina predomina, al igual que el contrato planta. Las edades de las funcionarias van desde los 20 hasta los 60 años, donde el rango de edad que predomina es desde 41 hasta 50 años. Las edades de los hombres van desde los 20 hasta los 60 años, siendo la distribución de edades homogénea. Los funcionarios que tienen un mayor número de cargas son las mujeres con un promedio de 2,06, en cambio, si se observa por rango de edad, los hombres entre los 42 y 50 años poseen un mayor número de personas a su cuidado, con un promedio de 3,00.

En esta investigación se da una comparación teniendo en cuenta el género y la prevalencia de la carga laboral en estos, evidencian que en las mujeres es más la prevalencia de la sobrecarga laboral que en los hombres, con sus diversos rangos de edad, esta comparación da un aporte reflexivo al nivel de estrés que se da tanto en los hombres como en las mujeres, esto puede significar que a mayor edad mayor es la carga laboral en los dos géneros, dado que no solo es un

factor predominante en las mujeres sino que también en los hombres y esta investigación en específico de 42 a 50 años.

**Autores:** Rhnima, Richard, Núñez y Pousa. (2016).

**Título:** El conflicto trabajo-familia como factor de riesgo y el apoyo social del supervisor como factor protector del agotamiento profesional

**Lugar:** Canadá.

**Objetivo:** Analizar el rol del apoyo social del superior cuando es utilizado para mitigar el agotamiento profesional del subordinado en un contexto donde también se considera la existencia de conflictos entre las esferas de la familia y del trabajo.

Finalizando la línea internacional, se encuentran los autores, Rhnima, Richard, Núñez y Pousa, (2016), estos realizaron un estudio en Canadá, usando el modelo de conservación de recursos, comprobaron que el apoyo social del supervisor reduce los efectos nocivos del conflicto trabajo-familia sobre el agotamiento profesional. Cuantificaron el efecto de distintos roles del apoyo social del supervisor sobre el agotamiento profesional, los datos fueron recabados con cuestionarios sobre una muestra de profesionales en administración de recursos humanos. Verificaron las hipótesis empleando modelos de ecuaciones estructurales. Concluyeron que el apoyo emocional del superior modera el impacto negativo del conflicto familia-trabajo sobre el agotamiento emocional del subordinado.

Por tanto, Rhnima et al., (2016), refieren que “el apoyo instrumental del superior ejerce un efecto mediador entre las dos formas de conflicto (trabajo familia y familia-trabajo) y el desempeño individual del subordinado”. El apoyo emocional del superior reduce el sentimiento de despersonalización del subordinado. Cabe mencionar que lo referido anteriormente es de suma importancia ya que el apoyo social dentro de la organización ayuda a disminuir el desgaste emocional que la sobrecarga laboral causa.

## **Marco Teórico**

### **Capítulo 1: Dinámica familiar**

Para iniciar, se considera fundamental abordar el concepto de familia, para esto Gallego, A. (2011), refiere que:

La familia es un conjunto de personas que están unidas por vínculos de afectividad mutua, mediada por reglas, normas y prácticas de comportamiento, ésta tiene la responsabilidad social de acompañar a todos sus miembros en el proceso de socialización primario para que puedan ingresar con éxito a la socialización secundaria. (pag. 7).

Dicho esto, la familia constituye principalmente un lugar donde se aprende y se aplica de manera inicial, los aspectos necesarios y fundamentales para llevar a cabo la socialización de forma efectiva con el exterior; por tanto, la familia cumple una función única y primordial en el individuo, ya que en esta es donde se enseña a afrontar las diversas situaciones a las que se somete la persona a lo largo de su vida.

Por lo anterior, en la familia se ven inmersos una serie de roles los cuales identifican a cada uno de sus miembros, ejerciendo una serie de funciones y conductas propios de cada rol; así mismo, en esta área se generan acompañamientos afectivos por parte de cada integrante de la familia, constituyendo así componentes fundamentales para el desarrollo efectivo del individuo, sin embargo, si durante el crecimiento personal no se cuenta con el apoyo familiar, esto puede repercutir de forma negativa en el individuo. .

Una vez dicho lo anterior, se procede a dar el concepto más amplio de dinámica familiar, en donde, González, Z. (2011), menciona que, las dinámicas familiares son las relaciones que están establecidas entre cada uno de los miembros de la familia; se dice que estas relaciones pueden ser cambiantes por causas internas o externas dependiendo del tipo de familia y la forma en la que afrontan diversas situaciones. Por tanto, se considera importante resaltar que las influencias hacen parte del interior del individuo, las externas están relacionadas comúnmente por problemas económicos, políticos, sociales, laborales, entre otros, cada una de estas influencias puede llegar a causar cambios entre cada uno de los integrantes del núcleo familiar.

Así mismo, Torres, Cardona, Garizado, Eusse, Sánchez y Figueroa (2014), definen la dinámica familiar como fuerzas intrínsecas que constituyen el sistema familiar para de esta manera generar

las relaciones y conductas particulares, también se menciona que la dinámica familiar la construye la forma en la que se interactúa con los demás miembros. Ahora bien, la dinámica familiar a nivel general, es un sistema que aporta a que el individuo pueda establecer vínculos y adaptarse eficazmente en cada uno de los ámbitos que se desarrolle. Con base en esto, se puede decir que en la dinámica familiar nacen todo tipo de conductas que ayuden al individuo a adaptarse a cualquier ambiente en el que se vea envuelto.

Complementando lo anterior, para hablar de dinámica familiar, se deben tener en cuenta aspectos fundamentales que la componen, entre ellos, relaciones afectivas, normas, comunicación y roles. Principalmente, cada uno de ellos suponen un aspecto predominante y cambiante dentro de cada familia, por tal motivo, se resaltan como factores importantes a evaluar en el trabajador. Una vez mencionado esto, se considera primordial dar una definición de cada uno de ellos.

Relaciones afectivas: para ello, los autores Contreras, B., Arrizola, E., (2013) la definen como un vínculo que se compone de confianza, diálogo, respeto, cariño y comprensión; por medio de cual se forja la estabilidad emocional de cada uno de los miembros de la familia; la cual, permite evidenciar la unión entre padres e hijos, logrando la satisfacción de sus necesidades materiales, afectivas y espirituales.

Por otro lado, se encuentran los roles, los cuales son una estructura que permite organizar y saber que función cumple cada miembro de la familia. Cuando cada persona conoce su rol, se logra un trabajo en equipo que da mayor funcionamiento efectivo a la familia, en donde se tienen en cuenta cada uno de ellos como parte importante; “el rol es una totalidad de expectativas y normas que la familia tiene con respecto a la posición y conducta de un miembro del grupo, en una situación o contexto dados”. (Carreras, 2014)

Así mismo, se encuentra la comunicación, siendo uno de los más importantes ya que es un espacio en donde se expresa lo que se piensa, siente y hace; por tanto, éste es un elemento indispensable para que la relación entre la pareja, o padre, madre, hijos e hijas sea sincera y sólida. “Cuando la comunicación familiar es eficaz, se brinda una adecuada información, explicaciones, afectos y sentimientos”. (Salvador, 2007)

Por otro lado, las normas son una serie de parámetros que se establecen en la familia para crear una estructura; estas son una declaración clara y específica de los comportamientos que se espera

de cada miembro de la familia en diferentes circunstancias. Según Raffino, M., (2018), las normas son reglas que se establece con el propósito de regular comportamientos y así procurar mantener un orden, que previene dificultades ya que se anticipa a evitar la probabilidad de que ocurran.

Desde otra perspectiva, Yábar, C. (2017) destaca las dimensiones de las dinámicas familiares, en la cual, estas incluyen el modelo circunflejo de David Olson, en donde dichas dimensiones son, la comunicación, el clima afectivo, la cohesión y la adaptabilidad; este menciona que la comunicación es un pilar importante dentro del ámbito familiar debido a que por medio de esta se intercambian pensamientos y emociones mediante el lenguaje verbal y no verbal; así mismo, el clima afectivo refiere es vital para el individuo sentirse amado, respetado y reconocido dentro del núcleo familiar; lo anterior es fundamental para comprender las dinámicas dentro de las familias, así mismo, y por medio de estos aspectos, la familia se fortalece de buenos hábitos si se llevan a cabo estos aspectos de forma positiva; además, referente a la cohesión, se dice que es la proximidad de los vínculos que existen dentro de la familia; por último, se encuentra la adaptabilidad en ella se menciona que es la aptitud del sistema familiar para cambiar su estructura, es decir, el cambio de roles y reglas frente a situaciones problemáticas para cada uno de los miembros.

A partir de lo anterior, se evidencia la importancia de los factores descritos dentro de la dinámica familiar, ya que estos procesos permiten que cada miembro se desenvuelva de forma efectiva y esto genere bienestar en cada uno de ellos. De todo esto, se asume que la familia lleva consigo un conjunto de factores que son fundamentales para su funcionamiento, estableciendo de esta forma un proceso en el cual cada factor influye directamente en la dinámica, dado que, al presentar dificultades en alguno de estos se puede ver afectado otro factor y por ende, la dinámica familiar cambia su funcionamiento.

Por otro lado, se definirán cada uno de los factores a abordar dentro de esta investigación, los cuales son las relaciones afectivas, los roles, la comunicación y las normas. Para ello, Osoria, A., Cobián, A. (2009), plantean que dentro del ámbito familiar deben satisfacerse las necesidades afectivas, dado que esto, compensa la vida familiar y esta considera un factor fundamental en el desarrollo normal de la estructura; también afirman que en la vida se originan tensiones que se ven reflejadas dentro del grupo familiar; por esta razón, la felicidad de los miembros no se logra en un ambiente en donde se evidencie falta de afecto por situaciones externas.

Por otro lado, Ríos (s.f), afirma que la afectividad y la razón son fenómenos que se desarrollan principalmente dentro del contexto familiar, ya que todo intercambio en este ámbito supone una estructuración que se llevará a cabo en el mundo exterior, con nuevas experiencias que llevarán de base las relaciones afectivas que se desarrollan en la dinámica familiar; de esto, se infiere que las relaciones familiares son vitales para el funcionamiento del individuo en la sociedad, debido a que esta provee las herramientas necesarias para que el individuo funcione social y personalmente .

“La familia es el primer espacio donde los niños se desarrollan socialmente a partir de un funcionamiento familiar determinado”. Palacio, P., Munera, M., (2018). Por tal motivo, los padres cumplen un rol fundamental y para ello tienen a cargo la crianza de los hijos, lo cual define la forma en la que se van a desenvolver los hijos a lo largo de su vida. La crianza de los hijos supone establecer desde el inicio pautas de crianza que promuevan la dinámica familiar positiva en donde se respeten los roles, las normas y donde se establezca una correcta comunicación y relaciones afectivas.

Dicho lo anterior, se procede a definir los roles, Pastor (1988), agrega que “en la teoría del rol, expone que la familia es una estructura homeostática que funciona con base en las facilidades que le da el rol; es decir, el rol exige a cada miembro una forma de comportamiento, deberes y privilegios”, (citado por Viveros, 2010), p. 9. Se añade que las exigencias sociales son diferentes para cada integrante de la familia, es decir, al padre se le pide un comportamiento distinto que, a los hijos, la sociedad es la que acepta y legitima los tipos de comportamiento para cada individuo.

Otro factor importante en esta temática es la comunicación, para ello, Tustón (2016), argumenta que:

La comunicación familiar es una estructura en la cual los miembros intercambian información entre sí, esta añade que, para que se genere un proceso adecuado de comunicación se debe considerar que cada persona crea un ambiente ya sea positivo o negativo para los demás y también cada persona interpreta a su manera cada uno de los mensajes transmitidos por el otro sujeto. (Pag.1)

En conclusión, se resalta que la comunicación es una habilidad que se ejerce en cada entorno o ambiente, a su vez se considera primordial en la dinámica familiar ya que por medio de esta se crean ambientes sanos y de aporte significativo para el individuo.

Para finalizar, el último factor a abordar son las normas, para ello, García y García (2009), afirman que:

“Las acciones disciplinarias han de ser entendidas como medidas normalizadas cuya finalidad debe ser fundamentalmente reconstruir, consensuar y elaborar normas específicas, fijando los objetivos y diseñando las técnicas y estrategias que permitan la convivencia efectiva de todos los miembros de la familia”, (pag. 2).

Como consecuencia de lo anterior se añade que las normas juegan un papel fundamental en el correcto desarrollo del ambiente en la familia; ya que en ellas se tienen objetivos claros y roles debidamente definidos para una óptima relación entre cada uno de los miembros. Las relaciones de los miembros fortalecen en gran medida la convivencia, dado que, al establecer medidas disciplinarias específicas se contribuye a un correcto funcionamiento entre cada integrante de la familia y directamente se influye en el cumplimiento de los objetivos establecidos.

A nivel general se añade que, la dinámica familiar es un componente muy amplio en la vida de cada ser humano, conformando así un sistema complejo que interactúa con cada una de las áreas de cada individuo, dando herramientas básicas para un desarrollo adaptativo en cada ámbito de desenvolvimiento; sin duda alguna, cada variable abordada dentro de este marco, conforma un papel fundamental, dado que, estas se ven inmersas en todas y cada una de las familias y más aún que estas variables que nacen o se desarrollan inicialmente en la familia, contribuyen de manera significativa en la vida de cada ser humano y a su vez en cada ámbito que requiera de ejercer este tipo de factores.

## **Capítulo 2: Carga laboral**

Teniendo en cuenta la dinámica familiar, a continuación, se abarcará la segunda variable, en la cual se quiere profundizar en este proyecto de investigación, para ello se hablará de la carga laboral, mencionando aportes de diferentes autores a lo largo del tiempo que han contribuido significativamente con este tema.

“La carga laboral es comprendida como un nivel de desgaste que tiene implicaciones cognitivas y emocionales, donde van incluidos factores como la presión, el esfuerzo y la dificultad que

conlleva la realización de las tareas asignadas". (Narváez, Ruiz, Aranda, Zamorano, 2014). Se puede evidenciar que la carga laboral afecta de forma negativa cuanto es alta, ya que, comprende esfuerzos que generan una disminución en el bienestar y la salud mental del sujeto en su lugar de trabajo, los factores inmersos dentro de esto son a nivel de afectación emocional al realizar sus funciones como trabajador.

Así mismo, para comprender la carga laboral, Chavarría, R. (s.f), refiere que es entendida como el conjunto de requerimientos psico-físicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral. Teniendo en cuenta esto, es importante resaltar que, en toda actividad laboral el trabajo físico y el trabajo mental coexisten en proporción variable dependiendo de la tarea y como esto influyen en el individuo.

Sin duda alguna, el ámbito laboral es una parte importante dentro de las áreas de ajuste de cada ser humano, para ello Jaramillo, (2015) menciona que:

El trabajo constituye una actividad en la cual se aplica fuerza e inteligencia, el desarrollo de cada tipo de trabajo implica la ejecución de diversas operaciones y dentro de ellas se encuentran las cognitivas y las motoras. En este sentido, la carga laboral se establece según el grado de dificultad a la hora de realizar tareas determinadas dentro de su ámbito, las cuales pueden ir relacionadas con mecanismos físicos y mentales. (pag. 8)

Desde otro punto de vista, se encuentra Rivera, A. (2017), el cual hace referencia a la carga de trabajo como una de las principales situaciones problemáticas que afecta la salud de los individuos a nivel organizacional; además, es considerada como un factor psicosocial que en muchas ocasiones es ignorado. Sin embargo, se debe resaltar que el trabajo permite el desarrollo de los individuos y este busca satisfacer necesidades a nivel social, familiar y personal, pero si no se controla, puede al mismo tiempo ocasionar riesgos en el individuo y en su entorno. Como se evidencia, la carga laboral puede darse en dos aspectos, contribuir de forma positiva en el individuo o ser un factor que genere malestar y que no permita el desenvolvimiento óptimo del sujeto en esta área.

Se debe tener en cuenta, que la organización, puede presentar períodos de mayor o menor actividad, de menor o mayor intensidad de actividades, en un breve período de tiempo. Por lo tanto, la carga excesiva de trabajo en el tiempo en el que se produce afecta el bienestar de los empleados, ya que de esta forma se reduce su nivel desempeño por falta de tiempo al entregar

diversas tareas y realizar muchas funciones que no son acordes con lo que se estipula. Así mismo, cuando se habla de este tema, se debe tener en cuenta los factores psicosociales y de riesgo que se presentan en la organización y como estas influyen en el individuo y en su entorno. Se considera importante resaltar que “la carga laboral se divide en tres aspectos importantes que la definen en las cuales se ven reflejados a partir de la carga mental, carga física y sobre carga laboral”. (Galvis, Velasco, Pino, Álzate, 2017).

En este sentido, la carga laboral ya sea física o mental puede ser considerada un factor de riesgo y peligro que está presente en todas las actividades o tareas laborales de cualquier tipo de empresa, sin embargo, García, O., Delgado, A. (s.f), refieren que la carga está determinada por la interacción que se establece entre las exigencia del trabajo, este va direccionado a la exigencia de la tarea y las condiciones laborales, también se dice las características del individuo están relacionadas, debido a que estas características se determinan por el grado de movilización de las facultades psicofísicas del trabajador, es decir, el esfuerzo que debe realizar para llevar a cabo a tarea. Las características internas determinan la capacidad de respuesta de cada trabajador. Con esto se quiere decir, que el afrontar una situación de carga laboral depende de cada individuo, ya que muchos logran llevar una vida óptima sobrellevando la carga que implica el trabajo.

Un factor importante dentro de la carga laboral es sin duda alguna la sobrecarga, para ello, el autor Patiño, M. (2017), hace referencia a la sobre carga laboral como aquella acción en donde se designan funciones adicionales al trabajador de forma excesiva, desproporcionada y constante, en algunas ocasiones en un tiempo muy corto. Por tal razón, en vez de estimular y fortalecer el bienestar del trabajador, generan un riesgo psicosocial que afecta la calidad de vida del individuo debido a un trabajo desproporcionado. Esto es consecuencia directa de la sobrecarga laboral que la organización le general al empleado, llegando al punto de afectarlo significativamente en su calidad de vida.

Cabe señalar que, otro ejemplo es el tipo de apoyo social y calidad de liderazgo al que se está exponiendo una persona a diario. Es importante entender que “dentro de una organización que no solo se requieren supervisores, sino que líderes que fomenten la motivación de los trabajadores, para que de esta manera el trabajo sea más óptimo y las personas lo hagan de la mejor manera por iniciativa propia”. (Alcayaga, 2016) De esta manera, es importante que las organizaciones realicen constantemente capacitaciones en donde se motive el rol del trabajador y la importancia de este en

la empresa. Así mismo, se generen incentivos diarios, se genere un espacio de descanso correspondiente, pausas activas y reconocimiento del trabajo; de esta forma se busca a disminuir la carga laboral y contribuir al bienestar psicológico de la persona dentro de la organización.

Por tal motivo, estos espacios que se le generan al trabajador van más allá de un simple beneficio, ya que, al mismo tiempo la organización debe garantizar la salud de los empleados siendo esto, un aspecto prioritario. También se menciona que, si el individuo se siente satisfecho en su lugar de trabajo con las condiciones y requerimientos adecuados, será mayor su rendimiento y desempeño a la hora de realizar sus funciones. Son diversas las variables que determinan en comportamiento o el rendimiento de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones labores y por ende es vital que las empresas u organizaciones se interesen por el bienestar de sus empleados.

En este sentido, Patiño, M. (2017), hace referencia a algunos efectos que se producen en la organización de manera negativa causados por dicha problemática teniendo en cuenta la presión que se genera en los trabajadores, se presentan diferentes casos como lo son:

“la deserción laboral, el aumento de niveles de estrés y depresión en las personas, problemas en la comunicación, ya que, los trabajadores tienden a ser conflictivos por el mismo nivel de estrés mencionado y bajo rendimiento en la calidad del trabajo, debido a el tiempo corto que se generan para hacer dichas funciones”.

Se concluye que no solo disminuye la calidad de trabajo del individuo sino también el rendimiento de la empresa para alcanzar su óptimo potencial, y de esta forma no se tiene en cuenta la salud de los trabajadores y como afecta esto en las demás áreas de ajuste en las que se desenvuelve la persona, siendo este un tema de vital importancia.

Teniendo en cuenta las áreas de ajuste del individuo y la relación que se presentan en la influencia de una variable sobre la otra, se encuentra Alcayaga (2016), el cual hace referencia al término de “*doble presencia*” siendo este un factor relevante e importante para llevar a cabo esta investigación. Esto tiene relación con las obligaciones del hogar que no se han logrado resolver por la poca flexibilidad del trabajo para permitir a las personas puedan solucionar sus las situaciones personales que se presentan en las familias o en las relaciones de pareja.

Por esta razón, la persona se puede encontrar en un lugar pero sus pensamientos se encuentran en otro totalmente diferente, para ser más específicos, puede estar en el trabajo y sus pensamientos

están en las situaciones problemáticas que se presentan en su hogar o viceversa. De esta forma, no se lleva a cabo la productividad de la mejor forma y esto afecta significativamente las áreas comprometidas.

Para ello Aguir, Artazcoz y Pérez (2008), mencionan la importancia de que se trabaje este tema tan primordial en las empresas, ya que menciona que: Si se disminuye esta situación y la persona se encuentra saludable mental y físicamente se puede alcanzar un rendimiento más óptimo y cumplir con todas las expectativas que se requieren por la organización teniendo en cuenta la productividad y la calidad.

Por tal motivo, se busca instaurar medidas de prevención relacionadas con la organización del trabajo, para reducir la sobrecarga laboral, fomentar el estímulo intelectual aportado por el trabajo y las recompensas profesionales que motiven a la persona a realizar un buen trabajo.

Sin embargo, Olarte (2007), menciona que la razón de la sobrecarga en el trabajo es la búsqueda de más productividad por parte de las empresas, según el estudio. Pero esa búsqueda no va de la mano de una organización eficiente del trabajo, ya que, en muchas ocasiones por hacer más, se logra menos, ya que se disminuye la calidad del trabajo porque no se le dedica el tiempo adecuado que dicha función requiere. Por esta razón, se genera tanto en el ambiente como en el individuo consecuencias negativas que comprometen su calidad de vida.

No obstante, Ruiz (2015), menciona que este es un problema generalizado que, además de ir en contra de todas las normas del derecho laboral, es un factor importante que se debe trabajar desde la psicología ya que está afectando directamente el bienestar mental de la persona. Teniendo en cuenta esto, diversos estudios indican que altas compañías y organizaciones son sometidos a muchas presiones y a toma de decisiones trascendentales que elevan sus niveles de ansiedad hasta el punto de afectarlos en su vida personal, laboral, familiar y social, siendo este una problemática muy común en la actualidad y que se ve reflejado en Colombia desde hace mucho tiempo, sin embargo, no se le da la prioridad que dicha situación requiere.

Para culminar los conceptos la carga laboral se debe tener en cuenta aspectos fundamentales como, la sobrecarga laboral, el compromiso organizacional y la satisfacción. A continuación, se presenta una definición de cada uno de ellos:

En un primer momento, se encuentra Patiño (2017) el cual, define la sobrecarga mencionando que:

Es aquella acción en donde se designan funciones adicionales al trabajador de forma excesiva, desproporcionada y constante, en algunas ocasiones en un tiempo muy corto. Por tal razón, en vez de estimular y fortalecer el bienestar del trabajador, generan un riesgo psicosocial que afecta la calidad de vida del individuo debido a un trabajo desproporcionado.

En resumen, la sobrecarga laboral es entendida como la asignación de trabajos que generan presión y estrés en el individuo, siendo un predisponente a riesgos psicosociales y de afectación significativa en la salud mental del trabajador. El trabajo constituye un aspecto primordial en cada persona y el no tener un nivel equilibrado de sus funciones, influye en sus demás esferas del funcionamiento como la social y la familiar.

Así mismo, para otro concepto, se encuentra Según Aldana, J., (2013) el cual, define el compromiso como una actitud hacia el trabajo la cual genera un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y una organización. Por tanto, existen cuatro factores que explican el compromiso y éstos son la lealtad, la responsabilidad, la disposición hacia el trabajo y la convicción o fe en la unidad, por medio de los cuales se obtienen grandes resultados.

Por otro lado, Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., Hernández, M., (2015) definen la satisfacción laboral es el efecto que se percibe cognitivamente y afectivamente y a partir de ello se puede adoptar actitudes positivas y negativas hacia el trabajo.

Para concluir, la carga de trabajo, incluye esfuerzo físico y mental a los que un sujeto se ve sometido en un determinado periodo de tiempo; se menciona que la carga está relacionada directamente con el rendimiento y, por ende, se considera un factor de riesgo en el ámbito laboral. El nivel de producción de la organización está relacionado con el rendimiento y la satisfacción de cada trabajador, al tener cargas laborales excesivas, la producción y la eficacia de la empresa disminuyen.

Para ello, el autor Olarte, M. (2007), menciona que desde diferentes investigaciones que se han realizado a lo largo del tiempo, la carga laboral está relacionada como un estresor negativo que asociado a múltiples problemáticas generan consecuencias en el individuo causando deterioro cognitivo, que afectan de manera significativa al individuo, haciendo que las personas

experimenten de diversas maneras sensaciones de agotamiento y frustración. Por tal motivo se considera importante trabajar en las organizaciones acerca de este tema tan primordial que en la mayoría de los casos no se está teniendo en cuenta y que una forma u otra afecta tanto el rendimiento de la organización como el bienestar psicológico del trabajador.

### **Capítulo 3: Salud Mental**

Para hablar de salud mental, es fundamental tener clara su definición, para ello se encuentra la Organización Mundial de la Salud. OMS, (2013) la cual la describe como:

Estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento e interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad. (pag. 1)

Así mismo, desde una perspectiva similar, la OMS, menciona la salud mental como un estado de bienestar en el cual el individuo consciente de sus propias capacidades puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad. Con esto se quiere decir, que la salud mental es un bienestar subjetivo por medio del cual las personas expresan sus habilidades y capacidades para afrontar el diario vivir. Cuando se habla de salud mental no solo se hace referencia a los trastornos mentales que sufren las personas sino también a un conjunto de variables que influyen en el individuo.

Sin embargo, es importante resaltar que la salud mental es un pilar fundamental para lograr un bienestar general, pero este proceso debe estar acompañado de ejercicio, descanso y alimentación adecuada para una salud física, mental y social que le permita al individuo desenvolverse de forma adecuada en su vida cotidiana.

Por tanto, la salud mental es importante para la salud pública, ya que existen muchas razones que requieren de atención, como lo menciona el autor Posada, J., (2013):

Los trastornos mentales son frecuentes, afectan a dos de cada cinco personas adultas en nuestro país, ningún nivel socioeconómico o área geográfica es inmune a ellos, son costosos tanto económica como emocionalmente para la persona, la familia y la sociedad, y la coexistencia de enfermedades físicas y

trastornos mentales es muy frecuente. Por tal motivo se requiere de un trabajo en conjunto para un bienestar integral, teniendo en cuenta que existe una íntima conexión entre la salud mental y física.

Complementando lo anterior, “la atención de la salud se ha centrado más en la recuperación y rehabilitación de la enfermedad, que, en la prevención de los factores de riesgo y la promoción de conocimientos, hábitos y estilos de vida que permitan y condicionen un desarrollo más saludable de las personas”. (Carrazana, 2002). Sin duda alguna no solo es importante que la organización se preocupe por el bienestar del sujeto, sino que a nivel individual es primordial que el ser humano considere de carácter vital el preocuparse por su bienestar en todas sus áreas y por tanto contribuir de forma positiva en su salud mental.

Partiendo de lo mencionado anteriormente, la salud mental es un eje fundamental en la vida del individuo, teniendo en cuenta las cifras que se mencionan, es primordial realizar abordajes en todas las áreas de la vida en donde se promocióne la salud mental y se realice una prevención de los trastornos mentales que afectan la estabilidad del individuo, familias y comunidades.

Para promover la salud mental, se deben trabajar en: el control de las emociones, es importante identificar como se debe reaccionar ante esas emociones. Cuando se quieran expresar sentimientos es fundamental hablar de la mejor forma, siempre pensar antes de actuar. Asimismo, se debe tener un adecuado manejo del estrés, una búsqueda de equilibrio, salud física, alimentación adecuada y un tiempo de descanso.

Según el Ministerio de salud y protección social (MinSalud) la salud mental como es un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad.

Complementando lo anterior, el autor Posada, J. (2013) manifiesta que la salud mental es fundamental para la salud pública, ya que hay muchas razones para que sea así: los trastornos mentales son frecuentes, afectan a dos de cada cinco personas adultas en nuestro país, ningún nivel socioeconómico o área geográfica es inmune a ellos, son costosos tanto económica como emocionalmente para la persona, la familia y la sociedad, y la coexistencia de enfermedades físicas

y trastornos mentales es muy frecuente. La promoción de la salud se superpone en estos dominios y los beneficios de la prevención son comunes a todos.

Por tanto, “se hace necesario trabajar un abordaje de salud pública en la promoción de la salud mental y la prevención de los problemas y trastornos mentales, y una estrategia para promover la resiliencia y el bienestar emocional en los individuos, familias, comunidades y ámbito laboral”. (Posada, 2013). Complementando lo anterior, al momento de hablar de salud mental, es fundamental tener en cuenta estilos de vida saludables en el ámbito laboral, ya que estos, cumplen con la función de generar un entorno laboral saludable, el cual, es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a indicadores de salud y bienestar, relacionados al ambiente físico, medio psicosocial y cultural.

Para ello, Mujica, 2018 presenta la importancia de los estilos de vida saludables en el trabajo, en donde se encuentra los siguientes beneficios:

Los estilos de vida y trabajo saludables generan una repercusión directa y positiva en el estado de salud a nivel físico y psicológico. Sus efectos se evidencian en una buena salud, vitalidad, mejor estado de ánimo, reducción en los niveles de estrés y mejor descanso.

Diversas investigaciones revelan que los estilos de vida y trabajo saludables reducen en un 80% la aparición enfermedades crónicas debido al bienestar general que estos generan.

La actividad física debe realizarse toda la vida, su importancia radica en generar hábitos en la práctica de ejercicio físico.

Adoptar hábitos de vida saludables mejora la calidad de vida.

Realizar pausas activas previene la fatiga, disminuye la tensión física y logra la

Recuperación y mayor productividad en el trabajo.

Para complementar lo anterior, el mismo autor (Mujica, 2018) hace referencia a unos hábitos que permiten implementar los estilos de vida saludable, en donde se encuentra:

Tomar pausas cortas que impliquen desplazamiento del puesto de trabajo. Por ejemplo: ir al baño, tomar un café, ir a saludar al compañero; también tratar de usar las escaleras y evitar el ascensor.

Establecer tiempos de esparcimiento durante la jornada laboral; permite mejorar el ambiente laboral, afianza el sentido de pertenencia hacia la compañía y sirve como factor protector de las relaciones sociales en el trabajo.

Hacer pausas activas que significa realizar estiramientos periódicos y movilidad articular, lo que son muy beneficiosos y previenen la aparición de traumas musculoesqueléticos.

Realizar cambios en la rutina diaria que no afecte el trabajo, pero que permitan percibir diferente el espacio laboral. Cambios en la organización del puesto de trabajo y la secuencia en la realización de tareas son hábitos saludables y provechosos para la construcción de espacios laborales saludables.

Respetar el tiempo de cada actividad, es decir, el tiempo de descanso, alimentación y recreación debe respetarse y no interrumpirse por actividades laborales; ya que si se interrumpen, genera la percepción de trabajo prolongado y constante, lo que agota fácilmente al trabajador.

Seguir las recomendaciones del área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la compañía, ya que las acciones de control que realiza el empleador pierden funcionalidad cuando el trabajador prefiere seguir manteniendo sus malas prácticas

Por tal motivo, es indispensable tener en cuenta el entorno, para ello, en el lugar de trabajo, Suarez, A., (s.f) genera las siguientes recomendaciones:

Realizar momentos de descansos durante el día laboral. Incluso un breve descanso de 10 minutos influirá la actitud y en el rendimiento. Además, es importante durante la jornada, tomar una caminata corta y hablar con un compañero sobre algo no relacionado con el trabajo. No obstante, ante situaciones tensas, se recomienda alejarse por un momento de la situación cuando se siente coraje. Reagruparse o integrarse mentalmente contando hasta 10, entonces observar la situación nuevamente. Finalmente, se sugiere establecer estándares razonables para uno mismo y los demás.

Es recomendable tener en cuentas las sugerencias para fortalecer la salud mental, ya que es realmente alarmante el aumento de las cifras de trastornos mentales que afectan a la población a nivel mundial. Por tal motivo es indispensable trabajar desde la promoción y prevención de distintas enfermedades mentales con el fin de contribuir a la salud mental el bienestar de las personas.

#### **Capítulo 4: Psicología organizacional.**

Para iniciar, se considera importante conocer a profundidad la psicología organizacional, siendo esta el área en la que se va a trabajar la investigación, para ello se van a mencionar autores que dan un aporte significativo sobre la temática, teniendo en cuenta que es esta rama de la psicología, así mismo se da a conocer el rol que cumple en la sociedad a lo largo del tiempo.

Inicialmente para dar una introducción se encuentran Pérez, J., Gardey, A., (2013) los cuales definen la psicología general en su artículo como aquella ciencia que estudia los procesos cognitivos, conductuales y afectivos que se producen en la mente a partir de un estímulo y que inciden en el comportamiento de los seres humano. Se considera importante resaltar, que la psicología a lo largo del tiempo ha presentado grandes avances y su campo de estudio se ha incrementado en diferentes ramas para una mayor comprensión y estudio de la mente humana en diferentes ámbitos de la vida cotidiana.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta investigación se centra en la psicología organizacional y la relación que existe entre el persona-trabajo-familia. Para una mayor comprensión de la temática se van a establecer algunas definiciones de este campo desde los diferentes aportes de autores interesados en el área organizacional y todo lo que compone esta rama de la psicología.

Para ello, en un primer momento, se encuentra Gómez, C., (2017) el cual define la psicología organizacional como la rama de la psicología enfocada en el estudio del comportamiento del ser humano en el mundo del trabajo y las organizaciones, desde diferentes perspectivas buscando el bienestar mental de la persona con el fin de que logre su satisfacción personal, así mismo se ocupa de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones y posibles situaciones problemáticas que se puedan presentar, es importante tener en cuenta que esta rama abarca diferentes funciones las cuales se mencionaran a lo largo del capítulo.

Cabe resaltar que el autor mencionado anteriormente, hace referencia a esta rama de la psicología como una disciplina científica que fundamenta la conducta del ser humano y sus experiencias en el ámbito de la organización el cual abarca un punto de vista individual, grupal y organizacional. Por esta razón, la psicología organizacional tiene como fin analizar cómo se comporta un individuo en una organización, que puede ser una empresa, un club u otro tipo de entidad conformada por un equipo de trabajo, que se relacionan entre sí, con el fin de lograr objetivos comunes.

Por tanto, desde otra perspectiva, ofreciendo una definición de psicología organizacional, se encuentran Salanova, M., Martínez, I., Llorens, S., (2014) los cuales mencionan en su artículo que:

Es una disciplina cuya finalidad se ocupa de la aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, así mismo, busca proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores para que se encuentren conformes con su ambiente de trabajo y se logren los objetivos que se establecen para así contribuir significativamente de esta manera en todas las áreas de ajuste de la persona y su lugar de trabajo. (pag.23)

Sin embargo, Gómez, (2017) define las finalidades en dos aspectos, el primero hace referencia mejorar el rendimiento y la productividad, en un segundo lugar busca potenciar el desarrollo personal y la calidad de vida laboral de los empleados en el trabajo. Se considera importante que no solo se tenga en cuenta el desarrollo organizacional, sino que se dé prioridad al desarrollo personal del trabajador, ya que de esta manera el trabajo en conjunto de estas dos variables es primordial para el bienestar colectivo, en esto se considera que el nivel de productividad y rendimiento va ligado a la adaptación que el individuo genera en el ámbito organizacional.

Por consiguiente, Forero y Perilla (2015) hace referencia que la psicología organizacional es aquella que analiza el desarrollo y aplicación de principios científicos en el trabajo en el que se desenvuelve el individuo. Por tanto, se considera importante tener en cuenta las dos divisiones de esta rama las cuales se generaron a lo largo del tiempo a través de diferentes estudios, en donde se encuentra: Industrial o de la persona y Organizacional. La psicología organizacional como se evidencia es una forma importante de observar y analizar al individuo en una de las esferas más importantes de su desarrollo individual y colectivo.

Por esta razón, teniendo en cuenta la diferencia de una con la otra y sus respectivas funciones, la primera hace referencia a la eficiencia de la organización considerando el diseño de los cargos, la selección, la capacitación y evaluación personal. Por otro lado, la psicología organizacional se interesa más por entender y comprender el funcionamiento de cada individuo en una empresa de esta forma fortalecer en el lugar de trabajo, siendo ese un aspecto fundamental para un adecuado desarrollo, funcionamiento y éxito de la empresa.

Complementando lo mencionado anteriormente, la psicología industrial y organizacional es una disciplina científica social cuyo objeto de estudio es el comportamiento humano en el ámbito de las organizaciones empresariales y sociales. Por tal motivo, la psicología industrial y organizacional debe comprenderse como la aplicación de los conocimientos y prácticas psicológicas para de esta forma analizar y entender científicamente el comportamiento del individuo que pertenece a la organización y como es su funcionamiento en esta, así mismo, se enfoca en como potencializar las capacidades del trabajador para lograr una mayor eficacia y eficiencia en el trabajo a desarrollar.

De esta forma, Pérez, J., Gardey, A. (2013) hacen referencia a la psicología organizacional como un factor muy importante en el ámbito laboral, la cual se debe tener en todas las organizaciones para alcanzar un óptimo funcionamiento. Al comprender cómo funciona una empresa y tener en cuenta el desempeño de cada uno de los empleados, se pueden promover mejoras que beneficien el entorno y de esta forma obtener resultados satisfactorios que superen las expectativas de la organización.

Como se observa, esta compone una serie de variables que son influencia en la vida de cada sujeto, ya que al desarrollarse en un área como lo es el trabajo, se conjugan una serie de factores como el desempeño y la satisfacción de la persona, también a nivel social implica una adaptación que es vital para el rendimiento y el trabajo en conjunto al momento de seguir las metas organizacionales en la empresa.

Además, “el clima organizacional influye definitivamente en el comportamiento de las personas, éstas actúan y reaccionan a sus condiciones laborales, no por lo que éstas son, sino a partir del concepto e imagen que de ellas se forman”. (Soberanes, L., Fuentes, A., 2009). Teniendo en cuenta aspecto anterior, el psicólogo cumple una función primordial, encaminada a analizar el

comportamiento y la relación del ser humano y su lugar de trabajo y de esta forma determinar cómo percibe el clima organizacional. Es primordial realizar la detección de como los individuos perciben las relaciones sociales y el trabajo en equipo dentro de la organización para lograr una mayor adaptación en este ámbito.

Por tanto, la cultura y el clima se ven afectados por los cambios, ya sea que se ubiquen en pequeñas unidades o que se localicen en la totalidad de la empresa. Dicho de otro modo, cualquier cambio en la organización es también un cambio en la cultura, bien de un área o bien de la empresa en general. A decir verdad, “los cambios en las organizaciones son cambios culturales dado que las reformas se producen en los valores, en las normas, en las costumbres o en los saberes mediante los cuales la organización alcanza su misión”. (Acosta, 2002)

En este orden, los autores Pérez y Gardey, (2013) mencionan que:

El objetivo de los psicólogos especializados en esta rama es conocer cómo un individuo contribuye o afecta al resto y a la organización en general, y cómo ésta incide sobre el de cada uno de los individuos. Al actuar sobre estas interrelaciones, es posible optimizar diferentes variables en beneficio de las personas y de la organización.

En esto, es oportuno recalcar la necesidad de actuar y contribuir positivamente al desarrollo de estrategias que promuevan el correcto funcionamiento del individuo, ya que, como se dijo anteriormente, un solo individuo puede contribuir o afectar a la organización en su totalidad, disminuyendo así la productividad o la efectividad en las tareas laborales.

Desde otra perspectiva, los autores Forero y Perilla (2015), hacen un análisis al respecto, mencionando que la psicología organizacional apunta hacia la fundamentación, diseño y gestión de los diferentes procesos que permitan una mayor eficacia de los grupos y de las organizaciones, su meta principal debe dirigirse a la salud psicológica en el contexto organizacional, y en como este se desenvuelve en su entorno. Un factor interesante de esta rama es que su método se basa en la observación objetiva y sistemática, de forma que las conclusiones se pueden medir para luego sacar conclusiones que puedan mejorar la productividad de las empresas

Ahora bien, teniendo en cuenta que la psicología organizacional busca que las personas pertenecientes a cada grupo o entidad en la que ejercen sus labores, se encuentren con salud mental y un bienestar global; para ello la OMS, hace referencia a una definición amplia de salud como

“un estado de bienestar global que incluye tres variables fundamentales, las cuales son: el bienestar físico, mental y social, para que la persona se encuentre en plenitud y satisfactoriamente”. (Organización Mundial de la Salud, 2013)

Desde esta perspectiva, la salud se entiende de forma positiva para el individuo y su funcionamiento, siendo este un proceso por el cual la persona desarrolla al máximo sus competencias y fortalezas individuales. El término salud comprende variables como lo físico y mental, se comprende que el funcionamiento de estos dos debe estar altamente ligado ya que si alguno no funciona afecta al otro de cierta manera, por esto es importante una correcta relación de los dos.

Por tanto, el objeto de estudio de la psicología organizacional debe incluir tanto los aspectos negativos como lo es el estrés laboral y así mismo los positivos como lo es el bienestar psicológico que afectan al funcionamiento de los trabajadores en el lugar de trabajo y fuera de él teniendo en cuenta la incidencia de este en todas las áreas de ajuste en las que se desenvuelve el individuo.

Así mismo, Forbes, R. (2013), menciona que esta rama de la psicología es también conocida como la psicología laboral o del trabajo, en donde se abarca distintos ámbitos del trabajo humano, teniendo en cuenta algunas funciones como lo son el reclutamiento y la selección del personal, la ergonomía, el análisis de los puestos de trabajo y la forma en la que los sujetos se desenvuelven socialmente y cómo se desempeñan profesionalmente en sus respectivos contextos laborales viendo de esta forma como se contribuye al bienestar y óptimo desarrollo de la empresa en la que se desenvuelven los trabajadores.

La formación de los psicólogos organizacionales en Colombia Gómez, Rodríguez y Quevedo, (2009), se ha enfocado hacia la administración de recursos humanos, el diseño e implementación de procesos administrativos relativos a esta área, más que a la comprensión de lo que determina el comportamiento en el trabajo; esto ha significado una ausencia de desarrollo en modelos de diagnóstico e intervención para acercarse de forma integrada y consistente al comportamiento de las personas en el trabajo y en las organizaciones. (Citado por Gómez, 2016). La formación de los psicólogos organizacionales ha cambiado a lo largo de los años y esto trajo consigo cambios tanto positivos como negativos para el área de las organizaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, la psicología organizacional cumple funciones específicas como: diseñar, aplicar e interpretar pruebas psicométricas teniendo en cuenta los resultados de esta, también, busca administrar y desarrollar planes de crecimiento para empleados, intervenir en procesos para mejorar actitudes, motivación y satisfacción de las personas, generar sistemas de compensaciones y beneficios, desarrollar y aplicar estrategias de evaluación del desempeño. Así mismo, busca incentivar la creación de equipos de trabajo para un mayor rendimiento; también busca de la misma forma crear programas de desarrollo organizacional para manejar cambios como fusiones y adquisiciones.

Desde otra perspectiva, teniendo en cuenta funciones de las cuales se encarga la psicología organizacional, se encuentra Gómez, C., (2017) el cual refiere las funciones específicas que se desempeñan en esta área, las cuales son: inicialmente se encuentra evaluación y selección de personal de la organización mediante entrevistas, pruebas y análisis de resultados. Así mismo, se llevan a cabo evaluaciones de desempeño, diagnóstico de necesidades que se presentan, capacitaciones y programas de desarrollo organizacional.

Por tal motivo, si se desarrollan las actividades esenciales de la organización y las cuales están enfocadas al logro de los objetivos, el mantenimiento del sistema interno y la adaptación al contexto, el individuo tendrá más oportunidad de expresar sus potencialidades, experimentar la autoestima y alcanzar el éxito psicológico, es aquí donde la labor del Psicólogo organizacional es fundamental para alcanzar lo deseado.

Así mismo, realiza otras actividades como estudios relacionados al análisis de diversas variables psicolaborales en las organizaciones; en donde se lleva a cabo actividades de planificación, organización, dirección y control en la posición de jefe o gerente de recursos humanos asistencia en departamentos afines a la especialidad. La labor del psicólogo lleva una serie de componentes que van dirigidos a contribuir al bienestar tanto del individuo como de la organización, por ende, un psicólogo organizacional construye procesos con base a las necesidades propias del ambiente laboral.

Desde otro punto de vista, se encuentran los autores Becerra, Rivera, Neri y Segura (2019), los cuales hacen referencia a la psicología organizacional como aquella rama encargada de dinamizar y optimizar el trabajo de las organizaciones por medio de las personas, el cual se fundamenta en

el estudio de la motivación humana, al mismo tiempo comprender la conducta logrando así un aporte positivo en la calidad de vida laboral en las organizaciones teniendo en cuenta las necesidades que presentan cada uno de los individuos.

Sin embargo, es importante resaltar que estas necesidades deben comprenderse ya que se reflejan a través del comportamiento manifestado en la organización junto con las disposiciones administrativas que se tengan planteadas y la cultura individual estableciendo de esta forma un clima laboral, ya que todo esto influye de forma significativa en el día a día del trabajador. El psicólogo organizacional debe hacer la detección de las necesidades presentes en el clima, desempeño y satisfacción de cada uno de los trabajadores, dado que estas influyen de manera significativa en el cumplimiento de metas organizacionales y personales de cada individuo.

En otros términos, “el elemento fundamental a tener en cuenta por el psicólogo, desde esta o cualquier otra posición, para lograr ese reto, es el adecuado uso y aprovechamiento de la participación”. (Forero y Perilla, 2015).

Por tal motivo, el psicólogo organizacional cumple con una función primordial en la empresa que busca que los trabajadores generen un adecuado ambiente laboral para que su trabajo se lleve a cabo de la mejor manera, ya que se hace referencia al gran reto del psicólogo organizacional al interior de la empresa, el cual consiste en aportar al desarrollo de los mecanismos del individuo con los cuales se desenvuelve en la organización, teniendo en cuenta la influencia de estos en sí mismo y en los demás individuos que lo conforman; todo esto sólo es posible a partir del reconocimiento de la influencia del clima y la cultura organizacional que ejercen sobre el psicólogo como actor participante e inmerso en cada ámbito empresarial.

Con base en lo mencionado, es importante tener en cuenta que en el ámbito laboral cada persona, aunque pertenezca a un mismo grupo social, es diferente, teniendo en cuenta que debe cumplir los requisitos que exige una organización para realizar su trabajo, así mismo, cada individuo tiene una vida personal que puede o no comprometer su eficacia y rendimiento en esta área, evidenciando si la persona es o no capaz de controlar y mezclar las situaciones que se presenten en cualquier área de ajuste sin comprometer a las demás.

Es por esta razón que es fundamental estudiar al individuo en relación con su trabajo y la forma en la que se pueden ver afectados sus demás áreas de funcionamiento desde la psicología, ya que

a pesar de que es de vital importancia esta temática, no se llevan a cabo planes para prevenir o disminuir las posibles situaciones que se pueden presentar a causa de esto, ya que toda organización está formada por grupos de individuos interdependientes los cuales interactúan entre sí para la realización de un objetivo común. Esta interdependencia fundamenta la unidad de la organización y, por ello, cualquier modificación de un elemento implica la modificación de todos los demás y afectar significativamente el buen funcionamiento.

Por tal motivo, es importante comprender que cada persona es un mundo el cual afronta su vida a diario de acuerdo a su personalidad y estabilidad emocional. Así mismo, en una empresa u organización en la que trabajan comparten espacio con diferentes personas, por esta razón las relaciones no siempre son sencillas. Sin embargo, la empresa busca que el trabajador rinda y cumpla su función de la forma más adecuada logrando los objetivos planteados, y el trabajador requiere a la organización le ofrezca el trato que se merece, en donde se le reconozca los resultados satisfactorios que se logren, es allí donde el psicólogo organizacional en compañía de recursos humanos cumple una función primordial.

Para ello, es importante mencionar la psicología organizacional positiva, en donde Forbes (2013), menciona que está centrada en el estudio del funcionamiento óptimo de las personas en el contexto laboral. Sin embargo, muchos autores han buscado la identificación de emociones positivas que explican el desempeño de empleados óptimos, de esta forma, el comportamiento positivo de las personas, así como las condiciones favorables para el flujo y el compromiso, se fortalece por medio de la generación de un ambiente organizacional positivo, siendo este un compromiso por cada uno de los trabajadores de una misma empresa favoreciendo tanto la efectividad de la conducta humana en el lugar de trabajo, como la efectividad de la organización.

En la actualidad se puede apreciar y sentir que “la Psicología se ha convertido en un elemento indispensable para la sociedad, esto debido a que en esencia el ser humano es un ser sociable y necesita recíprocamente del grupo para vivir y lograr sus objetivos, tema que toca profundamente y de manera oportuna además de acertada la ciencia de la Psicología” (Guevara, 2012).

No obstante, es fundamental reconocer que el diario vivir está basado en las relaciones con las demás personas, ya que por medio de ellas se permite crecer, aprender, compartir y vivir diversas experiencias, sin embargo, no se está exento de enfrentarse a situaciones conflictivas que afectan

el desarrollo personal, por tal motivo la psicología organizacional se ocupa de generar un espacio en la organización en el que las personas se comuniquen y relacionen asertivamente entre sí.

Dado que el psicólogo primordial en una institución, los autores Enciso, E., Perilla, L., (2004) el gran reto del psicólogo organizacional al interior de la empresa, ya sea como: Gerente de Gestión Humana, Director de Selección, Director de Capacitación, Asistente de Gestión Humana, Compensación y Beneficios, Salud Ocupacional, Servicio al Cliente o cualquier otra actividad está o en aportar al desarrollo de tales mecanismos, para sí mismo como para los demás individuo que conforman la organización; lo cual sólo es posible a partir del reconocimiento de la influencia que el clima y la cultura organizacionales ejercen sobre el psicólogo como actor participante e inmerso en cada ámbito empresarial particular. El elemento fundamental a tener en cuenta por el psicólogo, desde esta o cualquier otra posición, para lograr ese reto, es el adecuado uso y aprovechamiento de la participación.

Con respecto a lo anterior, actualmente, se ha incrementado el interés por estudiar el ambiente laboral, con el fin de conocer cómo percibe la persona su lugar de trabajo y que tan satisfecho se encuentra con el mismo, de esta forma se analizan diferentes factores en los que se ve envuelto el personal empresarial. Cada persona tiene una responsabilidad específica y fundamental que debe cumplir de la mejor forma posible para cumplir con los objetivos establecidos y alcanzar metas deseadas por la organización.

Así mismo, Perea, J., (2006) menciona que la psicología organizacional ejerce muchas funciones, entre ellas se encuentra la gestión de recursos humanos, en donde se llevan a cabo procesos de trabajo con componente psicológico, los cuales requieren necesariamente de la permanente relación social laboral, en donde deberán estar a cargo o monitoreados por personal profesional para que brinden asistencia técnica, orientación y asesoramiento especializado, que permitirán garantizar el logro exitoso de sus metas y de los objetivos de la institución, como resultado de la internalización de los propósitos que tiene la organización, de la visión compartida y del compromiso de la misión por todos los trabajadores, sea cual fuere su nivel de responsabilidad o estatus.

Complementando con lo anterior, dicho autor, menciona los cinco procesos que se llevan a cabo en la gestión de recursos humanos por parte del psicólogo, en donde, en un primer

momento se encuentra la capacitación, para ello se realizan procesos reclutamiento, selección de personal e inducción para los diferentes cargos que existen en la empresa.

Asimismo, se realiza la habilitación, en donde se realizan procesos de formación y capacitación constante con el fin de contribuir al clima organizacional que se genera dentro de la institución. Como tercera función, se realizan procesos de calificación, para ello se realiza evaluación de personal para identificar diversos aspectos. Finalmente, como cuarta función lleva a cabo procesos de potenciación los cuales se enfocan en el desarrollo personal.

Para concluir, se encuentran Polo, Palacio, Castro, Mebarak, y Velilla (2013), el cual mencionan el trabajo como una forma de hacer mejores personas y mejores seres humanos; sin embargo, se concibe el empleo como aquello que da un rol digno al individuo en la sociedad. Teniendo en cuenta esto, desde una perspectiva psicológica del bienestar humano, el trabajo ocupa un lugar de privilegio, ya que implica cambios e interacciones que modifican la vida humana; sin embargo, el empleo constituye un beneficio en cuando a la satisfacción de sus necesidades básicas, como tal, son cambios que contribuyen de manera positiva o negativa en algunos casos en la vida personal y familiar del sujeto.

En resumen, el ambiente puede causar implicaciones positivas y negativas en la persona. A partir de esto, uno de los aspectos centrales que se tienen en cuenta en la psicología para atender la salud de los seres humanos es el constructo que se ha denominado bienestar. Por tal motivo este proyecto busca realizar una investigación en los trabajadores de la secretaria de salud pública, desde la psicología organizacional en donde se evidencie la relación que tiene el área de ajuste del trabajo y el familiar y cómo influyen estas en el bienestar del individuo, ya que como se ha mencionado anteriormente la psicología organizacional se centra en el bienestar mental del ser humano en el ámbito laboral, sin embargo, se presentan situaciones específicas que han sido poco estudiadas y que se les debe general la importancia del impacto que estas causan en la persona y la forma en la que influyen estos.

## **Marco Legal**

### **Ley 1090 del 2006**

Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones

Artículo 1°. Definición. La Psicología es una ciencia sustentada en la investigación y una profesión que estudia los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional y social del ser humano, desde la perspectiva del paradigma de la complejidad, con la finalidad de propiciar el desarrollo del talento y las competencias humanas en los diferentes dominios y contextos sociales tales como: La educación, la salud, el trabajo, la justicia, la protección ambiental, el bienestar y la calidad de la vida. Con base en la investigación científica fundamenta sus conocimientos y los aplica en forma válida, ética y responsable en favor de los individuos, los grupos y las organizaciones, en los distintos ámbitos de la vida individual y social, al aporte de conocimientos, técnicas y procedimientos para crear condiciones que contribuyan al bienestar de los individuos y al desarrollo de la comunidad, de los grupos y las organizaciones para una mejor calidad de vida.

Artículo 2°. De los principios generales. Los psicólogos que ejerzan su profesión en Colombia se regirán por los siguientes principios universales:

Confidencialidad. Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

Bienestar del usuario. Los psicólogos respetarán la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan. Cuando se generan conflictos de intereses entre los usuarios y las instituciones que emplean psicólogos, los mismos psicólogos deben aclarar la naturaleza y la direccionalidad de su lealtad y responsabilidad y deben mantener a todas las partes informadas de sus compromisos. Los psicólogos mantendrán suficientemente informados a los usuarios tanto del propósito como de la naturaleza de las valoraciones, de las intervenciones

educativas o de los procedimientos de entrenamiento y reconocerán la libertad de participación que tienen los usuarios, estudiantes o participantes de una investigación.

Investigación con participantes humanos. La decisión de acometer una investigación descansa sobre el juicio que hace cada psicólogo sobre cómo contribuir mejor al desarrollo de la Psicología y al bienestar humano. Tomada la decisión, para desarrollar la investigación el psicólogo considera las diferentes alternativas hacia las cuales puede dirigir los esfuerzos y los recursos. Sobre la base de esta consideración, el psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.

Artículo 3°. Del ejercicio profesional del psicólogo. A los efectos de esta ley, se considera ejercicio de la profesión de psicólogo toda actividad de enseñanza, aplicación e indicación del conocimiento psicológico y de sus técnicas específicas en:

Diseño, ejecución y dirección de investigación científica, disciplinaria o interdisciplinaria, destinada al desarrollo, generación o aplicación del conocimiento que contribuya a la comprensión y aplicación de su objeto de estudio y a la implementación de su quehacer profesional, desde la perspectiva de las ciencias naturales y sociales.

Artículo 49. Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización.

Artículo 50. Los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

Artículo 51. Es preciso evitar en lo posible el recurso de la información incompleta o encubierta. Este sólo se usará cuando se cumplan estas tres condiciones:

En un primer momento, que el problema por investigar sea importante, además, que solo pueda investigarse utilizando dicho tipo de información; y por último que se garantice que al terminar la

investigación se les va a brindar a los participantes la información correcta sobre las variables utilizadas y los objetivos de la investigación.

Artículo 55. Los profesionales que adelanten investigaciones de carácter científico deberán abstenerse de aceptar presiones o condiciones que limiten la objetividad de su criterio u obedezcan a intereses que ocasionen distorsiones o que pretendan darles uso indebido a los hallazgos.

### **Ley 1010 de 2006**

Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo

Artículo 1o. Objeto de la ley y bienes protegidos por ella. La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa.

Artículo 2o. Definición y modalidades de acoso laboral. Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

Maltrato laboral. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

Discriminación laboral: todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

Entorpecimiento laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador

Artículo 3o. conductas atenuantes. Son conductas atenuantes del acoso laboral:

Haber observado buena conducta anterior.

Obrar en estado de emoción o pasión excusable, o temor intenso, o en estado de ira e intenso dolor.

Procurar voluntariamente, después de realizada la conducta, disminuir o anular sus consecuencias.

Reparar, discrecionalmente, el daño ocasionado, aunque no sea en forma total.

Las condiciones de inferioridad síquicas determinadas por la edad o por circunstancias orgánicas que hayan influido en la realización de la conducta.

Los vínculos familiares y afectivos.

Cuando existe manifiesta o velada provocación o desafío por parte del superior, compañero o subalterno.

Cualquier circunstancia de análoga significación a las anteriores.

Artículo 4o. Circunstancias agravantes. Son circunstancias agravantes:

Reiteración de la conducta

Cuando exista concurrencia de causales

Realizar la conducta por motivo abyecto, fútil o mediante precio, recompensa o promesa remuneratoria

Mediante ocultamiento, o aprovechando las condiciones de tiempo, modo y lugar, que dificulten la defensa del ofendido, o la identificación del autor partícipe

Aumentar deliberada e inhumanamente el daño psíquico y biológico causado al sujeto pasivo.

La posición predominante que el autor ocupe en la sociedad, por su cargo, rango económico, ilustración, poder, oficio o dignidad

Ejecutar la conducta valiéndose de un tercero o de un inimputable

Cuando en la conducta desplegada por el sujeto activo se causa un daño en la salud física o psíquica al sujeto pasivo.

Artículo 5o. Graduación. Lo dispuesto en los dos artículos anteriores, se aplicará sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Disciplinario Único, para la graduación de las faltas.

Artículo 6o. Sujetos y ámbito de aplicación de la ley. Pueden ser sujetos activos o autores del acoso laboral: – La persona natural que se desempeñe como gerente, jefe, director, supervisor o cualquier otra posición de dirección y mando en una empresa u organización en la cual haya relaciones laborales regidas por el Código Sustantivo del Trabajo;

La persona natural que se desempeñe como superior jerárquico o tenga la calidad de jefe de una dependencia estatal;

La persona natural que se desempeñe como trabajador o empleado. Son sujetos pasivos o víctimas del acoso laboral;

Los trabajadores o empleados vinculados a una relación laboral de trabajo en el sector privado;

Los servidores públicos, tanto empleados públicos como trabajadores oficiales y servidores con régimen especial que se desempeñen en una dependencia pública; Los jefes inmediatos cuando el acoso provenga de sus subalternos. Son sujetos partícipes del acoso laboral.

La persona natural que como empleador promueva, induzca o favorezca el acoso laboral.

La persona natural que omita cumplir los requerimientos o amonestaciones que se profieran por los Inspectores de Trabajo en los términos de la presente ley.

Artículo 7o. Conductas que constituyen acoso laboral. Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;

Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;

Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;

Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;

Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;

La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;

Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;

La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;

La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;

La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;

El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;

La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;

La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;

El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social. En los demás casos no enumerados en este artículo, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia del acoso laboral descrito en el artículo 2o. Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales. Cuando las conductas descritas en este artículo tengan ocurrencias en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil.

**Ley 50 de 28 de diciembre de 1990, por la que se introducen reformas al Código Sustantivo de Trabajo y se dictan otras disposiciones**

Parte I. Derecho individual del trabajo

Artículo 1. El artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 23. *Elementos esenciales.* 1. Para que haya contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales:

La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo

La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, que faculta a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato. Todo aquello sin que afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador en concordancia con los tratados o convenios internacionales que sobre derechos humanos relativos a la materia obliguen al país.

Un salario como retribución del servicio.

Una vez reunidos los tres elementos de que trata este artículo, se entiende que existe contrato de trabajo y no deja de serlo por razón del nombre que se le dé ni de otras condiciones o modalidades que se le agreguen.

Art. 2. El artículo 24 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 24. *Presunción.* Se presume que toda relación de trabajo personal está regida por un contrato de trabajo. No obstante, quien habitualmente preste sus servicios personales remunerados en ejercicio de una profesión liberal o en desarrollo de un contrato civil o comercial, pretenda alegar el carácter laboral de su relación, deberá probar que la subordinación jurídica fue la prevista en el literal *b)* del artículo 1.º de esta ley y no la propia para el cumplimiento de la labor o actividad contratada.

Art. 3. El artículo 46 del Código Sustantivo del Trabajo modificado por el artículo 4 del decreto-ley núm. 2351, de 1965, quedará así:

Art. 46. *Contrato a término fijo.* El contrato de trabajo a término fijo debe constar siempre por escrito y su duración no puede ser superior a tres (3) años, pero es renovable indefinidamente:

Si antes de la fecha de vencimiento del término estipulado, ninguna de las partes avisare por escrito a la otra su determinación de no prorrogar el contrato, con una antelación no inferior a treinta (30) días, éste se entenderá renovado por un período igual al inicialmente pactado, y así sucesivamente.

No obstante, si el término fijo es inferior a un (1) año, únicamente podrá prorrogarse sucesivamente el contrato hasta por tres (3) períodos iguales o inferiores, al cabo de los cuales el término de renovación no podrá ser inferior a un (1) año, y así sucesivamente.

Parágrafo. En los contratos a término fijo inferior a un año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones y prima de servicios en proporción al tiempo laborado cualquiera que éste sea.

Art. 4. El artículo 51 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 51. *Suspensión.* El contrato de trabajo se suspende:

Por fuerza mayor o caso fortuito que temporalmente impida su ejecución.

Por la muerte o inhabilitación del empleador, cuando éste sea una persona natural y cuando ello traiga como consecuencia necesaria y directa la suspensión temporal del trabajo.

Por suspensión de actividades o clausura temporal de la empresa, establecimiento o negocio, en todo o en parte, hasta por ciento veinte (120) días por razones técnicas o económicas u otras independientes de la voluntad del empleador, mediante autorización previa del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. De la solicitud que se le eleve al respecto el empleador deberá informar en forma simultánea, por escrito, a sus trabajadores.

Por licencia o permiso temporal concedido por el empleador al trabajador o por suspensión disciplinaria.

Por ser llamado el trabajador a prestar servicio militar. En este caso el empleador está obligado a conservar el puesto del trabajador hasta por treinta (30) días después de terminado el servicio. Dentro de este término el trabajador puede reincorporarse a sus tareas, cuando lo considere conveniente, y el empleador está obligado a admitirlo tan pronto como éste gestione su reincorporación.

Por detención preventiva del trabajador o por arresto correccional que no exceda de ocho (8) días y cuya causa no justifique la extinción del contrato.

Por huelga declarada en la forma prevista en la ley.

Art. 5. El artículo 61 del Código Sustantivo del Trabajo modificado por el artículo 6.o del decreto-ley núm. 2351, de 1965, quedará así:

Art. 61. *Terminación del contrato.*

El contrato de trabajo termina:

por muerte del trabajador;

por mutuo consentimiento;

por expiración del plazo fijo pactado;

por terminación de la obra o labor contratada;

por liquidación o clausura definitiva de la empresa o establecimiento;

por suspensión de actividades por parte del empleador durante más de ciento veinte (120) días;

por sentencia ejecutoriada;

por decisión unilateral en los casos de los artículos 7.o del decreto-ley núm. 2351, de 1965, y 6.o de esta ley;

por no regresar el trabajador a su empleo, al desaparecer las causas de la suspensión del contrato.

En los casos contemplados en los literales *e)* y *f)* de este artículo, el empleador deberá solicitar el correspondiente permiso al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social e informar por escrito a sus trabajadores de este hecho. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social resolverá lo relacionado con el permiso en un plazo de dos (2) meses. El incumplimiento injustificado de este término hará incurrir al funcionario responsable en causal de mala conducta sancionable con arreglo al régimen disciplinario vigente.

Art. 6. El artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 8.º del decreto-ley núm. 2351, de 1965, quedará así:

Art. 64. *Terminación unilateral del contrato sin justa causa.* 1. En todo contrato de trabajo va envuelta la condición resolutoria por incumplimiento de lo pactado, con indemnización de perjuicios a cargo de la parte responsable. Esta indemnización comprende el lucro cesante y el daño emergente.

En caso de terminación unilateral del contrato de trabajo sin justa causa comprobada, por parte del empleador, o si éste da lugar a la terminación unilateral por parte del empleador por alguna de las justas causas contempladas en la ley, el primero deberá al segundo una indemnización en los términos que a continuación se señalan.

En los contratos a término fijo, el valor de los salarios correspondientes al tiempo que faltare para cumplir el plazo estipulado del contrato, o el del lapso determinado por la duración de la obra o la labor contratada, caso en el cual la indemnización no será inferior a quince (15) días.

En los contratos a término indefinido, la indemnización se pagará así:

Cuarenta y cinco (45) días de salario cuando el trabajador tuviere un tiempo de servicio no mayor de un (1) año;

Si el trabajador tuviere más de un (1) año de servicio continuo y menos de cinco (5), se le pagarán quince (15) días adicionales de salario sobre los cuarenta y cinco (45) básicos del literal *a*), por cada uno de los años de servicio subsiguientes al primero, y proporcionalmente por fracción;

Si el trabajador tuviere cinco (5) años o más de servicio continuo y menos de diez (10), se le pagarán veinte (20) días adicionales de salario sobre los cuarenta y cinco (45) básicos del literal *a*), por cada uno de los años de servicio subsiguientes al primero, y proporcionalmente por fracción;  
y

Si el trabajador tuviere diez (10) o más años de servicio continuo se le pagarán (40) días adicionales de salario sobre los cuarenta y cinco (45) días básicos del literal *a*), por cada uno de los años de servicio subsiguientes al primero, y proporcionalmente por fracción.

Parágrafo transitorio. Los trabajadores que al momento de entrar en vigencia la presente ley tuvieren diez (10) o más años al servicio continuo del empleador, seguirán amparados por el ordinal 5.o del artículo 8.o del decreto-ley núm. 2351, de 1965, salvo que el trabajador manifieste su voluntad de acogerse al nuevo régimen.

Si es el trabajador quien da por terminado intempestivamente el contrato, sin justa causa comprobada, deberá pagar al empleador una indemnización equivalente a treinta (30) días de salario. El empleador podrá descontar el monto de esta indemnización de lo que le adeude al trabajador por prestaciones sociales. En caso de efectuar el descuento depositará ante el juez el valor correspondiente mientras la justicia decida.

No habrá lugar a las indemnizaciones previstas en este artículo, si las partes acuerdan restablecer el contrato de trabajo en los mismos términos y condiciones que lo regían en la fecha de su ruptura.

Art. 7. El artículo 78 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 78. *Duración máxima.* El período de prueba no puede exceder de (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses. Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebran contratos de trabajo sucesivos, no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato.

Art. 8. El artículo 79 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 79. *Prórroga.* Cuando el período de prueba se pacte por un plazo menor al de los límites máximos expresados, las partes pueden prorrogarlo antes de vencerse el período inicialmente estipulado, sin que el tiempo total de la prueba pueda exceder dichos límites.

Art. 9. El artículo 94 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 94. *Agentes colocadores de pólizas de seguros y títulos de capitalización.* Son agentes colocadores de pólizas de seguros y títulos de capitalización las personas naturales que promueven

la celebración de contratos de seguro y capitalización y la renovación de los mismos en relación con una o varias compañías de seguros o sociedades de capitalización.

Art. 10. El artículo 95 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 95. *Clase de agentes.* Los agentes colocadores de pólizas de seguros y títulos de capitalización podrán tener el carácter de dependientes o independientes.

Art. 11. El artículo 96 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 96. *Agentes dependientes.* Son agentes dependientes las personas que han celebrado contrato de trabajo para desarrollar esta labor, con una compañía de seguros o una sociedad de capitalización.

Parágrafo transitorio. No obstante, lo dispuesto en los artículos anteriores, las relaciones laborales que se hubieren configurado entre los agentes colocadores de pólizas de seguros y títulos de capitalización y una o varias compañías de seguros o sociedades de capitalización, con anterioridad a la vigencia de la presente ley, continuarán rigiéndose por las normas bajo las cuales se establecieron.

Art. 12. El artículo 97 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 97. *Agentes independientes.* Son agentes independientes las personas que, por sus propios medios, se dedican a la promoción de pólizas de seguros y títulos de capitalización, sin dependencia de la compañía de seguros o la sociedad de capitalización, en virtud de un contrato mercantil.

En este evento no se podrán pactar cláusulas de exclusividad que le impidan al agente colocador celebrar contratos con varias compañías de seguros o sociedades de capitalización.

Art. 13. Adicionase al Capítulo II del Título III Parte primera del Código Sustantivo de Trabajo el siguiente artículo:

Colocadores de apuestas permanentes. Los colocadores de apuestas permanentes, al igual que los agentes colocadores de pólizas de seguros y títulos de capitalización, podrán tener el carácter de dependientes o independientes. Son colocadores de apuestas permanentes dependientes los que han celebrado contratos de trabajo para desarrollar esa labor, con una empresa concesionaria. Son colocadores de apuestas permanentes independientes las personas que por sus propios medios se dedican a la promoción o colocación de apuestas permanentes, sin dependencia de una empresa concesionaria, en virtud de un contrato mercantil. En este evento no se podrán pactar cláusulas de exclusividad.

Parágrafo. Los colocadores de apuesta permanentes que con anterioridad a la vigencia de la presente ley estuvieren vinculados mediante contrato de trabajo, mantendrán tal vinculación de idéntica naturaleza.

Art. 14. El artículo 127 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 127. *Elementos integrantes.* Constituye salario no sólo la remuneración ordinaria, fija o variable, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie como contraprestación directa del servicio, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte, como primas, sobresueldos, bonificaciones habituales, valor del trabajo suplementario o de las horas extras, valor del trabajo en días de descanso obligatorio, porcentajes sobre ventas y comisiones.

Art. 15. El artículo 128 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 128. *Pagos que no constituyen salario.* No constituyen salario las sumas que ocasionalmente y por mera liberalidad recibe el trabajador del empleador, como primas, bonificaciones o gratificaciones ocasionales, participación de utilidades, excedentes de las empresas de economía solidaria y lo que recibe en dinero o en especie no para su beneficio, ni para enriquecer su patrimonio, sino para desempeñar a cabalidad sus funciones, como gastos de representación, medios de transporte, elementos de trabajo y otros semejantes. Tampoco las prestaciones sociales de que tratan los títulos VIII y IX, ni los beneficios o auxilios habituales u ocasionales acordados convencional o contractualmente u otorgados en forma extralegal por el empleador, cuando las partes hayan dispuesto expresamente que no constituyen salario en dinero

o en especie, tales como la alimentación, habitación o vestuario, las primas extralegales, de vacaciones, de servicios o de navidad.

Art. 16. El artículo 129 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 129. *Salario en especie.* 1. Constituye salario en especie toda aquella parte de la remuneración ordinaria y permanente que reciba el trabajador como contraprestación directa del servicio, tales como la alimentación, habitación o vestuario que el empleador suministra al trabajador o a su familia, salvo la estipulación prevista en el artículo 15 de esta ley.

El salario en especie debe valorarse expresamente en todo contrato de trabajo. A falta de estipulación o de acuerdo sobre su valor real se estimará pericialmente, sin que pueda llegar a constituir y conformar más del cincuenta por ciento (50 por ciento) de la totalidad del salario.

No obstante, cuando un trabajador devengue el salario mínimo legal, el valor por concepto de salario en especie no podrá exceder del treinta por ciento (30 por ciento).

Art. 17. El artículo 130 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 130. *Viáticos.* 1. Los viáticos permanentes constituyen salario en aquella parte destinada a proporcionar al trabajador manutención y alojamiento; pero no en lo que sólo tenga por finalidad proporcionar los medios de transporte o los gastos de representación.

Siempre que se paguen debe especificarse el valor de cada uno de estos conceptos.

Los viáticos accidentales no constituyen salario en ningún caso. Son viáticos accidentales aquellos que sólo se dan con motivo de un requerimiento extraordinario, no habitual o poco frecuente.

Art. 18. El artículo 132 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 132. *Formas y libertad de estipulación.* 1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo

y por tarea, etc, pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21, y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con éstas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y, en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de diez (10) salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30 por ciento) de dicha cuantía. El monto del factor prestacional quedará exento del pago de retención en la fuente y de impuestos.

Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF, y Cajas de Compensación Familiar, pero en el caso de estas tres últimas entidades, los aportes se disminuirán en un treinta por ciento (30 por ciento).

El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo.

Art. 19. El artículo 147 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 147. *Procedimiento de fijación.* 1. El salario mínimo puede fijarse en pacto o convención colectiva o en fallo arbitral.

El Consejo Nacional Laboral, por consenso fijará salarios mínimos de carácter general o para cualquier región o actividad profesional, industrial, comercial, ganadera, agrícola o forestal de una región determinada. En caso de que no haya consenso en el Consejo Nacional Laboral, el

Gobierno, por medio de decretos que regirán por el término que en ellos se indique, puede fijar dichos salarios.

Para quienes laboren jornadas inferiores a las máximas legales y devenguen el salario mínimo legal o el convencional, éste regirá en proporción al número de horas efectivamente trabajadas, con excepción de la jornada especial de treinta y seis horas prevista en el artículo siguiente.

Art. 20. El artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 1.o de la ley 6.a, de 1981, quedará así:

Art. 161. *Duración.* La duración máxima legal de la jornada ordinaria de trabajo es de ocho (8) horas al día y cuarenta y ocho (48) a la semana, salvo las siguientes excepciones:

En las labores que sean especialmente insalubres o peligrosas, el Gobierno puede ordenar la reducción de la jornada de trabajo de acuerdo con dictámenes al respecto;

La duración máxima legal de la jornada de trabajo del menor se sujetará a las siguientes reglas:

El menor entre doce y catorce años sólo podrá trabajar una jornada máxima de cuatro (4) horas diarias y veinticuatro (24) horas a la semana, en trabajos ligeros;

Los mayores de catorce y menores de dieciséis años sólo podrán trabajar una jornada máxima de seis (6) horas diarias y treinta y seis (36) horas a la semana;

La jornada de trabajo del menor entre dieciséis y dieciocho años no podrá exceder de ocho (8) horas diarias y cuarenta y ocho (48) a la semana;

En las empresas, factorías o nuevas actividades que se establezcan a partir de la vigencia de esta ley, el empleador y los trabajadores pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana.

En este caso no habrá lugar al recargo nocturno ni al previsto para el trabajo dominical o festivo, pero el trabajador devengará el salario correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo, respetando siempre el mínimo legal o convencional y tendrá derecho a un día de descanso remunerado.

Parágrafo. El empleador no podrá, aún con el consentimiento del trabajador, contratarlo para la ejecución de dos turnos en el mismo día salvo en labores de supervisión, dirección, confianza o manejo.

Art. 21. Adicionase al Capítulo II del Título VI Parte primera del Código Sustantivo del Trabajo el siguiente artículo:

Dedicación exclusiva en determinadas actividades. En las empresas con más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, éstos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.

Art. 22. Adicionase al Capítulo II del Título VI Parte primera del Código Sustantivo del Trabajo el siguiente artículo:

Límite del trabajo suplementario. En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

Cuando la jornada de trabajo se amplíe por acuerdo entre empleadores y trabajadores a diez (10) horas diarias, no se podrá en el mismo día laborar horas extras.

Art. 23. El artículo 164 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 164. *Descanso en día sábado.* Pueden repartirse las cuarenta y ocho (48) horas semanales de trabajo ampliando la jornada ordinaria hasta por dos (2) horas, por acuerdo entre las partes, pero con el fin exclusivo de permitir a los trabajadores el descanso durante todo el sábado. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

Art. 24. El artículo 168 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 168. *Tasas y liquidación de recargos.* 1. El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco (35 por ciento) sobre el valor del trabajo diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal *c)* de esta ley.

El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25 por ciento) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75 por ciento) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con alguno otro.

Art. 25. El artículo 172 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 172. *Norma general.* Salvo la excepción consagrada en el literal *c)* del artículo 20 de esta ley el empleador está obligado a dar descanso dominical remunerado a todos sus trabajadores. Este descanso tiene una duración mínima de veinticuatro (24) horas.

Art. 26. El artículo 173 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 173. *Remuneración.* 1. El empleador debe remunerar el descanso dominical con el salario ordinario de un día, a los trabajadores que, habiéndose obligado a prestar sus servicios en todos los días laborales de la semana, no falten al trabajo, o que, si faltan, lo hayan hecho por justa causa o por culpa o disposición del empleador.

Se entiende por justa causa el accidente, la enfermedad, la calamidad doméstica, la fuerza mayor y el caso fortuito.

No tiene derecho a la remuneración del descanso dominical el trabajador que deba recibir por ese mismo día un auxilio o indemnización en dinero por enfermedad o accidente de trabajo.

Para los efectos de este artículo, los días de fiesta no interrumpen la continuidad y se computan como si en ellos se hubiera prestado el servicio por el trabajador.

Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado.

Art. 27. El artículo 175 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 175. *Excepciones.* 1. El trabajo durante los días de descanso obligatorio solamente se permite retribuyéndolo o dando un descanso compensatorio remunerado:

En aquellas labores que no sean susceptibles de interrupción por su naturaleza o por motivos de carácter técnico;

En las labores destinadas a satisfacer necesidades inaplazables, como los servicios públicos, el expendio y la preparación de drogas y alimentos;

En las labores del servicio doméstico y de choferes particulares, y

En el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales del artículo 20 literal *c*) de esta ley en el cual el trabajador sólo tendrá derecho a un descanso compensatorio remunerado.

El Gobierno nacional especificará las labores a que se refieren los ordinales *a*) y *b*) del ordinal 1 de este artículo.

Art. 28. Adiciónase al Capítulo III del Título VII Parte Primera del Código Sustantivo del Trabajo, el siguiente artículo:

Labores agropecuarias. Los trabajadores de empresas agrícolas, forestales y ganaderas que ejecuten actividades no susceptibles de interrupción, deben trabajar los domingos y días de fiesta, remunerándose su trabajo en la forma prevista en el artículo 179 y con derecho al descanso compensatorio.

Art. 29. El artículo 179 del Código Sustantivo del Trabajo modificado por el artículo 12 del decreto-ley núm. 2351, de 1965, quedará así:

Art. 179. *Remuneración.* 1. El trabajo en domingo o días de fiesta se remunera con un recargo del ciento por ciento (100 por ciento) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas, sin perjuicio del salario ordinario a que tenga derecho el trabajador por haber laborado la semana completa.

Si con el domingo coincide otro día de descanso remunerado sólo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.

Se exceptúa el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal *c*) de esta ley.

Art. 30. El artículo 180 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 180. *Trabajo excepcional.* El trabajador que labore excepcionalmente el día de descanso obligatorio tiene derecho a un descanso compensatorio remunerado, o a una retribución en dinero, a su elección, en la forma prevista en el artículo anterior.

Para el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal *c*) de esta ley, el trabajador sólo tendrá derecho a un descanso compensatorio remunerado cuando labore en domingo.

Art. 31. El artículo 181 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 13 del decreto-ley núm. 2351, de 1965, quedará así:

Art. 181. *Descanso compensatorio.* El trabajador que labore habitualmente en día de descanso obligatorio tiene derecho a un descanso compensatorio remunerado, sin perjuicio de la retribución en dinero prevista en el artículo 180 del Código Sustantivo del Trabajo.

En el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal *c*) de esta ley, el trabajador sólo tendrá derecho a un descanso compensatorio remunerado cuando labore en domingo.

Art. 32. El artículo 194 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 15 del decreto-ley núm. 2351 de 1965, quedará, así:

Art. 194. *Definición de empresa.* 1. Se entiende como una sola empresa, toda unidad de explotación económica o las varias unidades dependientes económicamente de una misma persona natural o jurídica, que correspondan a actividades similares, conexas o complementarias y que tengan trabajadores a su servicio.

En el caso de las personas jurídicas existirá unidad de empresa entre la principal y las filiales o subsidiarias en que aquella predomine económicamente, cuando, además, todas cumplan actividades similares, conexas o complementarias; pero los salarios y prestaciones extralegales que rijan en la principal al momento de declararse la unidad de empresa solamente se aplicarán en las filiales o subsidiarias cuando así lo estipule la respectiva convención colectiva de trabajo, o cuando la filial o subsidiaria esté localizada en una zona de condiciones económicas similares a las de la principal, a juicio del Ministerio o del juez del trabajo.

No obstante lo anterior, cuando una empresa establezca una nueva unidad de producción, planta o factoría para desarrollar actividades similares, conexas o complementarias del objeto social de las mismas, en función de fines tales como la descentralización industrial, las exportaciones, el interés social o la rehabilitación de una región deprimida, sólo podrá declararse la unidad de empresa entre aquéllas y éstas, después de un plazo de gracia de diez (10) años de funcionamiento de las mismas. Para gozar de este beneficio el empleador requiere concepto previo y favorable del Ministerio de Desarrollo Económico.

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, de oficio o a solicitud de parte y previa investigación administrativa del caso, podrá declarar la unidad de empresa, de que trata el presente artículo, para lograr el cumplimiento de las leyes sociales. También podrá ser declarada judicialmente.

Art. 33. Adiciónase al Capítulo V del Título VII Parte primera del Código Sustantivo de Trabajo el siguiente artículo:

Protección a la maternidad. La maternidad gozará de la protección especial del Estado.

Art. 34. El artículo 236 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 236. *Descanso remunerado en la época del parto.* 1. Toda trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a una licencia de doce (12) semanas en la época del parto, remunerada con el salario que devengue al entrar a disfrutar del descanso.

Si se tratare de un salario que no sea fijo, como en el caso de trabajo a destajo o por tarea, se toma en cuenta el salario promedio devengado por la trabajadora en el último año de servicios, o en todo el tiempo si fuere menor.

Para los efectos de la licencia de que trata este artículo, la trabajadora debe presentar al patrono un certificado médico, en el cual debe constar:

El estado de embarazo de la trabajadora;

La indicación del día probable del parto, y

La indicación del día desde el cual debe empezar la licencia, teniendo en cuenta que, por lo menos, ha de iniciarse dos semanas antes del parto.

Todas las provisiones y garantías establecidas en el presente capítulo para la madre biológica se hacen extensivas, en los mismos términos y en cuando fuere procedente, para la madre adoptante del menor de siete (7) años de edad, asimilando la fecha del parto a la de la entrega oficial del menor que se adopta. La licencia se extiende al padre adoptante sin cónyuge o compañera permanente.

Estos beneficios no excluyen al trabajador del sector público.

Parágrafo. La trabajadora que haga uso del descanso remunerado en la época del parto podrá reducir a once (11) semanas su licencia, cediendo la semana a su esposo o compañera permanente para obtener de éste la compañía y atención en el momento del parto y en la fase inicial del puerperio.

Art. 35. El artículo 239 del Código del Sustantivo del Trabajo quedará así:

Art. 239. *Prohibición de despedir.* 1. Ninguna trabajadora puede ser despedida por motivo de embarazo o lactancia.

Se presume que el despido se ha efectuado por motivo de embarazo o lactancia, cuando ha tenido lugar dentro del período de embarazo o dentro de los tres meses posteriores al parto, y sin autorización de las autoridades de que trata el artículo siguiente.

La trabajadora despedida sin autorización de la autoridad tiene derecho, al pago de una indemnización equivalente a los salarios de sesenta (60) días fuera de las indemnizaciones y prestaciones a que hubiera lugar de acuerdo con el contrato de trabajo y, además, al pago de las doce (12) semanas de descanso remunerado de que trata este capítulo, si no lo ha tomado.

Art. 36. Los artículos 157 y 345 del Código Sustantivo del Trabajo, modificados por los artículos 11 y 21 del decreto-ley núm. 2351, de 1965, quedarán así:

Prelación de créditos por salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales. Los créditos causados o exigibles de los trabajadores por concepto de salarios, la cesantía y demás prestaciones sociales e indemnizaciones laborales pertenecen a la primera clase que establece el artículo 2495 del Código Civil y tienen privilegio excluyente sobre todos los demás.

El juez civil que conozca del proceso de concurso de acreedores o de quiebra dispondrá el pago privilegiado y pronto de los créditos a los trabajadores afectados por la quiebra o insolvencia del patrono.

Cuando la quiebra imponga el despido de trabajadores, los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones se tendrán como gastos pagaderos con preferencia sobre los demás créditos.

Los créditos laborales podrán demostrarse por cualquier medio de prueba autorizado por la ley y, cuando fuera necesario, producidos extra juicio con intervención del juez laboral o de inspector de trabajo competentes.

Parágrafo. En los procesos de quiebra o concordato los trabajadores podrán hacer valer sus derechos por sí mismos o por intermedio del sindicato, federación o confederación a que pertenezcan, siempre de conformidad con las leyes vigentes.

Art. 37. El artículo 267 del Código Sustantivo del Trabajo, subrogado por el artículo 8.º de la ley núm. 71, de 1961, quedará así:

Art. 267. *Pensión después de diez y de quince años de servicio.* En aquellos casos en los cuales el trabajador no esté afiliado al Instituto de Seguros Sociales, ya sea porque dicha entidad no haya asumido el riesgo de vejez, o por omisión del empleador, el trabajador que sin justa causa sea despedido después de haber laborado para el mismo empleador o para sus sucursales o subsidiarias durante más de diez (10) años y menos de quince (15) años, continuos o discontinuos, anteriores o posteriores a la vigencia de la presente ley, tendrá derecho a que dicho empleador lo pensione desde la fecha de su despido, si para entonces tiene cumplidos sesenta (60) años de edad, o desde la fecha en que cumpla esa edad con posterioridad al despido.

Si el retiro se produjere por despido sin justa causa después de quince (15) años de dichos servicios, la pensión principiará a pagarse cuando el trabajador despedido cumpla los cincuenta (50) años de edad o desde la fecha del despido, si ya lo hubiere cumplido. Si después del mismo tiempo el trabajador se retira voluntariamente, tendrá derecho a la pensión, pero sólo cuando cumpla sesenta (60) años de edad.

La cuantía de la pensión será directamente proporcional al tiempo de servicios respecto de la que habría correspondido al trabajador en caso de reunir todos los requisitos necesarios para gozar de la pensión plena establecida en el artículo 260 del Código Sustantivo del Trabajo, y se liquidará con base en el promedio de los salarios devengados en el último año de servicios.

En todos los demás aspectos la pensión aquí prevista se regirá por las normas legales de la pensión vitalicia de jubilación. Estas pensiones dejarán de estar a cargo de los empleadores cuando la pensión de vejez sea asumida por el Instituto de Seguros Sociales, de acuerdo con la ley y dentro de los reglamentos que dicte el mismo Instituto.

Parágrafo 1. En aquellos casos en que el trabajador esté afiliado al Instituto de Seguros Sociales pero no alcance a completar el número mínimo de semanas que le da derecho a la pensión mínima de vejez, bien porque dicho Instituto no hubiera ampliado su cobertura en la zona respectiva o por omisión del empleador, desde el inicio o durante la relación laboral, el empleador pagará el valor

de las cotizaciones que faltaren al Instituto de Seguros Sociales para que el trabajador adquiriera el derecho proporcional a la pensión de vejez.

Parágrafo 2. En cualquiera de los eventos previstos en el presente artículo el empleador podrá conmutar la pensión con el Instituto de Seguros Sociales.

### **Marco Contextual**

La Clínica Norte de San José de Cúcuta, es una Institución Prestadora de Servicios de Salud Norte Santandereana de carácter privado. Tienen como objeto principal la prestación de servicios médicos, paramédicos, clínicos, quirúrgicos y hospitalarios de mediana y alta complejidad para satisfacer las necesidades en materia de salud de toda la población del oriente colombiano, la cual se encuentra ubicada en Cl. 19 #1a-39, Cúcuta, Norte de Santander.

Así mismo, la clínica trabaja con empeño en búsqueda de la excelencia en la prestación de los servicios de salud, basado en nuestra cultura empresarial y cumplimiento de lo dispuesto por el marco normativo del Sistema de Seguridad en Salud de Colombia. Sin embargo, es importante resaltar que la clínica cuenta con diferentes convenios para brindar una amplia atención médica. A continuación, se da a conocer la misión, visión, objetivos y población beneficiada que rige a la institución.

Para iniciar, se encuentra la Misión en la cual se busca contribuir a mejorar las condiciones de salud, bienestar y calidad de vida de cada uno de nuestros usuarios, a través de servicios integrales, oportunos, seguros y humanizados con personal capacitado y tecnología adecuada, para el éxito de accionistas, empleados, clientes, proveedores y de la comunidad.

Así mismo, su visión está encaminada para el 2022, en donde la Clínica Norte será reconocida por prestar servicios con estándares de calidad superior y la excelencia en el servicio.

Complementando lo anterior, la Clínica Norte establece una política de calidad la cual está comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos y centrada en su modelo de atención del paciente como propósito común, garantiza servicios con altos estándares de calidad a través de personal calificado que brinda atención oportuna, cálida, segura e informada, enfocada a satisfacer las necesidades de sus usuarios y alcanzar la excelencia de la organización.

A partir de la política se establecieron unos objetivos de calidad, los cuales cumplen con la función de brindar una atención excelente, segura y oportuna para todos los usuarios, en donde se encuentra:

Brindar un servicio integral oportuno con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

Brindar al cliente un servicio con tecnología e infraestructura adecuada bajos los estándares de calidad.

Mantener una cultura competitiva de calidad y mejoramiento continuo para garantizar la satisfacción de las necesidades del cliente.

Garantizar un equipo humano competente, comprometido y humanizado que brinde una atención de respeto e igualdad a todos los clientes de la Clínica Norte S.A.

Mantener los clientes actuales e incrementar la participación en el mercado.

Así mismo, la clínica norte establece unos valores corporativos, los cuales caracterizan al personal administrativo y asistencial, con el fin de generar una cultura humanizada que se refleje en la atención que se les brinda a los usuarios. A continuación, se presentan dichos valores:

Compromiso: Cumplimos los objetivos estratégicos y metas institucionales.

Respeto: Por nosotros y nuestras diferencias.

Corresponsabilidad: Asumimos las consecuencias de nuestras acciones y decisiones.

Honestidad: Actuamos con integridad en nuestro pensar y hacer.

Tolerancia: Entendemos, comprendemos y escuchamos a nuestros usuarios.

**Población Beneficiaria**

La clínica Norte es una institución de carácter privada que ofrece sus servicios a toda la población de Norte de San José de Cúcuta, sin embargo, tiene diferentes convenios con otras entidades para una mayor atención médica.

## **Metodología**

### **Diseño**

Según Fernández y Pértegas (2002), afirma que la investigación cuantitativa es aquella en la que se hace la recolección y análisis pertinente sobre las variables abordadas dentro de la investigación, estudiando principalmente la relación de variables cuantificables, basándose en la inducción probabilística del positivismo lógico, una de las diferencias con la investigación cualitativa es que la investigación cuantitativa es objetiva y sus inferencias va más allá de los datos, orientada siempre en los resultados cuantificados.

Una vez mencionado esto, conviene añadir que el tipo de investigación usada dentro del presente trabajo es la correlacional, para ello, El Centro Universitario Interamericano (INTER), (s.f), lo define como un tipo de investigación que tiene como finalidad determinar el grado de relación y semejanza que existe entre dos o más variables, es decir, se tiene en cuenta las características o conceptos del fenómeno a estudiar. Cabe mencionar que esta solo aporta indicios de las posibles causas de un acontecimiento.

### **Población**

La población abordada dentro de la investigación será el personal administrativo de la clínica Norte, Cúcuta- Norte de Santander, dado que se considera una población altamente oportuna dentro de la investigación.

### **Muestra**

D'Angelo considera que la muestra es "cualquier subconjunto del universo. Desde la estadística pueden ser probabilísticas o no probabilísticas". Una vez claro esto, la muestra utilizada dentro de la investigación es no probabilística, por conveniencia, la cual, Otzen y Manterola (2017), la define como aquella muestra que permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador; cabe mencionar que la muestra total serán 40 personas que componen el área administrativa de la Clínica Norte S.A, dado que estos son de fácil acceso para una de las investigadoras del presente estudio.

## **Instrumento**

Principalmente la prueba a utilizar para medir la dinámica familiar y la carga laboral es el Cuestionario Trabajo- Familia, para ello se llevó a cabo un proceso de validación el cual tuvo como fin identificar la dinámica familiar, teniendo en cuenta cuatro aspectos que la caracterizan, como lo es: las relaciones afectivas, comunicación, roles y normas; así mismo, este instrumento permite evaluar el trabajo por medio de la carga laboral, el compromiso organizacional y la satisfacción en esta área; cabe mencionar que el instrumento está diseñado como base de la propuesta de D.H. Olson, J. Portner e Y. Lavee (FASES III). El instrumento fue validado por tres expertos en esta área.

La prueba con la que se pretende medir la carga laboral y la relación de esta con las dinámicas familiares es el Cuestionario de Interacción Trabajo- Familia (SWING), el cual mide las conexiones negativas y positivas de la relación trabajo y familia. Es una escala integrada por 22 reactivos con respuesta tipo Likert y puntuaciones comprendidas entre 0 (nunca) y 3 (siempre). Tiene una confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach con valores en sus cuatro dimensiones entre 0,77 y 0,89, por encima del 0,70 recomendado. Los resultados del análisis factorial confirmatorio indican que el modelo de cuatro factores en el que no se correlacionan los componentes de interacción positiva y negativa es el que mejor se ajusta a los datos (GFI = 0,98, AGFI = 0,98, NFI = 0,97, RMR = 0,03). Los factores que tiene en cuenta son: Interacción negativa familia- trabajo, interacción negativa trabajo- familia, interacción positiva familia- trabajo e interacción positiva trabajo- familia. (Ver anexo).

## **Hipótesis**

### *Hipótesis asociativa*

Se considera que existe una relación entre la carga laboral y la dinámica familiar, ya que a mayor carga laboral en los trabajadores de una empresa mayor será el desgaste físico y mental que estos presentan, ya que al tener que realizar diversas tareas en poco tiempo, de esta forma se afectará en gran medida su estabilidad psicológica y física que influirá de forma directa en la dinámica familiar debido a que se disminuyen diferentes aspectos como la comunicación, los roles, la relación afectiva y las normas.

### *Hipótesis Nula*

Se afirma que la carga laboral no influye de ninguna forma en la dinámica familiar, puesto que no tienen ninguna relación ya que son dos áreas de ajuste diferentes en la que la persona se desenvuelve dependiendo de cada una de ellas.

### **Variables**

#### **Cuestionario Trabajo Familia.**

*Relaciones afectivas:* Contreras, B., Arrizola, E., (2013) define las relaciones afectivas como un vínculo de confianza, diálogo, respeto, cariño y comprensión, forjando la estabilidad emocional de los miembros de la familia, la cual permite evidenciar la unión entre padres e hijos, logrando la satisfacción de sus necesidades materiales, afectivas y espirituales.

*Los roles:* son una estructura que permite organizar y saber que función cumple cada miembro de la familia. Cuando cada persona conoce su rol, se logra un trabajo en equipo que da mayor funcionamiento efectivo a la familia, en donde se tienen en cuenta cada uno de ellos como parte importante. El rol es una totalidad de expectativas y normas que la familia tiene con respecto a la posición y conducta de un miembro del grupo, en una situación o contexto dados. (Carreras, 2014)

*Comunicación:* es un espacio en donde se expresa lo que se piensa, siente y hace; por tanto, éste es un elemento indispensable para que la relación entre la pareja, o padre, madre, hijos e hijas sea sincera y sólida. Cuando la comunicación familiar es eficaz, se brinda una adecuada información, explicaciones, afectos y sentimientos. (Salvador, 2007)

*Normas:* Son una serie de parámetros que se establecen en la familia para crear una estructura; estas son una declaración clara y específica de los comportamientos que se espera de cada miembro de la familia en diferentes circunstancias. Según Raffino (2018), las normas son reglas que se establece con el propósito de regular comportamientos y así procurar mantener un orden.

*Carga laboral:* es comprendida como el nivel de desgaste laboral que tiene implicaciones cognitivas y emocionales, donde van incluidos factores como la presión, el esfuerzo y la dificultad que conlleva la realización de las tareas asignadas. (Narváez, Ruiz, Aranda, Zamorano, 2014).

*Compromiso Organizacional:* Según Aldana (2013) el compromiso es una actitud hacia el trabajo la cual genera un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y una

organización. Por tanto, existen cuatro factores que explican el compromiso y éstos son la lealtad, la responsabilidad, la disposición hacia el trabajo y la convicción o fe en la unidad, por medio de los cuales se obtienen grandes resultados.

*Satisfacción laboral:* según Zayas, Báez, Zayas, Hernández, (2015) la satisfacción laboral es el efecto que se percibe cognitivamente y afectivamente y a partir de ello se puede adoptar actitudes positivas y negativas hacia el trabajo.

### **Cuestionario de Interacción Trabajo- Familia (SWING).**

*Interacción negativa trabajo- familia:* Relación en donde los elementos propios del trabajo afectan la vida personal del trabajador (Moreno et al. 2009, citado por Arizabaleta, Casas, Salinas, 2016).

*Interacción negativa familia- trabajo:* Relación en donde los problemas de la vida personal del trabajador afectan el desempeño del mismo en su jornada de trabajo (Moreno et al. 2009, citado por Arizabaleta et al. 2016).

*Interacción positiva trabajo- familia:* Relación en donde los elementos propios del trabajo favorecen el desarrollo de la vida personal del trabajador (Moreno et al. 2009, citado por Arizabaleta et al. 2016).

*Interacción positiva familia- trabajo:* Relación en donde la situación familiar y personal del trabajador optimizan el desempeño del mismo en su lugar de trabajo (Moreno et al. 2009, citado por Arizabaleta et al. 2016).

### **Procedimiento**

Fase I. Inicialmente se realiza la revisión teórica de la temática a abordar dentro de la investigación y las variables a tener en cuenta dentro de esta, así mismo, se realiza el sustento de la importancia de investigar la temática y se establece la documentación que da sustento a la investigación, por último, se profundiza sobre cada una de las hipótesis y teorías aportando significativamente en el análisis de cada una de las variables abordadas (Carga laboral y dinámica familiar).

Fase II. Se realiza la elaboración de la documentación pertinente para el permiso al escenario que aportará la población para la investigación, de esta misma manera, también se realiza el

consentimiento informado a entregar a cada uno de los sujetos a los que se les aplicará el instrumento.

Fase III. Se hace la debida aplicación de los instrumentos que permitirán dar resultados acerca de las variables, los instrumentos son la escala que trate la relación entre el ámbito laboral y la familia, seguidamente el instrumento que mida la dinámica familiar y su funcionamiento.

Fase IV. Luego de la aplicación de los instrumentos, se procede a analizar la información y de esta manera arrojar los resultados y a la realización de la discusión de estos con las temáticas abordadas en la investigación.

### **Análisis de datos**

Para el análisis respectivo de los datos de cada uno de los instrumentos utilizados se emplearon programas tales como el SPSS 25 y Excel en el caso del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING) se analizaron inicialmente los datos estadísticos descriptivos de cada ítem, por consiguiente se tuvo en cuenta la media, la desviación típica y la moda, así mismo para dar resultados a nivel general se utilizó Excel y en este se presentan los porcentajes de cada variable para a su vez llevar a cabo el análisis de la variable teniendo en cuenta la media de las mismas estableciendo cuál de estas obtuvo un mayor puntaje.

En el caso del Cuestionario Dinámica familiar- Trabajo (TRAFAM), se utilizó únicamente Excel para el análisis respectivo de los datos, en este inicialmente se obtuvo el puntaje de cada participante, luego de esto se estableció el porcentaje general de cada variable según el rango de cada una de estas, teniendo en cuenta la media de cada variable.

## Resultados

### Cuestionario Dinámica Familiar- Trabajo (TRAFAM)

#### Resultados por participante

Tabla 1. Resultados por participante Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM)

PARTICIPANTE	TRABAJO				FAMILIA												
	PUNTAJE	RANGO	PUNTAJE	RANGO	PUNTAJE	RANGO	PUNTAJE	RANGO	PUNTAJE	RANGO	PUNTAJE	RANGO	PUNTAJE	RANGO			
PARTICIPANTE1	34	ALTA	16	ALTO	13	MEDIA	18	MEDIA	30	POCO DEFINIDOS	12	MEDIA	3	NO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE2	35	ALTA	14	MEDIO	14	MEDIA	12	MEDIA	20	MEDIA	14	MEDIA	11	DEFINIDAS			
PARTICIPANTE3	34	ALTA	17	ALTO	16	MEDIA	18	MEDIA	15	POCO DEFINIDOS	15	MEDIA	6	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE4	30	MEDIA	19	ALTO	20	ALTA	18	MEDIA	14	POCO DEFINIDOS	14	MEDIA	8	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE5	32	ALTA	18	ALTO	14	MEDIA	25	ALTA	13	POCO DEFINIDOS	16	MEDIA	5	NO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE6	31	ALTA	16	ALTO	17	MEDIA	15	POCO DEFINIDOS	25	ALTA	12	MEDIA	9	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE7	33	ALTA	11	MEDIO	16	MEDIA	19	MEDIA	15	DEFINIDOS	20	ALTA	9	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE8	37	ALTA	19	ALTO	14	MEDIA	21	ALTA	14	POCO DEFINIDOS	12	MEDIA	6	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE9	31	ALTA	14	MEDIO	13	MEDIA	24	ALTA	16	DEFINIDOS	20	ALTA	10	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE10	37	ALTA	18	ALTO	24	ALTA	19	MEDIA	16	POCO DEFINIDOS	19	ALTA	8	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE11	35	ALTA	19	ALTO	17	MEDIA	19	ALTA	17	POCO DEFINIDOS	16	MEDIA	8	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE12	35	ALTA	15	MEDIO	20	ALTA	24	ALTA	16	POCO DEFINIDOS	15	MEDIA	11	DEFINIDAS			
PARTICIPANTE13	33	ALTA	18	ALTO	19	ALTA	19	MEDIA	14	POCO DEFINIDOS	15	MEDIA	6	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE14	33	ALTA	16	ALTO	14	MEDIA	22	ALTA	15	DEFINIDOS	15	MEDIA	8	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE15	31	ALTA	19	ALTO	16	MEDIA	25	ALTA	16	POCO DEFINIDOS	22	ALTA	6	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE16	28	MEDIA	12	MEDIO	16	MEDIA	20	MEDIA	14	POCO DEFINIDOS	14	MEDIA	9	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE17	35	ALTA	17	ALTO	18	ALTA	16	MEDIA	7	NO DEFINIDOS	9	MEDIA	5	NO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE18	36	ALTA	17	ALTO	16	MEDIA	29	ALTA	15	POCO DEFINIDOS	20	ALTA	4	NO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE19	31	ALTA	14	MEDIO	12	MEDIA	21	ALTA	15	POCO DEFINIDOS	14	MEDIA	8	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE20	CARGA LABORAL	37	ALTA	COMPROMISO	16	ALTO	SATISFACCIÓN LABORAL	23	ALTA	13	POCO DEFINIDOS	COMUNICACIÓN	16	MEDIA	NORMAS	12	DEFINIDAS
PARTICIPANTE21	30	MEDIA	20	ALTO	14	MEDIA	25	ALTA	12	POCO DEFINIDOS	14	MEDIA	4	NO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE22	36	ALTA	14	MEDIO	17	MEDIA	24	ALTA	19	DEFINIDOS	19	ALTA	10	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE23	36	ALTA	17	ALTO	18	ALTA	26	ALTA	15	POCO DEFINIDOS	22	ALTA	9	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE24	34	ALTA	16	ALTO	17	MEDIA	17	MEDIA	14	POCO DEFINIDOS	16	MEDIA	8	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE25	33	ALTA	16	ALTO	16	MEDIA	22	ALTA	14	POCO DEFINIDOS	17	MEDIA	7	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE26	35	ALTA	15	MEDIO	17	MEDIA	19	MEDIA	16	POCO DEFINIDOS	16	MEDIA	8	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE27	36	ALTA	14	MEDIO	21	ALTA	22	ALTA	19	DEFINIDOS	16	MEDIA	12	DEFINIDAS			
PARTICIPANTE28	33	ALTA	16	ALTO	10	MEDIA	20	MEDIA	10	POCO DEFINIDOS	15	MEDIA	8	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE29	36	ALTA	14	MEDIO	21	ALTA	14	POCO DEFINIDOS	21	ALTA	14	MEDIA	11	DEFINIDAS			
PARTICIPANTE30	36	ALTA	18	ALTO	22	ALTA	20	MEDIA	16	DEFINIDOS	21	ALTA	5	NO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE31	29	MEDIA	19	ALTO	17	MEDIA	18	MEDIA	14	POCO DEFINIDOS	14	MEDIA	8	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE32	32	ALTA	18	ALTO	17	MEDIA	23	ALTA	21	DEFINIDOS	18	ALTA	9	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE33	34	ALTA	16	ALTO	19	ALTA	26	ALTA	16	POCO DEFINIDOS	16	MEDIA	10	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE34	33	ALTA	11	MEDIO	17	MEDIA	21	ALTA	14	POCO DEFINIDOS	17	MEDIA	6	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE35	34	ALTA	19	ALTO	17	MEDIA	20	MEDIA	16	POCO DEFINIDOS	12	MEDIA	9	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE36	31	ALTA	14	MEDIO	15	MEDIA	23	ALTA	20	DEFINIDOS	22	ALTA	12	DEFINIDAS			
PARTICIPANTE37	34	ALTA	18	ALTO	24	ALTA	22	ALTA	14	POCO DEFINIDOS	16	MEDIA	8	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE38	31	ALTA	15	MEDIO	15	MEDIA	19	MEDIA	14	POCO DEFINIDOS	15	MEDIA	7	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE39	35	ALTA	15	MEDIO	21	ALTA	20	MEDIA	20	DEFINIDOS	20	ALTA	7	POCO DEFINIDAS			
PARTICIPANTE40	33	ALTA	18	ALTO	15	MEDIA	21	ALTA	14	POCO DEFINIDOS	13	MEDIA	8	POCO DEFINIDAS			

Como se puede observar en la tabla anteriormente propuesta, se encuentran los resultados por categorías de cada uno de los participantes, separadas entre las variables tenida en cuenta en la categoría de trabajo, las cuales son la carga laboral, el compromiso y la satisfacción laboral; de esta misma forma se realiza con la categoría de familia, en la cual se tienen en cuenta las variables de relaciones afectivas, roles, comunicación y normas inmersas dentro de la dinámica familiar de cada participante; de esta forma en la tabulación se tuvo en cuenta el puntaje obtenido en cada variable y el rango en el que cada participante se ubicó de acuerdo a las respuestas dadas en cada ítem.

Resultados por variable

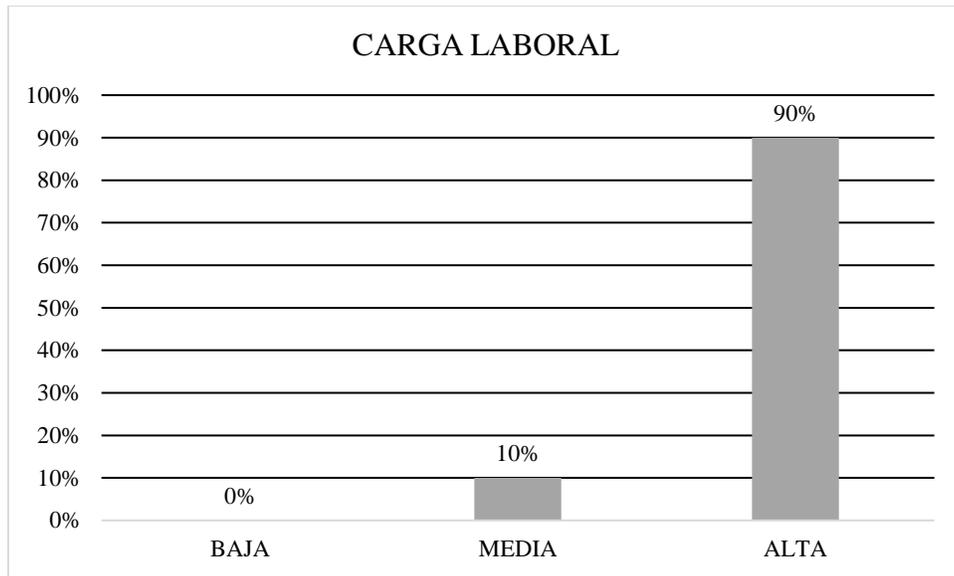


Figura 1. Resultado variable de carga laboral Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM)

En esta variable se puede observar que el rango en el que cada participante se ubicó fue en que se presenta una carga laboral media con un porcentaje de 10%, seguido por un 90% de los participantes que se ubicaron en carga laboral alta, en contraste a esto se evidencia que el 0% de los participantes tienen una carga laboral baja.

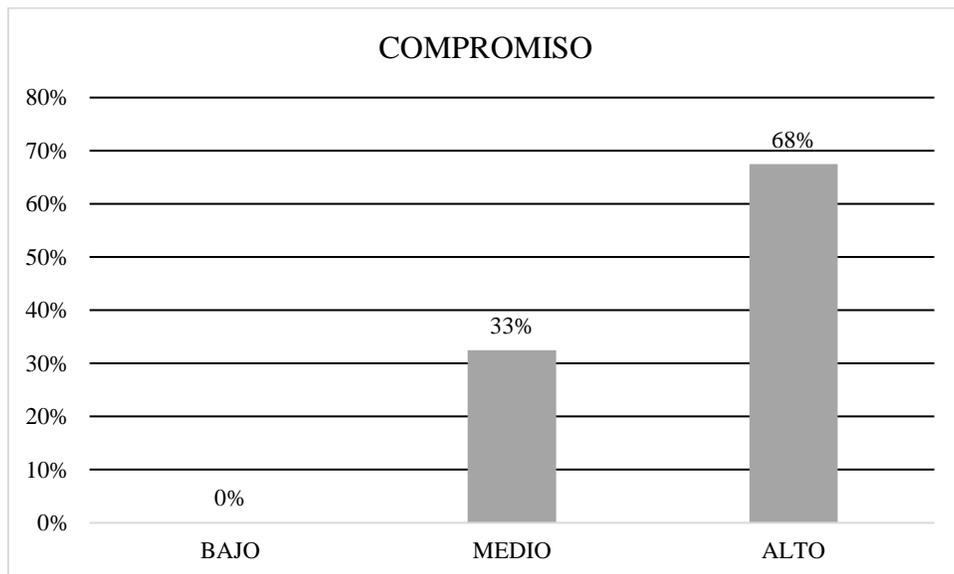


Figura 2. Resultado variable de compromiso Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM)

A nivel de compromiso se encontró que el 68% de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Norte S.A. tienen un nivel de compromiso alto, mientras que el 33% de los participantes se encuentran en un rango medio, cabe mencionar que ninguno de los participantes, es decir, el 0% se ubicó en un nivel bajo de compromiso.

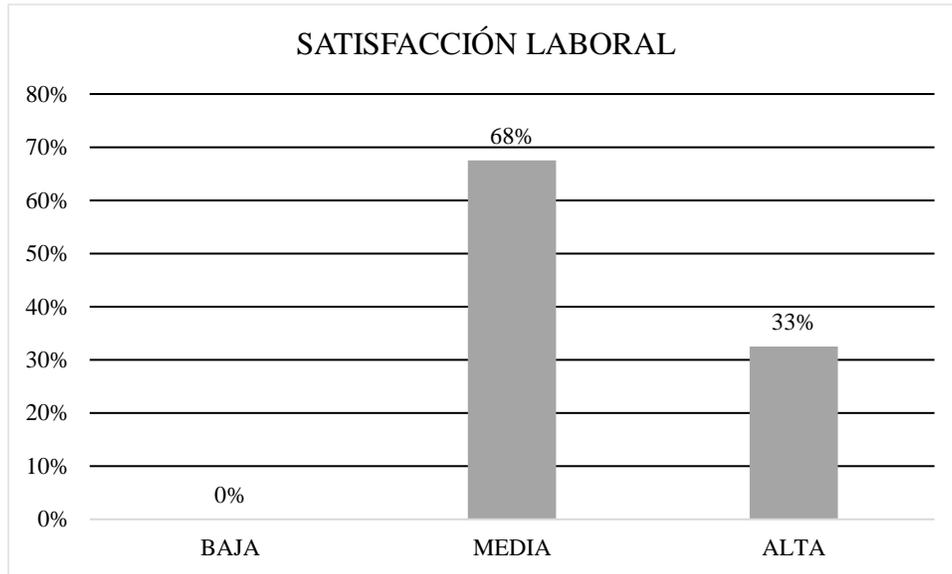


Figura 3. Resultado variable de satisfacción laboral Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM)

Respecto a la satisfacción laboral, el 68% de la población se ubicó en un rango medio de satisfacción y el 33% restante se encuentra en un nivel alto, así mismo ninguno de los participantes tiene satisfacción baja, dado que el 0% de la población se encuentra en este rango.

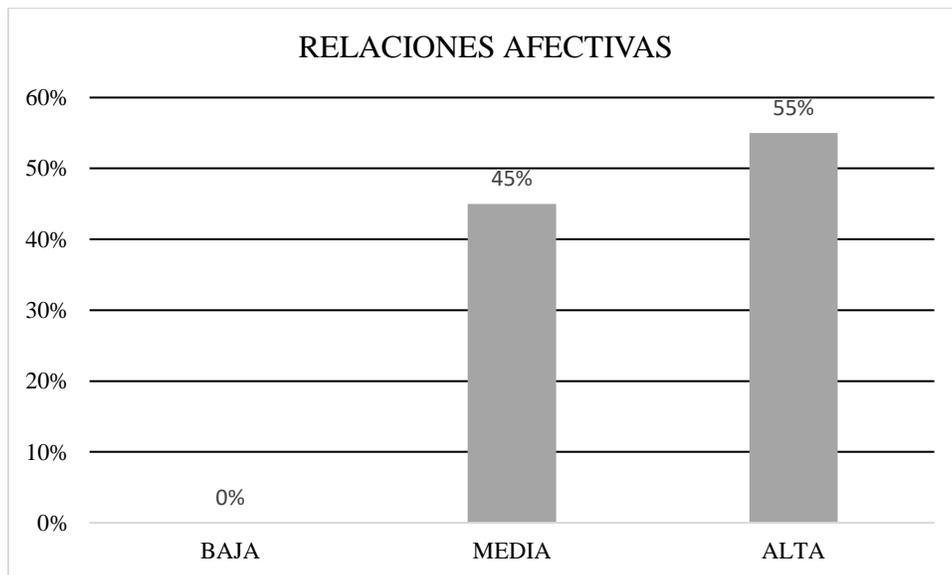


Figura 4. Resultado variable de relaciones afectivas Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM)

En las relaciones afectivas se encontró que el 55% de los participantes tienen relaciones afectivas altas dentro del ámbito familiar, así mismo el 45% obtuvo un rango de media respecto a esta variable y ninguno de los participantes presenta bajas relaciones afectivas dentro de la dinámica familiar.



Figura 5. Resultado variable de roles Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM)

Los resultados encontrados respecto a los roles que están establecidos dentro de la dinámica familiar de cada participante, para el 3% no están definidos, siendo este el porcentaje más bajo de los rangos de calificación, así mismo, para el 75% están poco definidos, indicando un mayor porcentaje, para el 23% de la población restante están definidos.

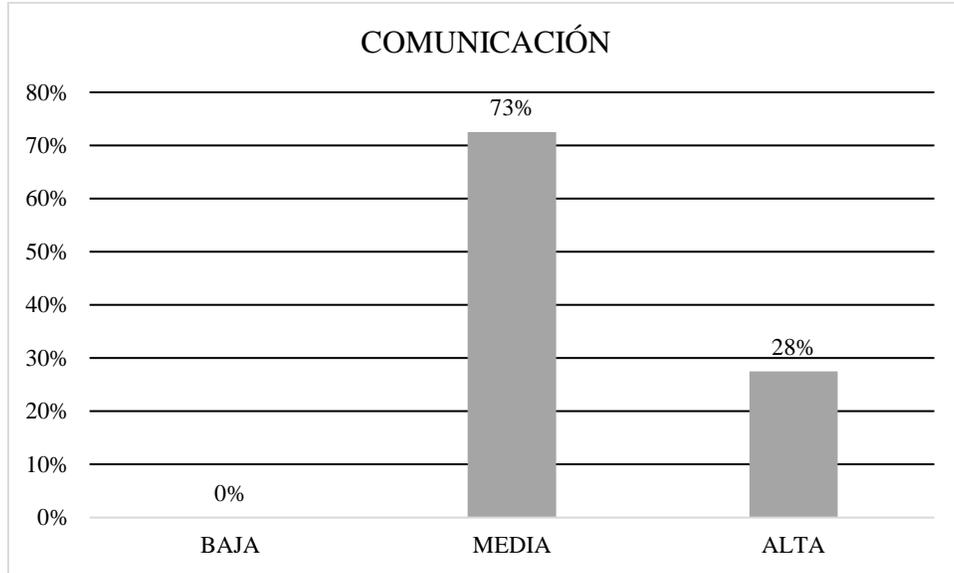


Figura 6. Resultado variable de comunicación Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM)

Los porcentajes obtenidos en la variable de comunicación son, el 73% de la población tiene una comunicación media dentro de su entorno familiar, seguido de un 28% que presenta un rango de comunicación alta y finalmente el porcentaje con menos valor, el 0% de los participantes, es decir, ninguno de estos presenta comunicación baja.

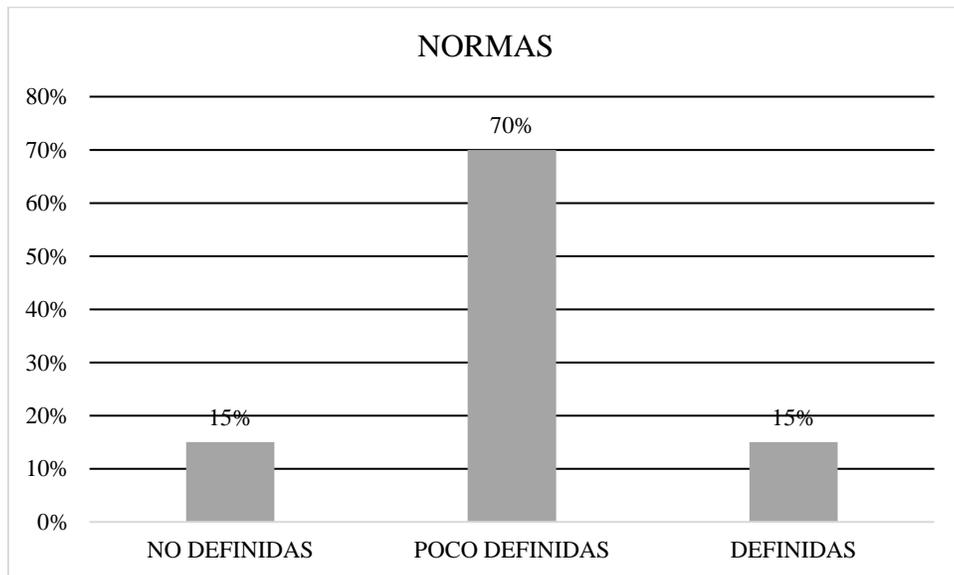


Figura 7. Resultado variable de normas Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM)

Finalmente, respecto a las normas, se encuentran que en un 70% de los participantes tienen normas poco definidas en su dinámica familiar, por otro lado, el 15% de los participantes presentan normas definidas y no definidas.

Tabla 2. Tabla de variables Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM)

<i>Tabla de variables</i>				
<b>Carga laboral</b>				
<b>Rango</b>	Baja	Media	Alta	Media
<b>Número de participantes</b>	0	4	36	33,475
<b>Porcentaje</b>	0%	10%	90%	
<b>Compromiso</b>				
<b>Rango</b>	Bajo	Medio	Alto	Media
<b>Número de participantes</b>	0	13	27	16,325
<b>Porcentaje</b>	0%	33%	68%	
<b>Satisfacción laboral</b>				
<b>Rango</b>	Baja	Media	Alta	Media
<b>Número de participantes</b>	0	27	13	16,825
<b>Porcentaje</b>	0%	68%	33%	
<b>Relaciones afectivas</b>				
<b>Rango</b>	Baja	Media	Alta	Media
<b>Número de participantes</b>	0	18	22	21,5
<b>Porcentaje</b>	0%	45%	55%	
<b>Roles</b>				
<b>Rango</b>	No definidos	Poco definidos	Definidos	Media
<b>Número de participantes</b>	1	30	9	14,85
<b>Porcentaje</b>	3%	75%	23%	

<b>Comunicación</b>				
<b>Rango</b>	Baja	Media	Alta	Media
<b>Número de participantes</b>	0	29	11	16,075
<b>Porcentaje</b>	0%	73%	28%	
<b>Normas</b>				
<b>Rango</b>	No definidas	Poco definidas	Definidas	Media
<b>Número de participantes</b>	6	28	6	7,95
<b>Porcentaje</b>	15%	70%	15%	

En la tabla se pueden evidenciar los resultados más estructurados sobre cada categoría o variable, respecto al trabajo la carga laboral obtuvo un puntaje superior respecto a la media (M=33,475), resaltando sobre las demás variables, en contraposición a esto, el compromiso obtuvo un puntaje menor (M=16,325) en la categoría de trabajo; seguidamente, a nivel familiar las relaciones afectivas fue la variable que resaltó mayormente (M=21,5) siendo la media más alta de esta categoría, en contraposición a esto, las normas obtuvieron menor valor respecto a la media (M=7,95).

### **Cuestionario Interacción Trabajo – Familia (SWING)**

#### *Estadísticos descriptivos*

Tabla 3. Datos estadísticos descriptivos Cuestionario Interacción Trabajo-Familia (SWING)

<i>Datos estadísticos descriptivos de los ítems (N= 40)</i>				
	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>Moda</b>
<b>Ítem 1</b>	40	1,55	0,876	A menudo
<b>Ítem 2</b>	40	1,70	0,911	
<b>Ítem 3</b>	40	1,65	0,921	
<b>Ítem 4</b>	40	1,63	0,979	
<b>Ítem 5</b>	40	1,80	0,853	
<b>Ítem 6</b>	40	1,85	0,864	

<b>Ítem 7</b>	40	1,70	0,883	
<b>Ítem 8</b>	40	1,70	0,853	
<b>Ítem 9</b>	40	0,60	0,709	Nunca
<b>Ítem 10</b>	40	0,93	0,829	A veces
<b>Ítem 11</b>	40	0,70	0,758	Nunca
<b>Ítem 12</b>	40	0,68	0,694	A veces
<b>Ítem 13</b>	40	1,75	0,776	A menudo
<b>Ítem 14</b>	40	1,13	0,648	
<b>Ítem 15</b>	40	1,43	0,781	
<b>Ítem 16</b>	40	1,38	0,838	A veces
<b>Ítem 17</b>	40	1,50	0,751	
<b>Ítem 18</b>	40	1,95	0,986	
<b>Ítem 19</b>	40	2,18	0,958	A veces
<b>Ítem 20</b>	40	2,25	0,981	
<b>Ítem 21</b>	40	1,60	0,982	
<b>Ítem 22</b>	40	1,80	0,939	A menudo

En la tabla se observan los datos estadísticos descriptivos tenidos en cuenta, los cuales son, el número de participantes, la media, la desviación típica y la moda de cada uno de los ítems, en estos podemos observar que las medias más altas corresponden a la subescalas de interacción positiva. En este caso, el ítem 20, perteneciente a la variable de Interacción Positiva Familia-Trabajo es el que presenta mayor valor ( $M=2,25$ ), siendo la media más alta de cada uno de los ítems. En contraste a esto, se evidencia que la variable de Interacción Negativa Familia-Trabajo es la que presenta menores valores respecto a la media, siendo el ítem 9 el de menor puntuación ( $M=0,60$ ). Respecto a la moda se observa que la escala de calificación más utilizada por los participantes en el ítem 1 al 8 es “A menudo”, perteneciendo ésta a la variable de Interacción Negativa Trabajo-Familia.

## Porcentaje de variables

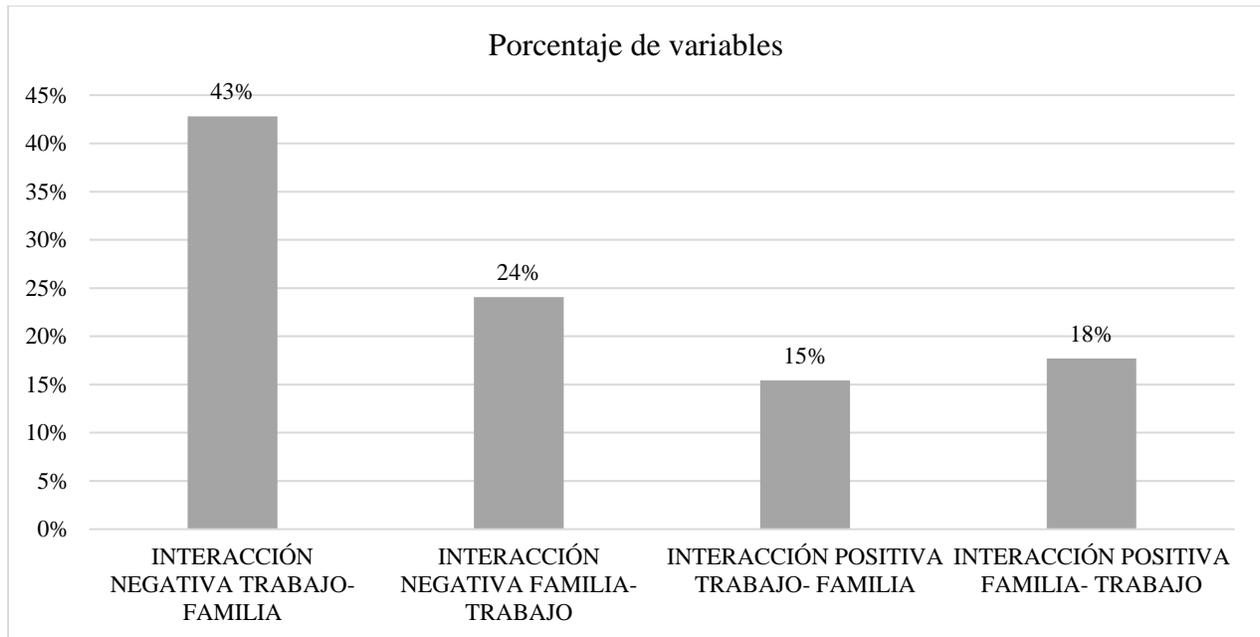


Figura 8. Porcentaje de variables Cuestionario Interacción Trabajo-Familia

Tabla 4. Porcentaje y media de variables Cuestionario Interacción Trabajo-Familia (SWING)

Variable	Porcentaje	Media
Interacción Negativa Trabajo-Familia	43%	13,6
Interacción Negativa Familia-Trabajo	24%	7,65
Interacción Positiva Trabajo-Familia	15%	4,9
Interacción Positiva Familia-Trabajo	18%	5,625

Como se aprecia en el gráfico y la tabla, la variable con más porcentaje a nivel general de todos los participantes es la Interacción Negativa Trabajo-Familia con un 43%, sobresaliendo antes las demás variables, así mismo en esta variable se evidencia la media más alta respecto a las demás ( $M=13,6$ ), sin embargo, la variable con el puntaje más bajo es la correspondiente a Interacción Positiva Trabajo-Familia con un 15% a nivel general, en esta también se evidencia la media de menor valor ( $M=4,9$ ).

### **Discusión**

El objetivo principal de la investigación ha sido identificar la relación de la carga laboral en la dinámica familiar de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Norte, S.A. de los cuales dentro de la dinámica familiar se tuvieron en cuenta variables como las relaciones afectivas, la comunicación, los roles y las normas, así mismo dentro del ámbito laboral se tuvo en cuenta la carga laboral, la satisfacción y el compromiso organizacional, para posteriormente dar respuesta a la formulación del problema.

De acuerdo a los análisis realizados a lo largo de la aplicación de cada uno de los instrumentos utilizados, se ha concluido que la carga laboral influye de manera significativa en la vida de cada uno de los participantes, dado que, como se pudo observar en los resultados obtenidos en el Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM), el 90% del personal administrativo de la Clínica Norte S.A. tiene una carga laboral alta y por ende al analizar los resultados del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia se confirma que la variable que obtuvo mayor puntaje fue la de Interacción Negativa Trabajo-Familia; en consonancia de lo propuesto por Alcaya (2016), en donde refiere el término “doble presencia” el cual hace énfasis en las obligaciones del hogar que no pueden ser resueltas o llevadas a cabo por la poca flexibilidad en el trabajo.

Es importante mencionar que aunque la mayoría de los participantes tiene una carga laboral alta, su compromiso dentro de la clínica es alto para el 68% de la población, para ello, Aldana (2013), menciona que dentro del compromiso existen cuatro factores que lo explican, entre ellos se encuentra la lealtad, la responsabilidad, la disposición hacia el trabajo. Con base en esto, se establece que aunque su carga laboral es elevada, los participantes muestran disposición y compromiso con la clínica a la hora de realizar sus labores organizacionales, llevando consigo responsabilidad en cada tarea establecida.

Respecto a la satisfacción laboral se encuentra que el 68% tiene una satisfacción laboral media, de acuerdo con esto, Zayas, et. al. (2015), Define que la satisfacción es un efecto que se percibe cognitivamente y afectivamente, en consonancia con esto se adoptan actitudes positivas o negativas en el trabajo, en esto, se puede evidenciar que la satisfacción laboral es menor al compromiso organizacional dado que la interacción del trabajo y la familia se da de forma negativa y por ende se disminuye la satisfacción del trabajador.

A nivel familiar, en la primera variable, referente a las relaciones afectivas se establece que en el 55% de los participantes es alta, sin embargo, el porcentaje no es tan elevado, Contreras y Arrizola (2013) establecen que estas componen un vínculo de confianza, dialogo, respeto, cariño y comprensión en cada uno de los miembros de la familia, de acuerdo con esto, se establece que si bien existe un mayor porcentaje de relaciones afectivas altas, este no es suficiente al afirmar que existe un bienestar en el individuo en esta área. Los resultados obtenidos en la variable de roles, el 75% se encuentra que estos en la mayoría de los participantes están poco definidos, así mismo, Carreras (2014) mencionan que estos definen la función que cumple cada miembro de la familia y el trabajo en equipo aumenta y se da un mayor funcionamiento familiar, luego de los resultados se establece que la falta de definición de roles genera una disminución en el trabajo en equipo y un menor funcionamiento a nivel familiar.

En la comunicación se puede evidenciar que el 73% de los participantes tiene una comunicación media en su entorno familiar, Salvador (2007), afirma que cuando la comunicación se da de forma eficaz, se brinda una adecuada información, explicaciones afectos y sentimientos; con base en estos, se considera que la falta de comunicación efectiva en cada uno de los participantes influye de manera significativa en las demás áreas de su vida, en este caso, a nivel laboral. Respecto a las normas se encontró que el 70% de la población tienen normas poco definidas dentro de la dinámica familiar, para ello, Raffino (2018), propone que mediante las reglas se establecen y mantienen un orden a nivel familiar, contrastando esto con los resultados obtenidos, se evidencia que la falta de normas influye en los comportamientos de cada integrante.

Así mismo, como se puede observar dentro de los resultados obtenidos por los diferentes instrumentos; los cuales permiten una conclusión bastante clara, afirmando la hipótesis planteada respecto a la interacción que se genera entre el trabajo y la familia.

Por tanto, se debe destacar que aunque la mayoría de los participantes, en este caso el personal administrativo de la Clínica, muestran un nivel alto de compromiso en los instrumentos aplicados, a pesar de que la carga laboral que se maneja es alta, su satisfacción laboral la tildan dentro de un término medio.

Debido al mismo fenómeno de la carga laboral alta, en la cual el 90% de la población demanda de manera clara, se identifica que esta influye en la comunicación del sujeto con la familia, la cual

se ve afectada por dicha situación. Dentro de unas de las variables del cuestionario TRAFAM la respuesta que arrojó frente a la comunicación con la familia es media con un 73% de la población, esto debido a que en la mayoría de los casos el arduo trabajo indirectamente imposibilita la conexión con algunas de las partes de su círculo familiar. Aunque dentro de este mismo punto, se puede resaltar que a pesar de la falta de comunicación presentada, las relaciones afectivas siempre son altas con sus núcleos familiares, lo cual es positivo para el personal debido a que esto podría generar un ambiente más sano y una estabilidad emocional pertinente para el desarrollo de sus funciones diarias.

Todo lo dicho anteriormente, podría contrastarse con los resultados obtenidos en el cuestionario SWING, puesto que es allí se identifica el nivel de compromiso con su trabajo, el cual se ve expuesto, ya que se logró observar que la mayoría, es decir, el 43% de la población, están viendo afectada su familia debido a la interacción que ejerce su trabajo sobre su núcleo en donde catalogan su relación como negativa. Con base en esto, también se establece que la interacción que produce la familia hacia el trabajo es negativa, evidenciando así un 24% de la población; se puede decir que las variables influyen una sobre la otra dado que en los dos tipos de interacción, el más relevante es el negativo.

De acuerdo con todo lo referido anteriormente, se puede concluir diciendo que a nivel de interacción de trabajo y familia se da de forma negativa, de igual manera que la interacción familia y trabajo. Con todo esto se afirma la hipótesis asociativa establecida en la presente investigación, la cual está direccionada a afirmar que existe una relación entre la carga laboral y la dinámica familiar, dado que, a mayor carga, mayor desgaste físico y mental el cual se ve reflejado en su esfera familiar y viceversa en el ámbito laboral.

### **Conclusión**

En concreto, se ve evidenciado a lo largo de la investigación que la carga laboral influye de manera significativa en dos de las áreas de funcionamiento del individuo (laboral y familiar), afirmando y contrarrestando los resultados con la hipótesis establecida en la investigación por medio de los dos instrumentos aplicados y analizados. Se puede determinar que de acuerdo al poco tiempo que los trabajadores dedican a sus familias, este afecta en gran medida su funcionamiento familiar de las personas que laboran en la Clínica Norte, ya que, como se evidencio, no existe una correcta definición de roles, normas y las comunicación, la cual no es del todo eficaz para que se genere un bienestar en el individuo en estas dos áreas vitales de la vida, las cuales si no se generan estrategias de afrontamiento, afectaran en gran medida la salud mental de las personas.

Teniendo en cuenta la aplicación de los dos instrumentos al personal administrativo de la Clínica Norte, los cuales evaluaban la forma en la que influyen en el individuo las áreas trabajo y familia, se identificó que:

El primer instrumento correspondiente al Dinámica Familiar- Trabajo (TRAFAM), se evidencio que respecto al área laboral, las personas mayormente se encuentran con una carga de trabajo alta; para dar cumplimiento a sus obligaciones se presenta un compromiso alto por parte de los individuos para ejercer sus exigencias organizacionales; así mismo, se evidencia una satisfacción media, ya que en algunos casos, consideran que el salario no es el más adecuado para la realización de las funciones de dichos cargos.

Partiendo de lo anterior, desde el área familiar, se identificó en el primer instrumento (TRAFAM) que, en la dinámica familiar existen relaciones afectivas altas y medias, ya que los resultados obtenidos en ellas fueron significativos; a pesar, de que en su mayoría los administrativos de la clínica norte presentan una comunicación media con su núcleo familiar. Así mismo, se evidencia que los roles están poco establecidos y las normas son poco definidas.

De lo anterior, se puede concluir que el ámbito laboral influye en el familiar, ya que, se identifica que los trabajadores pasan mayor tiempo de su día en el trabajo y esto disminuye el tiempo para compartir en familia en diversas ocasiones, lo cual, influye en gran medida el presentar una carga laboral alta, ya que como existe un compromiso por parte de ellos, en ocasiones por el cumplimiento de las obligaciones laborales se deja a un lado las obligaciones familiares. Por tanto,

la dinámica familiar se empieza a deteriorar ya que tanto la pareja, hijos y padres se afectan por no compartirse determinado tiempo.

Por otro lado, mediante el Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING), se determinó en los resultados que es más frecuente la influencia negativa del trabajo en la familia y viceversa, así mismo se logró evidenciar que, aunque existe una carga laboral alta, el compromiso por cada una de las labores y tareas establecidas en la población es alta a lo esperado, sin embargo, a nivel de satisfacción si hubo variación dado que esta no es tan elevada como el compromiso organizacional.

Por tanto, se evidencia un cumplimiento de la tesis establecida, en la cual, se establece que existe una relación entre la carga laboral y la dinámica familiar, ya que a mayor carga laboral en los trabajadores de una empresa mayor será el desgaste físico y mental que estos presentan, dado que al tener que realizar diversas tareas en poco tiempo, de esta forma se afectará en gran medida su estabilidad psicológica y física que influirá de forma directa en la dinámica familiar debido a que se disminuyen diferentes aspectos como la comunicación, los roles, la relación afectiva y las normas.

Partiendo de lo anterior, se concluye que la relación que se genera a partir del trabajo y la familia, afectan en gran medida la estabilidad emocional y por ende influye de forma negativa en la salud mental, como consecuencia de que no se están generando espacios para una adecuada interacción con el núcleo familiar, determinando que este aspecto es fundamental para el individuo. Para ello es indispensable establecer estrategias que permitan establecer una adecuada relación en las dos áreas, dedicando el tiempo oportuno para cada una de ellas.

Finalmente este proyecto genera grandes aportes a la psicología organizacional, ya que no existen muchas investigaciones acerca de esta problemática que afecta la salud mental de los trabajadores; para ello, es fundamental que los psicólogos tenga como prioridad la estabilidad de los individuos; y para ello, es importante analizar estas variables y generar estrategias enfocadas en el salario emocional, en donde se logre una satisfacción tanto personal como familiar; ya que si no existe un plan de mejoramiento, el rendimiento de los trabajadores se puede ver afectado; por otro lado, si no se le da la atención requerida, la familia puede ser deteriorada ya que no existe una

adecuada dinámica. Por lo cual, es fundamental que el psicólogo organizacional analice cada una de las variables que puede afectar la salud mental del individuo.

### **Recomendaciones**

Teniendo en cuenta la investigación realizada por las psicólogas en formación, se plantean las siguientes recomendaciones desde el área de la psicología organizacional:

Se considera como prioridad para los psicólogos organizacionales identificar la salud mental de los trabajadores, partiendo de cómo se desenvuelve el individuo en cada una de sus áreas entre ellas, es fundamental el trabajo y la familia.

Así mismo, se recomienda establecer actividades que contribuyan al salario emocional de los trabajadores, en donde se logren satisfacer tanto las necesidades personales como familiares y laborales, generando espacios de integración en la que se vinculen los núcleos familiares en el trabajo.

Se recomienda llevar a cabo la aplicación de la Guía para una correcta relación trabajo-familia, en donde se establecen diversas actividades encaminadas a la carga laboral, el compromiso y la satisfacción; así mismo, estrategias relacionadas con una adecuada comunicación laboral, establecer roles, normas y relaciones afectivas adecuadas. Al final de la guía se identifican actividades que vinculan el trabajo y la familia.

Finalmente, se recomienda seguir realizando investigaciones sobre este tema, ya que a pesar de que no se le da la importancia que se requiere, este influye en la estabilidad y salud mental de los individuos. Por tanto, en futuras investigaciones se puede abarcar a profundidad la forma en la que esto influye en la crianza de los hijos, realizando una investigación más profunda en cada una de las familias.

## Referencias

- Acosta, C. (2002) *Cuatro preguntas para iniciarse en cambio organizacional*. Revista Colombiana de Psicología, núm. 11, 2002, pp. 9-24 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia. Recuperado el día 30 de septiembre del 2019 de: <https://www.redalyc.org/pdf/804/80401101.pdf>
- Aguilar, C. (2017), “*funcionamiento familiar según el modelo circumplejo de olson en adolescentes tardíos*”. Recuperado el día 24 de septiembre del 2019 de la página: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28397/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Aguir, V., Artazcoz, L., Pérez, S., (2008) *Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas* <http://scielo.isciii.es/pdf/gsv22n4/original1.pdf>
- Alcayaga, A., (2016). *La sobrecarga laboral: un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad*. Universidad de San Sebastián. Recuperado de: <http://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Aldana, J., (2013) *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo*. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Álvarez, A., Gómez, I. (2010). *Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo*. Rev. Pensamiento Psicológico, Vol 9, N° 16. Universidad del Valle. Cali, Colombia. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3668771.pdf>
- Alvial, W. (2012). *Conflicto trabajo-familia y su relación con el apoyo social, la satisfacción vital y laboral en mujeres trabajadoras de hospitales urbanos y rurales de la Provincia del Biobío*. Universidad de Concepción. Concepción, Chile. Recuperado de: [http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/773/Tesis\\_Conflicto\\_trabajo\\_familia\\_y\\_su\\_relacion\\_con\\_el\\_apoyo\\_social.Image.Marked.pdf?sequence=1](http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/773/Tesis_Conflicto_trabajo_familia_y_su_relacion_con_el_apoyo_social.Image.Marked.pdf?sequence=1)

- Avendaño, C. Martínez, H, Clímaco, M. Guevara, D. (2010) Medición de la carga laboral. Recuperado el día 21 de septiembre del 2019: <https://es.scribd.com/doc/28038125/Medicion-d-Carga-Laboral>
- Becerra, M., Rivera, P., Neri, J., Segura, F., (2019) *Dimensiones de la competitividad. Factores internos y externos a las empresas* [https://www.researchgate.net/publication/31707316\\_Psicologia\\_organizacional\\_F\\_Zepeda\\_Herrera](https://www.researchgate.net/publication/31707316_Psicologia_organizacional_F_Zepeda_Herrera)
- Bocanegra, J., (2012). *Sobrecarga laboral en los profesionales de la salud y su relación con la seguridad con el paciente.* Rev. Panorama. Recuperado de: <http://www.medicolegal.com.co/pdf/esp/2012/No%201/6-13%20Panorama%20-%20Sobrecarga%20laboral.pdf>
- Carrazana, V., (2002) *El concepto de salud mental en psicología humanista–existencial. La salud mental en Colombia.* Recuperado de: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v1n1/v1n1a01.pdf>
- Carreras, A, (2014) *Roles, Reglas y mitos familiares.* Recuperado de: <https://www.avntf-evtntf.com/wp-content/uploads/2016/06/Apuntes-Roles-y-mitos-Carreras-2014.pdf>
- Carreras, A., (s.f) *Roles, reglas y mitos familiares.* Recuperado de: <https://www.avntf-evtntf.com/wp-content/uploads/2016/06/Apuntes-Roles-y-mitos-Carreras-2014.pdf>
- Chavarría, R. (s.f). *La carga física del trabajo: definición y evaluación.* Recuperado de: [https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp\\_177.pdf](https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp_177.pdf)
- Contreras, B., Arrizola, E., (2013) *Vínculo afectivo en la relación parento-filial como factor de calidad de vida.* Recuperado de: <file:///C:/Users/Autorizado/Downloads/Dialnet-VinculoAfectivoEnLaRelacionParentofilialComoFactor-4929410.pdf>
- Correal, V. (2017). *Significados de familia, trabajo y Calidad de Vida laboral: Tres Estudios de Caso.* Universidad Santo Tomás de Aquino. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3196/Correalespinosavaleria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- El Centro Universitario Interamericano (INTER). (s.f). *Investigación Correlacional*. Recuperado el día 25 de septiembre, del 2019: de: [http://metodologiainter.weebly.com/uploads/1/9/2/6/19268119/investigacin\\_correlacional.pdf](http://metodologiainter.weebly.com/uploads/1/9/2/6/19268119/investigacin_correlacional.pdf)
- Enciso, E., Perilla, L., (2004) *Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional*. Recuperado el día 25 de septiembre, del 2019: <https://www.redalyc.org/pdf/798/79801102.pdf>
- Forbes, R., (2013) *La psicología organizacional positiva y la mejora organizacional*. Recuperado el día 27 de mayo, 2019: [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_227\\_040313\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_227_040313_es.pdf)
- Forero, E., Perilla, L., (2015) *Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional*. [https://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas\\_ucatolica/index.php/acta-colombiana-psicologia/article/view/476/473](https://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas_ucatolica/index.php/acta-colombiana-psicologia/article/view/476/473)
- Gallego, A. (2011) *Recuperación crítica de los conceptos de familia, dinámica familiar y sus características*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, núm. 35. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194224362017.pdf>
- Gallego, A. (2011). *Recuperación crítica de los conceptos de familia, dinámica familiar y sus características*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte. Recuperado de: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/viewFile/364/679>
- Galvis, A., Velasco, G., Pino, J., Álzate, J. (2017) *Análisis de la carga laboral*. Recuperado el día 21 de septiembre, 2019: <https://prezi.com/eds10xjbxtjx/analisis-de-carga-laboral/>
- García, O., Delgado, A. (s.f). *La Carga Mental del Trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid, España. Recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>
- Gil, M., (2006, citado por, Ruiz, A., 2015). *Sobrecarga laboral y autonomía en trabajadores sociales en relación con el síndrome de burnout*. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

Universidad de la Rioja. Recuperado de:  
[https://biblioteca.unirioja.es/tfe\\_e/TFE000980.pdf](https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000980.pdf)

Gil, P., García J., (2008) *Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). un estudio longitudinal en enfermería.*  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243016308012>

Gómez, C., (2017) *Psicología Organizacional Definición: Definición de Psicología Organizacional, Rol y Funciones del Psicólogo.* <https://www.e-quipu.pe/publication/psicologia-organizacional-definicion-definicion-de-psicologia-organizacional-rol-y-funciones-del-psicologo-extraido-de-https-psicologosenlinea-net-379-psicologia-organizacional-definicion-definicion-de-psicologia-organizacional-rol-y-funciones-del-psicologo-html-ird2ddq2d-1490936697>

Gómez, M., (2016) *Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia.* Recuperado el día 30 de septiembre del 2019 del: [file:///C:/Users/OSCAR/Downloads/Dialnet-SobreLaPsicologiaOrganizacionalYDelTrabajoEnColomb-5454161%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/OSCAR/Downloads/Dialnet-SobreLaPsicologiaOrganizacionalYDelTrabajoEnColomb-5454161%20(2).pdf)

González, Z. (2011) *Dinámica Familiar de los Estudiantes con ALGUNA Discapacidad del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.* Cumaná. Recuperado de:  
[http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/232/Tes\\_GonzalezSalazarZ\\_DinamicaFamiliarEstudiantes\\_2011.pdf?sequence=1](http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/232/Tes_GonzalezSalazarZ_DinamicaFamiliarEstudiantes_2011.pdf?sequence=1)

González, Z., (2011). *Dinámica Familiar de los Estudiantes con ALGUNA Discapacidad del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente. Cumaná 2.011.* Recuperado de:  
[http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/232/Tes\\_GonzalezSalazarZ\\_DinamicaFamiliarEstudiantes\\_2011.pdf?sequence=1](http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/232/Tes_GonzalezSalazarZ_DinamicaFamiliarEstudiantes_2011.pdf?sequence=1)

Guevara, O., (2012) *“la importancia de la psicología organizacional en la empresa”*  
<http://poga62.blogspot.com/2012/10/la-importancia-de-la-psicologia.html>

Gutiérrez, P., Amu, S., Baquero, M., Giraldo, J., Narváez, S., (2017). *Caracterización de la Relación Trabajo – Familia en una Entidad Pública.* Rev. De Economía y Administración. Recuperado de: <https://www.uao.edu.co/sites/default/files/Revista%2014-2%20Articulo%203.pdf>

- Idrovo, S., Leyva P., (2014) *Éxito y satisfacción laboral y personal: cómo lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá (Colombia)*  
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/6709>
- Jaramillo, J. (2015). *Incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic s.a, de la ciudad de guayaquil, año 2014.* Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de:  
<https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/95295/D-CSH179.pdf>
- Lamas, M., Pedroza, I., (2009). *Trabajo y Familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social.* Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de:  
[http://www.ar.undp.org/content/dam/argentina/Publications/Desarrollo%20Inclusivo/trab\\_familiaOIT-PNUD\\_re.pdf](http://www.ar.undp.org/content/dam/argentina/Publications/Desarrollo%20Inclusivo/trab_familiaOIT-PNUD_re.pdf)
- López, M., Gómez, G., Betancourt, J. (2011). *Factores que influyen en la participación de la mujer en cargos directivos y órganos de gobierno de la empresa familiar colombiana.* Ed. Cuadernos de Administración. Vol. 24. N° 42. pp. 253- 274. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v24n42/v24n42a12.pdf>
- Lozada, M. (2014). *Entre el trabajo y la familia: Un estudio con dos parejas de doble ingreso.* Universidad del valle. Cali, Colombia. Recuperado de:  
<file:///C:/Users/ASUS/Downloads/699-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1015-1-10-20170829.pdf>
- Narváez, V., Ruiz, L., Aranda, M., Zamorano, B. (2014). *Carga laboral como factor de riesgo psicosocial en personal de enfermería.* Rev. Gestión Práctica de Riesgos Laborales. N°111. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/307214737\\_Carga\\_laboral\\_como\\_factor\\_de\\_riesgo\\_psicosocial\\_en\\_personal\\_de\\_enfermeria/link/57c4b46308aec4514155dd4/download](https://www.researchgate.net/publication/307214737_Carga_laboral_como_factor_de_riesgo_psicosocial_en_personal_de_enfermeria/link/57c4b46308aec4514155dd4/download)
- Olarte, M., (2007) Sobrecarga de trabajo, modalidad de acoso laboral más frecuente, según estudio de la U. de La Sabana. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-3862833>

- Organización Mundial de la Salud (OMS) (Octubre-2014) Recuperado: el día 23 del mes de septiembre del 2019: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/abc-salud-mental.pdf>
- Osoria, A., Cobián, A. (2009). *Componentes de la función afectiva familiar: una nueva visión de sus dimensiones e interrelaciones*. Revista MEDISAN. Recuperado de: [http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol13\\_6\\_09/san16609.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol13_6_09/san16609.pdf)
- Palacio, P., Munera, M., (2018) *El papel de la familia en el desarrollo social del niño: una mirada desde la afectividad, la comunicación familiar y estilos de educación parental*. Vol 12/ N20 Recuperado de: <file:///C:/Users/Autorizado/Downloads/Dialnet-ElPapelDeLaFamiliaEnElDesarrolloSocialDelNino-6573534.pdf>
- Patiño, M., (2017) *La sobrecarga de trabajo, enemiga de la productividad* <http://www.capitalhumano.com.co/actualidad/la-sobrecarga-de-trabajo-enemiga-de-la-productividad-8329>
- Perea, J., (2006) *Gestión de recursos humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global*. Recuperado el día 25 del mes de septiembre del 2019: [file:///C:/Users/OSCAR/Downloads/Dialnet-GestionDeRecursosHumanosenfoqueSistemicoEnUnaPersp-2238239%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/OSCAR/Downloads/Dialnet-GestionDeRecursosHumanosenfoqueSistemicoEnUnaPersp-2238239%20(1).pdf)
- Pérez, J., Gardey, A., (2013) *Definición de psicológica organizacional*. <https://definicion.de/psicologia-organizacional/>
- Pérez, J., Santa, L., Ferreira, M., Acosta, A., Piñeres. K., (2015) *Promoción y fortalecimiento de oportunidades de empleo mediante el apoyo psicosocial a las familias de los distintos contextos estudiados*. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/3709>
- Polo, J., Palacio, J., Castro, A., Mebarak, M., Velilla, J., (2013) *Riesgos psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención* <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/5813/3566>

- Posada, J., (2013) *La salud mental en Colombia*. Recuperado el día 23 del mes de septiembre del 2019: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-41572013000400001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-41572013000400001)
- Raffino, M., (2018) *Concepto de Norma*. Recuperado de: <https://concepto.de/que-es-norma/>
- Renteria, E., Lledias, E., Giraldo, A., (2008). *Convivencia familiar: una lectura aproximativa desde elementos de la Psicología Social*. Universidad del Valle. Cali, Colombia. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/diver/v4n2/v4n2a16.pdf>
- Rhnima, A., Richard, P., Núñez, J., Pousa, P. (2016). *El conflicto trabajo-familia como factor de riesgo y el apoyo social del supervisor como factor protector del agotamiento profesional*. Universidad de Sherbrooke. Canadá. Recuperado de: <https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/48931/ssoar-cienciaergo-2016-3-rhnima-et-al-El-conflicto-trabajo-familia-como-factor.pdf?sequence=1>
- Ríos, B. (s.f). *Las relaciones afectivas distantes en la familia y su repercusión en el desempeño escolar del adolescente*. Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de: <http://200.23.113.51/pdf/25588.pdf>
- Rivera, A., (2017). *Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores*. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/RiveraSanchezAngelaBibiana2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, A., (2015) *Sobrecarga laboral y autonomía en los trabajadores sociales con relación con el síndrome de Burnout* [https://biblioteca.unirioja.es/tfe\\_e/TFE000980.pdf](https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000980.pdf)
- Salanova, M., Martínez, I., Llorens, S., (2014) *Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación*. Recuperado de: <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/120543>
- Salas, F., Valenzuela, N. (2012). *conciliación trabajo-tiempo familia y su relación con el compromiso organizacional en los funcionarios del cesfam lagunilla de coronel*. Recuperado de:

[http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1594/1/Salas\\_Ceron\\_Franchesca\\_Fernanda.pdf](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1594/1/Salas_Ceron_Franchesca_Fernanda.pdf)

Salvador, C., (2007) *Comunicación familiar*. Primera edición, Recuperado de: <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Comunicacion%20familiar%20.El%20Salvador.pdf>

Sánchez, G., Aguirre, M., Yela, N., Viveros, E. (2015). *Sobre la dinámica familiar. revisión documental*. Cultura Educación y Sociedad. 6(2). Recuperado de: <https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/download/1049/pdf/223/>

Soberanes, L., Fuentes, A., (2009) El clima y el compromiso organizacional en Las organizaciones. Recuperado el día 25 de septiembre del 2019: [https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI\\_GestEmp/lucia\\_sob/2.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf)

Suarez, A., (s.f) *Estrategias para promover la salud mental en el trabajo*. Recuperado el día 23 del mes de septiembre del 2019: <https://www.clikisalud.net/12-estrategias-para-promover-la-salud-mental-en-el-trabajo/>

Tarragona (Citado por Olarte, L. 2007). *Sobrecarga de trabajo, modalidad de acoso laboral más frecuente*. Universidad de la Sabana. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-3862833>

Torres, A., Cardona, A., Garizado, A., Eusse, K., Sánchez, M., Figueroa, S. (2014). *La dinámica familiar y las prácticas de crianza como elemento clave en la educación parental*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Palmira. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2684/4/41946256.pdf>

Tustón, M. (2016). *La comunicación familiar y el asertividad de los adolescentes de noveno y décimo año de educación básica del instituto tecnológico agropecuario benjamín Araujo del cantón Patate*. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20698/2/COMUNICACION%20FAMILIAR%20Y%20ASERTIVIDAD%20-%20copia.pdf>

- Viveros, E. (2010). *Roles, patriarcado y dinámica interna familiar: reflexiones útiles para Latinoamérica*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte. Núm. 21. Medellín, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1942/194214587017.pdf>
- Yábar, C. (2017). *Características de la dinámica familiar de los pacientes con diagnóstico de depresión atendidos en consulta externa de un hospital de salud mental. Lima – Perú 2016*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5909/Yabar\\_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5909/Yabar_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., Hernández, M., (2015) *Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

**Anexos**

Anexo 1. Cronograma

Actividad	Abril				Mayo				Septiembre				Octubre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del anteproyecto	■																			
Aprobación del anteproyecto					■	■														
Sustentación de avances						■	■													
Envío de propuesta de trabajo de grado a Pamplona								■												
Aceptación de propuesta del trabajo de grado										■										
Aplicación de instrumentos													■	■						
Encuentro psicoeducativo														■						
Análisis de resultados															■					
Socialización de resultados																■				
Sustentación de trabajo de grado																	■			

Anexo 2. Carta de presentación Clínica Norte S.A.



Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

San José de Cúcuta, 25 de Octubre del 2019

Clinica Norte S.A  
Ps. Esp. Cesar Leonardo Rangel Castellanos  
Lider de Talento Humano  
Calle 19 #1A-39, Cúcuta, Norte de Santander

ASUNTO: PRESENTACIÓN DE LAS PSICÓLOGAS EN FORMACIÓN

Cordial Saludo

Nosotras, Diana Marcela Contreras Rangel con C.C 1.090.506.785 y Anyela Fernanda Malagón Ibarra con C.C 1.093.793.097; estudiantes del programa de Psicología de la Universidad de Pamplona, décimo semestre. Tenemos el agrado de dirigirnos a usted con el objetivo de solicitar muy amablemente el acceso al personal administrativo de la clínica para poder desarrollar nuestro proyecto de grado el cual lleva por nombre "Relación de la Carga Laboral en las Dinámicas Familiares del personal administrativo de la Clínica Norte S.A", siendo el principal objetivo identificar la relación de la carga laboral en la dinámica familiar del personal administrativo de la Clínica Norte, mediante un análisis correlacional para la generación de estrategias que contribuyan positivamente en la salud mental del trabajador. Cabe mencionar que este se ha venido corrigiendo y perfeccionando con el paso del tiempo junto con la directora de Trabajo de Grado, Ps. Esp. Andrea Isabel Bacca Vega.

Gracias por la atención prestada.

Marcela Contreras  
Diana Marcela Contreras Rangel

C.C 1.090.506.785

Anyela Malagón  
Anyela Fernanda Malagón Ibarra

C.C 1.093.793.097



## Anexo 3. Cuestionario Trabajo-Familia (TRAFAM)

**Cuestionario Trabajo-Familia (TRAFAM)**

Escriba en el espacio correspondiente a cada pregunta la respuesta que usted elija según el número indicado:

Nunca 1	Casi nunca 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
<b>Describe su familia y su trabajo:</b>				
<input type="checkbox"/> 1. Dentro de su dinámica familiar existe apoyo entre cada miembro				
<input type="checkbox"/> 2. Tiene una carga laboral elevada				
<input type="checkbox"/> 3. A nivel familiar se toman en cuenta las sugerencias de alguno de los miembros para resolver los problemas.				
<input type="checkbox"/> 4. La familia acepta y respeta las relaciones interpersonales fuera del núcleo familiar				
<input type="checkbox"/> 5. En algunas ocasiones cumple horarios laborales fuera de lo establecido				
<input type="checkbox"/> 6. Los miembros pueden opinar en cuanto a las reglas y normas que se establecen dentro del núcleo familiar				
<input type="checkbox"/> 7. Cuando el tiempo para realizar sus actividades laborales no es suficiente, decide continuar sus obligaciones administrativas en su hogar				
<input type="checkbox"/> 8. Se comunican asertivamente a la hora de resolver conflictos familiares				
<input type="checkbox"/> 9. Su trabajo disminuye el tiempo para compartir con su familia				
<input type="checkbox"/> 10. Cualquier miembro de la familia puede tomar la autoridad en situaciones estresantes para darle solución				
<input type="checkbox"/> 11. Puede pasar tiempo en familia sin pensar en sus actividades laborales				
<input type="checkbox"/> 12. Dentro de mi familia existe un ambiente de unión				
<input type="checkbox"/> 13. Paso los fines de semana realizando actividades laborales				
<input type="checkbox"/> 14. Los miembros de su familia acuden a usted en momentos difíciles o de preocupación				
<input type="checkbox"/> 15. Disfruto pasar tiempo en familia				
<input type="checkbox"/> 16. Dentro de la jornada laboral se le proporciona flexibilidad para realizar actividades diferentes al ámbito laboral				
<input type="checkbox"/> 17. Todos los miembros de la familia están de acuerdo con las normas del hogar				
<input type="checkbox"/> 18. En su trabajo le permiten aplicar sus conocimientos y habilidades				
<input type="checkbox"/> 19. Se siente apoyado y comprendido por su familia				
<input type="checkbox"/> 20. Aprende cosas nuevas en su trabajo				
<input type="checkbox"/> 21. Existe un rol establecido para cada miembro de la familia				
<input type="checkbox"/> 22. Su salario es justo para todas las actividades que realiza				
<input type="checkbox"/> 23. A la hora de tomar decisiones importantes todos los miembros de la familia están presentes				
<input type="checkbox"/> 24. Se siente cómodo en su contexto laboral				
<input type="checkbox"/> 25. Existe flexibilidad en el cumplimiento de normas familiares				
<input type="checkbox"/> 26. Puede tomar decisiones en sus actividades laborales				
<input type="checkbox"/> 27. Puede hacer planes con tranquilidad en conjunto con su familia				
<input type="checkbox"/> 28. Disfruta de su trabajo				

- 
29. Se reparten las tareas del hogar entre todos los miembros
- 
30. Se ha sentido bajo presión en sus actividades laborales
- 
31. Dentro de la dinámica familiar se expresan los sentimientos entre cada uno de los miembros
- 
32. Considera que se preocupa excesivamente por su trabajo
- 
33. Cumple con todas sus obligaciones laborales
- 
34. Se siente comprometido con la empresa
- 
35. Siente interés en realizar otras actividades laborales diferentes a las que realiza, si se le ordena
- 

## Anexo 4. Ficha técnica cuestionario trabajo-familia (TRAFAM)

FACES III	Versión adaptada	Original
Nombre	Cuestionario Dinámica Familiar-Trabajo (TRAFAM)	Survey Work-Home Interaction-Nijmegen (SWING)
Autor	Contreras, M., Malagón, A.	D.H. Olson, J., Portner e Y. Lavee. (1985).
Referencia	Contreras, M., Malagón, A. <i>Carga Laboral Y Las Dinámicas Familiares Del Personal Administrativo De La Clínica Norte S.A.</i>	Schmidt., V., Barreyro, J., Maglio (2010). <i>Escala de evaluación del funcionamiento familiar FACES III: ¿Modelo de dos o tres factores?.</i> Recuperado de: <a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=271019811003">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=271019811003</a>
Correspondencia	Diana Marcela Conteras Rangel Anyela Fernanda Malagón Ibarra Facultad de Psicología Universidad de Pamplona Anyelamalagon3@gmail.com	Dra. Vanina Schmidt Pasaje Columbia 4934 (1417) Ciudad Autónoma de Buenos Aires – República Argentina. Telf. particular: 054-011-4639-8858 Fax: 054-011- 4957-5886 E-mail: vschmidt@psi.uba.ar

## Anexo 5. Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING)

**Cuestionario de Interacción Trabajo Familia (SWING)**

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

Pregunta	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1. Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador				
2. Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estás constantemente pensando en tu trabajo				
3. Tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales				
4. Tu horario de trabajo hace que resulte complicado para ti atender a tus obligaciones domésticas				
5. No tienes energía suficiente para realizar actividades de ocio con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo				
6. Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus hobbies				
7. Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa				
8. Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/amigos				
9. La situación en casa te hace estar tan irritable que descargas tu frustración en tus compañeros de trabajo				
10. Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo porque estás preocupado por asuntos domésticos				
11. Los problemas con tu pareja/familia/amigos afectan a tu rendimiento laboral				
12. Los problemas que tienes con tu pareja/familia/amigos hacen que no tengas ganas de trabajar				

13. Después de un día o una semana de trabajo agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos				
14. Desempeñas mejor tus obligaciones domésticas gracias a habilidades que has aprendido en tu trabajo				
15. Cumples debidamente con tus responsabilidades en casa porque en tu trabajo has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas				
16. El tener que organizar tu tiempo en el trabajo ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en casa				
17. Eres capaz de interactuar mejor con tu pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que has aprendido en el trabajo				
18. Después de pasar un fin de semana divertido con tu pareja/familia/amigos, tu trabajo te resulta más agradable				
19. Te tomas las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debes hacer lo mismo				
20. Cumples debidamente con tus responsabilidades laborales porque en casa has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas				
21. El tener que organizar tu tiempo en casa ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en el trabajo				
22. Tienes más autoconfianza en el trabajo porque tu vida en casa está bien organizada				

## Anexo 6. Ficha técnica cuestionario Interacción Trabajo-Familia (SWING)

SWING	Versión adaptada	Original
Nombre	Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING)	Survey Work-Home Interaction-Nijmegen (SWING)
Autor	Moreno, Sanz, Rodríguez.	S. Geurts, et al.
Referencia	Moreno, B., Sanz, A., Rodríguez, A. (2009). <i>Propiedades psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING)</i> . Recuperado de: <a href="http://www.psicothema.com/pdf/3635.pdf">http://www.psicothema.com/pdf/3635.pdf</a>	S. Geurts., Taris, T., Kompier, M., Dijkers, J., Van Hooff, M., Kinnunen, U. <i>Work-home interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire, the SWING</i> . Recuperado de: <a href="https://www.researchgate.net/publication/263461563_Work-home_interaction_from_a_work_psychological_perspective_Development_and_validation_of_a_new_questionnaire_the_SWING">https://www.researchgate.net/publication/263461563_Work-home_interaction_from_a_work_psychological_perspective_Development_and_validation_of_a_new_questionnaire_the_SWING</a>
Correspondencia	Bernardo Moreno Jiménez Facultad de Psicología Universidad Autónoma de Madrid 28049 Madrid (Spain) E-mail: bernardo.moreno@uam.es	S. A. E. Geurts, Department of Work & Organizational Psychology Radboud University Nijmegen PO Box 9104, NL-6500 Nijmegen, The Netherlands. S.Geurts@psych.ru.nl

Anexo 7. Validación de expertos Cuestionario TRAFAM



TRABAJO DE GRADO

2019



Constancia de Juicio de experto:

Yo, Johana Lucia Gutiérrez Cristancho titular de la cédula de ciudadanía No. 60449650 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las psicólogas en formación Diana Marcela Contreras Rangel y Anvela Fernanda Malagón Ibarra, de la Universidad de Pamplona, como parte fundamental para el desarrollo de su investigación en curso modalidad trabajo de grado.

El día 02 del mes 11 del año 2019

Anexo:

Número de la tarjeta profesional:

No. 114509

Firma:

C.C 60.449.650



TRABAJO DE GRADO

2019



Constancia de Juicio de experto:

Yo, Elpidio Ordoñez Cabel titular de la cédula de ciudadanía No. 1032370984 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las psicólogas en formación Diana Marcela Contreras Rangel y Anyela Fernanda Malagón Ibarra, de la Universidad de Pamplona, como parte fundamental para el desarrollo de su investigación en curso modalidad trabajo de grado.

El día 5 del mes NOV del año 2019

Anexo:

Número de la tarjeta profesional:

114824

Firma:

Elpidio Ordoñez Cabel

c.c. 1032370984



TRABAJO DE GRADO  
2019



Constancia de Juicio de experto:

Yo, Piedad T. Vega Montañez titular de la cédula de ciudadanía No. 37440258 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las psicólogas en formación Diana Marcela Contreras Rangel y Anyela Fernanda Malagón Ibarra, de la Universidad de Pamplona, como parte fundamental para el desarrollo de su investigación en curso modalidad trabajo de grado.

El día 4 del mes 11 del año 2019

Anexo:

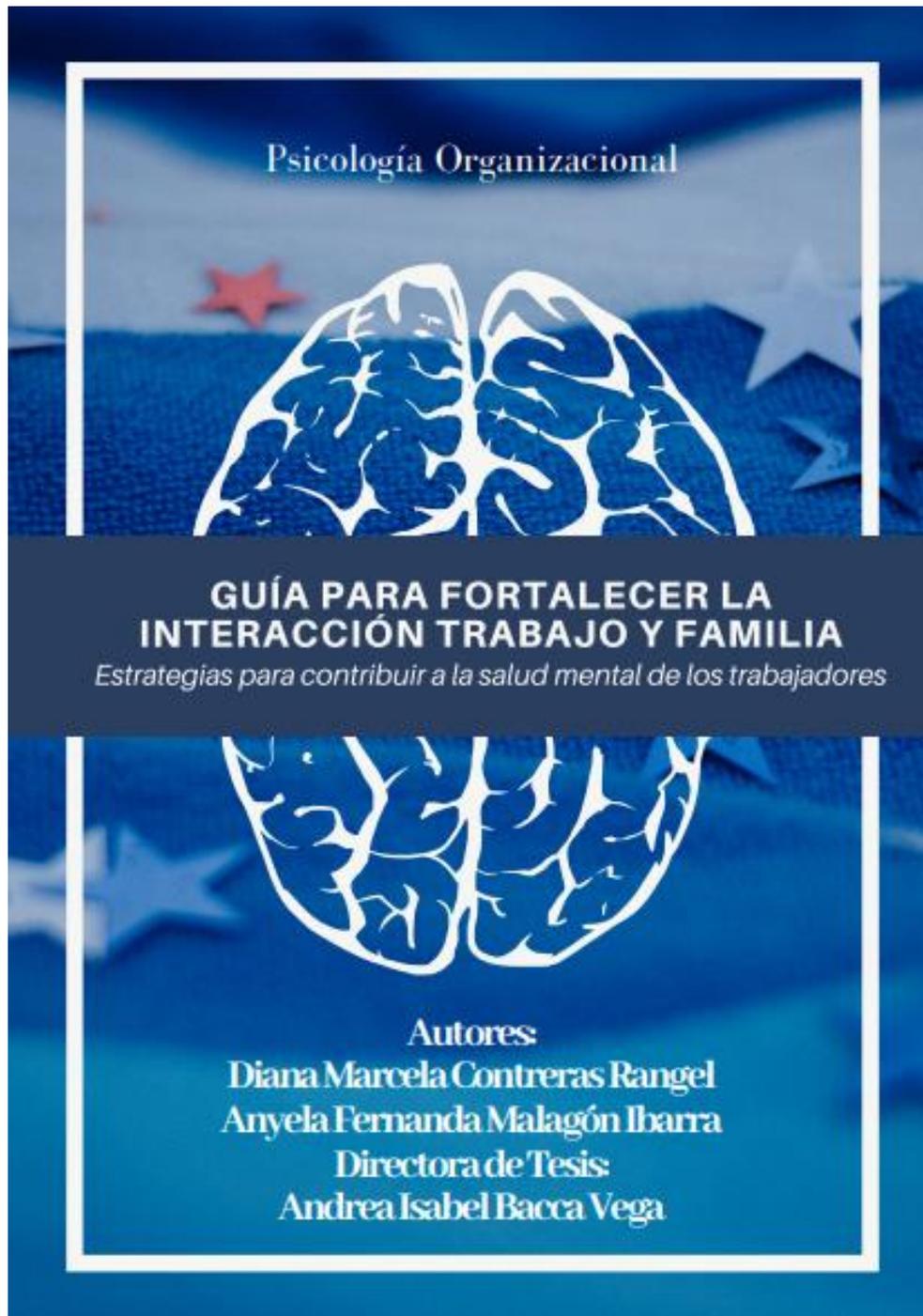
Número de la tarjeta profesional:

110156

Firma:

Piedad Vega M  
C.C. 37440258

Anexo 8. Cartilla de estrategias de afrontamiento



Para dar cumplimiento al último objetivo específico, se diseñó una cartilla, la cual va direccionada a fortalecer la interacción del trabajo y la familia, en ella se encuentran actividades direccionadas a contribuir de manera positiva en el desenvolvimiento del individuo en estas dos áreas.