



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

## **ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

### **Tema:**

PLAN DE MEDIACIÓN PARA EL CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO EN UNA  
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de  
Psicóloga Organizacional**

### **Línea de investigación:**

Psicología Social, y/o del Trabajo: Fundamentos y Aplicaciones, Organización

### **Autora:**

ANA DE LOURDES MONTÚFAR CÓRDOVA

### **Directora:**

LCDA. DAYAMY LIMA ROJAS, MG.

**Ambato – Ecuador**

**Agosto 2019**

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

**Tema:**

“PLAN DE MEDIACIÓN PARA EL CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO EN UNA  
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES”

**Línea de investigación:**

Psicología Social, y/o del Trabajo: Fundamentos y Aplicaciones, Organización

**Autora:**

ANA DE LOURDES MONTÚFAR CÓRDOVA

Dayamy Lima Rojas, Mg.

**CALIFICADORA**

f. 

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Mg.

**CALIFICADORA**

f. 

Hernán Paúl Ortiz Coloma, Dr.

**CALIFICADOR**

f. 

María Isabel Ramos Noboa, Mg.

**DIRECTORA DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

f. 

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

f.   Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador  
**SECRETARÍA GENERAL  
PROCURADURÍA**

Ambato – Ecuador

Agosto 2019



BIBLIOTECA

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **ANA DE LOURDES MONTÚFAR CÓRDOVA**, con **CC. 050307380-1**, autora del trabajo de graduación intitulado: “**PLAN DE MEDIACIÓN PARA EL CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES**”, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, agosto 2019

  
**ANA DE LOURDES MONTÚFAR CÓRDOVA**  
**CC. 050307380-1**



BIBLIOTECA

## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, que con su bendición siempre ha llenado y guiado mi vida. A la Virgen Dolorosa, en quien he puesto mi fe para conseguir esta meta que hoy finalmente se cumple.

Gracias a mis padres Byron y Lourdes por ser los promotores de mis sueños, gracias a ellos por confiar y creer en mí y en mis expectativas. A mi padre por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante esta etapa. A mi madre por estar dispuesta a acompañarme en cada paso, por el amor recibido, la dedicación y la paciencia con la que cada día se preocupaba por mi crecimiento personal y mi avance profesional.

Mi profundo agradecimiento a mis maestros Mg. Eleonor Pardo y Dr. Paúl Ortiz, por haber compartido sus sapiencias a lo largo de esta preparación profesional; de manera especial a la Mg. Dayamy Lima Rojas, quien con su valioso conocimiento y su paciencia hizo que pueda avanzar de la mejor manera en este camino.

A Rodrigo, quien fue mi compañía y soporte durante estos años y estuvo brindándome su total apoyo para llevar a cabo la ejecución de este proyecto.

A mis amigas incondicionales Jenni y Kathy, por esos años de amistad, las vivencias compartidas y los consejos brindados durante todo este proceso que hoy está cristalizado.

A mi estimado amigo Washito, quien no dudo en compartir sus conocimientos y tenderme una mano para la conclusión de este trabajo.

A mis queridos amigos universitarios, en especial a Evelyn y Karina quiénes con sus ocurrencias y conocimientos hicieron de esta la mejor de las experiencias.

## DEDICATORIA

*Quiero dedicar el presente trabajo a mis amados padres Byron y Lourdes que me han brindado todo en la vida, pero sobre todo amor, educación, apoyo y confianza; permitiendo así que logre culminar mi carrera profesional. Son ustedes mi ejemplo y fuente de inspiración para entender que todo con dedicación es posible.*

*A mi querida hermana María Elena que siempre ha estado junto a mi brindándome su apoyo incondicional, tomando muchas veces el papel de madre sin dejarme sola jamás.*

*A mis adorados sobrinos: Dennis, Paulo y Emily, porque han sido un pilar fundamental en mi vida, pues han estado conmigo en todo momento y me han dado un impulso de superación.*

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo diseñar un plan para la mediación del conflicto familia-trabajo en una empresa de telecomunicaciones. Para ello, se tuvo en cuenta las relaciones laborales, familiares y de desarrollo profesional que pueden alcanzar los trabajadores, además del tiempo que dedican a su familia y a su trabajo, así como el estilo de vida que tienen al desarrollar sus actividades cotidianas. La metodología empleada en este estudio es de tipo cuantitativo, no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo. Como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario validado por criterio de expertos en el área de psicología y talento humano. Los resultados obtenidos de la investigación, analizados estadísticamente, demostraron que hombres y mujeres no tienen el mismo tiempo para trabajar y para dedicarse al hogar debido a la diferencia de roles. Además, existe un evidente malestar por el no reconocimiento del trabajo que los empleados realizan y que afectan a sus actividades cotidianas. Como resultado del trabajo de investigación y con el fin de conciliar este conflicto se elaboró un plan validado por especialistas y beneficiarios, el cual permitirá a los empleados de la empresa llevar a cabo las actividades del hogar y del trabajo en armonía, mejorando su calidad de vida.

**Palabras clave:** *conflicto, mediación, familia, trabajo*

## ABSTRACT

The aim of this study is to design a plan for family-work conflict mediation in a telecommunications company. To this end, the work relationships, family relationships and professional development relationships were taken into consideration along with the amount of time spent with their families and their job, as well as the lifestyle they have while carrying out their activities. The methodology that was used in this study is quantitative, non-experimental, cross-sectional and descriptive. As a data gathering tool, a questionnaire validated by professionals in the field of psychology and human resources was used. The obtained results, statistically analyzed, depicted that men and women do not have the same amount of time to work and to devote themselves to their home due to the difference in roles. Also, there is an evident discomfort given that there is not recognition for the job the employees carry out and this affects their daily activities. As a result of this study and in order to conciliate this conflict, a plan was developed and validated by specialists and beneficiaries which will help the company's employees carry out their household chores and work activities in harmony, thus improving their quality of life.

**Key words:** *conflict, mediation, family, work*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

### PRELIMINARES

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Evidencia recurrente del conflicto Familia-Trabajo.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Mediación familiar y laboral a través de la conciliación de conflictos. ....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Estructuración de factores que influyen en los conflictos laborales y familiares. ....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Estudios de influencia del conflicto asociado al trabajo y el hogar. ....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>	<b>23</b>
<b>2.1 Metodología de la Investigación.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2 Técnicas e Instrumentos .....</b>	<b>24</b>
<b>2.3 Población y Muestra.....</b>	<b>27</b>
<b>2.4 Procedimiento Metodológico.....</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Análisis de resultados de Preguntas Cerradas.....</b>	<b>29</b>
<b>3.2 Análisis de resultados de Preguntas Mixtas.....</b>	<b>32</b>
<b>3.3 Análisis general de resultados .....</b>	<b>39</b>
<b>3.4 Propuesta .....</b>	<b>40</b>
<b>3.5 Validación de la propuesta .....</b>	<b>42</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>44</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>45</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>52</b>

## INTRODUCCIÓN

Actualmente la sociedad se encuentra en una época en la que el factor económico es un elemento esencial para la vida, puesto que la mayoría de las necesidades del ser humano sólo se pueden cubrir a cambio del pago de este. El dinero es importante para alimentarse, vestirse, cuidar la salud, y sobre todo mantener o mejorar la calidad de vida de los seres humanos. Esto ha obligado a que en la mayoría de los hogares trabajen ambos progenitores, y a su vez doblen turnos o trabajen horas extras para lograr ingresos. A dicha consecuencia se ha convertido es una prioridad, y ha pasado a segundo plano las relaciones familiares con los miembros del hogar, lo cual conduce a problemas a largo plazo en los que las consecuencias pueden no tener solución.

Esta investigación busca diseñar un protocolo de mediación entre las relaciones familiares y laborales, en el cual no se priorice la toma de decisiones sino más bien el escuchar, preguntar, sondear y en ocasiones provocar y confrontar cada una de las partes con motivo de la generación de un proceso de comunicación y negociación a parámetros que permitirán analizar profundamente el problema, generar soluciones y acordar una serie de pasos a seguir para llegar a una solución.

El estudio del conflicto ha sido un tema de interés a lo largo del tiempo, debido a que este constituye una fuerza significativa que influye sobre el comportamiento y la actitud de un individuo a la hora de trabajar, y que su principal efecto se ve reflejado en la familia (Otálora, 2007). El problema aparece con la existencia de estrés laboral, relaciones interpersonales, incumplimiento de tareas, conflictos entre compañeros de trabajo, bajos puntajes en evaluaciones del desempeño, rendimiento deficiente y emociones descontroladas. También, el insomnio, mal carácter, cansancio mental y físico. Al mismo tiempo, es evidente cómo hombres y mujeres han cambiado en los estereotipos de roles; es decir, el hombre ya no se presenta como el padre ausente que solo se dedica al trabajo, sino que asume un papel participativo en la vida familiar.

La mujer pasa de tener un papel de cuidadora y encargada principal del hogar, a tener un rol proveedor en la familia con su inclusión en la vida laboral. A esto se suma, la necesidad de dar un tiempo adecuado al trabajo y a la familia, puesto que ambos altamente demandantes. Por lo que los trabajadores sufren un desequilibrio en sus vidas, el cual

genera estrés y cambios de comportamientos, los cuales se verán reflejados en el rendimiento laboral y la dinámica familiar.

El presente proyecto pretende validar un plan de mediación al conflicto familia-trabajo presente en una empresa de telecomunicaciones. Para ello se establece objetivos específicos, el primero es fundamentar metodológica y teóricamente los conflictos familia-trabajo en empresas y los planes de mediación en trabajadores. El siguiente objetivo, es diagnosticar los factores que generan conflictos familiares-laborales en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. Así mismo, el tercer objetivo que es diseñar un plan para la mediación del conflicto familia-trabajo en una empresa de telecomunicaciones para finalmente evaluar el plan diseñado para la mediación del conflicto familia-trabajo en una empresa de telecomunicaciones por beneficiarios y especialistas.

El alcance de este estudio es de tipo descriptivo, pues se explican las características de la población a estudiar. El enfoque es cuantitativo porque se recaban datos numéricos a través de una encuesta con opciones de respuesta en escala Likert y algunas preguntas abiertas, las cuales se analizan mediante herramientas estadísticas. El diseño es no experimental, pues no se manipulan variables; de corte transversal porque se lleva a cabo en un momento determinado.

La investigación se justifica al tomar en cuenta ciertos objetivos del Plan Nacional de Desarrollo del Ecuador, por ejemplo, el objetivo 3 que busca mejorar la calidad de vida de la población; seguido del objetivo 9 que tiene por propósito garantizar el trabajo digno en todas sus formas y el objetivo 10 que busca impulsar la transformación de la matriz productiva.

Por ello, se analiza la situación en la que se encuentra la empresa y no cuenta con planes de mediación. Se estima que la investigación obtenga una estrategia de mediación, la cual será de utilidad para la empresa y sus empleados con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los empleados, para finalmente conseguir mayor productividad para la empresa y el bienestar de sus empleados. Con la estrategia propuesta se consigue el equilibrio entre las funciones familiares y laborales, así se espera ver el resultado en el desempeño de los trabajadores con eficiencia y la eficacia.

## **CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA**

### **1.1 Evidencia recurrente del conflicto Familia-Trabajo.**

La investigación realizada por Kansas Workforce Initiative (2010), menciona los problemas que impactan en las responsabilidades lugar de trabajo y en el hogar como el estrés, las horas de dedicación a cada instancia de la vida del individuo, la presión y el lazo familiar. Estos problemas en la vida de las personas usan un número relacionado de conceptos que miden el impacto de familia en el trabajo y el rendimiento individual de la persona en lugar de trabajo, relacionándolo y equiparándolo en su hogar para tratar de establecer un balance. (Boles et al., 2001, p.376)

El sitio oficial web de La Real Academia Española (2019) define al conflicto como la “Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.”, y que en colectivo el conflicto afecta a un sector vulnerable con efectos negativos generales. Asimismo, el estudio del conflicto ha sido un tema de interés a lo largo del tiempo, debido a que este constituye una fuerza significativa que influye sobre el comportamiento y la actitud de un individuo a la hora de trabajar, y que su principal efecto se ve reflejado en la familia. (Otálora, 2007, p.141)

Una persona puede ser influenciada directamente por la actividad que ejerce y que puede fomentar variaciones en su comportamiento, mostrando esta situación en la conducta con otras personas, de ahí que, el conflicto es un tema muy importante por tratar pues conciernen aspectos fundamentales en el comportamiento del individuo y de un colectivo. Así entonces, la forma de actuar en un contexto laboral está mediada por las experiencias de las personas en otras áreas de su vida, especialmente la que corresponde a la familia. (Álvarez & Gómez, 2011, p.92)

El tema a desarrollar parte del conflicto, del cual se sabe que, con el pasar del tiempo si no existe una atención rápida, podría causar problemas que afectarían el ambiente familiar y posiblemente se verá reflejado en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. El conflicto es considerado como un riesgo psicosocial que puede perjudicar a las personas en su día a día y en el desarrollo de sus actividades en los que influye el trabajo y la familia como un grupo social que interviene directamente con el individuo.

El conflicto familia-trabajo ha sido definido como la forma de conflicto inter-rol en el cual el dominio de la presión del rol de trabajo y familia son mutuamente incompatibles. Esta definición implica una relación bidireccional y ocurre cuando el trabajo interfiere en las demandas relacionadas con las responsabilidades del hogar y que ha sido negativamente relacionada con la satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo. El ajustar las relaciones como los roles de la vida y del trabajo, genera una percepción en los trabajadores que equilibra la vida familiar y se sienten seguros al realizar un trabajo teniendo presente la flexibilidad para atender las tareas del hogar y trabajo. Este equilibrio también se refleja en el ajuste en la vida personal y laboral. (Neteyer et al., 1996, p.403)

Estas formas de conflicto, ya sea familia-trabajo o trabajo-familia, provienen de la interferencia entre las distintas actividades necesarias para desarrollar los roles propios de la familia con aquellas actividades propias del rol en el trabajo y viceversa; es decir, la interferencia entre las actividades del trabajo con las necesarias para cumplir con el rol familiar. (Otálora, 2007, p.143)

La evidencia de este conflicto ha sido desarrollada por varios autores que destacan la cultura, el apoyo interfamiliar, tipo de trabajo, organización y el ambiente en el que desarrolla sus actividades. El equilibrio entre la vida laboral y familiar era más probable que se mantuviera empleado en el bienestar infantil por lo que los trabajadores que perciben mayor soporte cultural será más probable que utilicen este beneficio que los trabajadores que tengan menor soporte cultural en su entorno. La cultura en la organización es primordial para determinar los beneficios que utilizaran y las actitudes generales hacia la organización. (Thompson et al., 1999, p.392)

En el proceso de manifestación de conflicto se evidencia que existe un choque de dos fuerzas, las cuales alteran la relación social de la persona, la más importante el conflicto que se genera con familia y trabajo. Para entenderlo de mejor manera, se han especificado dos tipos de conflicto que enmarcan esta problemática y evidencian cada acción de desviación relacionada con el problema que conlleva una persona.

Como se menciona, esto es algo que genera problemas y altera la dinámica de las familias. Así también, se puede ver que en la actualidad en la mayoría de familias ambos progenitores trabajan y el hogar y la familia pasan a segundo plano, dado que el tiempo familiar se ve ocupado por el tiempo laboral, la cual provoca falta comunicación entre los

familiares, lo que impide generar soluciones y acordar una serie de pasos a seguir para llegar a una solución de conciliación laboral y familiar.

La cultura de apoyo entre el trabajo y la familia, en un entorno organizativo útil, tiene efectos significativos en la satisfacción familiar, laboral y en el compromiso organizacional. El apoyo organizativo para los problemas de la familia y el trabajo es un factor crucial para la reducción del conflicto por lo que hay que soportar este pilar como parte principal en el desarrollo de conciliación entre el trabajador y su hogar. (Kuschel, 2017, p.58)

La conciliación de la vida familiar, personal y laboral contribuye a construir una sociedad basada en la calidad de vida de las personas, se busca que las políticas conciliatorias garanticen el derecho de las madres a acceder en el mercado del trabajo y por otro lado el derecho del padre a participar de la convivencia familiar. (Figuerola et al., 2012, p.14) En otras palabras, el mediar el conflicto familia-trabajo busca que hombres y mujeres puedan desarrollarse en los diferentes ámbitos de la vida, tanto personal como profesionalmente.

El apoyo del supervisor es particularmente beneficioso en aquellos empleados que pasan mucho tiempo en su trabajo y las actividades que lo engloban. Por otro lado, el apoyo de la pareja significa en gran manera la importancia del bienestar del trabajador en el hogar, amortiguando el impacto laboral y familiar al momento de dividir los dos entornos. (Fox & Dwyer, 1999)

Es importante mencionar que el conflicto se encuentra presente en varios aspectos laborales y cotidianos que conllevan a una organización familiar o laboral a quebrantarse. Así, el conflicto presenta una alteración de la paz personal y que influye en el aspecto social. Estos conflictos pueden ser evidenciados en diferentes maneras y expresarse de distintas maneras. El caracterizar este conflicto ha generado una problemática de estudio en la cual se han enmarcado estos problemas en dos grandes grupos los cuales son descritos a continuación:

- Conflicto individual: el cual es de tipo jurídico, no tiene características de exteriorización pública, y no puede tener efectos hacia la actividad productiva de la empresa, o causar alteraciones en el clima laboral de la empresa. Hay ciertos casos en los cuales el conflicto se da por tratar de imponer un criterio para el colectivo de trabajo.

- **Conflicto colectivo:** se trata de una situación en la que la diferencia o el distinto modo de objetivar una discusión, no ha permitido encontrar formas de llegar a acuerdos o transacciones, y que en sus efectos modifica los términos en que se han desarrollado las relaciones entre las partes afectadas, tanto hacia adentro, como hacia fuera de esa relación o en ambos sentidos.

El desarrollo de los conflictos puede entenderse mediante etapas o fases dentro de las cuales surge y se manifiesta el conflicto, que se presenta en los cuasi grupos y es cuando las fuerzas en conflicto aún no se presentan de forma y el conflicto manifiesto, que se presenta en los grupos de interés y es cuando las fuerzas en conflicto causan una molestia que es expresada como una situación problemática a la que hay que prestarle atención. Ambas partes en pugna tienden a organizarse para poder solucionar el problema. (Ilaquiche, 2016, p.17)

Se menciona entonces que el conflicto en el ámbito laboral se genera por una serie de presiones, tales como características del horario laboral, los estresores de rol, el estatus dentro de la organización o las características de la tarea, mientras que en el conflicto familia-trabajo, se ha encontrado que los estresores pueden ser los asociados a la evolución natural del ciclo familiar, como el nacimiento de un hijo, las tareas domésticas y la etapa de adolescencia de los hijos. Sin embargo, existe otro tipo de conflicto bidireccional, el conflicto inter-rol, que surge en la familia y el trabajo y que afecta a estos dos ámbitos de la vida. La necesidad de conciliar vida familiar y laboral no puede separarse de la idea de corresponsabilidad en la familia y en la propia sociedad. Los conflictos entonces son una manera en la que se crea el malestar de algo.

## **1.2 Mediación familiar y laboral a través de la conciliación de conflictos.**

En ciertos grupos la circunstancia familiar influye en la estructuración del mismo, con un papel importante en la determinación de la afectación del conflicto. (Guerrero, 2003, p.75) La situación familiar se ve influenciada en la cercanía y la magnitud del conflicto, puesto que en algunos casos habrá mayores afecciones como el estrés o falta de interés, y que en otros será una situación más manejable y no condicionante.

Para conciliar dicho conflicto se busca encontrar el equilibrio necesario y no el sobrecargo. En otras palabras, el desarrollo pleno de las personas en el trabajo, la familia,

en el estudio, el ocio, entre otros debe disponer de tiempo y espacio adecuado, para mantener el equilibrio en todas las dimensiones de la vida con la finalidad de mejorar el bienestar, la salud y desempeño personal. Al conseguir esto se permitirá llegar a una armonía en los distintos ámbitos familiares y laborales, de los trabajadores que están en las empresas. (Báez & Hernández, 2015, p.7)

Es importante señalar que la conciliación familiar y laboral ha tocado las puertas de los gobiernos de cada región, para que así que se incorpore paulatinamente trabajadores sociales u organizacionales en empresas estatales o privados de países industrializados, así como en organismos internacionales. Estas nuevas propuestas han generado un nivel de satisfacción mayor en los trabajadores debido a la organización de eventos o campañas que involucran directamente al trabajador y su familia. (Figuerola et al., 2012, p.23)

Hoy en día ya no es un tema alejado de la realidad, al contrario, más personas pasan a interesarse y formar parte de una estrategia conciliadora, siendo las primeras las empresas, para así permitir que esto sea a nivel nacional, con una propagación incluso mundial.

La mediación de un conflicto puede ser efectuada en varios campos de aplicación, en los cuales se tiene basto conocimiento y en los que destaca la familia por problemas de pareja, separación o divorcios, los cuales conllevan a disputas por bienes materiales y que incluso conllevan a agresiones físicas. Estas acciones conllevan a conflictos laborales, de comunidades gremiales o inter-organizacionales, que se ajustan a campos propios de trabajo social. El tratar de mediar conflictos resulta útil para tratar casos de disputas en la educación, colegios o universidades. (Germano, 2015, p.78)

Es importante mencionar que para cada conflicto hay que implementar políticas de conciliación en el hogar y las empresas, son más recurrente este último porque presenta un reto social. Con estas políticas de conciliación se trata de orientar el desarrollo de sistema económico a fin de aumentar la disponibilidad laboral de la población en general, principalmente mujeres, dando prioridad las necesidades del desarrollo económico local sin fijarse en las necesidades propias de una población. Dichas políticas responden a situaciones fuera de la vida cotidiana, con respaldo del gobierno y del código del trabajo para implementar licencias remuneradas de paternidad o por eventualidades familiares. (Andrade & Landero, 2014, p.185)

Las políticas de conciliación han brindado beneficios de igual manera para hombres y mujeres, con ello aumentar la participación de las mujeres en las empresas ofreciendo tiempos de trabajo flexible que ayuden a la calidad de vida en el hogar y trabajo. La carga laboral que exige cada trabajador es evidenciada en la forma de en la que disfrutan de su tiempo libre y la relación de medios laborales y familiares son direccionadas a la conciliación de las personas en su día a día.

En los últimos años el conflicto familia-trabajo y las implicaciones que conlleva con cada persona ha sido un tema de interés amplio y que trata de fomentar bases para la ejecución de programas de bienestar y asistencia para el empleado en la cual permita conciliar las responsabilidades del trabajo con las actividades familiares. Es pertinente para el campo de la Psicología Organizacional y del Trabajo, el rol psicológico de orientación para la identificación de estos riesgos sociales y encontrar caminos de solución de forma de conciliar o solucionar los efectos negativos de las relaciones. (Riquelme et al., 2012, p.203)

En el presente trabajo de titulación se presentó una propuesta en la cual pueda ser definido un método de conciliación mediante un plan empresarial para los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, con los objetivos de discernir y emplear prácticas psicológicas para una mejor interrelación entre la familia y el trabajo, para así aumentar la productividad de la empresa y mejorar la calidad de vida de las personas en su hogar.

### **1.3 Estructuración de factores que influyen en los conflictos laborales y familiares.**

Uno de los principales factores de conflicto radica en el agotamiento laboral, tensión en el trabajo, conflicto entre roles, ambigüedad de roles, alejamiento de una organización y búsqueda de nuevos trabajos. (Boyar et al., 1996, p.34) El estrés laboral se asocia directamente al rol de desempeño y de involucramiento rutinario y estos tienen mayor probabilidad de aumentar a medida que se involucran sentimientos como lo mencionan Netemeyer et al. (1996), así los factores estresantes asociados al rol de la familia tienen mayor probabilidad de impactar los sentimientos en el conflicto familia-trabajo.

Se puede mencionar que los principales factores que generan estrés en el trabajo son la cantidad de carga de trabajo, variabilidad de tiempo y frecuencia de eventos que asocian el aumento de tarea o contacto con las personas de mayor jerarquía. Estos relacionan el

conflicto familia-trabajo directamente con el trabajo mientras que con la familia se generan factores de tensión familiar, falta de ayuda y comunicación con la pareja y la falta de cuidado familiar y su estructura como esposo/esposa e hijos. (Fox & Dwyer, 1999, p.172)

Los efectos del estrés organizacional, los cuales se definen como relaciones laborales, conflictos, políticas, recursos, autonomía y oportunidad para el uso de habilidades, y el conflicto familia-trabajo no son aditivos si un trabajador experimenta ambos tipos de estrés no tendrá mayor o menor estrés que lo tuviera individualmente. Cuando los dos tipos de estrés (laboral o familiar) se encuentran juntos o enrolados en uno solo el estrés organizacional eclipsa completamente al familiar y toma la posta en el carácter y actitud de la persona que impactan directamente en el conflicto familia-trabajo. (Nissly et al., 2005, p.79)

Al mencionar que el trabajo genera mayor cantidad de estrés en el individuo en relación al hogar, se evidencia un factor fundamental que genera disgusto y descontento en el hogar. El estudio realizado por Kossek & Cynthia (1998) sugiere que el sexo juega un papel importante en el conflicto familia-trabajo, con una relación muy ligada debido a que aumenta la satisfacción laboral tanto para los hombres como mujeres.

En referencia a la edad y sexo femenino Gordon et al. (2007) menciona que las trabajadoras mayores experimentan mayores conflictos en el trabajo que en la familia y que en general las trabajadoras mayores han desarrollado estrategias de responsabilidad, las cuales han alterado sus horarios y rutinas para mejorar su vida familiar y viceversa.

En el estudio de Thompson et al. (1999) menciona que las empleadas casadas o con hijos que viven juntos poseen mayor probabilidad de captar este conflicto que los empleados hombres, solteros o sin hijos. Principalmente se han encontrado correlaciones significativas de conflicto familia-trabajo con un número determinado de miembros del hogar, para la conclusión de que las personas con mayor cantidad de hijos tienen muchas más dificultades para ajustar sus demandas, tiempo y mociones en el trabajo y el hogar.

Un modelo de recurso de conflicto familia trabajo ha sido propuesto en base a las características de cada rol que afecta el tiempo de la persona, el comportamiento, la tensión y el involucramiento en el trabajo. El modelo propone que la presión de un rol y otro se intensifica cuando el trabajo y la familia son salientes o centrales al auto concepto de sí mismo y cuando hay sensaciones negativas fuertes la demanda de un rol se

intensifica. (Greenhaus & Beutell, 1985, p.78) Este modelo se presenta en el siguiente esquema, el cual interpreta estos eventos en el individuo tanto en la familia como en el trabajo:

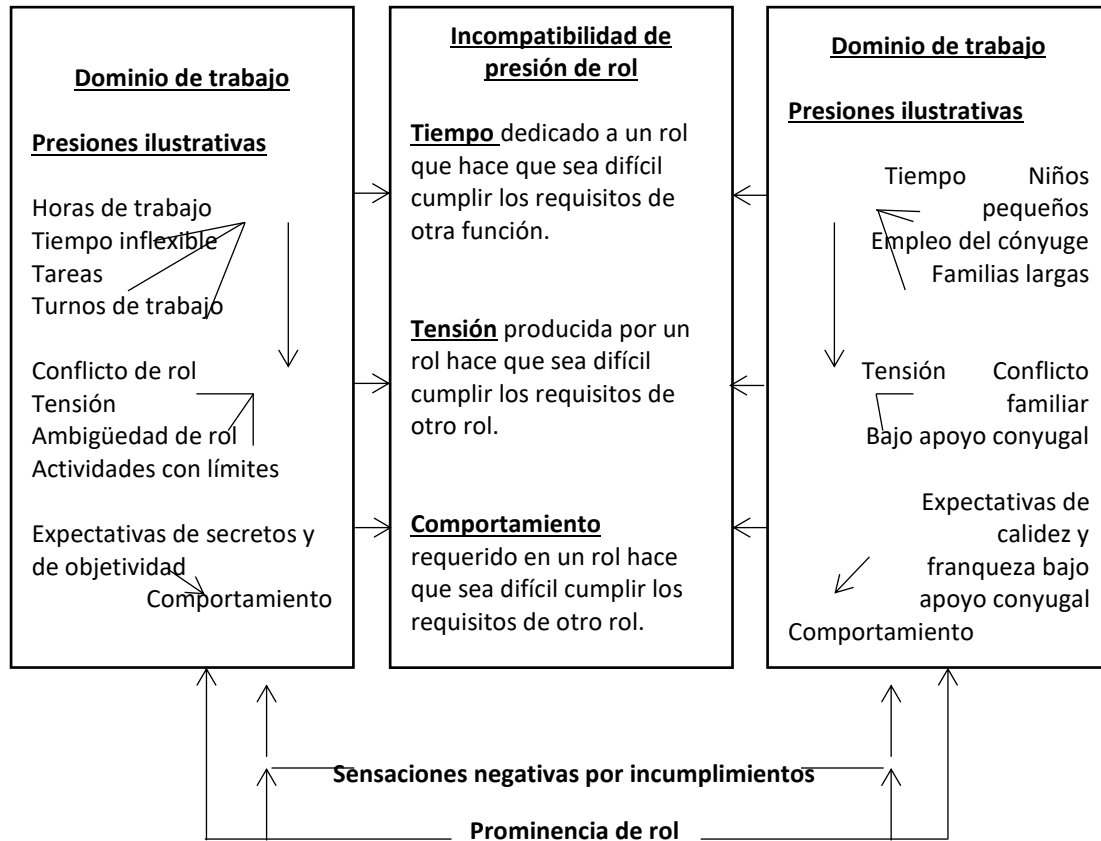


Figura 1. Incompatibilidad del rol de familia-trabajo. (Greenhaus & Beutell, 1985)

Sin embargo, aun cuando los roles desempeñados en la familia afectan solo en determinados resultados del trabajo y solo determinadas experiencias estresantes familiares pueden incidir en los procesos de estrés laboral, sigue indefinido a la hora de construir conclusiones sobre los efectos concretos en el ámbito laboral.

Álvarez & Gómez (2011) señalan que el análisis del conflicto familia-trabajo se deriva de la teoría de roles. Un ejemplo de esto corresponde al estudio de estrés organizacional en Michigan por Kahn, et al., (1964), el cual muestra que cuando un rol se sobrepone a otro, se obtienen efectos negativos sobre el bienestar de las personas. Frone et al. (1997) plantean un modelo de interfaz familia-trabajo, en donde el apoyo social, el compromiso de tiempo y la sobrecarga se consideran antecedentes del conflicto familia-trabajo; este conflicto, como las variables centrales del sufrimiento, insatisfacción y desempeño como

los impactos o consecuencias emergen ante esta problemática. Desde esta perspectiva, el conflicto familia-trabajo tiene una incidencia negativa sobre la salud de las personas, en cuanto la implicación laboral influye en el conflicto, especialmente porque el tiempo que se dedica al trabajo disminuye, en cantidad y calidad, el tiempo dedicado al ámbito familiar; de otro lado, la inversión de esfuerzos y energías en el trabajo hace que se disminuya la capacidad de la persona por la interferencia que se puede tener a la hora de responder por las actividades laborales en los espacios familiares.

Aguirre & Martínez (2006) mencionan que el absentismo se define como el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista. Las causas de absentismo pueden ser involuntarias (problemas médicos, obligaciones legales o familiares) o voluntarias. En líneas generales, los estudios no encuentran relación entre esta variable y el conflicto familia-trabajo.

Jiménez & Moyano (2008) en la "Teoría de la Compensación", se postula que existe una relación inversa entre trabajo y familia, donde las personas realizan esfuerzos diferenciales para compensar las debilidades de una esfera en relación con otra (por ejemplo, situaciones en la que individuos con vidas familiares insatisfactorias podrían orientarse a actividades tendientes a obtener satisfacción en el trabajo y viceversa). Un tercer planteamiento de interés en la línea del bienestar y la calidad de vida (tanto laboral como familiar), desarrolla una "Border Theory" que intenta explicar cómo los individuos manejan y negocian en el trabajo y en el plano familiar, para lograr un equilibrio entre estos aspectos cruciales del ser humano. Lo central del modelo es la idea de que trabajo y familia constituyen diferentes esferas que se influyen mutuamente. Clark & Farmer (1998) reportaron que individuos que manifestaban satisfacción y sentido de logro en el trabajo, también manifestaban satisfacción en las relaciones íntimas y felicidad personal.

La familia es parte fundamental de la sociedad, es una estructura que puede cambiar a lo largo del tiempo. La estructura familiar no indica si una familia es funcional o no, sino que simplemente tiene que ver con la forma de ésta y los miembros que la integran. Al estudiar a la familia es importante mencionar que cada tipo de individuo coexiste en un ambiente diferente con cada integrante y que se ve influenciado por el entorno en el que se maneja, hace que cada consecuencia de desequilibrio emocional provocado por la familia afecte de una u otra manera. Estas familias son descritas a continuación con el fin

de reflejar las distintas condiciones que pueden afectar al individuo en su vida cotidiana y su trabajo.

- Familia nuclear: familia formada por un padre, una madre y sus hijos.
- Familia monoparental: en esta familia solo uno de los padres se hace cargo sostener el hogar y criar a los hijos.
- Familia de padres separados: los padres se han separado, sin embargo, ambos comparten las responsabilidades de crianza y buscan compartir funciones.
- Familia compuesta: familia compuesta por algunas familias nucleares, que se destruyeron. Esta familia, la familia compuesta, se caracteriza por estar compuesta de varias familias
- Familia homoparental: aquí los padres son dos personas del mismo sexo, que adoptaron a un hijo.

No se establece un modelo específico que seguir en cuanto a las familias, pero sí existen ciertos tipos con sus diferencias cada una. Estas diferencias marcan el comportamiento de cada persona y refleja sus sentimientos y acciones en las actividades diarias que realizan, y cada una de ellas interfieren con el tipo en específico de ambiente laboral y familiar.

Un aspecto fundamental del desarrollo personal influye directamente en la relación que existe entre la familia y el trabajo que genera conflictos por adversidades personales pero que también pueden ser conciliados. La relación de estos conflictos y conciliaciones generan un lazo de mediación en los que se trata de establecer parámetros de socialización y evidenciar errores y aciertos de las partes implicadas, para crear un acuerdo de relación mutua. Es entonces que esta relación es importante mantenerla y entenderla para unir o enlazar la familia y el trabajo.

En la relación familia-trabajo se da un conflicto que debe ser conciliado para poder alcanzar un ajuste adaptativo por el trabajador. La anterior relación de conflicto ha sido definida como un tipo de conflicto inter-rol, en el cual las presiones de rol proceden procedente de cualquiera de los dos ámbitos son incompatibles en algún aspecto. (Aguirre & Martínez, 2006)

#### **1.4 Estudios de influencia del conflicto asociado al trabajo y el hogar.**

Para Otálora (2007), el conflicto familia-trabajo se ha asociado, entre otras consecuencias, con la insatisfacción en el trabajo y en la familia, la depresión y el estrés en la vida diaria. Por otro lado, Kopelman et al., (1983) sugieren que el conflicto familia-trabajo puede estar relacionado positivamente con el estrés en el trabajo. Además, Kossek & Cynthia (1995) menciona que el estrés causado por tratar de manejar el equilibrio entre las responsabilidades familiares y las responsabilidades laborales puede conducir a insatisfacción en el trabajo, depresión, ausentismo y enfermedades coronarias. Thomas & Ganster (1995) mencionan que las consecuencias del conflicto producido por desempeñar múltiples roles, especialmente la experiencia del conflicto entre el trabajo y las relaciones familiares, las llamaremos simplemente estrés.

Es importante mencionar que la familia desempeña un papel fundamental en el desarrollo interpersonal de cada persona y hace que esta influya directamente en el desarrollo de su trabajo. Así es necesario evidenciar a la familia como un grupo de acción directa en el comportamiento del individuo, en la cual se espera y mantiene un afecto personal que permite un equilibrio emocional.

Los empleadores pueden recurrir a una mediación de estos conflictos, en un entorno de apoyo que permita flexibilidad en los horarios, opciones de trabajo en el hogar, cuidado de los niños en un área determinada del trabajo y otros programas que enfoquen a la familia como eje principal de las empresas e impactar positivamente en el desempeño laboral para reducir el estrés y los conflictos entre el trabajo y hogar. Dichos programas pueden facilitar el desapego psicológico, actividades recreativas y talleres de gestión de tiempo para la relajación del individuo y le permita lidiar con los posibles conflictos.

Las administraciones de trabajos deben crear un ambiente en el cual los trabajadores no teman el mencionar un conflicto familiar, con un clima de apoyo y refugio del empleado para facilitar los recursos de una empresa. Para ello se evidencia el tipo de conflicto que está presente en la persona, el cual muestre su malestar en el trabajo o en la familia. Los supervisores encargados en el área de recursos humanos están llamados a prestar atención a los efectos de la cantidad de carga de trabajo, la variabilidad del mismo y los eventos que hacen que mejore el desempeño del trabajador. Para una mejora en la calidad de trabajo hay que establecer horarios flexibles, lugares flexibles, tiempos menores,

proyección de carrera e instalaciones que ayuden a mejorar el desenvolvimiento del trabajador sin tener en cuenta los conflictos del hogar.

El conflicto generado en el hogar o en el trabajo ha sido definido de varias posiciones (véase Tabla 1) de análisis, catalogándolo como una superposición entre las medidas de trabajo a familia y familia a trabajo de manera meta-analítica en el cual se asume que el conflicto es unidireccional y distinto por lo cual requería una posición de verificación empírica. La encuesta realizada por Mesmer-Magnus & Viswesvaran (2004) en 25 muestras a un total de 9079 individuos muestra la relación entre los conflictos con patrones correlativos formados principalmente por factores de estrés de trabajo con compromiso organizacional, la satisfacción laboral y vital y la salud. Esta investigación muestra que las vidas individuales se encuentran muy influenciadas por las distintas instituciones del trabajo y la familia por lo que comprender la superposición entre los dos y mitigar los conflictos entre ellos es una necesidad primordial de esfuerzo considerable con la finalidad de ayudar a los trabajadores en la búsqueda de su satisfacción en el cumplimiento de ambos dominios. Además, demuestra una validez discriminante adecuada entre los dos tipos de conflictos para la mejora continua de comprensión y refinamiento teórico en el campo de investigación.

La determinación de los efectos relativos del trabajo y los factores demográficos e individuales de interferencia con el conflicto familia-trabajo establecen que los factores laborales se relacionan con mayor fuerza y frecuencia al conflicto y que los factores demográficos, como el sexo y el estado civil del trabajador, tiende a realcinarse débilmente con el conflicto y en general se respalda la idea que cada conflicto tiene un antecedente único, y por lo tanto, se requiere de diferentes intervenciones o soluciones para reducir o aplacar su aparición. Las variables demográficas, por sí solas, son malos predictores para establecer el conflicto familia-trabajo y se recomienda una investigación en otras variables de mayor magnitud para captar mejor las probabilidades de los empleados de experimentar este conflicto. (Kristin, 2005, p.169)

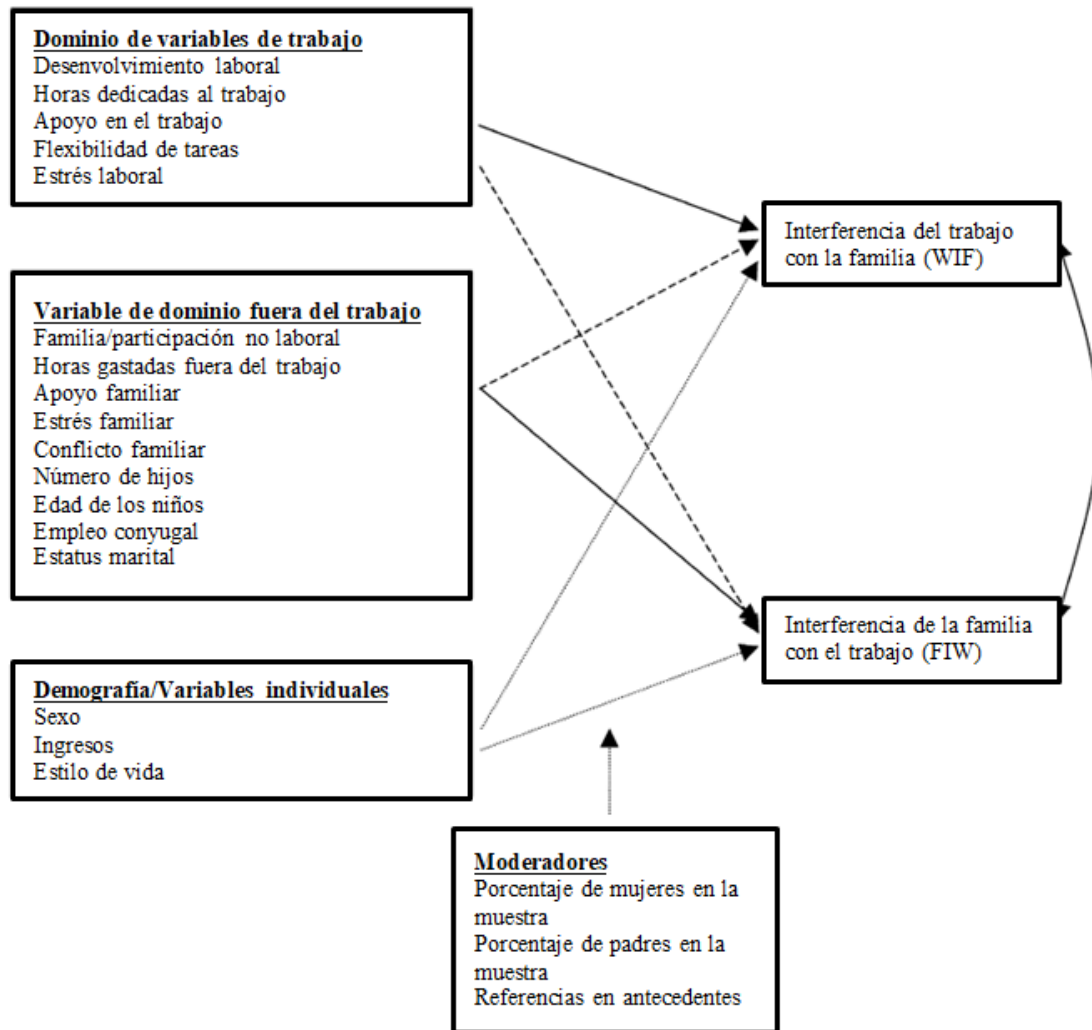


Figura 2. Relaciones propuestas entre variables del meta-análisis. (Kristin, 2005)

La figura 2 muestra la relación más fuerte que existe con el tipo de conflicto (línea mayor acentuada) y los factores que influyen en el conflicto tanto en el hogar como en el trabajo. Las líneas entrecortadas muestran una relación indeterminada, mientras que la línea curva representa la relación entre el conflicto del hogar y trabajo. Se puede apreciar que las relaciones son inverosímiles pero matemáticamente equivalentes, por lo que no pueden ser rechazadas como un conflicto familiar dentro de un conflicto de trabajo que tiene una consecuencia en lugar de una causa. Las relaciones más complejas son generalmente plausibles pues el apoyo familiar puede mitigar o moderar la relación entre el empleo y los miembros del hogar.

El dimensionamiento de las variables de estudio para establecer el tipo de conflicto que afecta al individuo fue estudiado por Carlson et al. (2000), el cual muestra las seis dimensiones del conflicto en combinación de tres formas de conflicto familia-trabajo

(tiempo, tensión y comportamiento) y dos direcciones de conflicto entre trabajo y familia (interferencia en el trabajo con la familia y la interferencia familiar en el trabajo). Esta relación determinó una escala (véase Tabla 1) donde se muestran las distintas interferencias que pueden existir con con la familia y el trabajo, como prioridad de escala a los conflictos con la familia.

Tabla 1  
Escala de conflicto familia-trabajo. (Carson et al., 2000, p.260)

---

**Ítems de conflicto familia-trabajo**

---

Tiempo basado en la interferencia del trabajo con la familia

1. Mi trabajo me mantiene fuera de mis actividades con hogar más de lo que me gustaría.
2. Los tiempos que yo debo dedicar a mi trabajo me mantiene fuera de la participación de mis responsabilidades y actividades del hogar.
3. Tengo que dejar las actividades de mi familia debido al tiempo que gasto en el trabajo.

Tiempo basado en la interferencia de la familia con mi trabajo

4. El tiempo que yo gasto con mi familia interfieren con las responsabilidades de mi trabajo.
5. El tiempo que gasto con mi familia a veces causa que dedique menos tiempo en mi trabajo que pudiera ayudarme en mi carrera.
6. Tengo que dejar las actividades del trabajo debido a que gasto el tiempo en las responsabilidades del hogar.

Tensión basada en la interferencia del trabajo con la familia

7. Cuando llego a casa del trabajo a menudo me siento agotado como para participar en las actividades/responsabilidades del hogar.
8. A menudo me siento emocionalmente vacío como para contribuir en el hogar.
9. Debido a toda la presión del trabajo, a veces cuando llego a casa me siento muy estresado para hacer cosas que me divierten.

Tensión basada en la interferencia de la familia con el trabajo

10. Debido al estrés en casa yo a menudo me preocupo de mi familia en el trabajo.
11. Me estreso debido a las actividades que debo realizar en el trabajo y tengo mucho tiempo pensándolo en mi trabajo.
12. Tensión y ansiedad por la vida familiar debilitan mi habilidad para trabajar.

Comportamiento bajado en la interferencia del trabajo con la familia

13. El comportamiento al resolver un problema hace que no sea eficiente en mi trabajo y hace que lleve trabajo a la casa.
14. Comportamientos afectivos y necesarios en el trabajo que no sean contraproducentes en el hogar.
15. Comportamientos que mejoro para ser más eficiente en el trabajo pero que no ayudan en el hogar o ser mejor padre.

Comportamiento basado en la interferencia de la familia con el trabajo

16. El comportamiento que tengo en casa no es efectivo en el trabajo.
  17. El comportamiento afectivo y necesario en casa puede ser contraproducente en el trabajo.
  18. El comportamiento al resolver un problema del trabajo hace que sea menos afectivo en casa.
-

Cabe mencionar que Carson et al. (2000) muestra la existencia de seis dimensiones que ocasionan conflicto (véase Figura 3). Estas dimensiones direccionan los conflictos hacia las interferencias que pueden ocurrir con la familia y el trabajo y como influencia en el comportamiento del individuo en el momento que un factor es adicionado a un lado del conflicto.

		<b>Direcciones de conflicto Trabajo-Familia</b>	
		Interferencia del trabajo con la familia	Interferencia de la familia con el trabajo
<b>Formas de conflicto Trabajo-Familia</b>	Tiempo	Tiempo basado en la interferencia del trabajo con la familia	Tiempo basado en la interferencia de la familia con el trabajo
	Tensión	Tensión basada en la interferencia del trabajo con la familia	Tensión basada en la interferencia de la familia con el trabajo
	Comportamiento	Comportamiento basado en la interferencia del trabajo con la familia	Comportamiento basado en la interferencia de la familia con el trabajo

*Figura 3.* Dimensiones del conflicto familia-trabajo. (Carson et al. 2000, p.251)

Hablar del dimensionamiento de un conflicto de manera convencional no permite construir un panorama claro o más complejo que vive una persona a la hora de experimentarlo. Por ello, (Boyar et al., The effects of work–family conflict and family–work conflict on nonattendance behaviors, 2003) han trabajado y desarrollado nuevos factores de trabajo que inciden en el comportamiento de la persona. Los factores investigados fueron la no asistencia del lugar de trabajo o ausentismo, el dejar el trabajo temprano y las tardanzas a la hora de asistir al trabajo, los cuales indican que el dejar el trabajo temprano tiene un efecto positivo al momento de conciliar un conflicto laboral, mientras que a la hora de abandonar el hogar no consigue un efecto positivo por lo que ninguno de los conflictos estuvo relacionado con la tardanza.

La predicción de conflictos ha sido delimitada a trabajos que direccionan los factores hacia el conflicto familia-trabajo y no del trabajo hacia la familia (conflicto trabajo-familia) por lo que nuevos modelos empíricos sugieren de una nueva medición al tratar los conflictos entre roles y separar cada conflicto como un solo evento para luego relacionarlos y estudiar su afección en la parte laboral y del hogar. Es por ello que al estudiar el conflicto familia-trabajo resulta de mejor potencial exploratorio el separar los

dos conflictos para estudiarlos individualmente y posterior a ello enlazarlo con cada dirección y comportamiento del individuo. (Frone, 2003, p.150)

La creciente preocupación por el conflicto entre roles que los trabajadores de una empresa experimentan al tratar de equilibrar las demandas del trabajo y los roles familiares, puesto que estos conflictos podrían desencadenar en consecuencias negativas a la hora de evaluar el desempeño laboral. Un estudio realizado a una población de madres que trabajan en entidades públicas mediante cuestionarios muestra que el conflicto familia-trabajo es de mayor predominancia que el conflicto trabajo-familia. Se menciona una mejora en el equilibrio de las responsabilidades laborales y familiares para tener un sentido de pertinencia en ambos dominios y aumentar desempeño y efectividad en el lugar de trabajo. (Majekodunmi, 2017)

Es importante mencionar que los trabajadores organizacionales deben ver que los empleados estén bien protegidos y emocionalmente estables para que mantengan un equilibrio y obtengan buenos resultados tanto en el hogar como en el trabajo. Es por ello, que tener un buen entendimiento de ambos dominios de conflicto en relación a los empleados para que ellos se sientan saludables y promueva un buen desempeño en el trabajo. Los efectos de un conflicto de dominio deben minimizar mediante el asesoramiento y educación de los trabajadores sociales de una empresa para que promueva las buenas prácticas de convivencia y que pueda funcionar adecuadamente bajo tensión sin poner el riesgo el resultado esperado por la empresa.

El conflicto entre roles, trabajo y dominios familiares, toma dos formas que implican sobrecarga de roles e interferencia de roles. Esta sobrecarga de rol se presenta cuando las demandas de tiempo y energía son crecientes y exceden la capacidad del individuo para ejecutar cualquiera de los dos roles de manera competente. En la interferencia de roles, se presenta cuando las demandas de dos o más roles entran en conflicto en la medida en que no se puedan satisfacer los requisitos de ninguno de los dos roles. Estas declaraciones, por ende, muestran la presencia de presiones por roles incompatibles, pero sin presenciar ninguna dirección casual en concreto de interferencia entre roles. Para este caso es útil desarrollar escalas de conflicto que reflejen las direcciones de interferencia de roles: interferencia del trabajo a la familia y de la familia al trabajo. (De Sousa, 2013, p.20) Esta representación se puede evidenciar en la siguiente ilustración:

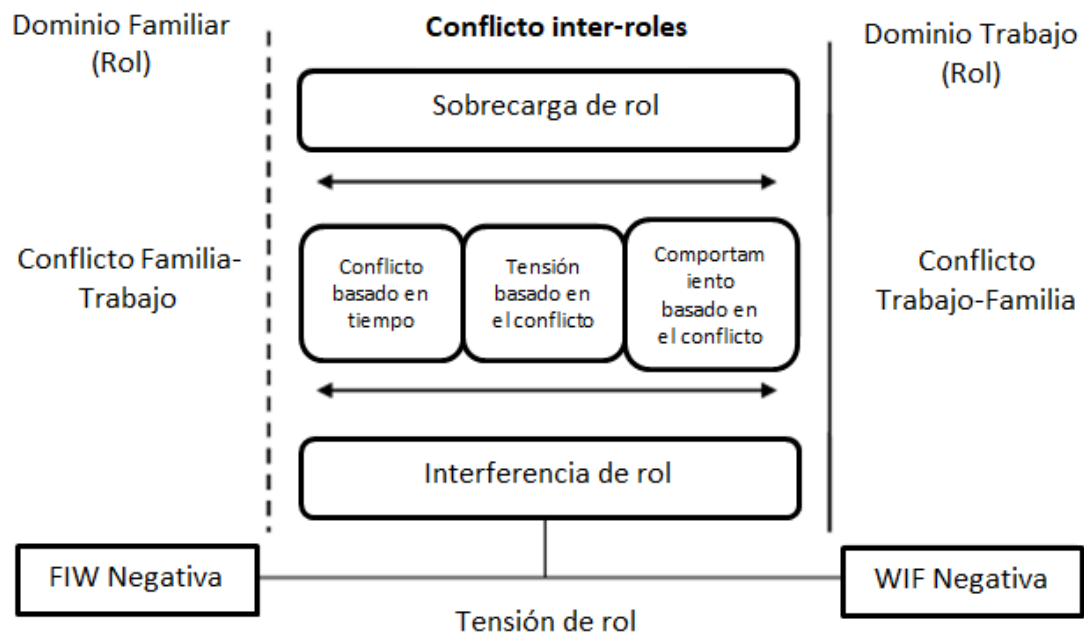


Figura 4. Definición de conflicto familia-trabajo. (De Sousa, 2013)

En el desempeño laboral, se muestra la autoeficacia económica, el conflicto familia-trabajo no muestra ninguna relación con el estrés laboral o intenciones de cambio, con la necesidad de especificar modelos que incluyan la equivalencia familiar de las variables relacionadas con el trabajo, estos son: estrés laboral y las intenciones de cambio. Es de viabilidad social el afirmar que la insatisfacción conyugal, el estrés familiar o intenciones de divorcio no se encuentran relacionados directamente con el entorno laboral u otras tareas o factores externos como la tasa de empleo de un país o región. Los conflictos familiares no priven de manera indirecta a disponer de oportunidades de carrera dentro de una empresa o la movilidad y capacidad para cambiar una profesión y, en consecuencia, su desarrollo personal como trabajador. (Chelarlu & Stump, 2011)

Un modelo de políticas favorables para la familia, que incluye el apoyo del supervisor y número de horas trabajadas sin dejar atrás la responsabilidad del cuidado de un niño, el estudio de Frye & James (2004) encontraron que la responsabilidad del cuidado infantil y el apoyo del supervisor están relacionados con el conflicto familia-trabajo. Además, demuestra que el conflicto familiar y laboral se encuentra relacionado con la satisfacción en cada rol y que la fortaleza del individuo diferencia el dominio de cada una.

La salud de un empleado se ve afectada directamente por los conflictos provenientes del trabajo o la familia como lo menciona Allen (2000) en su estudio. Además, demuestra que el conflicto familia-trabajo se encuentra directamente asociado con las actitudes de

vida, comportamiento en el trabajo y una variedad de variables relacionadas con el estrés independiente de su localidad geográfica. Es importante evidenciar un nuevo campo de estudio que se estimen los factores de la salud y la economía del individuo para determinar causales más profundas de un conflicto y que permitan relacionarlos con factores antes mencionados.

Para un modelo integrador de hombres y mujeres con la finalidad de evaluar las diferencias medias de género y las diferencias de vínculos con las variables de conflicto en 320 participantes y empleados profesionales de tiempo completo, se menciona una diferencia de género en las demandas familiares, así como su interferencia familiar en el trabajo, con una mayor presencia de conflicto en las mujeres y que los roles de cada tipo se encuentran diferenciados en cierta medida al género. (Korabik, 2005, p.270) El modelo hipotético planteado se muestra en la siguiente figura:

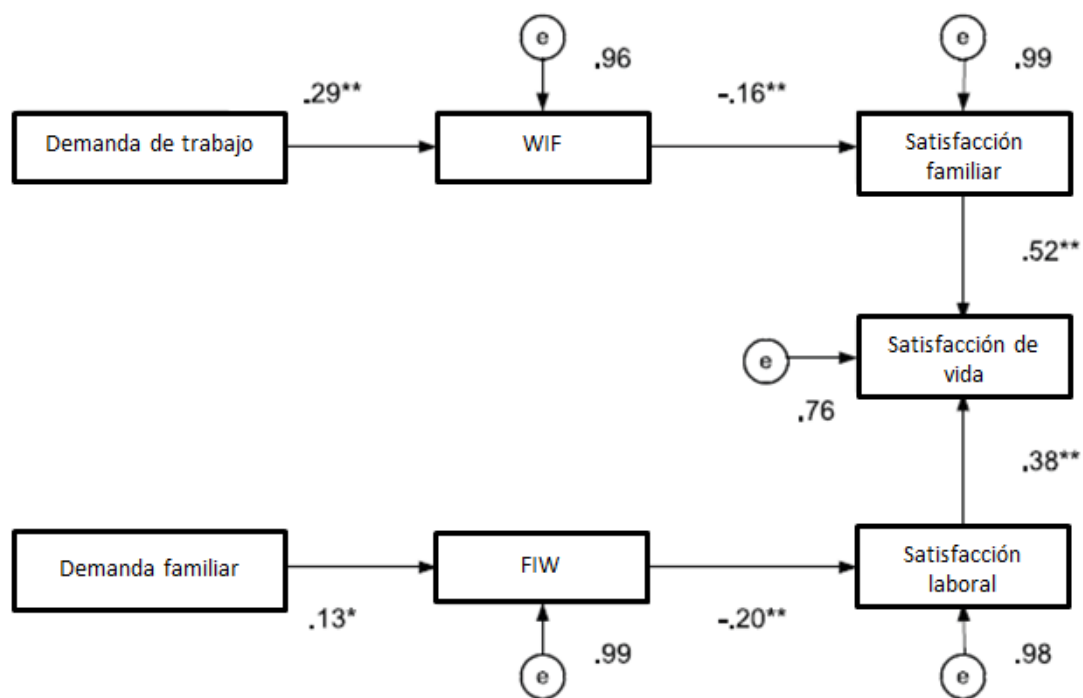


Figura 5. Modelo hipotético estandarizado de conflicto familia-trabajo. (Korabik, 2005)

En ella se muestra la interfaz para un tipo de vida satisfactoria, la cual, es alimentada por la satisfacción familiar y laboral y que los factores que inciden en él generan mayor o menor peso en una dirección en base a la demanda de trabajo y la demanda familiar, como una balanza en la cual se busca equilibrar la satisfacción de vida en cuanto al conflicto familia-trabajo. Sin embargo, la satisfacción de una mujer es mayor que la del hombre cuando los roles se encuentran equiparados y de manera bidireccional como lo mencionan

Kossek & Cynthia (1995) en su estudio. La satisfacción que se genera en el trabajo dependerá de la fuerza con la que se presente y pueda desplazar las emociones en el hogar o que se adicione a ella.

Los bajos niveles de autodeterminación de la familia y la motivación laboral contribuyen a la alienación familiar, y que a su vez influye en la experiencia del conflicto familia-trabajo. Estos conflictos conllevan a un sentimiento de agotamiento emocional que varía en el contexto social y motivacional, la diferencia de género y los resultados que lo contemplan. Esta visión de un tipo de conflicto que se diferencia con amplias variables define nuevos factores no cubiertos en la dependencia de un rol en particular por lo que demostrar la evidencia de un conflicto dependerá del comportamiento y sentimiento del individuo para declarar una problemática con respecto a su situación sentimental actual. (Senécal et al., 2001, p.184)

El apoyo familiar en la parte emocional juega un papel fundamental en el desempeño del trabajador que genera un pilar sentimental que ayuda a generar satisfacción en la persona. Los niveles más altos de trabajo infieren con la familia con predicciones de niveles bajos de apoyo emocional en la familia. Los niveles más altos de apoyo emocional de la familia se asocian con los niveles más bajos del hogar que infieren con el trabajo. En pocas palabras, los niveles de participación en el trabajo se asocian con la satisfacción del trabajador, y mientras más alto sea infiere directamente con la familia y su participación con ellos. (Adams et al., 1996, p.417)

El conflicto familia-trabajo refleja una creencia de que el trabajo y la vida familiar son independientes, con un mito que pretende separarlos como dos mundos. Se requiere progresar modelos más complejos de conflicto con escalas confiables para la evaluación del mismo, además, establecer limitaciones psicométricas de las escalas abiertas y de problemas de confiabilidad a escalas breves y sujetas a una variable compleja. Desde el punto de vista general, muchos autores que desarrollaron investigaciones de esta problemática muestran un punto de vista en donde las escalas diseñadas para evaluar el conflicto familia-trabajo deben aprovechar las diferentes formas de incompatibilidad de la presión de rol como: el tiempo, tensión, comportamiento y elementos que reflejen la interferencia del trabajo con el hogar y el trabajo.

Las diferentes formas de incompatibilidad y direcciones de interferencia de roles tienen antecedentes y consecuencias únicas, por lo que las evaluaciones globales de conflicto

pueden no revelar las relaciones existentes. La necesidad de determinar un dispositivo de medición abarcaría muchas áreas de investigación y basarse en bases sólidas de conocimiento acumulado. Por ello la frecuencia en la que un rol influye en otro requiere el estudio del comportamiento del individuo y la evaluación constante de su desempeño laboral con la relación en el hogar. (Greenhaus & Beutell, 1985)

El factor primordial, además del sentimiento de satisfacción de cada individuo, es la salud que este posea. El conflicto relacionado a la familia relaciona los niveles elevados de depresión y salud física pobre, que incluye hipertensión los casos de estudio. Por otro lado, el conflicto laboral promueve el aumento de consumo de alcohol. De todas formas, ambos conflictos relacionan problemas en la salud, el mayor en el caso del hogar. Es entonces que los empleados que tengan un conflicto familiar pueden acumular altos niveles de estrés que hacen que reduzcan su productividad, mientras que el conflicto laboral genera la necesidad de encontrar placebos externos para aliviar el estrés generado por el mismo. (Frone & Russell, Relation of work-family conflict to health outcomes: A four-year longitudinal study of employed parents, 1997, p.330)

Basado en la cotidianidad de cada persona que sufre un conflicto pueden presentarse síntomas físicos como psicológicos que pueden ser expresados con fatiga, ansiedad, enojo, depresión o estrés, los cuales pueden degradar y causar graves enfermedades al cuerpo y al desempeño diario de la persona. Estos riesgos pueden verse reflejados en el rendimiento inadecuado de las personas, el abandono de puestos de trabajo o ausencia familiar e incluso desarrollo de actividades que puedan ocasionar daños a la persona. (Andrade & Hernández, 2014).

Esto muestra claramente la importancia del equilibrio en las diferentes áreas de vida de las personas, puesto que, al tener malestar en un espacio, se verá reflejado en las actividades que realice una persona. Del mismo modo, el conflicto hace referencia a los factores que generan malestar en la persona, con un desequilibrio en desempeño de rol como empleado y también como progenitores o esposos en el hogar.

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **2.1 Metodología de la Investigación**

El presente proyecto denominado plan de mediación para el conflicto familia-trabajo en una empresa de telecomunicaciones, es un estudio univariado de tipo cuantitativo, de alcance descriptivo y diseño no experimental de corte transversal.

En lo que se refiere al enfoque de la investigación, este es cuantitativo, como lo mencionan Hernández et al. (2014) dicho enfoque utiliza la recolección de datos, en la medición numérica y el análisis estadístico, todo esto con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. De este modo se empleó parámetros de medición que describan el comportamiento de la persona sobre el rol que desempeña en el hogar y el trabajo, con la finalidad de establecer el conflicto que afecta a los empleados y diseñar un plan de mediación que pueda evitar estos conflictos por medio de la conciliación.

El diseño aplicado es de tipo no experimental, pues como se menciona desde la academia, los estudios no experimentales son: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández et al., 2014, p.152). En este caso, fue posible observar a los empleados de la empresa de telecomunicaciones en su contexto natural y analizar su situación a partir de la aplicación del cuestionario.

Con respecto al alcance de la presente investigación, es de tipo descriptivo, pues como lo mencionan Hernández et al. (2014) este alcance tiene la finalidad de especificar propiedades y características importantes del estudio realizado; también describe tendencias de un grupo o población. Por lo que la utilidad de dicho alcance se ve evidenciada en los datos recolectados, con mayor exactitud en las dimensiones de la situación y el contexto estudiado, mismo que ha sido aplicado en la empresa de telecomunicaciones.

El estudio tiene un corte transversal, lo que quiere decir, que se lo lleva a cabo en un momento determinado o en un tiempo único (Hernández et al., 2014, p.154). La recolección de datos fue llevada a cabo en 6 días, 3 días de manera presencial y 3 días a

través de la plataforma virtual para encuestas de la desarrolladora web Google, proceso que se cumplió en el mes de enero del año en curso.

## 2.2 Técnicas e Instrumentos

En la investigación realizada el instrumento fue una encuesta dirigida para los empleados de una empresa de telecomunicaciones, organizada por 10 preguntas: 5 preguntas abiertas y 5 preguntas mixtas, esto en base a las dimensiones familia-trabajo, con los indicadores que se muestran a continuación:

Tabla 2

*Distribución de las dimensiones del cuestionario*

<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Ítems totales</b>
Oportunidad de trabajo por el rol de género	1, 2, 3	3
Tiempo dedicado a la familia y al trabajo	4, 5	2
Estilo de vida por el trabajo	6, 7	2
Reconocimiento del puesto de trabajo	8, 9, 10	3
<b>Total</b>		<b>10</b>

*Fuente: elaboración propia*

Todas las preguntas del cuestionario fueron en escala de Likert.

Sin embargo, algunas preguntas tenían el complemento de ser abiertas para responder el porqué de la situación expuesta.

Las preguntas: 2, 4, 6, 8 y 10 cerradas y las preguntas 1, 3, 5, 7, 9 son mixtas.

La validación del instrumento fue llevada a cabo por profesionales especialistas en el tema.

A continuación, se muestra en la Tabla 3 la operacionalización de variables para elaborar el instrumento de evaluación del conflicto familia-trabajo en una empresa de telecomunicaciones.

Tabla 3

Operacionalización de la variable conflicto familia – trabajo

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO	“Las tensiones de rol familiar generan percepciones de conflicto familia-trabajo y que las tensiones de rol laboral se asociarán con percepciones de conflicto trabajo-familia”. (Marín, Infante, & Rivero, 2002)	FAMILIA	Oportunidad de trabajo por el rol de género	1 La mujer tiene las mismas oportunidades de trabajo que el hombre. 2 Hombre y mujeres tienen la misma oportunidad y trato justo en el trabajo. 3 Hombres y mujeres tienen el mismo tiempo para trabajar y para dedicarse al hogar. 4 El tiempo en el trabajo es un limitante para llegar a su hogar en un horario específico.
	“La unidad estructural del conflicto social es la desigual distribución de la autoridad entre personas y grupos de la sociedad”. (Figuroa Gutiérrez, Mariñan Salgado, Martínez Contreras, & Norambuena Conejeros, 2012)	Y TRABAJO	Tiempo dedicado a la familia y al trabajo  Estilo de vida por el trabajo  Reconocimiento del puesto de trabajo	5 Disminuyó el tiempo que solía pasar en familia al iniciar este trabajo. 6 Sus familiares mencionan que tienen molestia sobre el estilo de vida que lleva por su actual trabajo. 7 Ha cambiado de manera negativa su estilo de vida por adaptarse al trabajo. 8 Siente malestar si no reconocen su trabajo como usted lo espera. 9 Olvida lo que tiene que hacer en su puesto de trabajo. 10 Su puesto de trabajo influye en las actividades de su vida.

La evaluación de las encuestas permitió establecer puntos de partida en el proceso de medición de datos, de manera que generaron confiabilidad en las muestras estadísticas empleadas por la recolección de información. Esta técnica reflejará con valores la proporcionalidad de personas que presenten conflictos y razones por las cuales puedan inclinar su trabajo hacia un menor desempeño.

Las hojas de registro de llenado permitieron controlar el avance y la continuidad del proyecto, para así descartar posibles variaciones de datos al conocer la ausencia o presencia del trabajador en el desarrollo de la encuesta.

El análisis estadístico permitirá validar los resultados que pretendan orientar a un trabajador dentro del conflicto entre el trabajo y el hogar, mediante niveles de confianza y pruebas de error que permitan descartar posibles datos ajenos a la investigación, así como estimar un promedio de las personas que sufren esta variación en el trabajo.

Además, para establecer concordancia con los datos obtenidos por cada individuo dentro de cada proceso de evaluación se utilizará un programa estadístico, donde se identificará la interacción de las personas con los puntos principales del conflicto y como llevan a cabo su trabajo en relación a su vida familiar.

Las fuentes que se utilizaron para la recolección de datos serán en base al diseño, análisis y planificación de una mediación, para diseñar una iteración entre los objetos de estudio propuestos y el contexto educativo de aprendizaje psicológico del perfil de cada persona. En concreto para realizar estos análisis dentro de la investigación propuesta se realizará entrevistas personales para cada trabajador de la población general en cada departamento mediante preguntas abiertas y de estructura simple para no alterar ni sobre estimular la orientación de la encuesta.

La elección de este tipo de encuestas, así como las preguntas abiertas y cerradas, tienen la finalidad de conocer las falencias previas al conocimiento del conflicto que altera a un trabajador, para luego ser desarrollada en el proceso de investigación y determinar los datos de estudio con un mismo método de planificación la finalidad de establecer un proceso de trabajo acorde con los requerimientos de la empresa.

## 2.3 Población y Muestra

El presente proyecto de investigación trabajó con una población total de 83 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, conformada por varios departamentos de trabajo los cuales son mencionados a continuación:

Tabla 4  
*Trabajadores encuestados por departamento*

<b>Departamento</b>	<b>P. masculino</b>	<b>P. femenino</b>	<b>Total</b>
Administrativo / financiero	8	11	19
Crédito y cobranza	6	14	20
Mantenimiento	15	5	20
Técnico	17	7	24
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>37</b>	<b>83</b>

**Fuente:** elaboración propia

La diferenciación de datos y la parametrización de variables en juego dentro del campo laboral y en base a las leyes que justifican el trabajo a personas adultas, estima que la edad común de los trabajadores dentro de un ambiente empresarial de nivel superior varía entre los 18 a 61 años, y que la variación de sexo es considerada para evitar posibles desviaciones de datos y conceptuar los aspectos biológicos de cada individuo.

La selección de los trabajadores se da por conveniencia en virtud de enmarcar todos los departamentos que conforman la empresa, se tomó en cuenta, la factibilidad de cada empleado para acceder a las herramientas de estudio empleadas en el presente proyecto.

De manera única se realiza una encuesta que permita conocer las respuestas de cada una de las personas involucradas en el estudio y orientar la investigación a determinar el conflicto familia-trabajo y buscar la mediación de esta problemática.

Es entonces que se presenta los objetos de estudio globales dentro del entorno de investigación de la empresa:

Tabla 5  
*Descripción de la población de estudio.*

<b>Ítems</b>	10
<b>Empresa</b>	Empresa de telecomunicaciones
<b>Ubicación</b>	Latacunga, Ecuador
<b>Tiempo</b>	Primer semestre del 2019
<b>No. de personas encuestadas</b>	83
<b>Géneros</b>	Hombres y Mujeres
<b>Sesiones</b>	3
<b>Equipos empleados</b>	PC, laptops

**Fuente:** elaboración propia

De allí que los resultados obtenidos de cada persona encuestada y presente en tiempo-espacio establecido otorgará resultados acordes al tipo de investigación propuesta, pudiendo brindar valores de estudios reales para una planificación de estudio adecuada.

#### **2.4 Procedimiento Metodológico**

Una evaluación preliminar en el empleo de la metodología general fue el elaborar y evaluar un plan de mejora diseñado para la mediación del conflicto familia-trabajo en una empresa de telecomunicaciones por beneficiarios y especialistas, con un método empírico de medición basado en el estudio estadístico de los resultados obtenidos.

El análisis de los datos obtenidos permitió establecer un contraste entre las personas que trabajan dentro de la empresa y orientar la problemática de conflicto hacia un punto en particular mediante estudios estadísticos para así demostrar la incidencia de mayor riesgo en el conflicto laboral y familiar.

La investigación fue analizada por especialistas en la materia y a partir de ello se desarrolló el plan de mediación como proyecto interno para la empresa en base a los estudios presentados en el presente trabajo y la experiencia en el campo de acción que ellos lo posean. Por último, se estableció un plan de mediación que permita conciliar las partes involucradas en un tiempo y lugar determinado.

En el desarrollo de los métodos a ser aplicados para un plan de mediación se diferencian métodos de medición basados en la solución empírica de resultados y sobre las razones sociales de cada individuo para establecer el conflicto que puede existir entre los trabajadores y las familias con una metodología direccionada en los siguientes pasos:

- Fundamentación teórica de las variables de estudio.
- Identificación de la población y selección de los participantes del estudio.
- Socialización de proyecto y consentimiento informado por los participantes del estudio.
- Depuración de la información.
- Tabulación de datos.
- Elaboración de la propuesta.
- Validación de la propuesta.

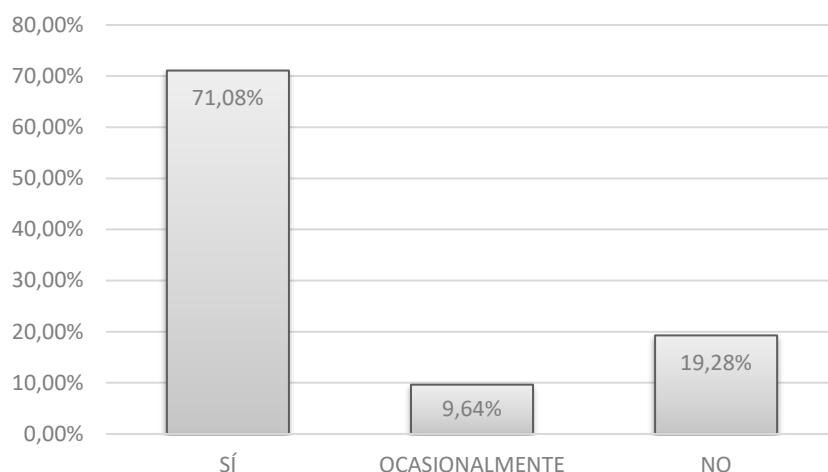
## CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

De la investigación realizada se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario de evaluación del conflicto familia – trabajo, en los empleados de una empresa de telecomunicaciones. Estos resultados fueron utilizados para diseñar el plan de mediación para el conflicto familia-trabajo.

En la primera parte de este capítulo se muestra el análisis de resultados de las preguntas cerradas. Así mismo, en la parte siguiente se muestra el análisis de resultados de las preguntas mixtas.

### 3.1 Análisis de resultados de Preguntas Cerradas

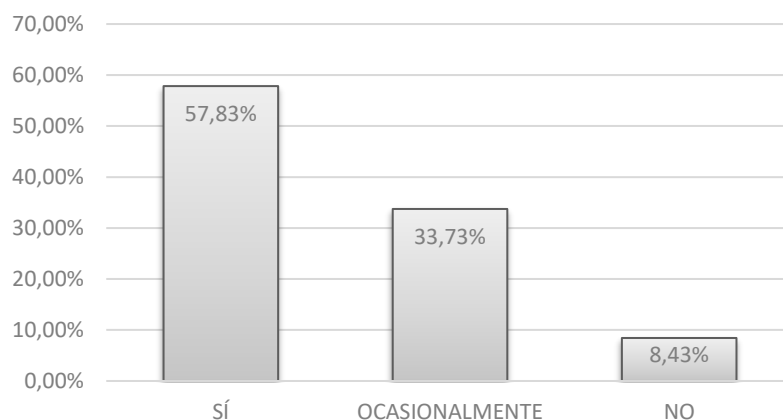
**Pregunta 2:** Hombres y mujeres tienen la misma oportunidad de crecimiento y trato justo en el trabajo.



*Figura 6.* Oportunidades de crecimiento y trato justo para hombres y mujeres.

El 71,08% de los encuestados afirma que hombres y mujeres sí tienen la misma oportunidad de crecimiento y trato justo en el trabajo, frente a un 19,28% que afirma que no. Sin embargo, el 9,64% afirma que esto se da ocasionalmente. Predominan los criterios favorables con respecto a las oportunidades de trabajo por rol de género, por lo que se evidencia que en este aspecto no existen inconvenientes.

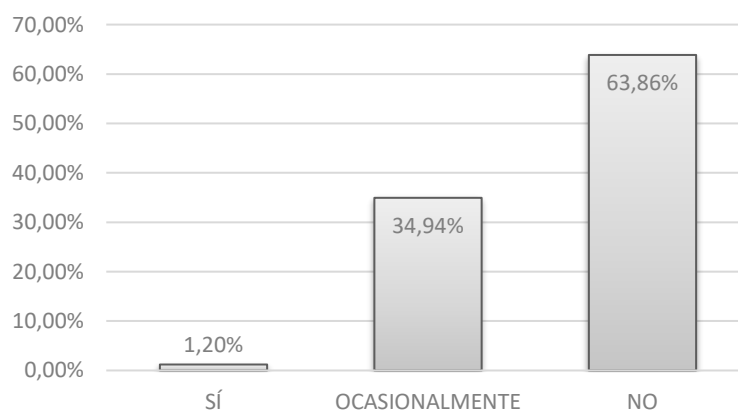
**Pregunta 4:** Disminuyó el tiempo que solía pasar en familia al iniciar este trabajo.



*Figura 7.* Disminución del tiempo en familia al iniciar el trabajo.

El 57,83% de los encuestados afirma que sí disminuyó el tiempo que solían pasar en familia al iniciar el trabajo, frente a un 8,43% que afirma que no. Sin embargo, el 33,73% afirma que esto es ocasionalmente. Es evidente que existe una interferencia en el tiempo dedicado a la familia por el trabajo, lo cual está causando problemas en los empleados.

**Pregunta 6:** Sus familiares mencionan que tienen molestia sobre el estilo de vida que lleva por su actual trabajo.



*Figura 8.* Molestias sobre el estilo de vida por el actual trabajo.

El 1,20% de los encuestados afirma que sí perciben molestia sobre el estilo de vida que lleva por su actual trabajo, frente a un 63,86% que afirma que no. El 34,94% afirma que

esto se da ocasionalmente. Se puede apreciar que de forma predominante la familia no percibe molestias en este aspecto.

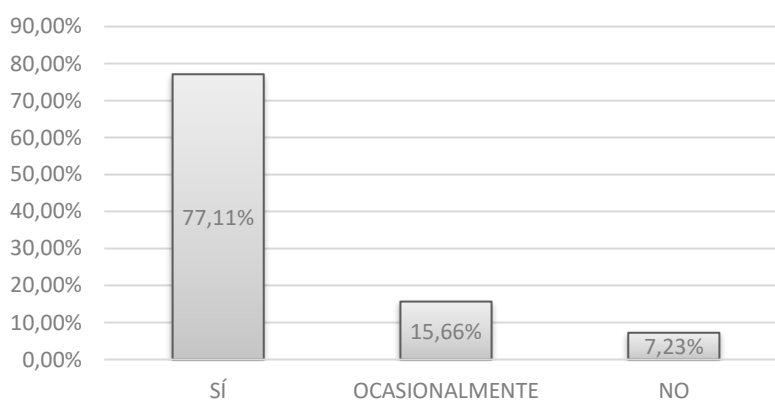
**Pregunta 8:** Olvida lo que tiene que hacer en su puesto de trabajo.



*Figura 9.* Olvida lo que tiene que hacer en el puesto de trabajo.

El 100% de los encuestados afirma que no olvida lo que tiene que hacer en su puesto de trabajo. Por lo que se evidencia que las actividades llevadas a cabo dentro del puesto de trabajo no causan problema en el desempeño del empleado.

**Pregunta 10:** Su puesto de trabajo influye en las actividades cotidianas de su vida.



*Figura 10.* Influencia del trabajo en actividades cotidianas.

El 77,11% de los encuestados afirma que su puesto de trabajo influye en las actividades cotidianas de su vida, un 7,23% afirma que no y el 15,66% considera que esto se da ocasionalmente. Predomina el criterio de que el trabajo sí influye en las actividades cotidianas.

### 3.2 Análisis de resultados de Preguntas Mixtas

**Pregunta 1:** La mujer tiene las mismas oportunidades de trabajo que el hombre.

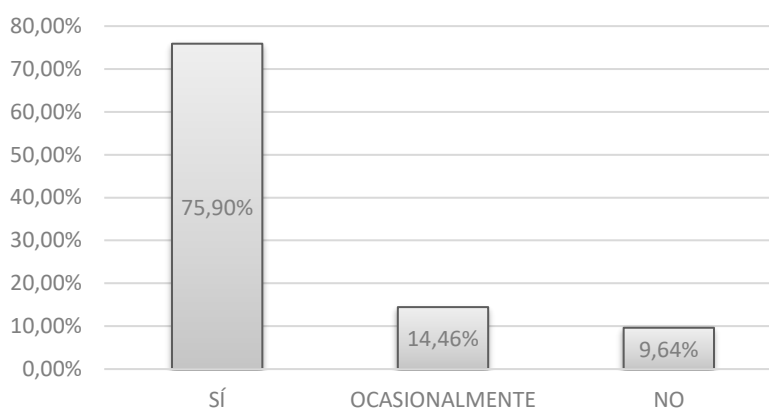


Figura 11. Igualdad de oportunidades de trabajo para el hombre y la mujer.

El 75,90% de los encuestados afirma que la mujer sí tiene las mismas oportunidades de trabajo que el hombre, frente a un 9,64% que afirma que no. Sin embargo, el 14,46% afirma que esto se da ocasionalmente, las razones más habituales para responder negativamente las siguientes:

Tabla 6

*Razones por las que la mujer no tiene las mismas oportunidades de trabajo que el hombre*

Principales razones por las que los/las empleados/as creen que la mujer no tiene las mismas oportunidades de trabajo que el hombre	Categorías
Hay menos consideración a las mujeres	Discriminación por género
Se minimiza a las mujeres	
Hay machismo y escogen más a los hombres	
Muchas veces prefieren el trabajo de los hombres	
Hay discriminación por género	
A veces dudan de la capacidad de una mujer	
Hay discriminación	
Se siente que aún existe machismo	
Miran mucho el género y la edad	
Hay más oportunidades para el personal masculino	
Siempre hay un sesgo en los jefes	Sesgos de selección
No siempre se realizan selecciones justas	

**Nota:** 12 opiniones

Como se puede evidenciar en la Tabla 6, la mayoría de las respuestas escritas sobre el porqué los/las empleados/as creen que la mujer no tiene las mismas oportunidades de trabajo que el hombre, tienen que ver con la “Discriminación por género” además de los “Sesgos de selección”. Cabe recalcar que, son 12 opiniones escritas de un 9,64% de los que afirman que la mujer no tiene las mismas oportunidades de trabajo que el hombre,

por lo que, si bien no tiene porqué ser representativa de la población, al repetirse una serie de aspectos es recomendable que se tenga en cuenta esas opiniones. En cambio, la mayor parte de los encuestados que es el 75,90%, afirman que la mujer tiene las mismas oportunidades de trabajo que el hombre.

**Pregunta 3:** Hombres y mujeres tienen el mismo tiempo para trabajar y para dedicarse al hogar.

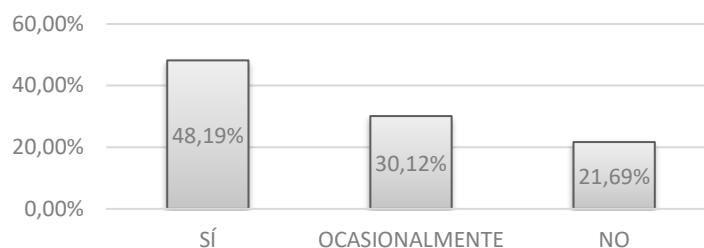


Figura 12. Hombres y mujeres tienen el mismo tiempo para el trabajo y el hogar.

El 48,19% de los encuestados afirma que hombres y mujeres sí tienen el mismo tiempo para trabajar y para dedicarse al hogar, frente a un 21,69% que afirma que no. Sin embargo, el 30,12% afirma que esto se da ocasionalmente, las razones más habituales para responder negativamente las siguientes:

Tabla 7

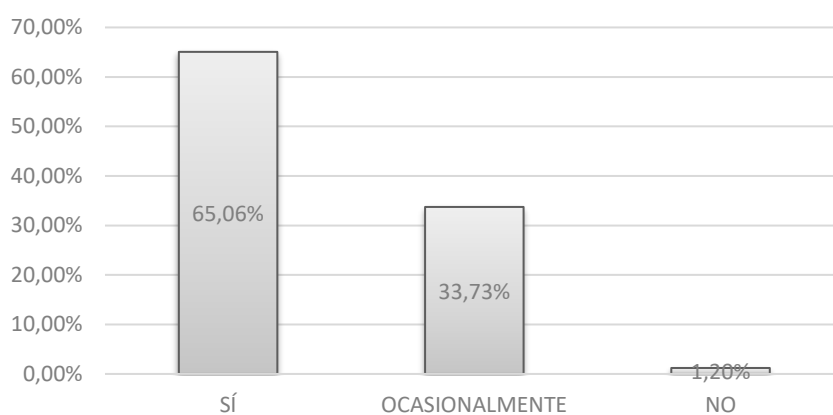
*Razones por las que hombres y mujeres no tienen el mismo tiempo para trabajar y para dedicarse al hogar*

Principales razones por las que los/las empleados/as creen que hombres y mujeres no tienen el mismo tiempo para trabajar y para dedicarse al hogar	Categorías
Las mujeres dedicamos mayor tiempo al hogar Hay mayor atención de las mujeres que los hombres en el hogar Mujeres dedican más tiempo al hogar La mujer está más pendiente del hogar aun teniendo trabajo igual que el hombre La mujer tiene que estar más pendiente del hogar La mujer tiene más tareas que cuidar en la casa Hay labores que los hombres no cubren en casa y corresponde a las mujeres No hay colaboración de la pareja en tareas del hogar	Más trabajo doméstico femenino
Se cumplen diferentes funciones Tienen más tiempo por diferentes funciones Hombres cumplimos mayor tiempo en el trabajo por las tareas a cumplir Hay tareas que no se cumple por igual	Diferencia de tareas
No hay igualdad Hay un tanto de discriminación	Discriminación

**Nota:** 14 opiniones

Como se puede evidenciar en la Tabla 7, la mayoría de las respuestas escritas sobre el porqué los/las empleados/as creen que hombres y mujeres no tienen el mismo tiempo para trabajar y para dedicarse al hogar, tienen que ver con que hay “Más trabajo doméstico por parte de la mujer” además de la “Diferencia de tareas” y un tanto de “Discriminación”. Cabe recalcar que, son 14 opiniones escritas de un 21,69% de los que afirman que hombres y mujeres no tienen el mismo tiempo para trabajar y para dedicarse al hogar, por lo que, si bien no tiene porqué ser representativa de la población, al repetirse una serie de aspectos es recomendable que se tenga en cuenta esas opiniones. Por otra parte, el 48,19%, afirman que hombres y mujeres tienen el mismo tiempo para trabajar y para dedicarse al hogar.

**Pregunta 5:** El tiempo en el trabajo es una limitante para llegar a su hogar en un horario específico.



*Figura 13.* Tiempo en el trabajo como limitante para llegar en un horario específico.

El 65,06% de los encuestados afirma que el tiempo en el trabajo sí es una limitante para llegar a su hogar en un horario específico, frente a un 1,20% que afirma que no. Sin embargo, el 33,73% afirma que esto se da ocasionalmente, las razones más habituales para responder que sí u ocasionalmente se muestran en la Tabla 8, la cual muestra el exceso de carga en el trabajo, tanto en el tiempo, así como la cantidad de tareas asignadas al empleado, limitan el tiempo para desarrollar todas las actividades y dejando pendientes cada día hasta acumularlos y dejarlos inconclusos.

Tabla 8

*Razones por las que el tiempo en el trabajo es un limitante para llegar a su hogar en un horario específico*

<b>Principales razones por las que los/las empleados/as creen que el tiempo en el trabajo es un limitante para llegar a su hogar en un horario específico</b>	<b>Categorías</b>
A veces hay cosas de último momento	
No hay una hora de salida igual por las tareas que cumplir a diario	
Terminamos todo y después podemos irnos	
Hay mucho trabajo	
Hay bastante trabajo	
El trabajo es fuerte	
Hay mucho trabajo	
Hay bastante trabajo	
El trabajo es pesado	Gran cantidad de trabajo
Hay trabajo por cumplir	
Hay bastante trabajo	
Hay bastante trabajo	
Hay mucho trabajo	
Hay mucho trabajo	
El trabajo es bastante	
Hay mucho trabajo	
Hay mucho trabajo	
No se puede dejar el trabajo a medias	
Hay que terminar el trabajo para que no se acumule	
Hay que acabar con los pendientes	
Hay cosas que no se pueden quedar sin acabar	
El trabajo se acumula	No dejar trabajo inconcluso
Por el trabajo que hay que terminar	
Hay varios clientes con quejas	
Hay muchos clientes y hay que dar pronta solución	
Se recorren varias zonas	

**Nota:** 26 opiniones

Como se puede evidenciar en la Tabla 8, la mayoría de las respuestas escritas sobre el porqué los/las empleados/as creen que el tiempo en el trabajo es un limitante para llegar a su hogar en un horario específico, tienen que ver con que hay “Gran cantidad de trabajo” además de “No dejar trabajo inconcluso”. Cabe recalcar que, son 26 opiniones escritas de un 65,06% de los que afirman que el tiempo en el trabajo es un limitante para llegar a su hogar en un horario específico.

En cambio, el porcentaje restante de los encuestados que es el 1,20%, afirman que el tiempo en el trabajo no es un limitante para llegar a su hogar en un horario específico.

**Pregunta 7:** Ha cambiado de manera negativa su estilo de vida por adaptarse al trabajo.

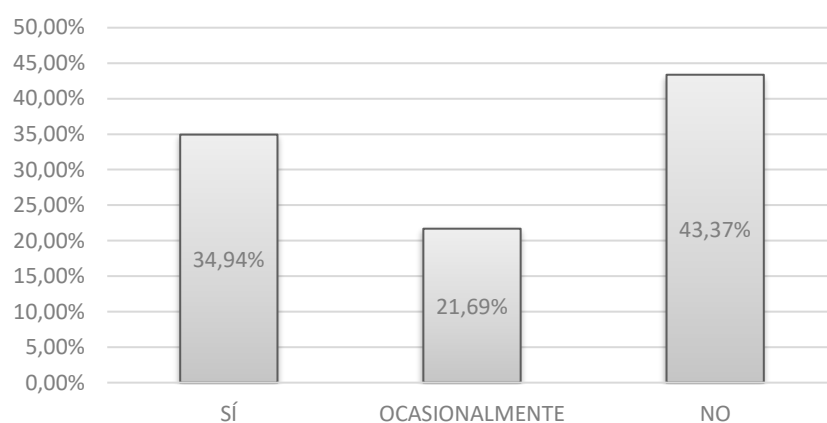


Figura 14. Cambio negativo de estilo de vida por adaptarse al trabajo.

El 34,94% de los encuestados afirma que sí ha cambiado de manera negativa su estilo de vida por adaptarse al trabajo, frente a un 43,37% que afirma que no. Sin embargo, el 21,69% afirma que esto se da ocasionalmente, las razones más frecuentes para responder que sí u ocasionalmente las siguientes:

Tabla 9

*Razones por las que ha cambiado de manera negativa su estilo de vida por adaptarse al trabajo*

Principales razones por las que los/las empleados/as creen ha cambiado de manera negativa su estilo de vida por adaptarse al trabajo	Categorías
Por estrés	
Por la tensión del trabajo	
Por estrés	
Me siento muy tenso	
Estrés	
Por iras	
Estrés	
Estrés	
Estrés	Estrés
Mucho estrés	
Mucho estrés	
Estrés	
Mucho estrés	
Bastante tensión	
Por tensión	
Por estrés	
Hay mucho trabajo	
Por las responsabilidades que hay que cumplir	
Porque hay mucho trabajo	
Por muchas ocupaciones	Acumulación de trabajo
Acumulación de actividades	
Por mucho trabajo que hay que cubrir	

**Nota:** 22 opiniones

Como se puede evidenciar en la Tabla 9, la mayoría de las respuestas escritas sobre el porqué los/las empleados/as creen que ha cambiado de manera negativa su estilo de vida por adaptarse al trabajo, tienen que ver con que el “Estrés” además de tener “Acumulación de trabajo”. Cabe recalcar que, son 22 opiniones escritas de un 34,94% de los que afirman que sí y un 21,69% que afirma que es ocasionalmente, por lo que si bien no tiene porqué ser representativa de la población; al repetirse una serie de aspectos es recomendable que se tenga en cuenta esas opiniones.

Por otra parte, el porcentaje restante de los encuestados, 43,37%, afirman que no ha cambiado de manera negativa su estilo de vida por adaptarse al trabajo.

**Pregunta 9:** Siente malestar si no reconocen su trabajo como usted lo espera.



*Figura 15.* Siente malestar si no reconocen su trabajo.

El 54,22% de los encuestados afirma que sí siente malestar si no reconocen su trabajo como usted lo espera, un 22,89% indica que esto se da ocasionalmente, frente a un 22,89% que afirma que no, las razones más frecuentes para responder que sí y ocasionalmente son las siguientes:

Tabla 10

*Razones por las que siente malestar si no reconocen su trabajo como usted lo espera*

<b>Principales razones por las que los/las empleados/as creen que sienten malestar si no reconocen su trabajo</b>	<b>Categorías</b>
Por estrés	
Por la tensión del trabajo	
Se quisiera que se reconozca el esfuerzo	
Se espera que valoren lo que uno hace	
Porque nunca dicen nada	
Tener reconocimiento de mi trabajo	
Porque ayudaría a mejorar el trabajo	
Para saber que debe hacer uno	
Se quisiera que se reconozca el esfuerzo	
Se espera que valoren lo que uno hace	
Porque nunca dicen nada	
Tener reconocimiento de mi trabajo	
Porque ayudaría a mejorar el trabajo	
Bastante tensión	
No hay felicitaciones	
Se siente que no se valora el trabajo	Reconocimiento
Mucha tensión sin reconocimiento	
Tensión y presión del trabajo	
No hay reconocimiento de los superiores	
Que en algún momento nos feliciten	
Que se valore el esfuerzo	
Por tensión sin reconocimiento	
Nunca hay un aliento	
Tener reconocimiento que no llega	
Presión extrema del trabajo	
Mucha presión	
No hay reconocimiento de logros	
Mejora de paga o algún incentivo	
Por tensión	
Por presión	

**Nota:** 30 opiniones

Como se puede evidenciar en la Tabla 10, la mayoría de las respuestas escritas sobre el porqué los/las empleados/as sienten malestar cuando no reconocen su trabajo, tienen que ver con el “Reconocimiento”. Cabe recalcar que, son 30 opiniones escritas de un 54,22% de los que afirma que sienten malestar si no reconocen su trabajo y de un 22,89% que dicen que es ocasionalmente, por lo que es recomendable que se tengan en cuenta esas opiniones.

En cambio, el porcentaje restante de los encuestados que es el 22,89%, afirma que no siente malestar si no reconocen su trabajo.

### **3.3 Análisis general de resultados**

Basándose en las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los empleados de una empresa de telecomunicaciones, se ha determinado que el conflicto familia-trabajo está generado por los siguientes aspectos: hombres y mujeres no tienen el mismo tiempo para trabajar y para dedicarse al hogar; discriminación y diferencia de roles entre hombres y mujeres; disminución del tiempo que solían pasar en familia al iniciar este trabajo; afectación de la calidad de vida familiar por cuidar el aspecto laboral; limitación del trabajo para llegar a su hogar en un horario específico, generando cambios negativos en el estilo de vida por adaptarse al trabajo; malestar por el no reconocimiento del trabajo que los empleados realizan; influencia de los puestos de trabajo en las actividades cotidianas de su vida.

Con este análisis, se da paso a la creación de una estrategia de mediación en la que se mejore la cultura organizacional que se maneja en la empresa. Para la conciliación es necesario que la empresa cumpla con todos los aspectos que exige la ley; una organización que se preocupe por conciliar la vida familiar- laboral de sus colaboradores en la que amplíe la calidad de vida de los trabajadores.

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se plantea la siguiente estrategia de mediación, la cual podría ser puesta en práctica en la empresa.

### **3.4 Propuesta**

#### **3.4.1 Tema:**

Plan de mediación para el conflicto familia-trabajo en una empresa de telecomunicaciones.

#### **3.4.2 Datos informativos:**

##### **Unidad Ejecutora:**

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

##### **Beneficiarios Directos:**

Empleados de todos los departamentos de una empresa de telecomunicaciones.

##### **Beneficiarios indirectos:**

Empresas públicas y privadas de servicios y de producción.

##### **Lugar:**

PUCE sede Ambato / Empresa de telecomunicaciones

##### **Provincia:**

Tungurahua

##### **Ciudad:**

Ambato

#### **3.4.3 Objetivo del plan:**

Lograr la mediación del conflicto familia-trabajo dentro de la empresa.

Tabla 11

A partir de los indicadores seleccionados se plantea la siguiente estrategia para mejorar el conflicto familia-trabajo

Indicadores	Ítems negativos	Actividad	Recursos	Lugar	Presupuesto	Responsable	Evaluación
<b>Oportunidad de trabajo por el rol de género</b>	Hombres y mujeres tienen el mismo tiempo para trabajar y para dedicarse al hogar	Establecer sistemas de valoración durante el proceso de selección basados en criterios comunes a hombres y mujeres que no establezcan discriminación de ningún tipo	Humanos y materiales	Instalaciones de la empresa	No tiene costo para la empresa	Talento humano y supervisores departamentales	Analizar semestralmente el porcentaje de mujeres y hombres que han sido contratados.
<b>Tiempo dedicado a la familia y al trabajo</b>	El tiempo en el trabajo es un limitante para llegar a su hogar en un horario específico	Organizar las actividades dentro del horario de trabajo de la semana y así garantiza que no se afecte la hora de salida.	Humanos y materiales	Instalaciones de la empresa	No tiene costo para la empresa	Supervisores departamentales	En reunión operativa semanal para organizar el trabajo
	Disminuyó el tiempo que solía pasar en familia al iniciar este trabajo	Garantizar que cada trabajador cumpla sus tareas y responsabilidades dentro de la jornada de trabajo, sin necesidad de llevar trabajo para su casa.	Humanos y materiales	Instalaciones de la empresa	No tiene costo para la empresa		
	Su puesto de trabajo influye en las actividades cotidianas de su vida.	Desarrollar una convivencia en la que participen los trabajadores con sus familiares	Humanos y materiales	En lugar de atractivo turístico	\$900.00	Talento Humano	Anual, posterior a la actividad se encuestaría la satisfacción de los trabajadores con la misma.

<b>Estilo de vida por el trabajo</b>	Ha cambiado de manera negativa su estilo de vida por adaptarse al trabajo	Dar charlas de cómo crear entornos y ambientes saludables, que tengan el propósito de facilitar, apoyar y fomentar elecciones saludables para la vida en las áreas de alimentación, actividad física, etc.	Humanos y materiales	Instalaciones de la empresa	\$50 para capacitación  \$100 a \$150 para adecuación de los espacios de empleados dentro de la empresa	Talento humano y supervisores departamentales	De forma semestral al realizar las charlas, encuestar a los trabajadores acerca de su estilo de vida.
		Establecer las tardes deportivas cada viernes para desarrollar juegos interdepartamentales, financiado por los propios participantes. (con la opción de que participe la familia)	Humanos y materiales	Canchas deportivas	No tiene costo para la empresa	Talento humano y supervisores departamentales	Semanalmente incluir como punto en orden del día de la reunión operativa
<b>Reconocimiento del puesto de trabajo</b>	Siente malestar si no reconocen su trabajo como usted lo espera	Establecer un sistema de reconocimiento a partir del cumplimiento de metas u objetivos mensuales.	Humanos y materiales	Instalaciones de la empresa	\$3 por esquila de reconocimiento	Talento humano y supervisores departamentales	Mensualmente se realizará el reconocimiento ante el colectivo del departamento
		Implementar un acto de reconocimiento a los mejores trabajadores del año por departamento, con la participación de la familia de los reconocidos.	Humanos y materiales	Salón de eventos	\$200.00	Talento humano y supervisores departamentales	A partir de la evaluación del desempeño se realiza la selección de los trabajadores reconocidos de forma anual.

Nota: Elaboración propia

### 3.5 Validación de la propuesta

Para la validación se elaboró una ficha con los siguientes criterios:

#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

---

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta “**Plan de mediación para el conflicto familia trabajo**”, que es parte del proyecto de investigación “Plan de mediación para el conflicto familia trabajo en una empresa de telecomunicaciones”, desarrollado por Ana Montúfar, egresada de la carrera de Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por 83 participantes de una empresa de telecomunicaciones.

La validación de la propuesta es importante porque permite determinar la eficiencia y eficacia de las actividades planteadas.

#### Plantilla Criterio de Expertos

**Objetivo:** Validar la propuesta por juicio de expertos en el área.

**Instrucciones:** A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA PLAN DE MEDIACIÓN PARA EL CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO  [Asigne valores del <b>1</b> al <b>6</b> ; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad]	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Formato de la propuesta						
Actividades de la propuesta						
Aplicabilidad de la propuesta						
Utilidad de la propuesta						
Contenido de la propuesta						
Pertinencia de la propuesta						

**Comentario:**

---



---



---

<b>Área de formación profesional del/a evaluador/a:</b>
Nombre: _____
Empresa: _____
Profesión: _____
Años de experiencia: _____
Último grado académico alcanzado: _____
_____ Firma y sello de la institución

Esta validación fue realizada por 1 beneficiario y 4 especialistas con la pericia siguiente:

1. Ingeniera en Administración de Empresas y Máster en Administración de empresas y Planeación; experiencia de 10 años como Analista de Talento Humano.
2. Licenciado en Psicología y Máster Universitario en Globalización y Desarrollo; experiencia de 5 años en Docencia e Investigación.
3. Ingeniera en Contabilidad y Auditoría; experiencia de 14 años en Gerencia y Talento Humano.
4. Ingeniero en Comercio y Finanzas Internacionales Bilingüe y Máster en Finanzas y Economía Empresarial; experiencia de 4 años en Talento Humano.
5. Ingeniera en Contabilidad y Auditoría; experiencia de 10 años en Administración y Talento Humano.

## Conclusiones

- La investigación bibliográfica determinó que en los diferentes enfoques de conflicto familia y trabajo los autores coinciden en el criterio de que los planes de mediación deben ser creados a partir de las necesidades de la empresa y de los trabajadores que están afectados por ello, estas opiniones fueron tomadas en cuenta para dar inicio al estudio.
- Se identificó que los principales conflictos familiares-laborales son: hombres y mujeres no tienen el mismo tiempo para trabajar y para dedicarse al hogar; también disminuyó el tiempo que solía pasar en familia al iniciar este trabajo; como tercer factor es el tiempo en el trabajo es un limitante para llegar a su hogar en un horario específico; además que muchos de los empleados mencionaron que han cambiado de manera negativa su estilo de vida por adaptarse al trabajo. También el sentir malestar por no reconocer su trabajo y finalmente describir que el puesto de trabajo influye en las actividades cotidianas de su vida.
- El plan fue elaborado a partir de los indicadores negativos, con un total de ocho actividades, con ello se definió los recursos, el lugar, el presupuesto, los responsables y la evaluación de cada una, para hacer que estas estrategias sean viables y puedan aplicarse.
- La propuesta fue evaluada y validada por profesionales especialistas en el área que se desempeñan en plazas de talento humano o manejan tramas similares, y beneficiarios, a partir de los criterios de formato de la propuesta, actividades propuestas, aplicabilidad, utilidad, contenido y pertinencia.

## **Recomendaciones**

- La empresa puede tomar en cuenta la estrategia presentada, como una parte importante de mejora para salud ocupacional, la misma que influirá en la productividad y el bienestar organizacional.
- Al poner en práctica la estrategia presentada, contribuirá a empezar a dar solución de los conflictos familia-trabajo, los cuales están presentes y causan malestar en los trabajadores.
- La estrategia presentada no debe mantenerse estática y debe ser actualizada cada cierto tiempo, basándose en las necesidades de la empresa.
- Es importante realizar una evaluación periódica, sea semestral o anual y con ello realizar capacitaciones a los trabajadores en los puntos que causen preocupación, para tomar en cuenta el criterio del departamento de talento humano.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adams, A., King, A., & King, W. (1996). Relationships of Job and Family Involvement, Family Social Support, and Work-Family Conflict With Job and Life Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 411-420. Recuperado de <https://bit.ly/2wD2jQk>
- Aguirre, Z., & Martínez, P. (2006). Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. *MAPFRE MEDICINA*, 17(1), 18-28. Recuperado de <https://bit.ly/2XuFKt3>
- Allen, D. (2000). Consequences Associated With Work-to-Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278-308. Recuperado de <https://bit.ly/2QUxYWF>
- Álvarez, A., & Gómez, I. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 89-106. Recuperado de <https://bit.ly/2WIE2bM>
- Andrade, L., & Landero, R. (2014). Bases teóricas del conflicto trabajo-familia. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 185-196. Recuperado de <https://bit.ly/2Xvp70g>
- Báez, D., & Hernández, V. (2015). *Estrategia para la conciliación de los conflictos entre la vida familiar y laboral y la mejora del desempeño de los trabajadores de CACPECO LTDA*. (Trabajo de Tesis de Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato). Recuperado de <https://bit.ly/2WoCPAR>
- Boles, J., Howard, W., & Heather, D. (2001). An Investigation Into The Inter-Relationships Of Work-Family Conflict, Family Work Conflict And Work Satisfaction. *Journal of Managerial Issues*, 8(3), 376-390. Recuperado de <https://bit.ly/2uOxHu2>

- Boyar, L., Carson, C., Mosley, D., Maertz, C., & Pearson, A. (1996). Assessment of the validity of Netemeyer et al.'s (1996) WFC and FWC scales. *International Journal of Conflict Management*, 17(1), 34-44. Recuperado de <https://bit.ly/2JZ9n2B>
- Boyar, L., Maertz, C., & Pearson, A. (2003). The effects of work–family conflict and family–work conflict on nonattendance behaviors. *ELSEVIER*, 58(2005), 919-925. Recuperado de <https://bit.ly/2WuX0li>
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work–family conflict and its antecedents. *ELSEVIER*, 67(2005), 169-198. Recuperado de <https://bit.ly/2MxAALS>
- Carlson, D., Kacmar, M., & Williams, L. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work–Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276. Recuperado de <https://bit.ly/2I1kjKG>
- Chelarlu, C., & Stump, R. (2011). A study of work-family conflict, family-work conflict and the contingent effect of self-efficacy of retail salespeople in a transitional economy. *European Journal of Marketing*, 45(11/12), 1660-1679. Recuperado de <https://bit.ly/2K1slp5>
- Clark, S., & Farmer, P. (1998). Living in two different worlds: Measuring cultural and value differences between work and home, and their effect on border-crossing. *Human Relations*, 6(53), 747-770. Recuperado de <https://bit.ly/2QTcadW>
- De Sousa, V. (2013). Family-work conflict, job satisfaction and burnout of working women with children. (Doctoral Thesis, University of Pretoria). Recuperado de <https://bit.ly/2WORU2S>
- Figuroa, D., Mariñan, D., Martínez, N., & Norambuena, F. (2012). Conflicto familia trabajo, estrategias de conciliación en trabajadores dependientes del sector público y privado de las Comunas del Gran Concepción y de Cabrero. (Tesis de grado, Universidad de Concepción). Recuperado de <https://bit.ly/2WVdT82>
- Fox, M., & Dwyer, D. (1999). An investigation of the effects of time and involvement in the relationship between stressors and work–family conflict. *Journal of*

- Occupational Health Psychology*, 4(2), 164-174. Recuperado de <https://bit.ly/2Z8JLne>
- Frone, M. (2003). Work-Family Balance. *Handbook of occupational health psychology*, 7, 143 – 162. Recuperado de <https://bit.ly/31eepNY>
- Frone, M., & Russell, M. (1997). Relation of work-family conflict to health outcomes: A four-year longitudinal study of employed parents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70(4), 325-335. Recuperado de <https://bit.ly/2ZeyuSf>
- Frye, N., & Breugh, J. (2004). Family-friendly policies, supervisor support, work-family conflict, family-work conflict, and satisfaction: a test of a conceptual model. *Journal of Business and Psychology*, 19(2), 197-220. Recuperado de <https://bit.ly/2EVUI9I>
- Germano, Z. (2015). Mediación de conflictos familiares en ámbito jurídico: Estado del Arte. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 19(2) 74-98. Recuperado de <https://bit.ly/2K0HoiV>
- Gordon, J., Whelan-Berry, K., & Hamilton, E. (2007). The relationship among work-family conflict and enhancement, organizational work-family culture, and work outcomes for older working women. *J Occup Health Psychol*, 12(4), 350-64. Recuperado de <https://bit.ly/2XF7YRC>
- Greenhaus, J., & Beutell, N. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-89. Recuperado de <https://bit.ly/2Zf106C>
- Guerrero, J. (2003). Los roles no laborales y el estrés en el trabajo. *Revista Colombiana de Psicología*, 1(12), 73-84. Recuperado de <https://bit.ly/2CkIib7>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

- Ilaquiche, A. (2016). Mediación Familiar previo a un juicio legal para la Solución de Conflictos Familiares y disminuir el alto índice de divorcios controvertidos en el Cantón Quito. (Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de <https://bit.ly/2WR1x0L>
- Initiative Kansas Workforce. (2010). Work-Family Conflict and Family-Work Conflict. Kansas Workforce Initiative Evidence Review, pp. 1-3. Recuperado de <https://bit.ly/2WQwGRY>
- Jiménez, A., & Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: Medios para mejorar la calidad de vida. *UNIVERSUM*, 1(23), 116-133. Recuperado de <https://bit.ly/2KyK4ne>
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J., & Rosenthal, R. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity. *PsycINFO*. 6(3) 23–6. Recuperado de <https://bit.ly/2wEJJHH>
- Kopelman, R., Greenhaus, J. H., & Connolly, T. F. (1983). A model of work, family, and interrole conflict: A construct validation study. *ELSEVIER*, 32(2), 198-215. Recuperado de <https://bit.ly/2EQSKlp>
- Korabik, K. (2005). An Examination of Gender Differences in Work-Family Conflict. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 37(4), 269-284. Recuperado de <https://bit.ly/2KufQBS>
- Kossek, E. E., & Cynthia, O. (1995). Work-Family Conflict, Policies, and the Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139-149. Recuperado de <https://bit.ly/2wIfakl>
- Kuschel, K. (2017). The Work-family Field: Gaps and Missing Links as Opportunities for Future Research. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(66), 57-74. Recuperado de <https://bit.ly/2Z6iq54>

- Majekodunmi, A. E. (2017). Work-family-conflict and family-work-conflict as correlates of job performance among working mothers: implications for industrial social workers. *African Journal of Social Work*, 7(1), 52-62. Recuperado de <https://bit.ly/2WQAH90>
- Mesmer-Magnus, J. R., & Viswesvaran, C. (2004, August 12). Convergence between measures of work-to-family and family-to-work conflict: A meta-analytic examination. *ELSEVIER*, 67(2005), 215-232. Recuperado de <https://bit.ly/2wEKDnz>
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrin, R. (1996, March 2). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *American Psychological Association, Inc.*, 8(4), 400-410. Recuperado de <https://bit.ly/2ET8Vi0>
- Nissly, J. A., Mor Barak, M. E., & Levin, A. (2005). Stress, social support and workers intentions to leave their jobs in public child welfare. *Administration in Social Work*, 29(1), 79-100. Recuperado de <https://bit.ly/2QUSciZ>
- Otálora Montenegro, G. (2007). La relación existente entre el conflicto Trabajo-Familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. *Latin American Research Consortium*, 139-160. Recuperado de <https://bit.ly/2HpFSkH>
- Real Academia Española. (2019). Disquisición. En Diccionario de la lengua española (23.a ed.). Recuperado de <https://bit.ly/2EybYMK>
- Riquelme Orellana, E., Rojas Habibe, A., & Jiménez Figueroa, A. (2012). Work-Family Balance, Family Support, Parental Self Efficacy and Perceived Family Functioning in a Chilean Public Workers. *NB - Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas del CONICET*, 16(18), 203-215. Recuperado de <https://bit.ly/2WTrahx>
- Senécal, C., Vallerand, R. J., & Frédéric, G. (2001). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Toward a Motivational Model. *Society for Personality and Social Psychology*, 27(2), 176-186. Recuperado de <https://bit.ly/2KDCF62>

Thomas, L., & Ganster, D. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80(1), 6-15. Recuperado de <https://bit.ly/2My1Yck>

Thompson, C. A., Beauvais, L. L., & Lyness, K. S. (1999). 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*, 54(3), 392-415. Recuperado de <https://bit.ly/31gAsTZ>

Torres Fabiana, A. (2003). Mediación en el derecho de familia. Ciudad de Córdoba: *Universidad Abierta Interamericana*. Recuperado de <https://bit.ly/2MzI1IH>

## ANEXOS

### Anexo 1: Validación del instrumento por beneficiarios



ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTAS

Estimado:

Usted ha sido seleccionado para validar el **Cuestionario de evaluación del conflicto familia – trabajo**, que es parte del proyecto de investigación “Plan de Mediación para el Conflicto Familia-Trabajo en una Empresa de Telecomunicaciones”, desarrollado por Ana de Lourdes Montúfar, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará es el personal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., que en su mayoría se caracterizan por tener formación de tercer y cuarto nivel, y por tener un nivel socioeconómico medio alto y alto.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

#### Plantilla Criterio de Especialistas

**Objetivo:** Validar el instrumento por juicio de especialistas en el área.

**Instrucciones:** A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DEL CUESTIONARIO DISEÑADO PARA EVALUAR EL CONFLICTO FAMILIA – TRABAJO  [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de las técnicas						X
Pasos esenciales de la construcción del manual						X
Formato de presentación						X
Procedimientos y normas de aplicación						X
Criterios de evaluación					X	
Validez, confiabilidad y sesgo						X

Comentario:

---



---



---



---



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

**CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA**

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del Cuestionario de evaluación del conflicto familia – trabajo, conforme los propósitos del proyecto.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con una “X” si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del test	X		X		
2	El formato para la prueba	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	El test se adecúa a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems		X		X	



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

**CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO**

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos, la pertinencia y el lenguaje del Cuestionario de evaluación del conflicto familia – trabajo, conforme los propósitos del proyecto.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es Pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	La mujer tiene las mismas oportunidades de trabajo que el hombre. ¿Por qué?	X		X		X		
2	Hombres y mujeres tienen la misma oportunidad de crecimiento y trato justo en el trabajo.	X		X		X		
3	Hombres y mujeres tienen el mismo tiempo para trabajar y para dedicarse al hogar. ¿Por qué?	X		X		X		
4	Disminuyó el tiempo que solía pasar en familia al iniciar este trabajo.	X		X		X		
5	El tiempo en el trabajo es un limitante para llegar a su hogar en un horario específico. ¿Por qué?	X		X		X		
6	Sus familiares mencionan que tienen molestia sobre el estilo de vida que lleva por su actual trabajo.	X		X		X		
7	Ha cambiado de manera negativa su estilo de vida por adaptarse al trabajo. ¿Por qué?	X		X		X		
8	Olvida lo que tiene que hacer en su puesto de trabajo.	X		X		X		
9	Siente malestar si no reconocen su trabajo como usted lo espera. ¿Por qué?	X		X		X		
10	Su puesto de trabajo influye en las actividades cotidianas de su vida.	X		X		X		

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre:

*Benito Delgado Iturza*

Empresa:

CNT-EP COTOPAXI

Cargo que ocupa:

GERENTE PROVINCIAL

Tiempo dentro del cargo:

1 AÑO 7 MESES.

Ultimo grado académico alcanzado:

TERCER NIVEL

*[Firma manuscrita]*  
Firma y sello de la institución.



## Anexo 2: Validación del instrumento por especialistas



### ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTAS

Estimado:

Usted ha sido seleccionado para validar el **Cuestionario de evaluación del conflicto familia – trabajo**, que es parte del proyecto de investigación “Plan de Mediación para el Conflicto Familia-Trabajo en una Empresa de Telecomunicaciones”, desarrollado por Ana de Lourdes Montúfar, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará es el personal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., que en su mayoría se caracterizan por tener formación de tercer y cuarto nivel, y por tener un nivel socioeconómico medio alto y alto.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

#### Plantilla Criterio de Especialistas

**Objetivo:** Validar el instrumento por juicio de especialistas en el área.

**Instrucciones:** A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DEL CUESTIONARIO DISEÑADO PARA EVALUAR EL CONFLICTO FAMILIA – TRABAJO [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de las técnicas						✓
Pasos esenciales de la construcción del manual						✗
Formato de presentación						✗
Procedimientos y normas de aplicación						✗
Criterios de evaluación					✗	
Validez, confiabilidad y sesgo						✗

Comentario:

---



---



---



---

## CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del Cuestionario de evaluación del conflicto familia – trabajo, conforme los propósitos del proyecto.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con una “X” si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del test		X		X	
2	El formato para la prueba	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	El test se adecúa a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems		X		X	



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

**CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO**

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos, la pertinencia y el lenguaje del Cuestionario de evaluación del conflicto familia – trabajo, conforme los propósitos del proyecto.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con una “X” si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es Pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	La mujer tiene las mismas oportunidades de trabajo que el hombre. ¿Por qué?	X		X		X		
2	Hombres y mujeres tienen la misma oportunidad de crecimiento y trato justo en el trabajo.	X		X		X		
3	Hombres y mujeres tienen el mismo tiempo para trabajar y para dedicarse al hogar. ¿Por qué?	X		X		X		
4	Disminuyó el tiempo que solía pasar en familia al iniciar este trabajo.	X		X		X		
5	El tiempo en el trabajo es un limitante para llegar a su hogar en un horario específico. ¿Por qué?	X		X		X		
6	Sus familiares mencionan que tienen molestia sobre el estilo de vida que lleva por su actual trabajo.	X		X		X		
7	Ha cambiado de manera negativa su estilo de vida por adaptarse al trabajo. ¿Por qué?	X		X		X		
8	Olvida lo que tiene que hacer en su puesto de trabajo.	X		X		X		
9	Siente malestar si no reconocen su trabajo como usted lo espera. ¿Por qué?	X		X		X		
10	Su puesto de trabajo influye en las actividades cotidianas de su vida.	X		✓		X		

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: ARTUR CARZARBAL

Empresa: PULE - AMBATO

Cargo que ocupa: DOCENTE

Tiempo dentro del cargo: 4 AÑOS

Ultimo grado académico alcanzado: MG

Firma y sello de la institución.

### Anexo 3: Formato del cuestionario



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO**

**Edad:**.....

**Fecha:**.....

**Género:**.....

**Cargo:**.....

**Estado civil:**.....

**Cargas familiares:**.....

**Objetivo:**

Este cuestionario tiene el fin de apoyar al desarrollo del proyecto de investigación formativa denominado Plan de Mediación para el Conflicto Familia-Trabajo en una Empresa de Telecomunicaciones. La utilización de la información entregada es confidencial y será usada únicamente con fines académicos.

**Instrucciones:**

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una **X** en la alternativa que más se adecúe a usted e indique el ¿por qué? en las preguntas que lo requiera.

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONFLICTO FAMILIA – TRABAJO**

<b>1. La mujer tiene las mismas oportunidades de trabajo que el hombre.</b>				
SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	OCASIONALMENTE	RARA VEZ	NUNCA
¿Por qué?				
<b>2. Hombres y mujeres tienen la misma oportunidad de crecimiento y trato justo en el trabajo.</b>				
SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	OCASIONALMENTE	RARA VEZ	NUNCA
<b>3. Hombres y mujeres tienen el mismo tiempo para trabajar y para dedicarse al hogar.</b>				
SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	OCASIONALMENTE	RARA VEZ	NUNCA
¿Por qué?				
<b>4. Disminuyó el tiempo que solía pasar en familia al iniciar este trabajo.</b>				
SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	OCASIONALMENTE	RARA VEZ	NUNCA

<b>5. El tiempo en el trabajo es un limitante para llegar a su hogar en un horario específico.</b>				
SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	OCASIONALMENTE	RARA VEZ	NUNCA
¿Por qué?				
<b>6. Sus familiares mencionan que tienen molestia sobre el estilo de vida que lleva por su actual trabajo.</b>				
SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	OCASIONALMENTE	RARA VEZ	NUNCA
<b>7. Ha cambiado de manera negativa su estilo de vida por adaptarse al trabajo.</b>				
SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	OCASIONALMENTE	RARA VEZ	NUNCA
¿Por qué?				
<b>8. Olvida lo que tiene que hacer en su puesto de trabajo.</b>				
SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	OCASIONALMENTE	RARA VEZ	NUNCA
<b>9. Siente malestar si no reconocen su trabajo como usted lo espera.</b>				
SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	OCASIONALMENTE	RARA VEZ	NUNCA
¿Por qué?				
<b>10. Su puesto de trabajo influye en las actividades cotidianas de su vida.</b>				
SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	OCASIONALMENTE	RARA VEZ	NUNCA

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## Anexo 4: Validación de la propuesta por beneficiarios



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta “Plan de mediación para el conflicto familia trabajo”, que es parte del proyecto de investigación “Plan de mediación para el conflicto familia trabajo en una empresa de telecomunicaciones”, desarrollado por Ana Montúfar, egresada de la carrera de Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por 83 participantes de una empresa de telecomunicaciones.

La validación de la propuesta es importante porque permite determinar la eficiencia y eficacia de las actividades planteadas.

#### Plantilla Criterio de Expertos

**Objetivo:** Validar la propuesta por juicio de expertos en el área.

**Instrucciones:** A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA PLAN DE MEDIACIÓN PARA EL CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO  [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad]	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Formato de la propuesta					x	
Actividades de la propuesta						x
Aplicabilidad de la propuesta						x
Utilidad de la propuesta						x
Contenido de la propuesta						x
Pertinencia de la propuesta						x

**Comentario:**

*El estudio se encuentra aplicable para empresas de Públicas y Privadas.*

---



---



---



---

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

## Área de formación profesional del/a evaluador/a:


Nombre: Jehairo Patricio Aldo's León


Empresa: Compañía Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

Profesión: Ingeniero Administración de Empresas - Analista Talento Humano

Años de experiencia: 10 años

Último grado académico alcanzado: Posgrado Nivel - Administración y Empresas - Planeación

  
Firma y sello de la institución



## Anexo 5: Validación de la propuesta por especialistas



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta “**Plan de mediación para el conflicto familia trabajo**”, que es parte del proyecto de investigación “Plan de mediación para el conflicto familia trabajo en una empresa de telecomunicaciones”, desarrollado por Ana Montúfar, egresada de la carrera de Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por 83 participantes de una empresa de telecomunicaciones.

La validación de la propuesta es importante porque permite determinar la eficiencia y eficacia de las actividades planteadas.

#### Plantilla Criterio de Expertos

**Objetivo:** Validar la propuesta por juicio de expertos en el área.

**Instrucciones:** A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA PLAN DE MEDIACIÓN PARA EL CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO  [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad]	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Formato de la propuesta						X
Actividades de la propuesta						X
Aplicabilidad de la propuesta					X	
Utilidad de la propuesta						X
Contenido de la propuesta						X
Pertinencia de la propuesta						X

**Comentario:**

---



---



---



---



---

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

## Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: ATIDE LAZARALEmpresa: PUCESAProfesión: DOCENTE INVESTIGADORAños de experiencia: 5 AÑOSÚltimo grado académico alcanzado: MAESTRÍA

Firma y sello de la institución

## Anexo 6: Validación de la propuesta por especialistas



### ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta “**Plan de mediación para el conflicto familia trabajo**”, que es parte del proyecto de investigación “Plan de mediación para el conflicto familia trabajo en una empresa de telecomunicaciones”, desarrollado por Ana Montúfar, egresada de la carrera de Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por 83 participantes de una empresa de telecomunicaciones.

La validación de la propuesta es importante porque permite determinar la eficiencia y eficacia de las actividades planteadas.

#### Plantilla Criterio de Expertos

**Objetivo:** Validar la propuesta por juicio de expertos en el área.

**Instrucciones:** A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA PLAN DE MEDIACIÓN PARA EL CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
[Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad]						
Formato de la propuesta						✓
Actividades de la propuesta						✓
Aplicabilidad de la propuesta						✓
Utilidad de la propuesta						✓
Contenido de la propuesta						✓
Pertinencia de la propuesta						✓

**Comentario:**

*Revisada la propuesta considero la misma de mucha utilidad, aplicable en el campo laboral y factible para la empresa en estudio y empresas afines, por lo que recomiendo su empleo.*



## Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: María Elena Borrero CórdobaEmpresa: MEBCO AsesoríaProfesión: Ingeniera en Contabilidad y AuditoríaAños de experiencia: 14 años Gerencia y Talento HumanoÚltimo grado académico alcanzado: Tercer nivel

Firma y sello de la institución

## Anexo 7: Validación de la propuesta por especialistas



ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta “**Plan de mediación para el conflicto familia trabajo**”, que es parte del proyecto de investigación “Plan de mediación para el conflicto familia trabajo en una empresa de telecomunicaciones”, desarrollado por Ana Montúfar, egresada de la carrera de Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por 83 participantes de una empresa de telecomunicaciones.

La validación de la propuesta es importante porque permite determinar la eficiencia y eficacia de las actividades planteadas.

#### Plantilla Criterio de Expertos

**Objetivo:** Validar la propuesta por juicio de expertos en el área.

**Instrucciones:** A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA PLAN DE MEDIACIÓN PARA EL CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO  [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad]	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Formato de la propuesta						X
Actividades de la propuesta						X
Aplicabilidad de la propuesta						X
Utilidad de la propuesta						X
Contenido de la propuesta						X
Utilidad de la propuesta						X
Pertinencia de la propuesta						X

**Comentario:**

*Se considera importante el estudio presentado para mostrarlo en empresas afines, como mejor continua en la administración del talento humano. Se establece al talento humano como activo y hasta una ventaja competitiva de una empresa.*

**Área de formación profesional del/a evaluador/a:**

Nombre: Edison Andrés Gómez Reyes.  
Empresa: Hospital General del Sur de Quito.  
Profesión: Ingeniero en Comercio y Finanzas Internacionales Bilingüe  
Años de experiencia: 4 años en I.H.  
Último grado académico alcanzado: Maestría en Finanzas y Gerencia Empresarial.

Firma y sello de la institución

## Anexo 8: Validación de la propuesta por especialistas



### ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta “**Plan de mediación para el conflicto familia trabajo**”, que es parte del proyecto de investigación “Plan de mediación para el conflicto familia trabajo en una empresa de telecomunicaciones”, desarrollado por Ana Montúfar, egresada de la carrera de Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por 83 participantes de una empresa de telecomunicaciones.

La validación de la propuesta es importante porque permite determinar la eficiencia y eficacia de las actividades planteadas.

#### Plantilla Criterio de Expertos

**Objetivo:** Validar la propuesta por juicio de expertos en el área.

**Instrucciones:** A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA PLAN DE MEDIACIÓN PARA EL CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO  [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad]	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Formato de la propuesta						X
Actividades de la propuesta						X
Aplicabilidad de la propuesta						X
Utilidad de la propuesta						X
Contenido de la propuesta						X
Pertinencia de la propuesta						X

**Comentario:**

La propuesta presentada, las características y el procedimiento para llevarlo a cabo muestran que es aplicable y de gran utilidad para la empresa desaita, por lo que considero se podría poner en práctica en otras empresas luego del estudio como se lo realizó para este plan.



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Amanda Maili Bautista Caicedo

Empresa: Aguas de riego Rumichaca - Toaylín

Profesión: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría

Años de experiencia: 10 años en el área de administración y T. Humano.

Último grado académico alcanzado: Tercer nivel

  
DIRECTORIO DE  
AGUAS DE RIEGO  
RUMICHACA  
TOAYLÍN

Firma y sello de la institución