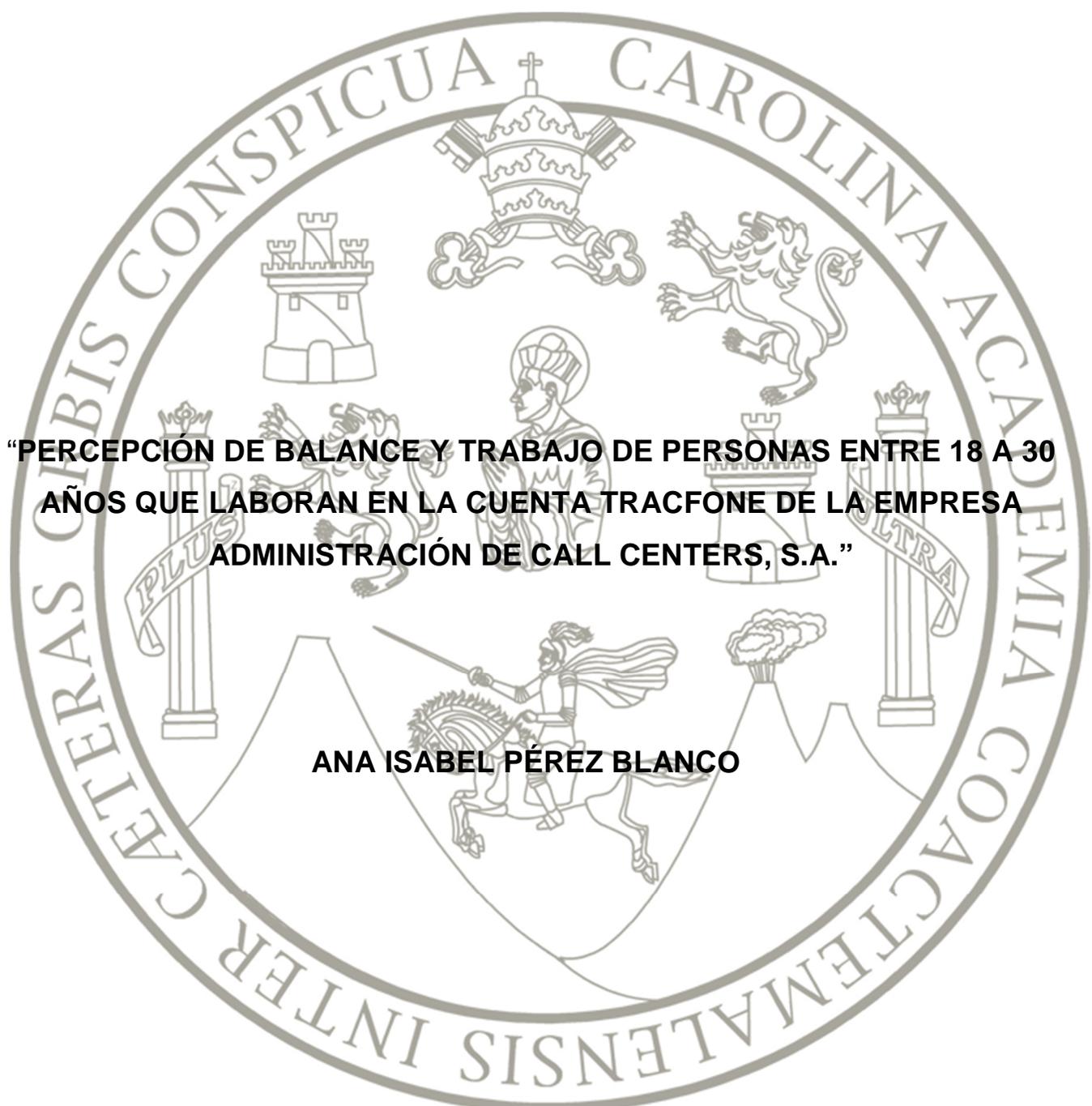


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs–  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem. It features a central shield with a figure on horseback, a crown at the top, and various symbols including a castle, a lion, and a volcano. The text "UNIVERSITAS CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER CÆTERAS OBIS CONSPICUA" is inscribed around the border of the seal.

**“PERCEPCIÓN DE BALANCE Y TRABAJO DE PERSONAS ENTRE 18 A 30  
AÑOS QUE LABORAN EN LA CUENTA TRACFONE DE LA EMPRESA  
ADMINISTRACIÓN DE CALL CENTERS, S.A.”**

**ANA ISABEL PÉREZ BLANCO**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2017**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“PERCEPCIÓN DE BALANCE Y TRABAJO DE PERSONAS ENTRE 18 A 30 AÑOS  
QUE LABORAN EN LA CUENTA TRAFONE DE LA EMPRESA  
ADMINISTRACIÓN DE CALL CENTERS, S.A.”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO  
DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

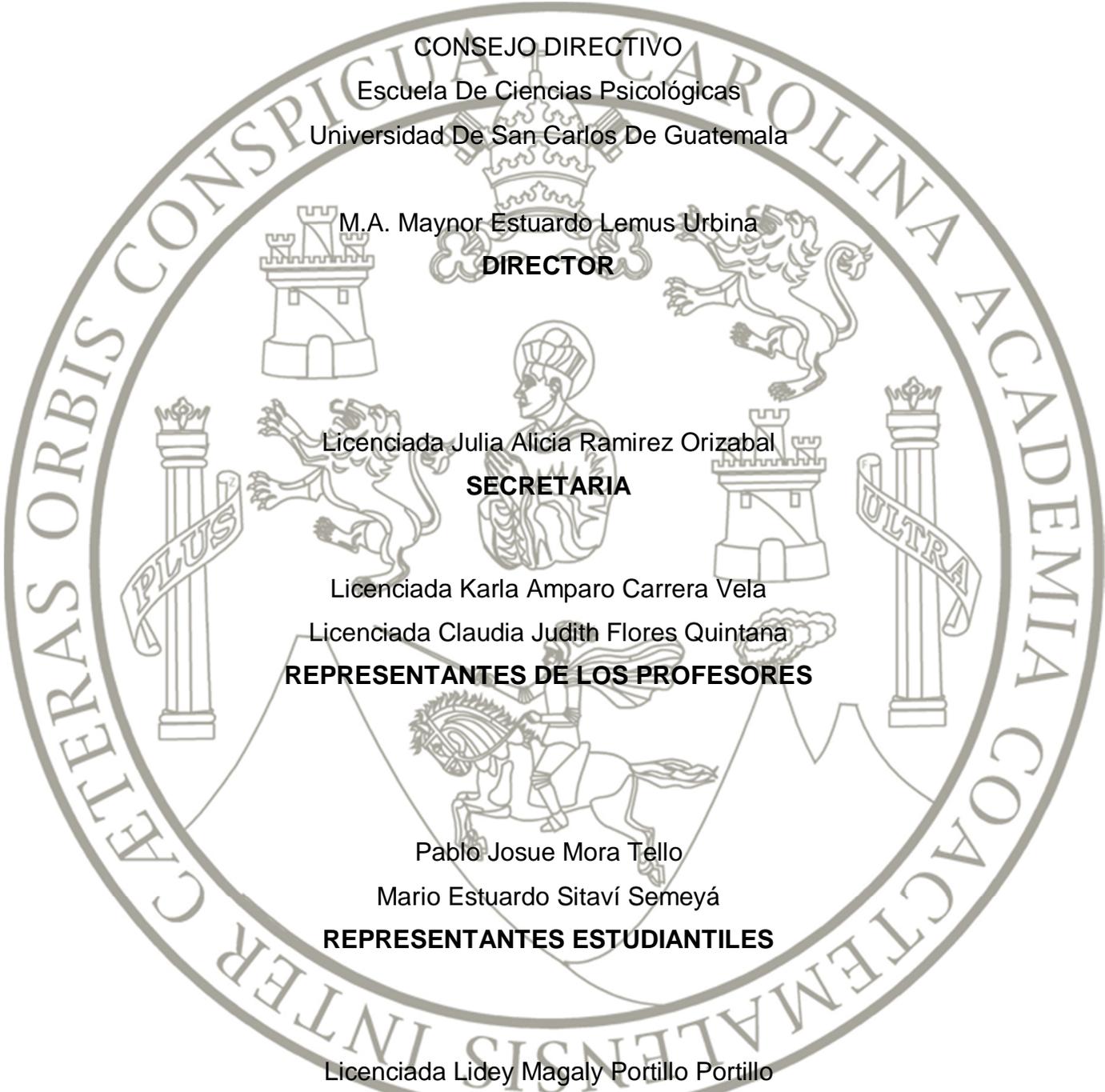
**POR**

**ANA ISABEL PÉREZ BLANCO**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2017**



CONSEJO DIRECTIVO

Escuela De Ciencias Psicológicas  
Universidad De San Carlos De Guatemala

M.A. Maynor Estuardo Lemus Urbina

**DIRECTOR**

Licenciada Julia Alicia Ramirez Orizabal

**SECRETARIA**

Licenciada Karla Amparo Carrera Vela

Licenciada Claudia Judith Flores Quintana

**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

Pablo Josue Mora Tello

Mario Estuardo Sitaví Semeyá

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo

**REPRESENTANTE DE EGRESADO**

C.c. Control Académico  
CIEPs.  
UG  
Archivo  
Reg.090-20  
CODIPs.2190-2017

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

27 de octubre de 2017

Estudiante  
Ana Isabel Pérez Blanco  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto QUINTO (5º) del Acta SETENTA Y CINCO GUIÓN DOS MIL DIECISIETE (75-2017), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 27 de octubre de 2017, que copiado literalmente dice:

“**QUINTO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “**PERCEPCIÓN DE BALANCE Y TRABAJO DE PERSONAS DE 18 A 30 AÑOS QUE LABORAN EN LA CUENTA TRACFONE DE LA EMPRESA ADMINISTRACIÓN DE CALL CENTERS S.A.**”, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Ana Isabel Pérez Blanco**

**CARNÉ: 201115379**  
**CUI:2057-64738-0101**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Fernando Letona y revisado por el Licenciado Pedro José de León Escobar. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal  
SECRETARIA



/Gaby

UG 482-2017

Guatemala, 25 de octubre de 2017

Señores  
Miembros del Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
CUM



Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la **estudiante ANA ISABEL PÉREZ BLANCO, CARNÉ NO. 2057-64738-0101 y Registro de Expediente de Graduación No. EPS-25-2017-C**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- **10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional**
- **10 créditos académicos por Trabajo de Graduación**
- **15 créditos académicos por haber realizado Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- respectivamente.**

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"PERCEPCIÓN DE BALANCE Y TRABAJO DE PERSONAS DE 18 A 30 AÑOS QUE LABORAN EN LA CUENTA TRACFONE DE LA EMPRESA ADMINISTRACIÓN DE CALL CENTERS S.A."**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez", el 06 de octubre del año en curso.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

Atentamente,

  
**M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ**  
**COORDINACIÓN**  
**UNIDAD DE GRADUACIÓN**



Lucia G.  
CC. Archivo

**ADJUNTO DOCUMENTOS SEGÚN ANEXO ADHERIDO.**

CIEPs. 088-2016  
REG: 090-2015

**INFORME FINAL**

Guatemala, 30 noviembre de 2016

**Señores**  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que el licenciado **Pedro José de León Escobar** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“PERCEPCIÓN DE BALANCE Y TRABAJO DE PERSONAS DE 18 A 30 AÑOS  
QUE LABORAN EN LA CUENTA TRACFONE DE LA EMPRESA  
ADMINISTRACIÓN DE CALL CENTERS S.A.”.**

**ESTUDIANTE:**  
Ana Isabel Pérez Blanco

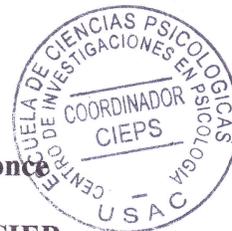
**CARNE No.**  
2011-15379

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 06 de octubre del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 29 de noviembre del 2016, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce**  
**Coordinadora**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.**  
**“Mayra Gutiérrez”**



**Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio “A”**  
**9ª. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530**

CIEPs. 088-2016  
REG. 090-2015

Guatemala, 30 de noviembre de 2016

**Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce**  
**Coordinadora**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

**“PERCEPCIÓN DE BALANCE Y TRABAJO DE PERSONAS DE 18 A 30 AÑOS QUE LABORAN EN LA CUENTA TRACFONE DE LA EMPRESA ADMINISTRACIÓN DE CALL CENTERS S.A.”.**

**ESTUDIANTE:**  
**Ana Isabel Pérez Blanco**

**CARNÉ No.**  
**2011-15379**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 06 de octubre 2016, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

**Licenciado Pedro José de León Escobar**  
**DOCENTE REVISOR**



c. archivo

Guatemala, 8 de febrero de 2016

M.A. Miriam Elizabeth Ponce Ponce  
Coordinadora  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez".

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado "Percepción de balance familia y trabajo de personas de 18 a 30 años que laboran en la cuenta Tracfone de la empresa administración de call centers, S.A." realizado por la estudiante ANA ISABEL PEREZ BLANCO CARNÉ 201115379.

El trabajo fue realizado a partir del 22 de abril del 2015 hasta el febrero del 2016

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciado Fernando Letona  
Psicólogo  
Colegiado No. 9925  
Asesor de contenido



# AlliedGlobal

Calzada Aguilar Batres 32-10 Z-11 C.C.Pacific Center Guatemala

Guatemala febrero de 2016

M.A. Miriam Elizabeth Ponce Ponce  
Coordinadora  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez".

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante Ana Isabel Pérez Blanco, carné 201115379 realizó en esta institución 50 entrevistas a colaboradores como parte del trabajo de Investigación titulado: "Percepción de balance familia y trabajo de personas de 18 a 30 años que laboran en la cuenta Tracfone de la empresa administración de call centers" en el periodo comprendido del 21 de septiembre al 9 de octubre del año 2015, en horario de 15:00 a 17:00 horas.

La estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,



Stanley Castillo  
Manager

Tel. 24199999 Ext. 1994



**Allied**  
Contact Center & BPO  
ADMINISTRACION DE CALL CENTERS, S.A.

Guatemala (502) 2419-9999

[www.accbpo.com](http://www.accbpo.com)

**MADRINAS DE GRADUACIÓN**

**POR ANA ISABEL PÉREZ BLANCO**

**INGRID PATRICIA SALAZAR ESTRADA  
LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
COLEGIADO 7,248**

**REINA LUCY SALAZAR ESTRADA  
LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
COLEGIADO 2,796**

## **ACTO QUE DEDICO A:**

### **FAMILIA**

Por estar en todo momento conmigo, apoyar mis sueños y darme todo su amor. Por creer en mí y en mis metas.

### **MEJORES AMIGOS**

Por su apoyo incondicional y por estar a mi lado en momentos difíciles, por todo el servicio que prestaron para que pudiera realizar mi sueño.

### **AMIGOS Y COMPAÑEROS**

Por estar a mi lado, por su paciencia y por su amistad durante todo este proceso.

## **AGRADECIMIENTOS A:**

### **Universidad de San Carlos de Guatemala**

Por ser mi casa de estudios y darme la formación profesional que tanto me apasiona.

### **Escuela de Ciencias Psicológicas**

Por darme la oportunidad de realizar mis estudios y por darme el aprendizaje.

### **Empresa Administración de Call Centers, S.A.**

Por darme la oportunidad de trabajar mi investigación y por todo el apoyo brindado en este proceso.

### **Licenciado Pedro de León**

Por su entrega total a esta investigación y por su ayuda tan profesional.

### **Colaboradores participantes**

Por su disposición para participar en la investigación.

### **Licenciado Fernando Letona**

Por participar exponiendo su punto de vista y brindar conocimiento.

## Índice

Resumen	1
Prólogo	2
Capítulo I	
1. Planteamiento del problema y marco teórico	5
1. 1 Planteamiento del problema	5
1. 2 Marco Teórico	8
1.2.1 Antecedentes de investigaciones afines al problema	8
1.2.2 Relación entre familia y trabajo	11
1.2.3 Las familias y la distribución del trabajo	12
1.2.4 Balance familia y trabajo	14
1.2.5 Repercusiones que existen por la falta de conciliación entre familia y trabajo	16
1.2.6 Estrategias empresariales para implementar prácticas adecuadas hacia el balance de trabajo y familia	19
1.2.7 Principales estrategias señaladas para la conciliación trabajo y familia	24
1.2.8 Políticas de conciliación entre vida laboral y vida familiar	25
1.2.9 Empresas socialmente responsables	28
Capítulo II	
2. Técnicas e instrumentos	30
2.1 Enfoque y modelo de investigación	30
2.2 Técnicas	31
2.3 Instrumentos	32
2.4 Operalización de objetivos	34
Capítulo III	
3. Presentación, análisis e interpretación de los resultados	35
3.1 Características del lugar y de la muestra	35

3.1.1 Características del lugar	35
3.1.2 Características de la muestra	36
3.2 Análisis e interpretación de resultados	37
3.2.1 Análisis general	51
Capítulo IV	
4. Conclusiones y recomendaciones	55
4.1 Conclusiones	55
4.2 Recomendaciones	56
Bibliografía	57
Anexos	61

## **RESUMEN**

“Percepción de balance, familia y trabajo de personas de 18 a 30 años que laboran en la cuenta Tracfone de la empresa administración de call centers.”

Por Ana Isabel Pérez Blanco

La presente investigación tuvo como propósito analizar el balance entre el campo laboral y las actividades familiares, tomando en cuenta que ambas constituyen las dos esferas fundamentales de la sociedad, por ello en la actualidad, uno de los retos más comunes de los trabajadores es la búsqueda de dicho balance. El estudio se realizó con una muestra de 50 personas guatemaltecas ambos géneros, entre las edades de 18 a 30 años que laboran en la cuenta de Tracfone, de la empresa Administración de Call Center, S. A, ubicada en el C.C Pacific Center, Zona 11, en el mes de noviembre del 2015.

La investigación logró identificar los niveles de conciliación entre familia y trabajo, definir los problemas más comunes, establecer los factores que más afectan en la conciliación familia-trabajo entre hombres y mujeres e implementar nuevas prácticas que ayudan a los colaboradores a lograr la conciliación familia-trabajo. La misma se fundó en un modelo mixto y se desarrollaron técnicas como encuestas y cuestionarios para recopilar los datos.

Los colaboradores que laboran en la empresa están de acuerdo en que tienen dificultades para realizar un balance exitoso por situaciones como horario de trabajo, flexibilidad de permisos, inconformidad laboral y un mal clima familiar por el trabajo. Asimismo, las personas con hijos poseen una mayor dificultad para lograr dicha conciliación ya que poseen una mayor responsabilidad, al carecer de conciliación las personas presentan mayores niveles de estrés en ambas esferas, problemas con los hijos y pareja en casa y problemas con jefe o compañeros en el trabajo.

## Prólogo

En las últimas décadas han habido muchos cambios en el ámbito laboral ya que no sólo el hombre se ocupa de la estabilidad económica del hogar sino que la mujer también trabaja para lograr independencia del hombre y manutención del hogar, así mismo ahora se puede observar en la sociedad que el hombre puede encargarse del hogar sin depender de la mujer, por estos cambios hoy en día es más fácil que exista una falta de conciliación entre familia y trabajo, sin embargo la misma necesidad de un trabajo no permite que las personas puedan dedicarse a su hogar. Partiendo de esta situación es importante que exista un equilibrio en el hogar en donde no existan roles de género sino que se asignen tareas que ayuden a la familia a lograr un equilibrio.

Es común que la esfera laboral abarque más campo en la vida de una persona ya que se tiene la idea de que es lo único importante para poder mantener una familia feliz, sin embargo una persona que pasa más tiempo en su trabajo y no pone la atención necesaria en el hogar independiente de su estado civil obtendrá a cambio una respuesta negativa de su familia especialmente si ya se cuenta con hijos, ya que es importante presenciar su desarrollo.

La mayoría de personas desconocen la posibilidad de un balance entre la familia y el trabajo lo cual afectan ambas esferas y repercute entre sí, como la falta de atención dentro del hogar por situaciones laborales así como la falta de concentración o bajo rendimiento en el trabajo por situaciones familiares. Se pueden relacionar estas situaciones con el manejo de tiempo, horarios incompatibles, desorganización, estrés, etc.

Es importante tomar en cuenta el bienestar del trabajador ya que debe ser prioridad y también debe formar parte de las políticas de las empresas. Una

organización no solamente debe estar comprometida con la comunidad que le rodea, sino que también debe ser una compañía familiarmente responsable brindando ayuda a sus colaboradores para lograr que el balance familia y trabajo sea más fácil, ya que la familia forma otro grupo más de las partes interesadas.

Los objetivos de esta investigación se centraron en analizar la conciliación entre familia y trabajo así como definir los problemas que afectan a las familias a lograr el balance entre trabajo y familia, al igual que poder establecer los diferentes factores que afectan a cada género ya que tanto hombres como mujeres pasan por diferentes problemas ante este conflicto de balance familia y trabajo, a pesar de manejar las mismas responsabilidades. También se pretendió conocer la percepción que poseen hombres y mujeres respecto a conciliación familia-trabajo para lo que se aplicó el cuestionario WOPLIC (Habilidad de integración de la vida profesional, familiar y personal) para conocer los niveles de percepción junto con una encuesta diseñada para los fines de la investigación.

Para beneficiar a los colaboradores y a la empresa luego de realizar la investigación, se buscó la mejor manera de implementar buenas prácticas (diferentes maneras de sobrellevar la carga laboral con la familiar) que ayuden a los colaboradores a lograr una conciliación entre trabajo y familia.

En la investigación se plantearon diferentes factores que justificaron su realización, ya que las personas y empresas en su mayoría desconocen que existe una posibilidad de alcanzar una conciliación entre ambos lados, sin embargo esta situación es más difícil para las empresas que son conocidas como call centers ya que se tienen que adecuar a los horarios de sus clientes y políticas de los mismos. Por lo mismo se vuelve casi imposible ya que dar permisos familiares se convierte en pérdida de dinero para la empresa.

El estudio se aplicó con una muestra de 50 personas guatemaltecas ambos géneros, entre las edades de 18 a 30 años que laboran para la cuenta Tracfone, empresa privada de Administración de Call Center, S. A, ubicada en el Centro Comercial Pacific Center, Zona 11, en el mes de noviembre del 2015.

Al realizar la investigación se observó en los participantes el poco conocimiento que poseen sobre la conciliación y el balance entre familia y trabajo, por lo que al momento de implementar las buenas prácticas los colaboradores participantes lograron comprender como se logra una verdadera conciliación y la importancia que éste tiene en su vida, de igual manera la empresa a pesar de no poseer ciertas políticas que ayuden a lograr dicha conciliación tiene beneficios (descuentos, seguro médico, transporte) que ayuda a los colaboradores a mantener un equilibrio entre ambas esferas, también se pudo observar que las personas que más conflicto poseen son las que tienen hijos o están casados, las personas solteras tienen mayor facilidad de lograr conciliación ya que sólo tienen que preocuparse por ellos mismos y no tienen una responsabilidad más grande.

Por medio de la información recolectada, se logró la realización de la investigación y conocer la percepción de balance familia y trabajo que poseen los colaboradores de dicha empresa, los problemas más comunes que afectan el balance trabajo y familia y el factor que más afecta esa problemática, datos que se utilizarán en la empresa para crear nuevas estrategias y políticas que ayuden a dicha conciliación.

Gracias al apoyo de la empresa Administración de Call Centers, S.A. y sus colaboradores por su participación ya que nos permitieron recolectar la información necesaria para la realización de la investigación y poderlo encausar en pro de los trabajadores.

## **CAPÍTULO I**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEORICO**

#### **1.1 Planteamiento del problema**

En Guatemala son muy pocas las empresas que promueven la conciliación entre vida familiar y vida laboral con sus colaboradores. En la sociedad han habido muchos cambios en las últimas décadas donde la mujer ya no se ocupa únicamente del hogar sino que también trabaja para lograr cierta independencia del hombre, de igual manera el hombre ayuda en los labores del hogar sin limitarse a ser el único que brinda la ayuda económica en su familia, por estos cambios se ha encontrado que la falta de conciliación afecta de manera directa a la empresa como al personal que labora en ella por lo que la satisfacción laboral es más baja, sin embargo la misma necesidad de un trabajo no permite que las personas puedan dedicarse a su hogar, especialmente en Guatemala donde pocas empresas implementan políticas que permitan que sus trabajadores logren dicha conciliación. Un claro ejemplo de la falta de políticas en algunas empresas guatemaltecas respecto a la conciliación de familia-trabajo son los call centers donde la mayoría no brinda un descanso los fines de semana ni los días feriados y los horarios de trabajo son mayores que un horario normal de trabajo incluyendo jornadas de todo tipo que pueden cambiar de un día para otro al igual que el día de descanso.

En una investigación realizada por la psicóloga Nuria Chinchilla se puede observar como lo mencionado anteriormente tiene un impacto en las personas que trabajan, ella plantea que “Es importante promover el balance en ambas y su convivencia armónica, ya que ambas tienen grandes repercusiones en el ámbito personal, familia, profesional y social. Actualmente el 80% de las

ocasiones es el trabajo el que invade a la familia y solo el 20% de las ocasiones la familia invade el trabajo.”<sup>1</sup>

Como parte de la realización de la investigación es importante conocer los diferentes conceptos que se manejan como familia y trabajo, la declaración universal de los derechos humanos define a la familia como “El elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del estado.”<sup>2</sup> Así mismo, según el código sustantivo del trabajo define el trabajo como “Toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.”<sup>3</sup>

Por último respecto a percepción la psicología se mueve en varios campos donde han sido desarrolladas diferentes teorías como la fenomenología y la psicología general. Para la fenomenología la percepción son los datos sensibles y de una posición de la conciencia ante las experiencias desde un contexto. “La percepción remata en objetos y una vez que se logre esto, del resultado de lo percibido se generan experiencias.”<sup>4</sup> Por otro lado la psicología general la expone como “el proceso mediante el cual obtenemos información de nuestro entorno por medio de los sentidos, en el que se involucran tantos aspectos físicos como psicológicos de la persona, en cual comienza con una sensación, esto es, una impresión material creada en los cinco sentidos, los cuales son los receptores que se encuentran en constante búsqueda de sensaciones, las cuales recorren el sistema nervioso central hasta llegar al

---

<sup>1</sup> CHINCHILLA, Nuria y Maruja Moragas, “Dueños de nuestro destino: cómo conciliar la vida profesional familiar y persona”, 1ra Ed. España: Ariel, 2007, Pág. 175. ISBN: 978843448819.

<sup>2</sup> UNESCO, “Declaración universal de los derechos humanos” Artículo No. 16.3. 1ra. ed. Chile: Amenábar, 2008, 68 p. ISBN: 9789563220025.

<sup>3</sup> Senado de la república de Colombia, “Código sustantivo del trabajo 06/1950, Artículo No.5”, Diario Oficial No 27.622, del 7 de junio de 1951, Bogotá: Editorial Ltda. 2005.

<sup>4</sup> PONTY, Maurice. “Existencialismo y marxismo”. Argentina: Deucalion, 1995. Pág. 10.

cerebro, donde se llevará a cabo un proceso secundario de conceptualización, interpretación, e intuición de lo que se ha producido y se convertirá en un efecto similar a una experiencia o vivencia.”<sup>5</sup>

Tomando en cuenta lo anterior, esta investigación se centró en dar a conocer la respuesta a las interrogantes planteadas en la misma, tales como: ¿cuál es la percepción que poseen las personas respecto al balance de su vida familiar y su vida laboral?, ¿cuáles fueron los problemas más comunes que afectan el balance familia y trabajo que laboran en la empresa administración de call centers S.A?, ¿cuál fue el factor que más afecta en la problemática de un balance exitoso entre los diferentes roles de género? y ¿de qué manera se pueden implementar buenas prácticas que ayuden a los colaboradores a lograr una conciliación entre familia y trabajo?; estas interrogantes se lograron responder con la ayuda de una prueba y una encuesta, las cuales ayudaron a la realización del taller de buenas prácticas que se impartió a los colaboradores con el fin de ayudarlos a manejar de una manera efectiva ambas esferas para lograr una conciliación exitosa.

El dar a conocer los resultados de la investigación fue importante para la empresa y para el investigador, ya que dependiendo de la percepción que posee el trabajador (negativa o positiva) respecto a la existencia de conciliación en su vida familiar y laboral es como el mismo demuestra un nivel alto o bajo de productividad dentro de la empresa, por lo que el deber de un psicólogo industrial juega un papel importante en donde busca que ambas partes estén conformes, aportando a la empresa buenas prácticas para que los empleados logren dicha conciliación, sin embargo esto no depende únicamente de la empresa, el colaborador debe estar consciente de la importancia del balance de estas dos esferas.

---

<sup>5</sup> PAPALIA, Diane E. “Psicología del desarrollo de la infancia a la adolescencia”. México D.F: Mc Graw Hill/interamericana, 2004. Pág. 211. ISBN 9789701068892.

## **1.2 Marco Teórico**

### **1.2.1 Antecedentes de la investigación afines al problema.**

#### **Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2009**

Se han definido dos antecedentes como base para el desarrollo de la investigación, el primero es el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2009, "Trabajo y Familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social". El PNUD es el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo es el organismo de la ONU que promueve el cambio y conecta a los países con los conocimientos, la experiencia y los recursos necesarios para ayudar a los pueblos a forjar una vida mejor. Está presente en 177 países y territorios, trabajando con los gobiernos y las personas para ayudarles a encontrar sus propias soluciones a los retos mundiales y nacionales del desarrollo. Su objetivo es ayudar a los países a elaborar y compartir soluciones para los desafíos como: gobernabilidad democrática, reducción de la pobreza, prevención y recuperación de las crisis, energía y medioambiente, VIH/SIDA. En este informe Nacional se desarrolla el tema Trabajo-familia y la conciliación que existe entre ambas.

#### **Resultados relevantes para la investigación:**

- Las consecuencias negativas de la falta de políticas de las empresas que ayuden a la conciliación familia y trabajo exceden las situaciones individuales; generan costos sociales y amenazan el rendimiento económico de los países.
- Es necesario generar condiciones que permitan a hombres y mujeres escoger diferentes combinaciones de vida familiar y laboral remunerada.

Esto, en distintos momentos del ciclo de vida. Para ello, se requiere, por un lado, que las responsabilidades familiares dejen de ser un factor de discriminación en el mercado laboral.

- Se requiere un cambio de mirada que incorpore el concepto de parentalidad. Este se refiere al cuidado que ambos miembros de la pareja deben asumir con respecto a sus hijos e hijas (y posteriormente extender a sus padres ancianos).
- Se debe legislar sobre las licencias familiares remuneradas por motivos de responsabilidades familiares (por ejemplo, en caso de enfermedad de hijos o hijas u otras personas dependientes), para que puedan ser tomadas indistintamente por el trabajador o la trabajadora. Estas licencias pueden consistir también en reducciones o flexibilidades horarias, para atender situaciones varias.

Todo parece indicar que en Latinoamérica y el Caribe no poseen políticas suficientes que ayuden a las personas a lograr una conciliación entre la familia y el trabajo.

### **Conflicto familia trabajo, estrategias de conciliación en trabajadores dependientes del sector público y privado de las comunas del gran concepción y de cabrero.**

La siguiente tesis creada en el 2012 por un equipo conformado por cuatro investigadores con el fin Conocer y describir el conflicto familia – trabajo, estableciendo diferencias de género, edad y características laborales el cual posee un contexto diferente a la investigación a realizar sin embargo nos muestra el nivel de conciliación que poseían las trabajadores tanto hombres y

mujeres de edades entre 25 a 45 años con hijos del sector público y privado, teniendo una muestra al final de 80 parejas. Usando como técnica de recolección de datos la encuesta WOPLIC.

### **Resultados Relevantes para la investigación:**

- Para el caso de flexibilidad, los resultados indican que la población encuestada posee un bajo nivel de flexibilidad frente a los requerimientos de su vida profesional y personal, es decir, evitan que temas vinculados a la vida familiar se mezclen con el ámbito laboral y viceversa.
- En relación a la segmentación se puede afirmar que los encuestados señalan separar la esfera familiar y laboral, no obstante lo anterior al analizar las distintas afirmaciones realizadas por el grupo la mayoría no puede separar los problemas que se presentan de una esfera a otra, por lo anterior se puede afirmar que los trabajadores intentan mantener la vida familiar y laboral separadas, pero que esto no es siempre posible, debido a que los problemas de una esfera afectan la otra.
- Respecto al nivel de conflicto familia trabajo los resultados se pueden entender desde el punto de vista de la teoría del conflicto, considerando que, el conflicto no causa molestias en las personas por lo cual aún no se manifiesta, de esta forma se percibe un nivel de conflicto regular, ya que está aún latente en ellos. La explicación más lógica de que el conflicto no causa molestias en los encuestados es que cuentan con adecuadas estrategias de conciliación familia trabajo, ya sea emanadas desde la propia familia, su trabajo o del estado.
- En relación a la percepción positiva sobre el conflicto trabajo familia (sensación de que la distribución de horas que se destina a la familia no

se ve afectada por la esfera laboral) para cada uno de los trabajadores(as) con responsabilidades familiares, tiende a ser positiva mayoritariamente en las mujeres por sobre la percepción de los varones. En concordancia con lo anterior, existe una baja percepción negativa del conflicto familia trabajo (90%) en los dos grupos, lo que indica que los encuestados sienten que tienen un tiempo adecuado para la familia y la vida laboral.

Los resultados expuestos se vinculan con lo planteado en relación con las consecuencias que la incorporación masiva de la mujer al mercado laboral ha ocasionado una nueva forma de relacionarse y de organizar la vida familiar, llevando a que muchas de ellas, además de trabajar fuera del hogar, seguir con la responsabilidad y hacerse cargo de gran parte de las tareas de la casa, asumiendo una multiplicidad de roles y la posterior sobrecarga que ello implica genera estrés y aumento de las tensiones entre la vida laboral y familiar, lo cual a largo plazo podría ser causa de la creación diferentes tipos de enfermedades.

### **1.2.2 Relación entre familia y trabajo**

Según los autores Figueroa y Moyano “las dos esferas más importantes para una persona son la familia y el trabajo, ambas constituyen el nicho ecológico más básico de actuación del ser humano, porque son mutuamente dependientes.”<sup>6</sup>

La relación entre trabajo y familia anteriormente estaba en armonía ya que el trabajo se realizaba generalmente en el campo y toda la familia se dedicaba a lo mismo, esa conciliación desapareció cuando llegó la Era industrial. Ahora con estos cambios se involucra una situación más importante que es la

---

<sup>6</sup> FIGUEROA A, Moyano Emilio. “Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida”. *Revista Universum*, Vol. 1 (23): 116-133, 2008.

mujer con las mismas oportunidades que un hombre en el campo laboral y esto ha estimulado cambios en la familia: disminución del número de matrimonios, retraso en la edad de casarse y disminución del número de hijos, con mal pronóstico demográfico futuro.

La familia hoy en día con todos los cambios que se han realizado en la sociedad parecieran que tiene que girar alrededor del trabajo por ser la generadora de ingresos, esto ha generado consecuencias en donde se logra observar que se ha llegado a olvidar que si se trabaja es para la familia. Nuria Chinchilla menciona que se hace a la inversa, “¿vivimos para trabajar o trabajamos para vivir?, con la excusa de que se hace por la familia, sin embargo, se terminan destruyendo esos lazos tan importante que unen a las personas, creyendo que se hace por la familia pero no es así por lo que las personas terminan volviéndose adictos al trabajo.”<sup>7</sup> Entonces las personas tienen la idea de al tener mayores ingresos se obtiene un mejor nivel de vida sin embargo, los valores que son de igual manera importante quedan en un segundo plano.

### **1.2.3 Las familias y la distribución de trabajo**

La división por género del trabajo desde la industrialización, ha asociado la actividad masculina con la producción mercantil y la femenina con la actividad familiar doméstica. Esta distribución rígida de tareas ha llevado a ocultar la contribución al bienestar familiar y social de una parte importante del trabajo realizado por las mujeres no solo en las tareas que solo ellas pueden realizar sino en la igualdad de labores en una empresa en donde la mujer puede tener el mismo puesto que un hombre. En el núcleo familiar se han incorporado hoy en día nuevos pensamientos en donde el hombre y la mujer no siguen los mismos patrones que se seguían antes, dando así un cambio a lo que se conoce en la

---

<sup>7</sup> Chinchilla, Nuria y Maruja Moragas, Op. Cit. Pág. 182

distribución de trabajo con los diferentes roles de género. En Guatemala se puede encontrar, especialmente en el área rural, personas que continúan con la idea de que la mujer cuida a los hijos en casa, lo cual es su trabajo día a día y el hombre es el que sale a trabajar al campo. Sin embargo, se puede observar más que todo en la ciudad que las mujeres buscan ahora una manera de desarrollarse, con los años las mujeres han tenido más espacio a participar en la sociedad y así tener oportunidades de crecimiento profesional trayendo como conflicto balancear su vida familiar y laboral, en ese momento es cuando el hombre recibe el mismo problema ya que al estar la mujer la mitad del tiempo lejos de casa el hombre desempeña un papel importante en ayudar a mantener el orden en el hogar, a pesar de ello, en muchos hogares no se ha logrado que el hombre se comprometa del todo a la mano de obra familiar.

En el mercado, la inserción diferencial de trabajo contribuye a que la participación de la mano de obra familiar tenga un impacto distinto sobre la homogeneidad o la heterogeneidad ocupacional de los hogares y sobre su calidad de vida. CEPAL expone que “En la medida que la creciente incursión de las mujeres en el trabajo remunerado no ha estado acompañada de una participación equivalente de los varones en la reproducción doméstica, se ha multiplicado la carga de trabajo que pesa sobre ellas.”<sup>8</sup>

Cuando existe esta división de trabajo en el hogar, se puede observar que este tipo de actividad no es considerada un trabajo remunerado, por lo que no se ve como una acción que pueda contar como trabajo, creando así que la conciliación sea más difícil y las empresas tengan más problema para comprender por qué es tan importante esta conciliación de familia y trabajo. Este problema no se da únicamente en las empresas sino en el pensamiento que ha creado desde años atrás donde el hombre participa menos por ser un trabajo no

---

<sup>8</sup> CEPAL, “Panorama Social de América Latina: Estructuras familiares, trabajo y bienestar en América Latina”. 1ra.ed. Chile: 2004, p. 211. ISBN 92 1 322621 7.

remunerado, aunque no lo sea. Según la encuesta de distribución de tiempo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía las mujeres trabajan más en el hogar.

La falta de conocimiento sobre la capacidad que posee el ser humano trae consecuencias respecto a la distribución de trabajo en el hogar, principalmente porque se desconoce de lo que cada género es capaz. Nuria Chinchilla plantea que “Las mujeres tienen un mayor peso del conocimiento experimental y distinta percepción, son intuitivas y concretas, también fijan criterios o límites de decisión anticipando las consecuencias. Por otro lado, el hombre posee mayor conocimiento abstracto también son hábiles generando alternativas de solución.”<sup>9</sup> Se puede comprender que no se trata de uno imite al otro sino que trabajen en conjunto especialmente si se es parte de una familia y así poder tomar decisiones que beneficien a ambos sexos, las personas todavía conservan muchas veces la idea de los roles y con eso es más complicado que la distribución de trabajo sea efectiva. Es importante erradicar esa ideología ya que se transfiere a las siguientes generaciones.

#### **1.2.4 Balance familia y trabajo**

Cuando se habla de balance según Kirchmeyer hablamos de “la satisfacción en todos los dominios de vida, lo que requiere de recursos personales energía, tiempo y el compromiso para distribuir bien en todos los dominios.”<sup>10</sup> Clark presenta una definición parecida ya que define balance como “la satisfacción y buen funcionamiento tanto en el trabajo como con la familia, con un conflicto mínimo de roles.”<sup>11</sup> Este término según Frone se puede comprender en basándose en dos significados, por un lado, “la falta de conflicto o interferencia

---

<sup>9</sup> CHINCHILLA, Nuria y Maruja Moragas. Op. Cit. Pág. 146

<sup>10</sup> COOPER Cary. “Trends in Organizational Behavior”. Vol 7. New York: Wiley, 2000. 116 p. ISBN 0471496510 9780471496519.

<sup>11</sup> CAMPBELL, Sue. Work/Family border theory: A new theory of work/family balance. Human Relations, [En Línea] 2000, Vol 53 (6). [Consultado 20 abril 2015] Disponible en <http://hum.sagepub.com/content/53/6/747>.

entre el trabajo y los papeles familiares y por otro, el modo como el trabajo enriquece la vida familiar y establece un equilibrio positivo, centrado en el concepto de Facilitación Trabajo-Familia.”<sup>12</sup> Tomando esto en cuenta en el primer significado se puede observar que tanto la familia como el trabajo se influyen mutuamente provocando así una incompatibilidad, el trabajo puede interferir en la familia y la familia puede interferir en el trabajo. Si se observa el segundo significado que nos brinda Frone y más tarde lo explica Grzywacz y Bass en este escenario podemos encontrar que “las experiencias, habilidades y oportunidades que brinda cada una de las esferas (trabajo o familia) logran ser transferidas de una a otra de manera positiva y reforzante.”<sup>13</sup> Por lo que el balance familia y trabajo están influenciados una por la otra y puede traer consigo conflicto o conciliación, esta depende de cómo la persona pueda utilizar de una manera optima todas las herramientas que cada una brinda a su favor.

A pesar de tener conocimiento de esta situación la mayoría de investigaciones respecto al tema son en función del conflicto que existe en ambas esferas, o la falta de conciliación, asumiendo que las personas participan en múltiples papeles, lo que deriva inevitablemente en conflicto y estrés, en detrimento de su calidad de vida. Sin embargo, ya que esto ha traído únicamente un lado negativo a esta situación, “se han realizado nuevas investigaciones donde se busca un punto de vista desde la psicología positiva donde en lugar de verlo como conflicto o problema se busca que esto sea una conciliación, facilitación o enriquecimiento con lo que hoy en día surge este tema como balance, equilibrio o conciliación de trabajo-familia cuya definición presenta elementos comunes, derivados de la noción de equilibrio o no equilibrio entre las experiencias en el rol laboral y en el rol familiar.”<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> FRONE, Michael. “Work–family balance. Handbook of occupational health psychology”. 2da. ed. Washington, DC: American Psychological Association, 2003. Pag. 144. ISBN: 978 1 4338 0776 3

<sup>13</sup> GRZYWACZ, Joseph y Brenda Bass. “Work, family, and mental health: Testing different models of work–family fit”. *Journal of Marriage and Family*, Vol. 65 (1): pag. 258, 2003.

<sup>14</sup> CAMPBELL, Sue. Op. Cit., Vol. 53 (6). Pág. 750.

“La conciliación trabajo-familia presenta interesantes líneas de investigación con relación a cómo las organizaciones promueven la relación trabajo-familia y si el balance trabajo y familia es igualmente importante para hombres que para mujeres.”<sup>15</sup> Grzywacz y Bass plantean que “los componentes de la conciliación trabajo-familia, pueden ser percibidas en el lugar de trabajo como tiempo para ocuparse de asuntos personales y familiares, o las posibilidades de transferir las habilidades usadas en el ámbito laboral al ámbito familiar, esto ha sido relacionado con bienestar físico y mental, así como mayores niveles de satisfacción organizacional y familiar.”<sup>16</sup>

Por último, con relación a balance familia y trabajo Greenhaus, Collins y Shaw, establecen que “para lograr el equilibrio entre los roles familiares y laborales, se necesita lograr el ajuste y equilibrio en tres componentes: tiempo (dedicar similar cantidad de tiempo al trabajo y a los papeles familiares); niveles de compromiso (un nivel similar de compromiso psicológico con la familia y el trabajo) y lograr un equilibrio en la satisfacción (similar nivel de satisfacción en ambos dominios).”<sup>17</sup> Demostrando con esto que lograr un balance entre ambas es como se puede llegar a la conciliación de ambas partes.

### **1.2.5 Repercusiones que existen por la falta de conciliación entre familia y trabajo.**

“La Principal afectada por la falta de conciliación es la persona, y con ella los tres vértices del triángulo: familia, empresa y sociedad.”<sup>18</sup> Los factores que causan problemas al momento de querer balancear nuestro trabajo con la familia

---

<sup>15</sup> GRZYWACZ, Joseph. y Butler, Adam. “The impact of job characteristics on work-to-family facilitation” *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 2 (10), Pág. 97. 2005.

<sup>16</sup> WAYNE, Julie y Musisca, Nicholas. “Considering the role of personality in the work-family experience”. *Journal of Vocational Behavior*, [En Línea] 2004, No. 64. [Consultado 25 abril 2015] Disponible en <http://midus.wisc.edu/findings/pdfs/262.pdf>

<sup>17</sup> GREENHAUS, Jeffrey y Karen Collins. “The relation between work-family balance and quality of life”. *Journal of Vocational Behavior*, [En Línea] 2003. Vol. 3(63) [Consultado en 25 abril 2015] Disponible en <http://www.sciencedirect.com/science/pii>.

<sup>18</sup> CHINCHILLA, Nuria y Maruja Moragas, Op. Cit., Pág. 195

son variados, muchas personas todavía no saben que existe la posibilidad de hacerlo y permiten que esto repercuta en su vida. La revista Sabes menciona que “la edad, el número de hijos y la satisfacción laboral son los factores que se deben mantener controlados en el conflicto trabajo y familia.”<sup>19</sup> La edad es un factor importante ya que de esta depende la madurez de la persona respecto a la forma de actuar en situaciones en donde exista un conflicto, de igual manera el número de hijos ya que si la cantidad es mayor, la responsabilidad que poseen los padres también es mayor, por último, la satisfacción laboral ya que esta afecta emocionalmente de manera directa a la persona y esta repercute en la manera como se comporta en su hogar y relaciones familiares.

“El tiempo es un factor determinante para mantener el equilibrio entre dos actividades que son demandantes; las personas en más de una ocasión tienen que decidir qué hacer con el poco tiempo libre que les queda.”<sup>20</sup> Las personas se ven afectadas ya que no es posible dividir el tiempo en partes iguales entre trabajo y familia. En una encuesta publicada en la página de internet de la Revista Mujer Ejecutiva en agosto de 2009, se planteó la pregunta: “¿A qué dedicas tu tiempo libre? el 32 % de los encuestados dedican su tiempo libre a la familia, el 25 % indica que ese tiempo lo dedica a pasarlo con su pareja, mientras que el 13 % a su formación académica, 12 % dedica su tiempo libre al desarrollo personal, el 10 % a los amigos y tan solo el 9 % indican pasar este tiempo haciendo ejercicio.”<sup>21</sup> Lo que muestra que las personas tienen problema para balancear su vida lo cual repercute tanto en el trabajo como en la familia de manera negativa.

“La sobrecarga también constituye una fuente de presión que lleva al conflicto trabajo y familia, ya que al tener mucho por hacer en un reducido lapso

---

<sup>19</sup> DIAZ Natalie, Oscar Galicia y Lyssette García. “Conflicto trabajo familia en mujeres profesionistas” [En línea], Publicación semestral junio-noviembre 2013 [Consultado 26 de abril 2015] Disponible en [http://sabes.edu.mx/pdf/SABES\\_2\\_NATALIE\\_V1.pdf](http://sabes.edu.mx/pdf/SABES_2_NATALIE_V1.pdf).

<sup>20</sup> Ibidem. Pág. 4.

<sup>21</sup> Ibidem.

de tiempo tiende a producir síntomas de estrés como tensión, fatiga, irritabilidad, entre otros; que crean incompatibilidades entre el trabajo y la familia debido a las evidentes dificultades para cumplir con las demandas requeridas en tales roles.”<sup>22</sup> En estos casos repercute en ambas partes ya que si se mantienen estos síntomas en el área laboral, el ámbito familiar se ve afectado negativamente ya que la persona no se encuentra bien emocionalmente al igual si se presentan estos síntomas en el ámbito familiar el rendimiento de la persona en sus labores será más baja.

La diferencia de estrés entre hombres y mujeres desaparece al considerar la diversidad de tareas que realizan y la frecuencia de interrupciones que tienen en el trabajo, por un lado “las mujeres tienden a realizar mayor diversidad de tareas y a ser interrumpidas con más frecuencia; pero hombres y mujeres que tienen la misma diversidad de tareas y frecuencias de interrupciones experimentan niveles similares de estrés.”<sup>23</sup> Hoy en día con los paradigmas que se han roto al respecto en el área familiar y laboral es más común que el nivel de estrés sea el mismo ya que existe más equidad en cuanto a roles.

Según Frone “Existen dos tipos de conflictos que se generan al momento en que se descuida el trabajo o la familia los cuales son, el conflicto trabajo familia y el conflicto familia trabajo.”<sup>24</sup> Por lo que se puede observar que los conflictos son relacionados por una naturaleza bidireccional donde uno puede afectar el otro. La diferencia que se podría observar en este tipo de conflictos sería como repercuten en la persona ya que puede ser de manera positiva o de manera negativa, solo en el ambiente laboral o familiar o en ambos ya que la persona es la utiliza sus propias estrategias de conciliación ante la situación.

---

<sup>22</sup> GREENHAUS, Jeffrey y Nicholas Beutell. “Sources of conflict between work and family roles”. *Academy of Management Review* [En Línea] 1985, Vol. 10 (1) [ Consultado 30 abril 2015] Disponible en <http://www.jstor.org/stable/258214>.

<sup>23</sup> GALINSKY Ellen y Stacy Kim. “Feeling Overworked: When Work Becomes Too Much”. New York, Families and Work Institute, 2001. ISBN 1 888324 33 3.

<sup>24</sup> FRONE, Michael. “Work-Family Conflict and Employee Psychiatric Disorders”. *Journal of Applied Psychology* [En Línea] 2000, Vol. 85 (6). [Consultado 14 Abril 2015] Disponible en <http://dx.doi.org/10>.

### **1.2.6 Estrategias empresariales para implementar prácticas adecuadas hacia el balance de trabajo y familia.**

Las estrategias de conciliación entre trabajo y familia son importantes y deben orientarse a la sociedad para dar un mayor espacio a la vida privada y familiar. El trabajo es una esfera en la vida muy importante para el ser humano por lo que todo lo que sucede gira en torno al mismo, las actividades sociales y las responsabilidades familiares quedan por un lado causando así un problema para la calidad de vida de las personas, dicho esto se puede observar que la mayor repercusión que esto tiene en la vida de las personas es la falta de tiempo que poseen para dedicarse a las responsabilidades familiares encontrándose con desigualdades en la distribución de dichas tareas familiares por parte de ambos sexos (como falta de estructuras laborales que generen las tareas domésticas de forma equitativa) produciendo así una tensión en la dinámica familiar.

Si se busca encontrar un balance más equitativo respecto a la división del tiempo de trabajo, se podría alcanzar un mayor balance de oportunidades en el hogar, en el mercado de trabajo y en la sociedad. Por lo que la disminución de la jornada de trabajo podría ser una medida de estratégica para lograr la conciliación ya que las personas tendrían más tiempo para el cuidado de su familia. Para esto es importante eliminar los roles ya impuestos en la sociedad que se tienen sobre el hombre y la mujer, donde la mujer tiene que seguir con el labor doméstico y el hombre termina con su jordana laboral pagada y tiene poca o ninguna participación en las labores domésticos. Otra medida estratégica tomando en cuenta lo anterior es incentivar la participación de hombres a las actividades en el hogar con el fin de obtener un balance de tareas entre roles.

“La igualdad en las relaciones de hombres y mujeres en el núcleo familiar ha pasado a reestructurarse en los últimos años en las relaciones de poder en la

pareja, demandando así la participación de los hombres en la crianza y cuidado de los hijos. Por lo que la responsabilidad compartida en la familia y vida individual deben ser abordados tanto en la sensibilización de los hombres como en la normativa de las empresas para permitirles asumir actividades domésticas.”<sup>25</sup>

A partir de estas orientaciones generales se planteó en el Seminario-taller de la facultad Latinoamericana de ciencias sociales las siguientes estrategias de acuerdo con las jornadas de trabajo:

- Incentivar el trabajo parcial para que sea permanente, a través de un contrato permanente, contrato vigente sin límites de duración. Un trabajador permanente de tiempo parcial es, por ejemplo, un trabajador que trabaja menos de una jornada completa y disfruta de derechos asociados al empleo permanente, tales como el aporte previsional, sistema de salud, permisos legales y vacaciones, entre otros.
- No perder de vista que la flexibilidad horaria se puede prestar como base argumental para la justificación de las mujeres al ámbito doméstico, como una manera de resolver el problema del exceso de oferta de trabajo y al mismo tiempo asegurar la satisfacción de las necesidades familiares bajo el esquema tradicional de hombre proveedor/mujer reproductora.
- Adecuar los tiempos de entrada y salida de la jornada de trabajo a los requerimientos familiares para mejorar el tiempo dedicado a las tareas familiares compartidas. Estas medidas en general permitirían compatibilizar responsabilidades familiares con los horarios de trabajo y así mejorar la conciliación entre ambas.

---

<sup>25</sup> OLAVARRÍA José y Catalina Céspedes “Trabajo y Familia: ¿Conciliación? Perspectivas de Genero” 1ª. Ed. Chile: FLACSO, 2002. Pág. 28. ISBN: 956 7387 15 X.

Es clave que para que exista un balance entre trabajo y familia las empresas deben contar con medidas que apoyen dicho balance como la flexibilidad de horarios, servicios de asistencia en labores domésticas, permisos laborales y, en general, beneficios organizacionales, ya que estos han mostrado un incremento en los niveles de bienestar y satisfacción en los trabajadores. Dallimore y Mickel señalan que “existe evidencia suficiente para que se creen e implanten políticas organizacionales integradoras de la vida personal y profesional, ya que ello produce beneficios tanto para el trabajador como menor nivel de estrés y presión, más control en el trabajo, mayor tiempo para la familia, como para la empresa ya que se reduce absentismo, incrementando la productividad, etc.”<sup>26</sup>

Teniendo en cuenta lo anterior se puede observar que el incremento en la calidad de vida laboral de los empleados tiene beneficios tangibles e intangibles en las organizaciones en términos de la satisfacción, motivación y compromiso organizacional. “La relación es positiva al examinar la influencia del balance trabajo-familia sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.”<sup>27</sup> Por lo que “la incorporación de políticas organizacionales fomentadoras de la integración familia-trabajo reduce, significativamente, los niveles de absentismo y mejoran el desempeño laboral en general.”<sup>28</sup>

Las políticas de balance trabajo y familia deben incluirse en la cultura organizacional para que tengan un impacto positivo en los trabajadores. “En 1998 se realizó una investigación con 150 trabajadores con responsabilidades laborales y familiares donde relaciona el impacto de la cultura organizacional con

---

<sup>26</sup> DALLIMORE, E. y Mickel, A. “Quality of life: Obstacles, advice, and employer assistance”. *Human Relations*. [En Línea] 2006, Volumen 59 (1), [Consultado 20 abril 2015] Disponible en <http://hum.sagepub.com/content/59/1/61.short>.

<sup>27</sup> ARYEE, Samuel y Tan, Hwee Hoon. “Rhythms of Life: Antecedents and Outcomes of Work-Family Balance in Employed Parents”, *Journal of Applied Psychology*, [En Línea] Enero 2005, Vol. 90 (1), [Consultado 27 Abril 2015] <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.90.1.132>.

<sup>28</sup> LAMBERT, Susan, “Processes Linking Work and Family: A Critical Review and Research Agenda”, *Human Relations* [En Línea] 1990, Vol. 43(3) [Consultado 17 abril 2015] Disponible en <http://hum.sagepub.com/content/43/3/239>.

la interacción de trabajo y familia, mostrando así como un alto grado de formalidad y jerarquía, menor autodeterminación e intimidad, presenta una relación negativa con el bienestar en general y una mayor dificultad para integrar la relación familia-trabajo. Por lo que se puede observar que si se tienen menos formalidad y jerarquización, mayor autodeterminación e intimidad se presentaría una relación positiva en los trabajadores.”<sup>29</sup>

Las empresas son capaces de proveer un entorno saludable y la posibilidad de incrementar el balance entre trabajo y familia mediante políticas clave de flexibilidad, participación y un nivel superior de comunicación. El tipo de empleo que posee la persona desempeña un papel importante ante esta situación puesto que los trabajadores que poseen un empleo independiente de una empresa gozan de un mayor balance ya que posee una mayor autonomía, flexibilidad del horario de trabajo y niveles más altos de satisfacción que una persona que trabaja como dependiente en una empresa tanto en hombres como mujeres. Sin embargo, también existe un lado negativo al ser independiente ya que puede llegarse a experimentar niveles más altos de conflicto en la interacción trabajo y familia y más baja satisfacción familiar que los dependientes.

Friedman y Greenhaus señalan en su libro que “Las características laborales tales como el tiempo, flexibilidad, información o consejo (ambientes de apoyo), tienen un impacto significativo sobre la vida familiar. Del mismo modo, características laborales como la autoridad, la autonomía y variedad en el puesto de trabajo pueden tener positivos efectos en la motivación y el despliegue de nuevas habilidades que pueden ser movilizadas para facilitar el funcionamiento en la familia.”<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> CAMPBELL, Sue. Op. Cit., Vol. 53 (6).

<sup>30</sup> FRIEDMAN, Stewart y Jeffrey Greenhaus. Work and family—allies or enemies? What happens when business professionals confront life choices. New York: Oxford University Press. 2000. Pág. 288.

La autora Sue Campell plantea que “Existen tres aspectos ligados a la cultura organizacional para crear un balance; la flexibilidad temporal, tener autonomía en el trabajo, la flexibilidad operacional y, el respaldo de los altos mandos para asumir las responsabilidades familiares. Estos aspectos se relacionaron con tres características de empleo: hogares con doble ingreso, número de hijos y horas de trabajo semanales.”<sup>31</sup> Los principales resultados muestran que la flexibilidad en el trabajo está asociada a satisfacción laboral e incremento en el bienestar familiar. Los estilos de supervisión se asocian positivamente con un mejor funcionamiento en el trabajo y mejor satisfacción con la vida familiar. Muchas empresas buscan tener esa flexibilidad utilizando métodos de teletrabajo. Sin embargo, a pesar de tener la creencia de que puede ser útil para el balance de trabajo y familia crea un conflicto ya que el espacio destinado para la familia queda corrompido al estar pendiente del trabajo.

Las políticas flexibles con la familia y los estilos de supervisión consistentes con el balance trabajo y familia son importantes para la satisfacción, tanto como en la disminución de los conflictos ocasionados por ambas esferas. La presencia de políticas trabajo y familia han sido asociadas con altos niveles de desempeño organizacional e incrementos en la productividad. En 1999 un grupo de psicólogos realizaron una investigación en donde reportan un estudio realizado con 276 gerentes y profesionales donde se encontró que “una cultura que respalda el balance, se relaciona positivamente con la utilización de beneficios familia y trabajo y negativamente con el conflicto familia y trabajo. Concluyen que una cultura organizacional que favorece equilibrio familia y trabajo se relaciona, significativamente, con actitudes laborales más allá de la disponibilidad de beneficios trabajo-familia.”<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> CAMPPELL, Sue. "Work Cultures and work/family balance. *Journal of Vocational Behavior*, 58, Pag. 348-365, 2001.

<sup>32</sup> THOMPSON, Cynthia, Laura Beauvais y Karen Lyness. "When work-family benefits are not enough: The influence of work-family culture on Benefit utilization, organizational attachment, and work-family conflict". *Journal of Vocational Behavior*, [En Línea] 1999, Vol. 54 (3) [Consultado 23 abril 2015] Disponible en <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879198916815>.

### **1.2.7 Principales estrategias señaladas para la conciliación trabajo y familia.**

Ante la ausencia de políticas y servicios que ayuden a la conciliación de trabajo y familia, las personas buscan una manera lograr un balance entre ambos, sin embargo, ante el intento fallido las personas se ven afectadas en ambas esferas.

Con el fin de buscar como compensar la falta de conciliación se buscan estrategias como acudir al mercado y contratar apoyo domestico y acceder a servicios privados de cuidado. Esto otorga a las mujeres de mayor nivel socioeconómico un mayor control sobre el uso del tiempo y les permite una inserción laboral más plena. “El apoyo de una trabajadora doméstica amortigua, en algún grado, las tensiones entre lo laboral y lo familiar.”<sup>33</sup> Esta situación solo sucede en la minoría de los hogares ya que la mayoría no tiene los recursos para utilizar esto como una estrategia de conciliación, por lo “otra alternativa ante esta situación podría ser buscar ayuda de alguien del mismo núcleo familiar (tías, abuelas, etc.). A pesar de esto, las redes familiares no pueden efectivamente reemplazar la atención temprana especializada que requieren los niños/as y las personas adultas mayores.”<sup>34</sup>

Puesto que el hombre siempre es el que lleva el dinero como primera opción, las mujeres sacrifican su carrera o dejan de trabajar fuera del hogar para dedicarse a la familia, lo cual de forma indirecta es una estrategia de conciliación cuando se poseen pocos recursos. Por último, cuando esto no es una opción, por qué se necesita generar cierta cantidad de dinero para la manutención, se procede a dejar a los hijos solos en condiciones donde el hijo mayor cuida al menor incluso aunque no esté en edad para hacerlo.

---

<sup>33</sup> OIT-PNUD. “Trabajo y familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social” 1ra. Ed. Santiago: Maval, 2009, Pág. 80. ISBN 978 92 2 322384 7.

<sup>34</sup> *ibídem*, Pág. 81.

Existen diferentes maneras de afrontar el conflicto según expone la Dr. Chinchilla “Es importante reconocer que los seres humanos no son *superwoman* ni *superman* por lo que está bien si no se puede lograr realizarlo todo en ambas esferas. Segundo, hacer una separación total de los temas de trabajo en la familia y viceversa es una manera estricta de conciliar ambas partes respetando así el espacio de cada una. Tercero, estar consciente de que no es el deber de una persona trabajara estar pendiente del mismo 24 horas, el trabajo es como un gas que se cuela por todas las rendijas y puede llegar a ocupar todo el espacio en la vida de una persona. Por último, se debe comprender que el trabajo y la familia no son enemigos, sino dos campos de desarrollo humano que se enriquecen mutuamente.”<sup>35</sup>

### **1.2.8 Políticas de conciliación entre vida laboral y vida familiar.**

Para poder crear políticas que se adecuen a la conciliación familia y trabajo en Guatemala es importante considerar las situaciones y los cambios que se dan en las familias guatemaltecas.

Las diferentes investigaciones realizadas por CEPAL plantean que “La transición hacia nuevas formas de familia implica una redefinición fundamental de las relaciones de género en toda sociedad. Esas dimensiones son centrales para el diseño de políticas y programas dirigidos hacia la democratización de las familias, las que deben modificar el actual balance entre derechos y obligaciones de hombres y mujeres en el ámbito familiar.”<sup>36</sup> Uno de los problemas que se encuentran al intentar tener políticas que ayuden a la conciliación es la falta de instituciones que autoricen y manejen este tipo de situaciones, de igual manera las instituciones gubernamentales tienen poco interés ante esta situación

---

<sup>35</sup> CHINCHILLA, Nuria y Maruja Moragas, Op. Cit, pág. 200.

<sup>36</sup> ARRIAGADA, Irma. “Familias latinoamericanas. Diagnóstico y políticas públicas en los inicios del nuevo siglo”. Chile: CEPAL, 2001, pág. 24. ISBN 9213219520.

causando así la ausencia de consensos sobre enfoques de políticas dentro del estado lo cual limita la creación de leyes, beneficios y servicios hacia las familias.

Las políticas que se conocen que han sido creadas para la familia en Guatemala son proyectos o programas de materia de salud, educación y seguridad social. Por ejemplo “El Programa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social que benefician a las esposas o compañeras de hogar de los derechos habientes con suplemento nutricional a la madre e hijo, programa de atención a las madres adolescentes. Extensión del período posnatal (acuerdo 466 de la junta directiva del seguro social), Escuela de madres y Programa Madre Canguro.”<sup>37</sup>

La familia continua siendo un pilar básico en la sociedad, las relaciones y la construcción de la identidad en las personas, consigo trae múltiples exigencias adaptativas donde la restricción de las posibilidades de ingreso y permanencia en el mercado laboral formal e informal se convierte en algo necesario ante la sociedad. Los fuertes cambios en las relaciones sociales, familiares y laborales plantean a empresarios y trabajadores así como a los gobiernos, la necesidad de construir entornos laborales más humanos y justos, a la vez que más productivos y competitivos. Es necesario hacer una reflexión ante dicha problemática con el fin de proponer nuevas políticas de conciliación tanto en las áreas públicas como privadas, hogar y empresas donde no exista una discriminación, desigualdad y exista facilitación de la vida familiar. Por lo que los encargados de crear dichas políticas de bienestar son principalmente el Estado, el mercado, las propias familias y el tercer sector o la comunidad, lo cual termina siendo un desafío ya que es un campo muy complejo y no se le da la importancia necesaria.

---

<sup>37</sup> ARRIAGADA, Irma. Op. Cit, Pág. 29.

CEPAL realizó una investigación donde se determinaron las situaciones que afectaban a países en Latinoamérica con falta de políticas de conciliación por lo cual determinaron lo siguiente:

- La necesidad de políticas familiares para la conciliación es importante no solo para los padres sino también hacia los hijos a ser educados por sus padres y el poder compartir con ellos el mayor tiempo posible de su infancia, ya que no existe una instancia que busca balance entre familia y trabajo.
- Se produce una clara concentración temporal del trabajo durante lo que puede denominarse la edad central de trabajo, 18-30 años, que coincide con el período más importante para fundar una familia y educar a los hijos.
- Cuando hablamos de políticas de conciliación no solo hablamos de hijos sino de ancianos que dependen del cuidado de sus hijos. Por lo que las políticas deben ser también destinadas a ayudar a aquellas familias con personas dependientes a cargo.
- La dificultad de compatibilizar el desarrollo de la vida profesional con las responsabilidades ha llevado a las familias a la toma de decisiones importantes como retrasar el matrimonio, disminuir la tasa de natalidad, ampliar los años de instrucción por lo que retrasa el ingreso a la población activa. Por lo que la maternidad es uno de los condicionantes por los que la mujer se ve obligada a abandonar la actividad remunerada, en ese momento es donde las guarderías, los centros de educación infantil y los colegios deberían entrar en juego como uno de los recursos principales para ayudar a compatibilizar familia y trabajo.

Se puede observar que al querer implementar políticas de conciliación en una sociedad donde se les ha asignado a las mujeres el trabajo domestico y el hombre es el proveedor económico, genera tensiones, querer realizar esta división crea obstáculos y conflicto ante la conciliación por lo que es más complejo al implementar políticas que ayuden a dicho balance, principalmente como se mencionó antes, sin la ayuda del estado.

### **1.2.9 Empresas socialmente responsables.**

También conocida como responsabilidad social empresarial (RSE) comprende los distintos programas que cumplen las empresas con la finalidad de mejorar la calidad de vida de su público interno y compensar o apoyar al entorno. Un estudio realizado en América Latina por Fórum Empresarial menciona que “las dimensiones que categorizan a una empresa socialmente responsable son: Toma de decisiones y transparencia (incluye prácticas justas de operación), relación con la comunidad, medioambiente, consumidores o usuarios y relación con los trabajadores.”<sup>38</sup>

“La responsabilidad social de las empresas en una necesidad convertida en estrategia que permite desarrollar ventajas competitivas evidentes, por acción y comunicación, para los públicos organizacionales, generando beneficios tangibles y útiles para el desarrollo social, económico, cultural, entre otros.”<sup>39</sup> Sin embargo, este término esta mucho más allá del conjunto de políticas de RSE ya que esto en su totalidad se puede comprender como la concientización de los individuos que conforman la organización acerca de las consecuencias de sus prácticas y procesos, anteponiendo el valor de sustentabilidad tanto para sus colaboradores como para la sociedad.

---

<sup>38</sup> CHIRIOS, María, Lizyllen Fernández y Guadalupe Sánchez. “Responsabilidad empresarial o empresas socialmente responsables, *Revista Razón y Palabra*, [En Línea] Bimestral, Nov. 2012-Ene 2013 No. 81 [Consultado 27 Abril 2015] Disponible en [http://www.razonypalabra.org.mx/N/N81/M81/02\\_ChirinosFernandezSanchez\\_M81.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N81/M81/02_ChirinosFernandezSanchez_M81.pdf).

<sup>39</sup> *ibidem*. Pág. 3

Chinchilla habla en su libro un término que se desarrolló en IESE donde se menciona la expresión “empresas familiarmente responsables” exponiendo la importancia de tener un equilibrio sano entre familia y trabajo siendo esto esencial para el bienestar de sus empleados y su capacidad de compromiso con la empresa. Las empresas son cada vez más conscientes de que el equilibrio personal repercute en el rendimiento y la productividad. Aun teniendo esto en cuenta son muy pocas las empresas que buscan ser socialmente responsable con sus empleados. Creer que los empleados de la empresa son el activo más importante, es ser responsable socialmente, además son la estructura de la empresa, hacerles entender a ellos sobre el tema, que crean en ello, pagar sueldos razonables, promocionarles, ayudarles a conciliar su vida laboral con la profesional.

Si la empresa y el colaborador comprenden que significa la responsabilidad social empresarial de manera holística, tienen una mayor probabilidad de lograr una conciliación ya que realizan una sinergia y juntos tienen más posibilidades de llegar a las metas laborales y personales impuestas, la función de este tipo de filosofía cada vez es implementado en una empresa tiene múltiples roles que deben ir evolucionando acorde al giro de la empresa y las necesidades de la sociedad.

El autor Víctor Guedez menciona que “es importante este conocimiento ya que genera capacidades de la organización para operacionalizar sus acciones sociales y promueve capacidades individuales en los trabajadores que impactan en su desempeño como personas y como profesionales.”<sup>40</sup> Por lo que es la empresa debería implementar este tipo acciones como: siembra de árboles y visitas a orfanatos y asilos, como parte de ser una empresa socialmente responsable.

---

<sup>40</sup> GUEDEZ, Víctor. “Ética y practica de la responsabilidad social empresarial. El aporte de la empresa al capital social”. 1ra ed., Venezuela: Planeta, 2006.

## **CAPÍTULO II**

### **2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **2.1 Enfoque y modelo de investigación**

La investigación se fundó en un modelo cualitativo-cuantitativo o llamado de otra forma “modelo mixto”, este surge de la combinación de ambos enfoques, se desarrollan técnicas de ambos modelos, como lo son las pruebas, encuestas, se interpreta y cuantifica a la vez. Este modelo reconoce el valor del conocimiento como algo que se ha construido a través de medios cualitativos tales como la percepción y la experiencia basada en los aspectos reales del mundo en el que viven las personas, unificándolo con los medios cuantitativos en la investigación.

Se tomaron en cuenta como categorías de análisis: la percepción, la cual es el proceso cognoscitivo que permite interpretar y comprender el entorno, también es la selección y organización de estímulos del ambiente para proporcionar experiencias significativas a quien los experimenta. La familia, que es un grupo de personas unidas por vínculos de parentesco que viven juntos por un período indefinido de tiempo y constituye la unidad básica de la sociedad. El trabajo, el cual es el medio por el que cualquier ser humano puede satisfacer sus necesidades básicas y afirmar su identidad; la forma en la que puede sustentar a su familia y vivir conforme a la dignidad humana. Por último, los roles de género los cuales representan una construcción teórica en las ciencias sociales y humanas, que hace alusión a un conjunto de normas sociales y de comportamientos que, dentro de una cultura específica, son ampliamente considerados como socialmente apropiados para las personas de un sexo determinado.

## **2.2 Técnicas**

### **2.2.1 Técnicas de muestreo**

La investigación se realizó con 50 personas de ambos sexos, sin importar el estado civil, que han laborado en la empresa un mínimo tres años entre las edades de 18 a 30 años que laboran para la cuenta de Tracfone en la empresa Administración de Call Centers, S.A. ubicada en la zona 11 de Mixco durante el mes de noviembre del año en 2015. Se utilizó el muestro por conveniencia, donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los mismos para el investigador.

### **2.2.2 Técnicas de recolección de datos**

- **Encuesta:**

Se aplicó en el mes de octubre de 3:00 p. m. a 5:00 p. m. en el salón de capacitación #2 del nuevo edificio de la empresa Administración de Call Centers, S.A. ubicado en la zona 11 de Mixco. La misma se dividió en grupos de 10 personas comprendidas entre las edades de 18 a 30 años entre ellos tanto hombres como mujeres hasta llegar a los 50 participantes con el fin de evaluar los problemas más comunes que afectan en la conciliación de familia-trabajo, establecer los factores que más afectan en dicha conciliación y por último recaudar información para la realización de un taller posteriormente a la revisión de resultados. Ver anexo 1.

- **Cuestionario WOPLIC:**

El cuestionario se realizó en el mes de octubre 2015 a las 3:00 p. m. en el salón de capacitación #2 del nuevo edificio de la empresa Administración de Call Centers, S.A. el cuestionario se realizó con 50 personas, para

procesarla se dividieron en grupos de 10 personas entre las edades de 18 a 30 años, hombres y mujeres. Con ello se buscó medir la percepción que tienen los colaboradores frente a los requerimientos de la vida laboral y familiar, la presencia de segmentación de ambas esferas y la influencia que cada una ejerce sobre la otra. Ver anexo 2.

- **Taller:**

Se realizó en el mes de noviembre del 2015 a las 3:00 p. m. a 6:00 p. m. en el salón de usos múltiples del nuevo edificio de la empresa Administración de Call Centers, S.A. El taller se realizó con las 50 personas que realizaron la prueba, se dividieron en grupos de 5 y se realizó en 5 días, con el fin de que todos los colaboradores participaran y no afectar sus labores diarias. Brindando a los trabajadores buenas prácticas para lograr una conciliación efectiva entre familia y trabajo.

### **2.2.3 Técnicas de análisis de datos**

Para la organización de la información se utilizó el método descriptivo reduciendo y agrupando por características por medio de SPSS (Estadísticas para las Ciencias Sociales), junto con Excel para la interpretación, el ingreso de variables y creación de gráficas.

## **2.3 Instrumentos**

- **Guía de encuesta:**

Es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener repuestas sobre el problema en estudio y que el investido o consultado llena por sí mismo. El cuestionario es el instrumento correspondiente a la encuesta, en este caso se realizó para poder conocer la percepción, los principales problemas y factores que

repercuten en la vida de los colaboradores respecto a balance trabajo y familia. Ver anexo 1.

- **Cuestionario WOPLIC:**

La encuesta es un método de recolección de información, que, por medio de un cuestionario, recoge las actitudes, opiniones u otros datos de una población, tratando diversos temas de interés como en este caso lo es la integración de la vida profesional y familiar. El cuestionario WOPLIC (Habilidad de Integración de la vida Profesional, Familiar y Personal) contiene dos partes, la primera trata sobre el modo en que la persona maneja la vida familiar y laboral, mientras que la segunda parte busca localizar el tipo de conflicto entre los mismos. Frente a cada una de las afirmaciones planteadas se presenta una escala con cinco alternativas de respuesta: Desde En Absoluto/ nunca (1) hasta Sí, completamente/ Siempre (5). De estas, se solicita marcar aquella opción que mejor representase la preferencia de la persona. Ver anexo 2.

- **Planificación del taller:**

Actividad práctica que se realizó con el fin de lograr una conciliación efectiva entre familia y trabajo. Se dividió el grupo de 50 personas que participaron en la investigación en pequeños grupos de 10 los cuales participaron en el taller por 3 horas un grupo por día por diez días de lunes a viernes, durante la primera media hora se impartió una introducción sobre la temática de la actividad y de los diversos temas a tratar también se explicaron los términos más importantes como: conciliación, familia, trabajo, balance, equilibrio, etc. seguido de eso se realizó una actividad en donde los participantes expondrían sus prioridades en ambas esferas y luego se realizó una exposición acerca del manejo de tiempo y autocontrol, luego se mostró un video para

realizar posteriormente un análisis y por último en base a los resultados de las encuestas de brindo buenas prácticas para una conciliación efectiva. Ver Anexo 3.

## 2.4 Operacionalización de objetivos

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Categorías conceptuales/Variables</b>	<b>Técnicas/Instrumentos</b>
Definir los problemas más comunes que afectan el conciliación familia-trabajo que laboran en la empresa administración de call centers S.A	Conciliación familia y trabajo	Encuesta
Establecer los factores que más afectan en la problemática de un balance exitoso entre los diferentes roles de género	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores que más afectan en la problemática de un balance</li> <li>- Roles de género</li> </ul>	Encuesta
Identificar los niveles de conciliación que poseen las colaboradores de la investigación	Niveles de conciliación	Cuestionario WOPLIC
Brindar a los colaboradores las herramientas para desarrollar buenas prácticas que ayuden a lograr una conciliación entre familia y trabajo.	Buenas prácticas de conciliación familia y trabajo	Taller de conciliación efectiva entre familia y trabajo (Anexo 3)

## **CAPÍTULO III**

### **3. PRESENTACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **3.1 Características del lugar y de la muestra**

##### **3.1.1 Características del lugar**

La investigación se realizó en la empresa Administración de Call Centers. S.A. la cual provee servicios externos a otras empresas de servicio al cliente por medio de llamadas telefónicas, mensajería instantánea (chats), correo electrónico a países como Estados Unidos, Canadá y Guatemala. La empresa posee varias instalaciones alrededor de Guatemala, Honduras y Belice, las mismas cuentan con cafetería, área para fumadores, sanitarios para hombres y mujeres, clínica psicológica, clínica médica y salones de capacitación y de reuniones. En el caso de la cuenta de Tracfone, la empresa posee dos espacios en donde están ubicados los asesores que manejan únicamente esta cuenta, las cuales cuentan con lo mencionado anteriormente.

La empresa se dedica a brindar cursos, conferencias y capacitaciones que ayudan al desarrollo profesional de los colaboradores no solo dentro de la empresa sino afuera de la misma, también cuenta con un pensum universitario creado para que los colaboradores puedan estudiar administración de empresas avalado por la universidad Galileo. El área de trabajo encuentra dividido por secciones dependiendo de la cuenta a la que pertenece el colaborador ya que Tracfone cuenta con cuatro microempresas de telefonía en los Estados Unidos que son atendidas por Guatemala, así mismo, cada área cuenta con una cantidad de agentes supervisados por un “coach” y cuentan con su propio gerente de turno.

### **3.1.2 Características de la muestra.**

En la empresa laboran personas de diferentes edades, desde menores de edad con permiso de sus padres hasta personas de tercera edad. De igual manera se puede encontrar personas que tienen hijos, solteros, casados, unidos, divorciados, mamás y papás solteros, personas con discapacidades, estudiantes de diferentes universidades, personas que poseen dos trabajos, personas deportadas de Estados Unidos, etc. Tomando en cuenta lo anterior la muestra estuvo comprendida por personas de estado civil indiferente con hijos y sin hijos entre las edades de 18 a 30 años, procedentes de varios puntos del país, así mismo, de diferentes estratos socioeconómicos que laboran en la empresa en los turnos matutino, mixto y vespertino. Así como diferentes puestos como capacitadores, gerentes, supervisores, analistas de calidad y asesores telefónicos.

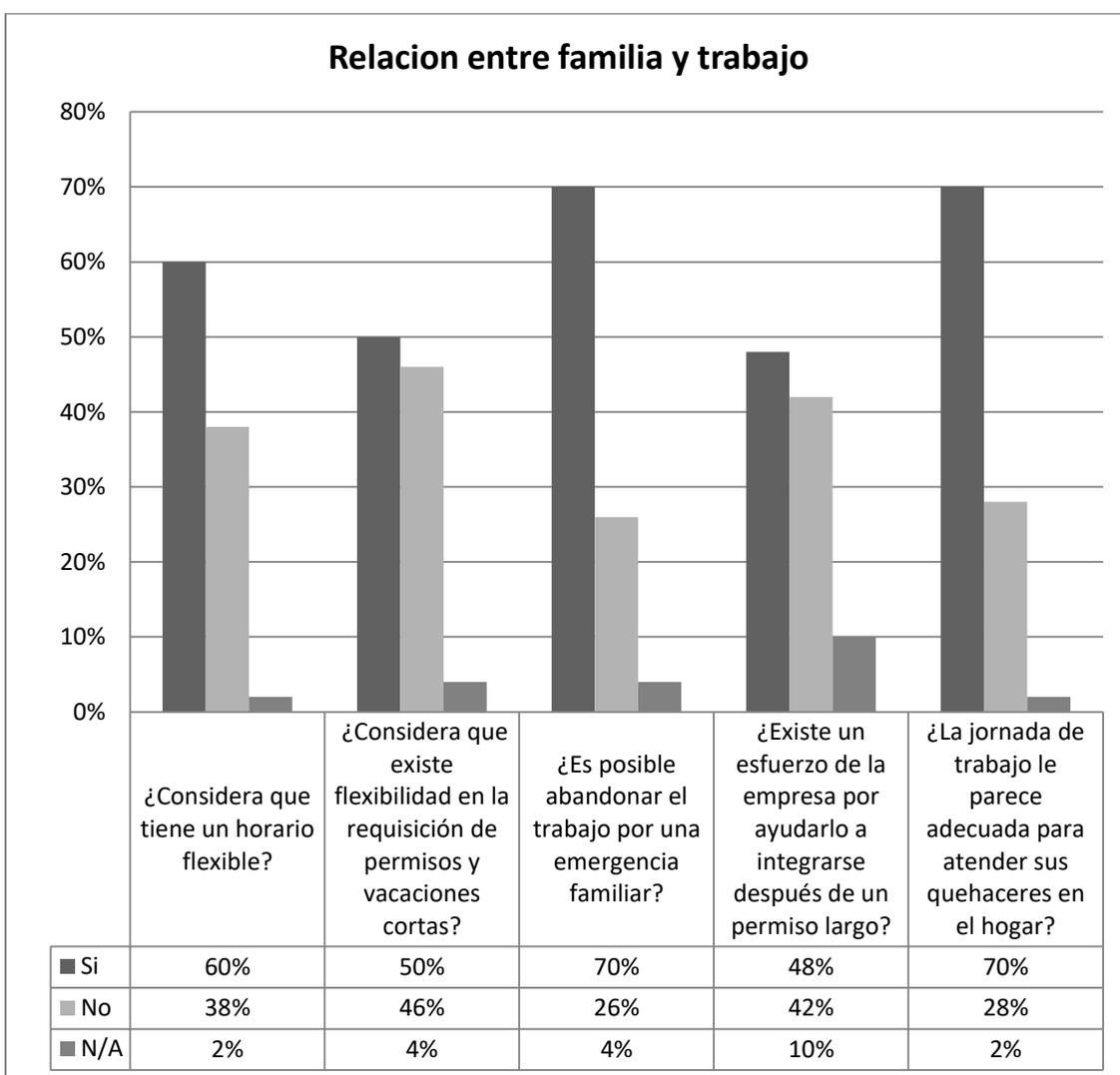
En cuanto a las pruebas realizadas, los participantes se mostraron en disposición de realizarlas, sin mostrar alguna dificultad al completar las mismas o alguna incomodidad al haber sido retirados por un momento de su área de trabajo. Dentro de la investigación se presentaron algunas dificultades en su realización, como lo fue coordinar la disponibilidad tiempo con los participantes, ya que algunas no podían ser exactos al llegar a la hora estipulada para la prueba o taller por diferentes factores como llamadas muy largas en caso de los asesores telefónicos, tomando en cuenta que los asesores no tienen la libertad de dejar el teléfono en cualquier momento, con los supervisores y la línea staff en general existía poca libertad de abandonar su estación de trabajo ya que descuidaban sus tareas laborales.

La entrega, el interés y la apertura de la empresa y de los participantes al realizar las pruebas, permitieron recolectar la información necesaria para la realización de la investigación.

### 3.2 Análisis e interpretación de los resultados

Para la realización de la investigación se creó un cuestionario y se utilizó la prueba WOPLIC para obtener las respuestas que convenían en la investigación, a continuación se presentan los resultados.

**Gráfica No. 1**

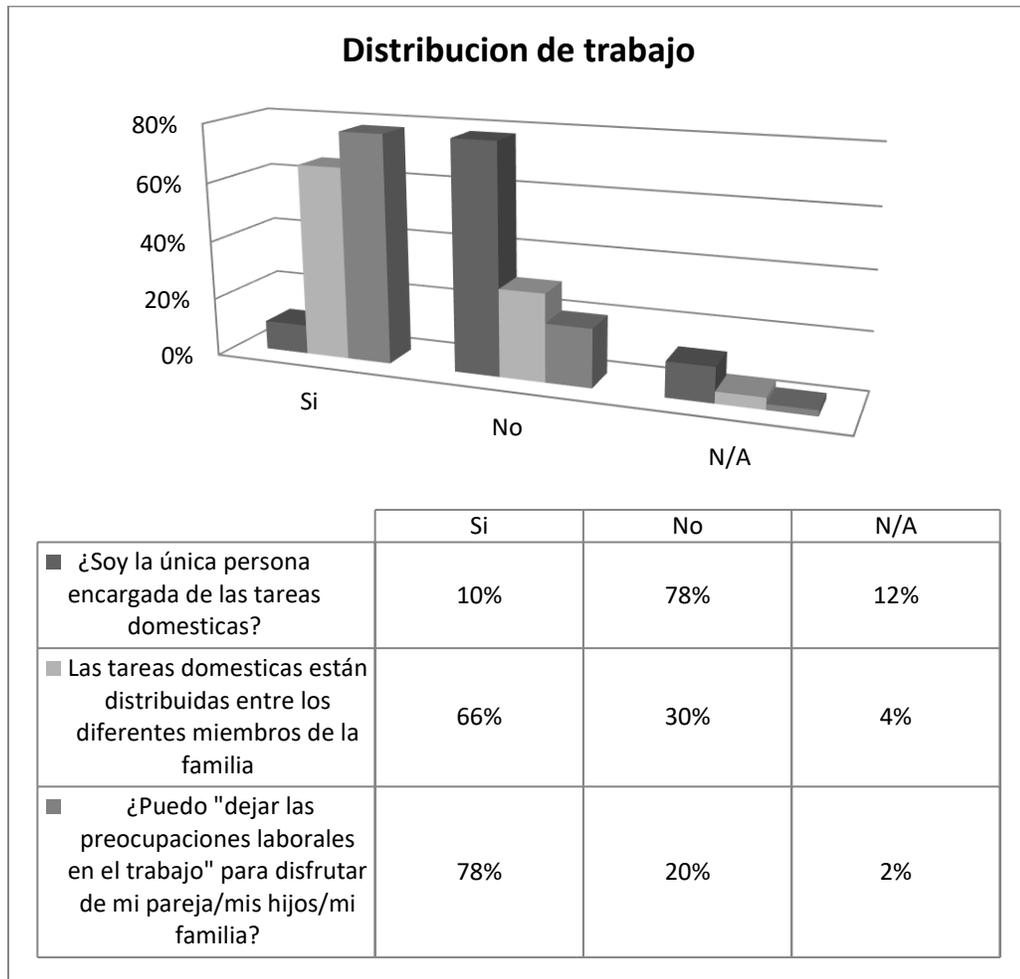


Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Allied Global en noviembre 2015

En la categoría de relación entre familia y trabajo se puede observar en la gráfica anterior que el 60 % de los participantes consideran tener un horario de trabajo flexible, sin embargo, si se observa de manera más detallada (anexo 4) el 84 % de los colaboradores casados no consideran tener un horario de trabajo, por lo que se puede ver que las personas que poseen hijos y están casados o unidos tienen dificultades con manejar su horario laboral y familia lo cual difiere de las personas que están solteras y viudas. Se puede observar poca diferencia en la flexibilidad de requisición de permisos y vacaciones cortas ya que el 50 % considera que si existe flexibilidad sin embargo el 46 % considera que no. En cuanto a la posibilidad de abandonar el trabajo por caso de emergencia familiar, se puede observar en los resultados, que este no es un factor que afecte a los colaboradores ya que el 70 % considera que si pueden retirarse por alguna emergencia familiar. Basándose en el análisis anterior se puede observar que al no contar con flexibilidad de permisos en el área laboral las personas poseen una mala actitud laboral y problemas en el ámbito familiar ya que no pueden corresponder asuntos familiares lo que genera inconformidad laboral, seguido de bajo rendimiento.

El 48 % de los colaboradores consideran que la empresa si se preocupa por la integración de su personal sin embargo la diferencia entre una respuesta negativa y positiva es muy poca por lo que este puede ser un factor que afecte la conciliación entre ambas partes, al no tener una integración después de un descanso o vacaciones provoca que el rendimiento del trabajador sea menor ya que puede haber actualizaciones que el trabajador ignora, especialmente en una empresa como estas ya que los cambios son constantes por la innovación que necesita. Por último, el 70 % considera que su jornada de trabajo se adecua a su rutina para atender sus quehaceres en el hogar, en la empresa se manejan diferentes jornadas por lo que al tener esa flexibilidad de escoger el horario que más de adecue, esto logra que la gente esté más satisfecha en su trabajo.

**Gráfica No. 2**

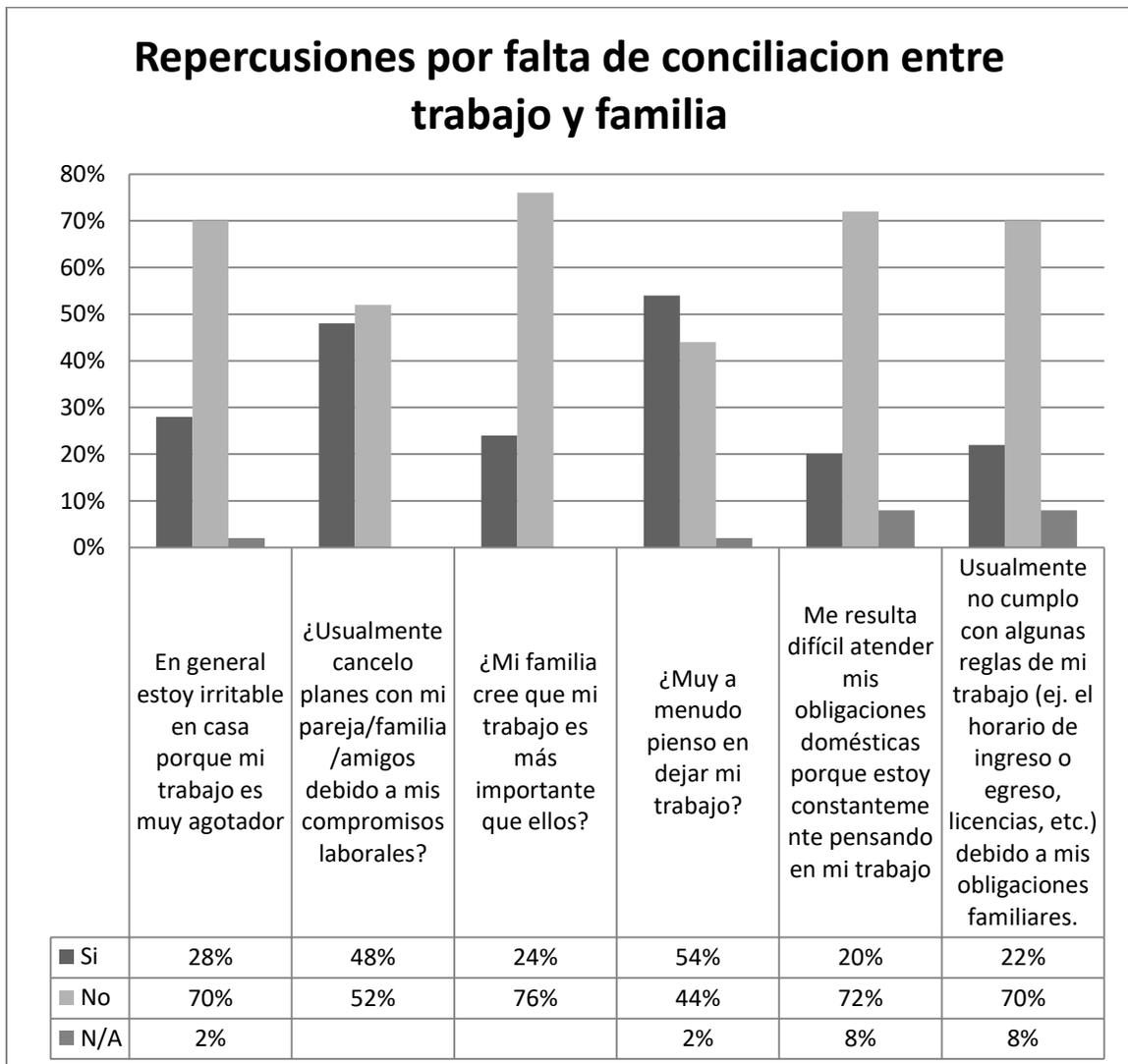


Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Allied Global en noviembre 2015

Con respecto a la categoría de distribución de trabajo, se puede observar en la gráfica superior que el 78 % de los participantes logra dejar por un lado sus preocupaciones laborales y así poder pasar tiempo con su familia sin contaminar dicho tiempo con los problemas laborales. Así también el 66 % de los colaboradores que participaron en la investigación consideran que existe trabajo en equipo en el hogar, repartiéndose las tareas con cada miembro. Por último, el 80 % de los participantes expone que es posible delegar las diferentes tareas

que del hogar con los demás miembros de la familia ayudando así a que exista equilibrio en el área familiar y no cause un efecto negativo en el área laboral (mal humor, estrés, cansancio). Ambas esferas son importantes para el ser humano si se posee apoyo en una de las dos como se puede observar parte es más probable que un colaborador muestre mejores resultados y más eficiencia en sus labores.

**Gráfica No. 3**



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Allied Global en noviembre 2015

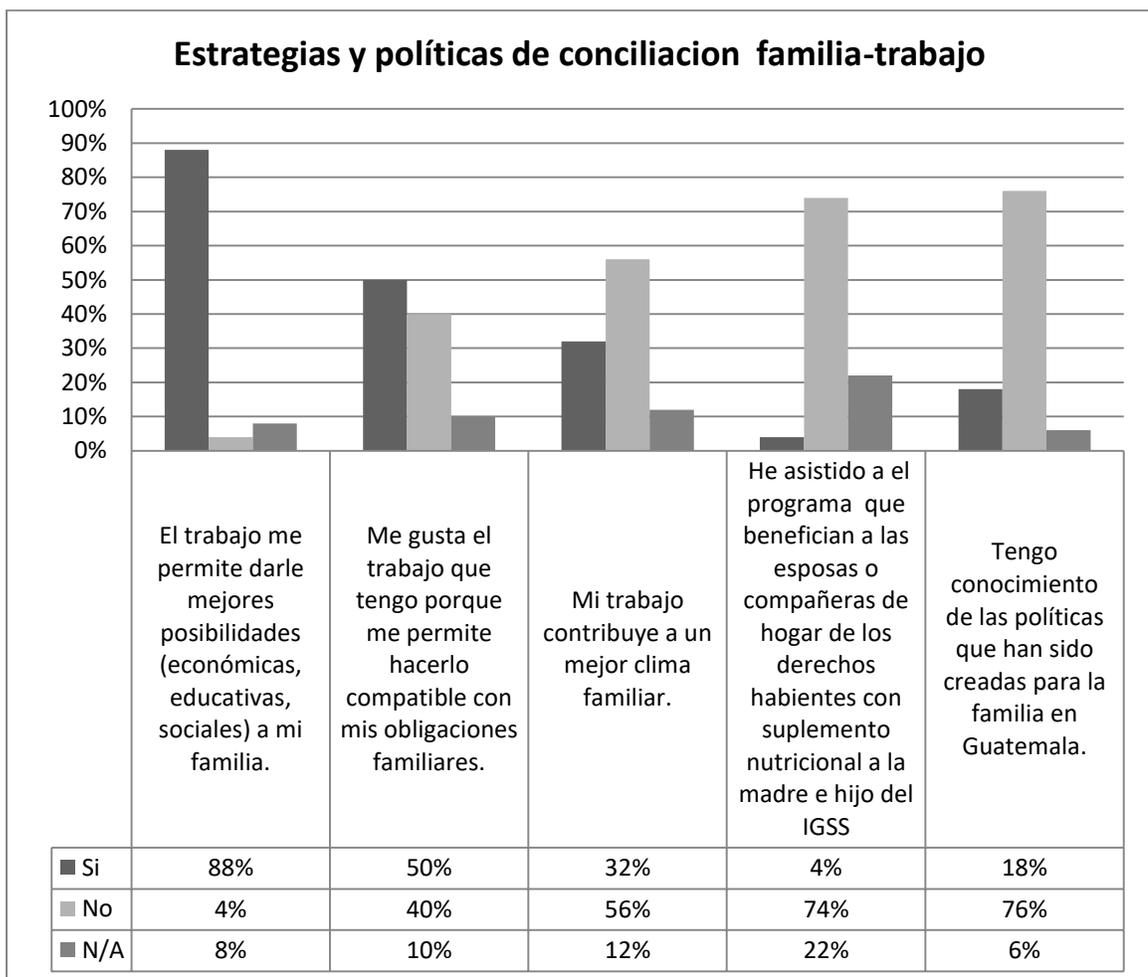
Como se puede observar en la gráfica presentada anteriormente el 70 % de los participantes tienen un mayor control de los problemas laborales logrando así que los mismos no afecten su ambiente familiar, logrando una conciliación entre ambas esferas por lo que el rendimiento laboral sea el óptimo para elaborar su trabajo y su ambiente familia sea favorecido al tener buenos resultados laborales.

También se puede observar que el 52 % de los participantes no cancela planes con su familia/pareja/amigos por compromisos laborales, sin embargo, es poca la diferencia que existe en los resultados de los participantes que respondieron de manera afirmativa. Al observarlo de una manera detallada (Anexo 5) el 61 % de los participantes que se encuentran casados consideran que si deben cancelar planes por situaciones de trabajo así como un 100 % de respuestas afirmativas de las personas viudas, no obstante, muestra lo contrario para las personas solteras ya que el 62 % considera que no. Esta diferencia puede estar vinculada con la responsabilidad de tener hijos. Esta situación es importante ya que repercute de una manera negativa al trabajador ya que al dejar por un lado sus deberes familiares pueden aumentar las discusiones de pareja provocando un daño en la relación o los hijos pueden tener un apoyo menor de sus padres lo que puede generar que no tengan una guía en su desarrollo.

El 54 % piensa a menudo en abandonar su trabajo, por lo que se observa una inconformidad laboral que no ha sido reflejada en las demás preguntas del cuestionario en el área laboral lo cual puede provocar falta de conciliación entre ambas esferas tanto laboral como familia ya que como se mencionó anteriormente una afecta a la otra. Por último, el 70 % de los participantes en la investigación cumple con sus obligaciones laborales sin verse afectado de sus obligaciones familiares, sin embargo, si se realiza una comparación con la

segunda pregunta de esta sección, los participantes si cancelan obligaciones con su familia para no afectar en su trabajo sin embargo se puede observar que no cancelan obligaciones en su trabajo por corresponder a su familia. Tomando en cuenta lo anterior el colaborador presentara un menor rendimiento en el trabajo, problemas de motivación, bajo nivel de satisfacción personal, y deseo de encontrar un empleo mejor ya que no cuenta con la libertad que desea para poder corresponder a sus situaciones familiares.

**Gráfica No. 4**



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Allied Global en noviembre 2015

El 88 % de los participantes involucrados en la investigación consideran que la empresa les permite brindarle mejor calidad de vida a su familia, descartando este como un factor que afecta a la conciliación entre familia y trabajo en la vida de los colaboradores. Se puede observar que el 50 % de los participantes está satisfecho con su trabajo por qué le permite hacerse cargo de sus obligaciones familiares, sin embargo, la diferencia con el lado negativo es muy poca ya que representa el 40 % lo cual puede ser representado por diferencias de puesto, sexo, edad, etc. Al encontrar poco apoyo de la empresa para realizar las obligaciones laborales las personas descuidan ambas partes tanto sus labores ya que no están satisfechos lo cual repercute en sus quehaceres diarios en el caso del call center puede provocar mala atención al cliente lo cual provoca pérdidas a la empresa y en el ámbito familiar es aun más negativo para el colaborar ya que descuida a sus hijos y pareja por lo que puede involucrar malas notas de los hijos o rebeldía y daños a las relación de pareja.

Como se puede observar el 56 % de los colaboradores consideran que su trabajo no contribuye a un mejor clima familiar, lo cual se puede observar en las preguntas anteriores ya que si no existe flexibilidad de horario, permisos, vacaciones y se posee poco apoyo de la empresa para atender asuntos familiares los colaboradores van a percibir que la empresa no posee ninguna consideración hacia ellos por lo que el rendimiento y la motivación caen gran medida y al ambiente familiar se ve afectado por qué el padre o la madre no están pendientes de sus labores familiares repercutiendo de manera negativa a sus hijos y parientes ya que no cuentan con su apoyo.

El IGGS es un derecho que se adquiere cuando una persona labora para una empresa, por lo que se puede observar en los resultados, el 74 % desconoce parte de los beneficios que este brinda, a pesar de que no parece algo de mucha importancia para la conciliación, si lo es ya que muchas veces se

obtiene un mayor apoyo de la empresa en permisos de salud si los colaboradores van al IGGS que a un doctor privado. Por último, el 78 % las personas que participaron en la encuesta desconocen las políticas que existen para la familia en Guatemala siendo esto un impacto negativo, ya que en su mayoría los trabajadores no pueden obtener beneficio de las mismas como consecuencia afectando al balance familia y trabajo ya que si no conocen de licencias, derechos obligaciones, etc. ambas esferas pueden salir afectadas en alguna situación donde existe una ayuda legal, creando un mal clima laboral ya que muchas empresas no están de acuerdo en que los colaboradores visiten doctores privados y afecta a su familia ya que las personas muchas veces no tienen los recursos para ir a un doctor privado y si desconocen de la ventaja que el IGGS y los diferentes programas le pueden ofrecer están gastando recursos que podrían ahorrar.

### **Empresa socialmente responsable**

¿Su empresa u organización le proporciona alguno de los siguientes servicios sociales?

	Si	No	N/A	Total
1. Ayudas para la vivienda	5	45		50
2. Planes de pensiones o complementos de pensiones	1	49		50
3. Ayudas para la formación	21	27	2	50
4. Comedor para empleados/as o ayudas para manutención	17	32	1	50
5. Ayudas de transporte	44	6	1	50
6. Ayudas para gastos en área de salud	18	30	2	50
7. Ayudas para enseñanza de hijos/as o familiares	7	40	3	50
8. Guarderías o ayudas para guarderías	25	25		50
9. Ofertas de ocio	24	24	2	50

La empresa proporciona servicios sociales como ayudas para la formación, ayudas de transporte nocturno, ayudas para gastos en área de salud, guardería

y ofertas ocio, por lo que se puede observar que los colaboradores que participaron en esta encuesta no tienen un conocimiento concreto de los beneficios internos que esta les provee, el 10 % asegura que si existe ayuda para la vivienda cuando en realidad no existe, un 2 % cree que existen planes de pensiones o complementos de pensiones sin embargo la empresa no lo proporciona por otro lado la empresa si brinda ayudas para la formación universitaria de los empleados que laboran en la empresa sin embargo el 54 % no tiene conocimiento del mismo, el 34 % respondió afirmativo a comedor para empleados o ayudas para manutención lo cual la empresa no posee ni proporciona a sus trabajadores, en su mayoría (88 %) posee conocimiento de la ayuda de transporte que la empresa brinda, el 60 % desconoce las ayudas en el área de salud que la empresa les brinda ya que cuenta con un seguro corporativo con una cuota baja para las personas que laboran en la empresa y su familia, en ayudas para enseñanzas de hijos o familias el 14 % afirma que existen, sin embargo, la empresa no posee ninguna ayuda, en cuanto a guarderías, el 50 % desconoce de su existencia y el otro 50 % usa el servicio o tiene conocimiento de su existencia, por último, en ofertas ocio lo cual la empresa si proporciona el 50 % si conoce cuales son y el otro 50 % desconoce su existencia.

Los trabajadores al no tener conocimiento de los beneficios que brinda la empresa, genera problema con la conciliación familiar ya que existen diferentes servicios como guardería, transporte nocturno y universidad que podrían ayudar al ambiente familiar y evitar discusiones por quien cuide los hijos, discusiones familiares por el transporte y superación personal para un mejor trabajo. De igual manera al tener conocimiento erróneo de lo que la empresa no provee se crea un mal clima laboral ya que si la persona espera manutención por parte de la empresa y esta no la brinda la poca motivación crea un bajo rendimiento, responsabilidad y eficiencia a la hora de realizar sus labores.

## Análisis de resultados encuesta WOPLIC

La información recopilada se estableció basándose en los resultados obtenidos de la encuesta WOPLIC. Se presenta la subdivisión en cuatro subescalas, la primera mide flexibilidad y disponibilidad para la vida familiar y laboral, la segunda mide separación entre la vida laboral y familiar, la tercera mide el comportamiento polifacético en la vida familiar y laboral y la última mide el comportamiento secuencial en la vida familiar y laboral.

### “Flexibilidad y disponibilidad para la vida familiar y vida laboral”

	Nunca	Raramente	A veces	A menudo	siempre	Total
Intento estar disponible en función de las demandas de mi trabajo. Si mi trabajo requiere trabajo por la tarde o durante los fines de semana, me lo llevaría a casa.	19	9	10	6	6	50
Saco las mejores ideas cuando estoy en casa descansando o durante las vacaciones.	11	8	14	4	13	50
Cuando tengo una idea relacionada con el trabajo durante el fin de semana saco mi cuaderno o portátil durante unos minutos para captar la idea.	6	4	6	15	19	50
Me gusta hablar sobre mi trabajo en casa. El compartir mis experiencias laborales y el intercambio de ideas me es muy útil.	10	10	8	12	10	50
Llegados a este punto en mi carrera / vida es prioritario que le dé preferencia a mi trabajo. Es ahora o nunca. Más adelante tendré tiempo para mi vida privada.	5	6	11	5	23	50
Trabajo mucho ahora porque más adelante mi familia o vida personal se beneficiará de esta dedicación al trabajo.	21	10	9	5	5	50

Fuente: Test aplicado a colaboradores de Allied Global en noviembre 2015

La tabla anterior corresponde a la subescala de “Flexibilidad y disponibilidad para la vida familiar y vida laboral”; se observa que la mayor parte de los participantes centra sus respuestas en “siempre” lo cual refleja que los encuestados poseen una alta flexibilidad frente a los requerimientos de su vida laboral y familiar, es decir, es común que los temas vinculados a las dos áreas se mezclen entre sí, esto según al cuestionario WOPLIC es negativo ya que no le dan la importancia separada a cada esfera, causando un conflicto entre ambas. Repercute en ambos lados si el colaborador no se pone límites siempre estará disponible en ambos lados lo que puede provocar inconformidad por parte de su familia ya que no respeta horarios o tiempo en familia, así como en el trabajo ya que no puede realizar su trabajo al 100 % si tiene una disponibilidad muy abierta a las situaciones familiares, el colaborar debe de establecer límites para que no ambas esferas no se afecten entre sí.

### “Separación de la vida laboral y familiar”

	Nunca	Raramente	A veces	A menudo	siempre	Total
En principio intento mantener estrictamente separados mi vida laboral y personal. No me gusta mezclar el trabajo con mi vida privada.	26	10	5	6	3	50
Cuando me preocupa un problema relacionado con el trabajo mientras estoy en casa intento resolverlo sin que trascienda a mi cónyuge / hijos / amigos.	11	11	8	13	7	50
Si llega una llamada relacionada con el trabajo durante el fin de semana hago patente por medio de mi voz que no me gusta que me molesten mientras esté en casa.	11	8	9	8	14	50
No creo que debería mezclar responsabilidades relacionadas con el trabajo y mi vida privada.	15	11	10	8	6	50
Estoy orgulloso de la manera en que separo mi vida laboral y privada	18	9	14	7	2	50
Conseguí que mis compañeros de trabajos/jefes/clientes respeten el hecho de que no puedo ser interrumpido durante mi tiempo personal.	9	12	8	10	11	50

Fuente: Test aplicado a colaboradores de Allied Global en noviembre 2015

La tabla anterior presenta las respuestas a la subescala “Separación de la vida laboral y familiar”. Esta hace referencia a la forma en que las personas apartan la vida profesional y personal y evitan que las preocupaciones de un ámbito repercutan o influyan en el otro.

Frente a las afirmaciones presentadas, la mayoría de los encuestados responde que no puede mantener separado su trabajo y la vida familiar, así es como frente a la aseveración “En principio intento mantener estrictamente separados mi vida laboral y personal. No me gusta mezclar el trabajo con mi vida privada.” la muestra se centró en las alternativas “nunca” (26) seguido por la alternativa “raramente” (10), situación que presenta una variación en el momento en que se les presenta la afirmación “Cuando me preocupa un problema relacionado con el trabajo mientras estoy en casa intento resolverlo sin que trascienda a mi cónyuge / hijos / amigos.”, donde la mayoría respondió estar medianamente de acuerdo (13). Sin embargo al final podemos ver en la afirmación “Estoy orgulloso de la manera en que separo mi vida laboral y privada” donde la mayoría está en desacuerdo (18). Se puede observar una contradicción en las respuestas anteriores lo que muestra confusión por parte de los trabajadores al momento de dicha separación.

Al no poder separar los problemas de ambas partes tanto de familia como de trabajo, el colaborador se ve afectado ya que si no controla la situación en el área laboral es muy probable que existan niveles altos de estrés y desconcentración por lo que genera bajo rendimiento, de igual manera en el ámbito familiar, si el colaborador no controla sus preocupaciones laborales es muy probable que exista estrés y frustración lo que llega a generar discusiones e inconformidades entre cónyuge e hijos y un mal ambiente familiar en general. La empresa tome medidas para que el colaborador no se vea obligado a mezclar ambas esferas de su vida.

### **“Comportamiento polifacético en la vida familiar y laboral”**

	Nunca	Raramente	A veces	A menudo	siempre	Total
A menudo alterno mis pensamientos relacionados con el trabajo y mi vida privada y viceversa.	4	13	17	5	11	50
Una de las maneras que tengo para llevar mis múltiples responsabilidades es mentalmente trabajar varios temas simultáneamente.	5	7	11	13	14	50
Durante una reunión con un colega o cliente con frecuencia me abstraigo para preparar mentalmente la siguiente reunión.	18	12	10	5	5	50
La manera más eficiente de lograr las cosas es cambiar mentalmente entre tareas.	5	10	19	6	10	50
Mientras escucho un compañero de trabajo a menudo pienso en algo totalmente diferente que lo que me preocupa.	12	13	14	8	3	50
Odio comprobar mis mensajes de teléfono móvil o correo electrónico por la noche o durante los fines de semana por si acaso algún compañero de trabajo o cliente me hubiese dejado algún mensaje importante.	11	10	7	10	12	50

Fuente: Test aplicado a colaboradores de Allied Global en noviembre 2015

La subescala anterior mide el desarrollo de actividades paralelas durante el desempeño de funciones laborales o familiares; los resultados arrojaron que frente a las afirmaciones relacionadas con pensar en varios asuntos del hogar o del trabajo mientras se está desarrollando una actividad, la mayor parte de la población estudiada se inclinó por los puntos medios de la tabla, principalmente por la alternativa “A veces” lo anterior deja en evidencia que la mayor parte de trabajadores no muestra una tendencia tan clara al responder.

Situación distinta ocurre frente a la afirmación “Una de las maneras que tengo para llevar mis múltiples responsabilidades es mentalmente trabajar varios temas simultáneamente”, donde la mayoría porcentual de los entrevistados

responde “siempre” (14), seguido por “A menudo” (13). Al no poseer un comportamiento polifacético en el área laboral las personas dejan en evidencia falta de concentración y poco rendimiento lo cual puede generar estrés si no se controla de manera exitosa, por otro lado, del área familiar cuando se desea realizar todo simultáneamente el colaborador puede generar estrés, fatiga, mal humor, etc. lo cual genera descontento con su núcleo familiar generando discusiones y un mal ambiente familiar.

### “Comportamiento secuencial en la vida familiar y laboral”

	Nunca	Raramente	A veces	A menudo	siempre	Total
Me gusta quedarme totalmente absorto en problemas relacionados con el trabajo, hasta el punto donde pierdo la noción del tiempo.	20	15	10	2	3	50
Cuando estoy en el trabajo estoy tan concentrado que olvido totalmente la familia y los amigos.	13	9	17	5	6	50
Cuando llego a casa intento “apagar” mi ordenador y estar allí al cien por cien.	9	5	14	9	13	50
Cuando estoy en el trabajo estoy absorbido por ello. Cuando estoy en casa me aseguro de estar al cien por cien por mi familia o amigos.	0	7	11	13	19	50
A veces ocurre que estoy tan absorbido por un informe relacionado con el trabajo o reunión que olvido completamente mi vida familiar / personal.	12	16	9	9	4	50
En principio evito llevarme el trabajo a casa. Si fuera necesario me quedaría una hora más en la oficina para poder dedicarle todo el tiempo libre a mi cónyuge/amigos/hijos.	10	7	9	6	18	50

Fuente: Test aplicado a colaboradores de Allied Global en noviembre 2015

El comportamiento secuencial muestra la capacidad que tienen las personas para centrarse en una tarea o hacer una cosa la vez, mientras exista un mayor comportamiento secuencial, menor es el conflicto. Ante la frase “Me gusta que un problema de trabajo me absorba hasta el punto de perder la noción del

tiempo” se aprecia que la mayoría de los encuestados se inclinó por la opción, “Nunca” (20), sin embargo, difiere un poco con la afirmación “Cuando estoy en el trabajo estoy tan concentrado que olvido totalmente la familia y los amigos” ya que en este caso la población se inclinó por “a veces” (17). Seguido de “Cuando llego a casa intento “apagar” mi ordenador y estar allí al cien por ciento” en el cual se observa el mismo patrón “a veces” como se mostró en la pregunta anterior. Sin embargo, se vuelve a tener una respuesta positiva al ver la afirmación “En principio evito llevarme el trabajo a casa. Si fuera necesario me quedaría una hora más en la oficina para poder dedicarle todo el tiempo libre a mi cónyuge/amigos/hijos.” donde la mayoría porcentual se ubica en la alternativa “siempre”.

Lo anteriormente expuesto refleja que los trabajadores tienden a tener un comportamiento secuencial en relación con las actividades de la vida familiar, no así en las actividades del trabajo. A pesar de observar en la mayoría de preguntas resultados positivos, una de las repercusiones negativas que puede tener esta área es cuando el colaborador se olvida de su familia ya que crea conflictos al tener poca o nula comunicación con su cónyuge, hijos, papas, hermanos, etc. esta situación es muy común en trabajos como los call centers puesto que no permiten que los colaboradores tengan su teléfono en todo momento por el manejo de información personal de los clientes que atienden.

### **3.2.1 Análisis general**

Para toda persona que labora en una empresa es importante desarrollarse dentro de ella, sentirse feliz y conforme en su trabajo, así como brindarle nuevas oportunidades de vida y desarrollo a su familia. Ambas partes causan un impacto en la vida de una persona ya sea de manera positiva o negativa, como se observó en los resultados de la investigación no todos son negativos.

Dentro de las respuestas, el 60 % de los participantes consideran que su vida laboral repercute en su vida familiar, como se puede observar los colaboradores consideran en su mayoría que la empresa tiene un papel importante en su vida familiar afectando en la misma, cuando afecta de manera positiva la empresa está ayudando no solo al desarrollo de la persona, sino en su ambiente familiar ya que existe menos estrés, irritabilidad, frustración por parte del colaborador tanto en el trabajo como en su hogar evitando discusiones con los miembros de su hogar. Por otro lado, si afecta de manera negativa la persona esta desmotivada, frustrada y su rendimiento laboral será bajo. Como se puede observar ambas partes desempeñan un papel importante en el balance familia y trabajo, especialmente cuando un colaborador percibe que una se ve afectada por la otra.

En cuanto a distribución de trabajo, se puede señalar que la mayoría de las actividades son realizadas tanto por el padre como por la madre, o en general distribuidas por todos los miembros de la familia. Al ser distribuidas dentro de los miembros del hogar se evita que los colaboradores estén más propensos a no estar concentrado en el trabajo, evitando así que las tareas laborales se vean afectadas, lo que muestra que los participantes cuentan con las estrategias adecuadas en cuanto a este aspecto y así evitar que se crea un conflicto.

Al trabajar en un call center como asesor telefónico, existe la ventaja para las personas de menos estrés laboral, ya que no tienen que llevarse trabajo extra, estar contestando mensajes o correos en casa por lo que es poco probable que las personas se muestren irritables y se puede evitar que la familia cree un concepto de que el trabajo es más importante que ellos ya que media vez la persona sale del trabajo se olvida de él hasta el siguiente turno, lo que evita discusiones en caso o descontento con los hijos y cónyuge por falta de

atención. Por otro lado, los participantes reflejan inconformidad ya que a menudo piensan en abandonar su trabajo puede deberse a diferentes factores, como la poca flexibilidad de la empresa, el estrés de tomar llamadas de clientes enojados o por periodos muy largos, satisfacción laboral, hijos, una mejor oportunidad, etc. lo que puede también ser causa de discusiones familiares en donde el sueldo actual no sea suficiente o el ambiente de trabajo causa irritabilidad hacia la persona rematando con su familia.

Se puede observar que la prioridad de los participantes radica en no faltar al trabajo ya que pueden llegar a cancelar planes con su familia/amigos pero no puede faltar al trabajo por emergencias familiares lo que se vuelve alarmante para el ámbito familiar ya que como menciona la psicóloga Natalie Díaz el tiempo es un factor determinante para mantener el equilibrio entre dos círculos tan importantes, si no se controla de la manera correcta dándole poca importancia a un aspecto más que a otro puede provocar hasta un divorcio ya que el núcleo familiar puede llegar a considerar que no son importantes generando descontento e inconformidad, por otro lado, para el ámbito laboral muestra un alto grado de responsabilidad para la empresa por parte del colaborador ya que cumple con su contrato, sin embargo, la empresa debe tomar medidas al respecto ya que el hecho de que se cumpla el horario sin importar el ámbito familiar en caso de emergencia puede generar un rendimiento bajo en las tareas diarias del colaborador.

Allied Global es una empresa que se preocupa por el bienestar de sus trabajadores, poseen diferentes programas y políticas que buscan ese bienestar como transporte nocturno gratis, seguro médico, descuentos ocio, educación, etc. dentro del área laboral realizan rifas y actividades sin embargo los participantes no tienen conocimiento de estos programas y los que si lo saben no consideran que cause un impacto en su clima laboral hasta el punto de llegar

a motivarlos por lo que no participan, se puede observar que la mayoría considera que su trabajo no contribuye a un mejor ambiente familiar, esto puede ser por la poca motivación que posee por parte de la empresa y la poca flexibilidad en permisos como se mencionó anteriormente ya que el colaborador descuida a la familia por corresponder a su trabajo especialmente en el caso de las personas con hijos y las mujeres.

La mayoría de los participantes mostraron que tienden a tener un comportamiento secuencial en relación con las actividades de la vida familiar, no así en las actividades del trabajo, sin embargo, si la persona no es capaz de concentrarse en el trabajo por situaciones familiares o personales se puede crear un conflicto ya que el rendimiento laboral no es el mismo, por lo que puede existir desconcentración, estrés, mala realización de las tareas laborales, etc. Así como malas relaciones personales con sus supervisores, gerentes o compañeros.

Este tipo de empresas ayudan a la economía del país, brindando trabajo a miles de personas, muchos jóvenes logran trabajar y así poder estudiar lo cual ayuda al desarrollo profesional de la sociedad guatemalteca, sin embargo, cuando observamos a las familias en donde los padres laboran en un call center, estos núcleos se ven más afectados tanto de manera positiva como negativa, afecta de manera positiva ya que la remuneración es buena y muchas veces estas personas no poseen un título profesional para laborar en una empresa con horario de oficina o vienen de estados unidos y necesitan un trabajo rápido para poder salir adelante con su familia. También afecta de manera negativa ya que la flexibilidad del mismo junto con las responsabilidades familiares no permite que la persona logre una conciliación entre ambas esferas descuidando a sus hogares, incluso de las personas solteras ya que no pueden pasar tiempo con su familia ya que laboran incluso fines de semana y días festivos.

## CAPÍTULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

- La percepción que poseen los colaboradores de la empresa de acuerdo al balance familia y trabajo es en su mayoría positiva, sin embargo, en aspectos como tiempo, disponibilidad y separación de ambas esferas es negativa ya que no poseen la motivación, capacidad, ni las herramientas para lograr que ambas partes estén conformes, lo que provoca bajo rendimiento en el área laboral y estrés en el área familiar.
- Debido a la carencia de balance entre familia y trabajo se desarrollan diferentes problemas en la vida familiar, como discusiones entre cónyuge, falta de atención a hijos, humor cambiante, fatiga, etc. Por el otro lado la empresa también se ve afectada ya que el rendimiento es menor, existe falta de motivación, irresponsabilidad, falta de concentración, etc.
- Los diferentes factores que causan un mal clima familiar en la vida del trabajador al no percibir apoyo de su empleador dentro de la empresa se relacionan con el horario de trabajo, la flexibilidad de permisos, la integración laboral después de un permiso, el tiempo y la inconformidad laboral, esto causa que el colaborador sea menos eficiente en sus tareas laborales y que no pueda comprometerse en situaciones familiares ya que la empresa no se lo permite.
- Brindar a los colaboradores diferentes herramientas para lograr el balance entre familia y trabajo ayudan a un mejor rendimiento en sus labores dentro de la empresa y mayor remuneración económica, lo que genera una actitud positiva y conforme sin estrés en la persona y eso repercute positivamente el ambiente familiar.

## 4.2 Recomendaciones

- Crear espacios dentro de la empresa (boletines, actividades, mensajes diarios en el intranet) en los cuales se imparta información sobre la importancia que merece el balance familia y trabajo, en los cuales se expongan diferentes consejos para cada esfera en la vida del trabajador, así como crear actividades donde se involucre a la familia en el área laboral como parte de unir ambas esferas y mejorar la motivación y el compromiso del empleado dentro de su área de trabajo.
- A la empresa se le recomienda crear talleres semestrales en donde se brinden herramientas a los colaboradores para tener un mejor rendimiento en el área laboral, como el manejo de estrés, frustración, problemas familiares, etc. Así como crear actividades (competencias, rifas, películas, etc.) que motiven a los trabajadores para sentirse más comprometidos con la organización.
- Mejorar la comunicación dentro de la empresa, con el fin de generar buenas relaciones entre el colaborador y su jefe, facilitando la requisición de permisos especiales, vacaciones, descansos, etc. logrando así que las personas que laboran en ella sientan apoyo de la organización en su área familiar en lugar de que sea un conflicto que repercuta con la familia, en su lugar un resultado positivo lo cual trae mejor rendimiento por parte del colaborador.
- Por la falta de conocimiento que poseen los colaboradores respecto a las políticas y estrategias que brinda la empresa que fueron creadas con el fin de ayudar a tener un mejor balance entre familia y trabajo, es importante la creación de boletines informativos para promover los beneficios que estas poseen tanto de la misma empresa como los públicos.

## Bibliografía

- ARRIAGADA, Irma. "Familias latinoamericanas. Diagnóstico y políticas públicas en los inicios del nuevo siglo". Chile: CEPAL, 2001, 49 p. ISBN 9213219520
- ARYEE, Samuel y Tan, Hwee Hoon. "Rhythms of Life: Antecedents and Outcomes of Work-Family Balance in Employed Parents", *Journal of Applied Psychology*, [En Línea] Enero 2005, Vol. 90 (1), [Consultado 27 Abril 2015] <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.90.1.132>
- CAMPELL, Sue. Work/Family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, [En Línea] 2000, Vol 53 (6). [Consultado 20 abril 2015] Disponible en <http://hum.sagepub.com/content/53/6/747>
- CEPAL," Panorama Social de América Latina: Estructuras familiares, trabajo y bienestar en América Latina". 1ra.ed. Chile: 2004, 391 p. ISBN 92 1 322621 7.
- CHINCHILLA, Nuria y Maruja Moragas, "Dueños de nuestro destino: cómo conciliar la vida profesional, familiar y personal", 1ra, ed. España: Ariel, 2007, 323 p. ISBN: 9788434488199
- CHIRIOS, María, Lizyllen Fernández y Guadalupe Sánchez. "Responsabilidad empresarial o empresas socialmente responsables, *Revista Razón y Palabra*, [En Línea] Bimestral, Nov. 2012-Ene 2013 No. 81[Consultado 27 Abril 2015] Disponible en [http://www.razonypalabra.org.mx/N/N81/M81/02\\_ChirinosFernandezSanchez\\_M81.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N81/M81/02_ChirinosFernandezSanchez_M81.pdf)

COOPER Cary. "Trends in Organizational Behavior". Vol 7. New York: Wiley, 2000. 116 p. ISBN 0471496510 9780471496519.

DIAZ Natalie, Oscar Galicia y Lyssette Garcia. "Conflicto trabajo familia en mujeres profesionistas" [En línea], Publicacion semestral junio-noviembre 2013 [Consultado 26 de abril 2015] Disponible en [http://sabes.edu.mx/redi/5/pdf/SABES\\_2\\_NATALIE\\_V1.pdf](http://sabes.edu.mx/redi/5/pdf/SABES_2_NATALIE_V1.pdf).

FIGUEROA A, Moyano Emilio. "Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida". *Revista Universum*, Vol. 1 (23): 116-133, 2008.

FRONE, Michael. "Work-Family Conflict and Employee Psychiatric Disorders: The National Comorbidity Survey". *Journal of Applied Psychology* [En Línea] 2000, Vol. 85 (6). [Consultado 14 Abril 2015] Disponible en <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.85.6.888>

FRONE, Michael."Work-family balance. Handbook of occupational health psychology". 2da. ed. Washington, DC: American Psychological Association, 2003. 143-162 p. ISBN: 978 1 4338 0776 3

GALINSKY Ellen y Stacy Kim. "Feeling Overworked: When Work Becomes Too Much". New York, Families and Work Institute, 2001. ISBN 1 888324 33 3

GREENHAUS, Jeffrey y Nicholas Beutell. "Sources of conflict between work and family roles". *Academy of Management Review* [En Línea] 1985, Vol. 10 (1) [Consultado 30 abril 2015] Disponible en <http://www.jstor.org/stable/258214>

- GREENHAUS, Jeffrey y Karen Collins. "The relation between work-family balance and quality of life". *Journal of Vocational Behavior*, [En Línea] 2003. Vol. 3(63) [Consultado en 25 abril 2015] Disponible en <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879102000428>.
- GRZYWACZ, Joseph y Brenda Bass. "Work, family, and mental health: Testing different models of work-family fit". *Journal of Marriage and Family*, Vol. 65 (1): 248-268 p, 2003.
- GRZYWACZ, Joseph. y Butler, Adam. "The impact of job characteristics on work-to-family facilitation: Testing a theory and distinguishing a construct". *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 2 (10), 97-109 p. 2005.
- GUÉDEZ, Víctor. "Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial. El aporte de la empresa al Capital Social". 1ra edición, Venezuela: Planeta, 2006.
- LAMBERT, Susan, "Processes Linking Work and Family: A Critical Review and Research Agenda", *Human Relations* [En Línea] 1990, Vol. 43(3) [Consultado 17 abril 2015] Disponible en <http://hum.sagepub.com/content/43/3/239>
- OIT-PNUD. "Trabajo y familia: Hacia nuevas formas de conciliación con Corresponsabilidad social" 1ra. Ed. Santiago: Maval, 2009, 159 p. ISBN 978 92 2 322384 7
- OLAVARRÍA José y Catalina Céspedes "Trabajo y Familia: ¿conciliación? Perspectivas de Género" 1ª. Ed. Chile: FLACSO, 2002. 131 p. ISBN: 956 7387 15 X.

PAPALIA, Diane E. "Psicología del desarrollo de la infancia a la adolescencia". México D.F: Mc Graw Hill/interamericana, 2004. 696 P. ISBN 978 970 10 6889 2

PONTY, Maurice. "Existencialismo y marxismo". Argentina. ed. Deucalion. 1995. 150 P. ISBN n/a

Senado de la republico de Colombia, "Código sustantivo del trabajo 06/1950, Artículo No.5", Diario Oficial No 27.622, del 7 de junio de 1951, Bogotá: Editorial Ltda, 2005.

THOMPSON, Cynthia, Laura Beauvais y Karen Lyness. "When work-family benefits are not enough: The influence of work-family culture on Benefit utilization, organizational attachment, and work-family conflict". *Journal of Vocational Behavior*, [En Linea] 1999, Vol. 54 (3) [Consultado 23 abril 2015] Disponible en <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879198916815>

UNESCO, "Declaración universal de los derechos humanos" Artículo No. 16.3. 1ra. ed. Chile: Amenábar, 2008, 68 p. ISBN: 9789563220025.

WAYNE, Julie y Musisca, Nicholas."Considering the role of personality in the work-family experience: Relationships of the big five to work-family conflict and facilitation". *Journal of Vocational Behavior*, [En Linea] 2004, No. 64. [Consultado 25 abril 2015] Disponible en <http://midus.wisc.edu/findings/262>

## **Anexos**

## Anexo 1



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS  
LAS AUSENCIA DE POLITICAS CLAVE EN LAS EMPRESAS A SER  
SOCIALMENTE RESPONSABLE REPERCUTE EN LA  
CONCILIACION TRABAJO Y FAMILIA



### ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES PARTICIPANTES

Por favor complete la siguiente encuesta siguiendo las instrucciones de cada apartado correctamente.

#### I. Datos Generales

1. Sexo: \_\_\_\_ Hombre \_\_\_\_ Mujer
2. Edad: \_\_\_\_ (En años)
3. Estado Civil: \_\_\_\_ Soltero(a) \_\_\_\_ Casado(a) \_\_\_\_ Viudo(a) \_\_\_\_ Unido(a)
4. Tiene Hijos: \_\_\_\_ Si \_\_\_\_ No

#### II. Relación entre Trabajo y Familia

A continuación, encontrará una serie de preguntas las cuales debe contestar marcando con una x dentro del cuadro la respuesta correcta,

1. ¿Considera que tiene un horario flexible?  
Si  No  N/A
2. ¿Considera que existe flexibilidad en la requisición de permisos y vacaciones cortas?  
Si  No  N/A
3. ¿Es posible abandonar el trabajo por una emergencia familiar?  
Si  No  N/A
4. ¿Existe un esfuerzo de la empresa por ayudarlo a integrarse después de un permiso largo?  
Si  No  N/A
5. ¿La jornada de trabajo le parece adecuada para atender sus quehaceres en el hogar?  
Si  No  N/A

### III. Distribución de Trabajo

6. ¿Soy la única persona encargada de las tareas domésticas?

Si  No  N/A

7. Las tareas domésticas están distribuidas entre los diferentes miembros de la familia

Si  No  N/A

8. ¿Puedo "dejar las preocupaciones laborales en el trabajo" para disfrutar de mi pareja/mis hijos/mi familia?

Si  No  N/A

### IV. Repercusiones por falta de conciliación

9. En general estoy irritable en casa porque mi trabajo es muy agotador

Si  No  N/A

10. ¿Usualmente cancelo planes con mi pareja/familia/amigos debido a mis compromisos laborales?

Si  No  N/A

11. ¿Mi familia cree que mi trabajo es más importante que ellos?

Si  No  N/A

12. ¿Muy a menudo pienso en dejar mi trabajo?

Si  No  N/A

13. Me resulta difícil atender mis obligaciones domésticas (por ejemplo: cocina, limpieza, arreglo de algún desperfecto) porque estoy constantemente pensando en mi trabajo.

Si  No  N/A

14. Usualmente no cumplo con algunas reglas de mi trabajo (ej. el horario de ingreso o egreso, licencias, etc.) debido a mis obligaciones familiares.

Si  No  N/A

15. En una escala de 0 a 10 considera que la empresa repercute en su vida familiar

0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

## V. Estrategias y políticas de Conciliación

16. El trabajo me permite darle mejores posibilidades (económicas, educativas, sociales) a mi familia.

Si  No  N/A

17. Me gusta el trabajo que tengo porque me permite hacerlo compatible con mis obligaciones familiares.

Si  No  N/A

18. Mi trabajo contribuye a un mejor clima familiar.

Si  No  N/A

19. He asistido a el programa que benefician a las esposas o compañeras de hogar de los derechos habientes con suplemento nutricional a la madre e hijo del IGSS

Si  No  N/A

20. Tengo conocimiento de las políticas que han sido creadas para la familia en Guatemala.

Si  No  N/A

## VI. Empresa Socialmente Responsable

21. ¿Su empresa u organización le proporciona alguno de los siguientes servicios sociales?

	Si	No	N/A
1. Ayudas para la vivienda			
2. Planes de pensiones o complementos de pensiones			
3. Ayudas para la formación			
4. Comedor para empleados/as o ayudas para manutención			
5. Ayudas de transporte			
6. Ayudas para gastos en área de salud			
7. Ayudas para enseñanza de hijos/as o familiares			
8. Guarderías o ayudas para guarderías			
9. Ofertas de ocio			

## Anexo 2



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS  
LAS AUSENCIA DE POLITICAS CLAVE EN LAS EMPRESAS A SER  
SOCIALMENTE RESPONSABLE REPERCUTE EN LA  
CONCILIACION TRABAJO Y FAMILIA



### CUESTIONARIO PARA LOS COLABORADORES PARTICIPANTES

Por favor complete el siguiente cuestionario siguiendo las instrucciones de cada apartado correctamente.

#### I. Datos Generales

1. Sexo:  Hombre  Mujer
2. Edad: \_\_\_\_\_ (En años)
3. Estado Civil:  Soltero(a)  Casado(a)  Viudo(a)  Unido(a)
4. Tiene Hijos:  Si  No

#### Encuesta WOPLIC: Habilidad de Integración de la Vida Profesional, Familiar y Personal

Puntúe del 1 al 5 cada frase indicando en qué medida cree que cada una corresponde a su forma de hacer las cosas, colocando el numero en la columna de lado derecho.

- 1 = en absoluto / nunca  
2 = no enteramente / raramente  
3 = más o menos / a veces  
4 = bastante bien / a menudo  
5 = absolutamente / siempre

1.	Intento estar disponible en función de las demandas de mi trabajo. Si mi trabajo requiere trabajo por la tarde o durante los fines de semana, me lo llevaría a casa.	
2.	En principio intento mantener estrictamente separados mi vida laboral y personal. No me gusta mezclar el trabajo con mi vida privada.	
3.	A menudo alterno mis pensamientos relacionados con el trabajo y mi vida privada y viceversa.	
4.	Una de las maneras que tengo para llevar mis múltiples responsabilidades es mentalmente trabajar varios temas simultáneamente.	
5.	Me gusta quedarme totalmente absorto en problemas relacionados con el trabajo, hasta el punto donde pierdo la noción del tiempo.	
6.	Durante una reunión con un colega o cliente con frecuencia me abstraigo para	

	preparar mentalmente la siguiente reunión.	
7.	Saco las mejores ideas cuando estoy en casa descansando o durante las vacaciones.	
8.	Cuando estoy en el trabajo estoy tan concentrado que olvido totalmente la familia y los amigos.	
9.	Cuando me preocupa un problema relacionado con el trabajo mientras estoy en casa intento resolverlo sin que trascienda a mi cónyuge / hijos / amigos.	
10.	Cuando llego a casa intento "apagar" mi ordenador y estar allí al cien por cien.	
11.	Cuando tengo una idea relacionada con el trabajo durante el fin de semana saco mi cuaderno o portátil durante unos minutos para captar la idea.	
12.	Me gusta hablar sobre mi trabajo en casa. El compartir mis experiencias laborales y el intercambio de ideas me es muy útil.	
13.	Llegados a este punto en mi carrera / vida es prioritario que le de preferencia a mi trabajo. Es ahora o nunca. Más adelante tendré tiempo para mi vida privada.	
14.	Si llega una llamada relacionada con el trabajo durante el fin de semana hago patente por medio de mi voz que no me gusta que me molesten mientras esté en casa.	
15.	La manera más eficiente de lograr las cosas es cambiar mentalmente entre tareas.	
16.	Mientras escucho un compañero de trabajo a menudo pienso en algo totalmente diferente que lo que me preocupa.	
17.	Cuando estoy en el trabajo estoy absorbido por ello. Cuando estoy en casa me aseguro de estar al cien por cien por mi familia o amigos.	
18.	No creo que debería mezclar responsabilidades relacionadas con el trabajo y mi vida privada. Por ejemplo, mi compañera no debería inmiscuirse en mi trabajo y viceversa.	
19.	Odio comprobar mis mensajes de teléfono móvil o correo electrónico por la noche o durante los fines de semana por si acaso algún compañero de trabajo o cliente me hubiese dejado algún mensaje importante.	
20.	Estoy orgulloso de la manera en que separo mi vida laboral y privada.	
21.	Trabajo mucho ahora porque más adelante mi familia o vida personal se beneficiará de esta dedicación al trabajo.	
22.	Conseguí que mis compañeros de trabajos/jefes/clientes respeten el hecho de que no puedo ser interrumpido durante mi tiempo personal.	
23.	A veces ocurre que estoy tan absorbido por un informe relacionado con el trabajo o reunión que olvido completamente mi vida familiar / personal.	
24.	En principio evito llevarme el trabajo a casa. Si fuera necesario me quedaría una hora más en la oficina para poder dedicarle todo el tiempo libre a mi cónyuge/amigos/hijos.	

### Anexo 3



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS  
LAS AUSENCIA DE POLITICAS CLAVE EN LAS EMPRESAS A SER  
SOCIALMENTE RESPONSABLE REPERCUTE EN LA  
CONCILIACION TRABAJO Y FAMILIA



#### Planificación Taller

**“Buenas prácticas para conciliar familia y trabajo de una forma efectiva”**

Fecha: a partir del 2 de noviembre al 13 de noviembre 2015

Horario: 3:00 pm a 6:00pm

Beneficiarios: Colaboradores de la empresa administración de call centers, S.A.

Objetivo:

- Brindar buenas prácticas a los colaboradores para lograr una conciliación efectiva entre familia y trabajo.

Material:

- Hojas de papel
- Marcadores
- Cartulinas
- Lapiceros

Equipo:

- Computadora
- Cañonera
- Sillas
- Rotafolio

Presupuesto:

2 Resmas hojas de papel bond t/c	Q68.00
10 Marcadores color negro permanentes	Q.80.00
50 Cartulinas	Q250.00
1 Caja de Lapiceros	Q.12.00

## Planificación

Hora	Actividad	Objetivo	Contenido	Materiales
3:00-3:30pm	Introducción al tema: dar a conocer los términos y explicar de qué se trata el taller	-Dar a conocer la temática de la actividad	-Términos generales sobre el tema.	-Trifoliar
3:30-4:30pm	Prioridades: realizar una lista de lo que la persona considera que es una prioridad en su vida entre familia – trabajo.	Determinar las prioridades de la persona con el fin de abordar el tema desde la raíz.	- Manejo de tiempo - Autocontrol -	- Lapicero - Hoja en blanco
4:30-5:30	Lo que no vemos: video recreativo sobre la importancia de una conciliación efectiva y análisis del mismo.	Mostrar la importancia de la conciliación entre familia y trabajo.	- conciliación efectiva - conciliación no efectiva	- Cartulina - Marcadores
5:30-6:00pm	Resultados: en base a los resultados de las encuestas brindarles a los trabajadores buenas prácticas de conciliación.	Brindar buenas prácticas a los trabajadores de conciliación familia-trabajo que pueden implementarse en el día a día.	- Buenas prácticas de conciliación entre familia y trabajo en el día a día.	- Computadora - Cañonera.

## Anexo 4

Estado Civil						Total
			Si	No	NA	
Casado	Sexo	M	1	6		7
		F	1	5		6
	Total		2	11		13
Soltero	Sexo	M	12	3	1	16
		F	13	3	0	16
	Total		25	6	1	32
Viudo	Sexo	M	3			3
	Total		3			3
Unido	Sexo	M	0	1		1
		F	1	0		1
	Total		1	1		2
Total	Sexo	M	16	10	1	27
		F	15	8	0	23
	Total		31	18	1	50

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Allied Global en noviembre 2015

## Anexo 5

EstadoCivil					Total
			Si	No	
Casado	Sexo	M	4	3	7
		F	4	2	6
	Total		8	5	13
Soltero	Sexo	M	5	11	16
		F	7	9	16
	Total		12	20	32
Viudo	Sexo	M	3		3
	Total		3		3
Unido	Sexo	M	0	1	1
		F	1	0	1
	Total		1	1	2
Total	Sexo	M	12	15	27
		F	12	11	23
	Total		24	26	50

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Allied Global en noviembre 2015