

Análisis de la relación entre factores familiares, satisfacción y desempeño laboral de los
servidores del Centro de Estudios Aeronáuticos

Stefany Alejandra Naranjo Arias

Universidad Externado de Colombia

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Maestría en Gestión Social Empresarial

Bogotá DC

2018

Análisis de la relación entre factores familiares, satisfacción y desempeño laboral de los
servidores del Centro de Estudios Aeronáuticos

Trabajo de investigación para optar al título de Magister en Gestión Social Empresarial

Línea de investigación

Línea económica - política: RSE, calidad de vida.

Stefany Alejandra Naranjo Arias

Tutor

Camilo Oyola Triviño

Universidad Externado De Colombia

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Maestría En Gestión Social Empresarial

Bogotá DC

2018

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	iii
Tabla de gráficos	vi
Tabla de tablas	vii
Introducción.....	1
Capítulo I: Contextualización.....	2
Capitulo II: Proceso de investigación.....	3
2.1. Planteamiento del problema.....	3
2.2. Formulación del problema	7
2.3. Objetivos	8
2.3.1. Objetivo general:	8
2.3.1.1. <i>Objetivos específicos:</i>	9
2.4. Justificación	9
2.5. Aspectos metodológicos	11
2.5.1. Tipo de estudio	11
2.5.2. Estrategia metodológica	12
2.5.3. Población y muestra	14
2.5.4. Categorías de análisis	15
2.5.5. Fases	15
2.5.6. Instrumentos	16
Capitulo III: Aspectos teóricos y conceptuales	18
3.1. Breve revisión histórica del trabajo	18
3.1.1. Teoría de la organización	19
<input type="checkbox"/> Dirección científica y administrativa:	22
<input type="checkbox"/> Estructuralista:	22
<input type="checkbox"/> Relaciones Humanas:.....	23
<input type="checkbox"/> Teoría Neorracionalista:	24
<input type="checkbox"/> Escuela neoestructuralista:.....	24
<input type="checkbox"/> Teoría de las contingencias:.....	24
<input type="checkbox"/> Análisis longitudinal	25
<input type="checkbox"/> Análisis interorganizativo:.....	25
<input type="checkbox"/> Economía organizativa:	26

□ Cultura y aprendizaje organizativo:.....	26
□ Paradigma de decisiones y ambigüedad:	26
□ Poder y conflicto en las organizaciones:.....	26
□ Cambio organizativo:.....	26
3.2. Calidad de vida	29
3.2.1. Condiciones de vida y satisfacción con la vida.....	33
3.2.2. Concepto de calidad de vida laboral	34
3.3. Satisfacción	38
3.4. Factores extralaborales (factores familiares)	40
3.5. Desempeño laboral	42
Capítulo IV: Resultados de investigación	45
Capítulo V: Conclusiones.....	52
Capítulo VI: Propuesta de intervención.....	55
7.1. Introducción.....	55
7.2. Aportes del ejercicio de investigación	57
7.2.1. Componente emocional y de la salud:.....	58
7.2.2. Componente económico:.....	59
7.2.3. Componente hábitos de vida:	59
7.2.4. Componente médico:.....	59
7.3. Problema de intervención	60
7.4. Objetivos.....	63
7.4.1. Objetivo general	63
7.4.1.1. <i>Objetivos específicos</i>	63
7.5. Metodología	64
7.6. Matriz de intervención con indicadores	66
7.7. Presupuesto	70
7.8. Cronograma	74
Referencias	81
Anexos.....	87
Anexo 1: Noticia El espectador.....	87
Anexo 2: Consentimiento Informado.....	89
Anexo 3: Cuestionario de datos personales.....	90

Anexo 4: Entrevista semiestructurada.....	91
Anexo 5: Tabla sistematización de información – Entrevistas	92
Anexo 6: Mapa mental - Redes semánticas - Análisis de información.....	94

Tabla de gráficos

Grafico 1. El sistema de organización.....	19
Grafico 2. Subsistemas organizativos y dimensiones.....	20
Grafico 3. Áreas de intervención.....	62
Grafico 4. Fases: metodología de intervención.....	63

Tabla de tablas

Tabla 1. Planta de personal CEA por cargos y grupos.....	14
Tabla 2. Definiciones para concepto de CV	31
Tabla 3. Categorías de indicadores de la calidad de vida laboral.....	37
Tabla 4. Dimensiones extralaborales.....	40
Tabla 5. Matriz de intervención.....	64
Tabla 6. Presupuesto.....	68
Tabla 7. Cronograma.....	72

Introducción

El presente documento realiza un recorrido investigativo sobre una problemática de interés para las organizaciones; la motivación de este proyecto radica en la temática de calidad de vida de los trabajadores, en donde se seleccionaron ciertos factores familiares, procurando identificar qué tipo de relación tienen con la satisfacción y el desempeño de los trabajadores del Centro de Estudios Aeronáutico de la U.A.E. de Aeronáutica Civil; esto partiendo del interés de la gestión social empresarial de hoy en día. El escrito se encuentra dividido en catorce (14) secciones, iniciando con la contextualización de la Entidad en donde se desarrolló la investigación, posteriormente se realiza la descripción del proceso investigativo, ahondando en la problemática identificada y los objetivos general y específicos planteados, la justificación en donde se expone el para qué de esta investigación, seguido a esto se mencionan los aspectos metodológicos, haciendo referencia a la tipología de estudio, la estrategia metodológica implementada la población y muestra y las categorías de análisis seleccionadas; posteriormente se da apertura a los aspectos teóricos y conceptuales que se trabajaron, haciendo mención de cada uno de los autores que se consideraron más relevantes en las temáticas manejadas, finalmente se dan a conocer los resultados encontrados, el análisis de los mismos y las conclusiones centradas en la triangulación del problema: la teoría, los resultados y la postura de la investigadora.

Es necesario mencionar que, a través de la historia, y a través de las revoluciones científicas, se han roto diferentes paradigmas y tradiciones teóricas, “el mundo del científico no sólo se transforma cualitativamente, sino que también se enriquece cuantitativamente merced a las novedades fundamentales, sean fácticas o teóricas” (Kunt,

1962, p.50); esto permite entender que existen diferentes posturas, teorías, paradigmas, modelos de una misma temática, lo cual ocurre con los conceptos ahondados en la presente investigación, especialmente con el de calidad de vida.

Se pretende a través del documento no solo realizar una revisión de las diferentes posturas teóricas e históricas de los conceptos tratados en la investigación; procurando guardar un énfasis central de algunos estudios realizados como base consistente y fundamentada para evitar caer en errores conceptuales o metodológicos; también mencionar todo el proceso metodológico realizado y los resultados encontrados, con las conclusiones mostrando el impacto de la investigación.

Capítulo I: Contextualización

La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de Colombia (UAEAC), es una entidad de orden público, se encuentra adscrita al Ministerio de Transporte, y su objetivo principal es garantizar el correcto funcionamiento y desarrollo de la aviación civil de Colombia (Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, 2016).

El Centro de Estudios Aeronáuticos (En adelante CEA¹) es una Institución Universitaria perteneciente a la U.A.E. de Aeronáutica Civil, la cual presta sus servicios a todos los aeropuertos del país y a la comunidad en general a nivel nacional, siendo reconocida por brindar servicios de formación técnica, tecnológica y profesional relacionada con la capacitación y desarrollo del campo aeronáutico y aeroportuario.

El CEA se encuentra ubicado en Bogotá en la Av. El Dorado No 103-23; cuenta en su infraestructura con diferentes equipos y espacios que facilitan el desarrollo de la formación de los diferentes perfiles que allí se gestionan, como por ejemplo y por

¹ CEA Centro de Estudios Aeronáuticos

mencionar algunos, curso básico de área y aproximación radar y no radar, curso control de aeródromo, curso básico operador servicios de información aeronáutica, curso recurrente operador estación aeronáutica, básico bombero aeronáutico, curso básico rescate en alturas, entre otros.

Al momento de desarrollar la investigación el CEA contaba con 43 servidores públicos, 17 auxiliares, 12 técnicos, 10 profesionales, 3 especialistas, 1 administrador de aeropuerto; 93 contratistas y aproximadamente 60 estudiantes.

Capítulo II: Proceso de investigación

2.1. Planteamiento del problema

Para hablar de satisfacción es necesario mencionar a grandes rasgos el concepto de cultura organizacional sobre el cual, existen diferentes teorías, pues a través de la historia ha sido tratado desde diferentes perspectivas, y connotaciones, por ejemplo Calderón (2013) cita a los autores: Allaire y Firsirotu (1992, Calderón, 2013 p.5) quienes definen la cultura como un conjunto de características (valores, mitos y creencias) propias de la organización; Morín (1993, Calderón, 2013 p.3), por su parte, la definió como un factor determinante en el desarrollo de la organización sin mantener un centro único de mandato; y Robinns (1994, Calderón, 2013, p.5), al cómo los trabajadores perciben o no agradable las características del entorno para así definir el grado de satisfacción o insatisfacción laboral; concepto que para el presente proceso de investigación es válido rescatar.

Por otra parte es importante mencionar que el ambiente que rodea al trabajador, influye en la perspectiva que este tenga de los objetivos de la organización, aspecto que generó la aparición del fenómeno: organización informal de los grupos, tal como lo

menciona García (2005), información de gran importancia para la investigación que se presenta a continuación, pues es necesario verificar si en caso de que los niveles de satisfacción en los servidores sea alta, estos tendrían influencia directa en el interés por el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

Bernal (2015, p.20) menciona un factor de interés que es relevante para la presente investigación: “gerencia de la felicidad”, para el cual el autor hace referencia a que las personas pasan más tiempo en su trabajo que en su propia casa, en este sentido, se exalta la importancia de sentirse bien, satisfechas y felices en el entorno laboral; y más aún porque es interés de la gerencia que su equipo de trabajo esté plenamente satisfecho, pues esto tiene incidencia directa en los niveles de producción; planteamiento que sugirió ser cuestionado en la investigación debido a que si solo la sensación de estar bien en su entorno laboral contribuye en su totalidad en la satisfacción y por ende en la calidad de su trabajo.

En relación con el tema de calidad de vida laboral (CVL) es necesario mencionar que según (Portillo A. et al., 2010) dicho concepto surgió con el interés de generar un mejor reconocimiento al trabajador no solo por su labor desarrollada sino como ser, participante de un grupo y un sistema de relaciones encaminadas a un mismo objetivo.

Pérez M., Vela M., Abella S. & Martínez A., (2014, p.18) afirman que las personas disponen de cierta cantidad de tiempo y de energía para llevar a cabo ambos roles (familia o trabajo), procurando entonces que, a mayor eficiencia y exigencia en uno de ellos, menor capacidad de desempeñar el otro. Esta competencia por alguno de los dos roles se denomina conflicto trabajo-familia y genera insatisfacción en la persona; por otra parte, existen distintas perspectivas más novedosas que indican que la multiplicidad de roles permite la producción de sinergias positivas, entendiéndose entonces, que a mayor

desempeño de un trabajador se genera más energía y recursos en los demás roles, y por ende mejor calidad de vida del empleado.

Durante el proceso de recolección de información surgió la necesidad de comparar los términos rendimiento laboral y desempeño laboral, con el fin de dirigir de forma adecuada el objetivo de la investigación; el primer término se refiere a la eficiencia con la cual se está ejecutando una tarea, mientras que el segundo, hace alusión a la calidad del proceso mediante el cual se cumple el objetivo de una tarea (Sanín, J. & Salanova M., 2014); razón por la cual para la presente investigación, se habló de desempeño laboral y ahondar en las estrategias implementadas en los procedimientos que llevan a cabo los servidores para el desarrollo de una tarea, teniendo en cuenta asuntos como innovación, comunicación, planeación y calidad; algunas de ellas destacadas por Martínez (2010, p.15) como características del desempeño en las organizaciones.

Según Bernal (2015, p.20) existe gran relación entre la satisfacción laboral y los niveles de desempeño y productividad de los trabajadores hacia su organización; por otra parte, se identificó que existen varios instrumentos y metodologías que miden la satisfacción laboral en los trabajadores, pero se centran en el entorno laboral, en las relaciones con los compañeros de trabajo y con su líder, en la comunicación y en otra serie de variables de tipo interno a la organización, pero dejan de lado los aspectos externos de los trabajadores, y que son de gran importancia en la vida de un ser humano, como lo es el área familiar.

Teniendo en cuenta los diferentes instrumentos y metodologías investigados para llevar a cabo el presente proyecto, fue necesario solicitar a través del Grupo de Investigaciones del CEA, datos sobre las mediciones internas en relación con temáticas

como: clima laboral, cultura organizacional y satisfacción laboral; la información suministrada permitió conocer que a la fecha no se habían realizado mediciones o diagnósticos sobre cultura organizacional o satisfacción laboral, pero por otra parte se identificó que los resultados de la encuesta de clima laboral realizada en el año 2015, evidencian niveles bajos en las categorías de: reconocimiento, comunicación y liderazgo; aspectos que han sido trabajados en los procesos que adelanta el Grupo de Bienestar Social de la entidad con conferencias, campañas internas (Buen trato, servicio al cliente interno), actividades como: la conmemoración años de servicio (1,5,10,15,20,15,30,35,40 años), las cuales procuran fortalecer el sentido de pertenencia y reconocimiento hacia los servidores; aunque es válido aclarar que a pesar de estas acciones, los servidores continúan realizando comentarios de inconformismo.

De acuerdo con reportes de noticias y medios de comunicación se evidencia que en la Aeronáutica Civil existen ciertas problemáticas internas, como la exigencia por parte de los trabajadores sobre las condiciones laborales y prestacionales que les ofrece la Entidad (El Espectador, 2014) (Ver anexo 1); en esta problemática también es relevante el tema de la satisfacción de los servidores para el desarrollo de sus labores en el día a día, pues mencionan su inconformismo sobre los salarios y el poco personal que tiene la Entidad para las diferentes tareas que tiene a su cargo.

Dentro de la información que fue solicitada al Grupo de Seguridad y Salud en el trabajo, se encuentra el informe de incapacidades de los servidores del último trimestre del año 2017, en donde se evidencia la mayor causalidad de ausentismo laboral, las variables como los cargos en que más se presenta, los días del mes en que incrementa el número de incapacidades, y así se analizó la posible presencia de un factor determinante en riesgo

psicosocial, laboral, ambiental o de salud para las afectaciones que la población de servidores presentaba en mayor medida; con dicha información se constató algunas ideas planteadas y se procedió a utilizarla de forma adecuada y prudente para el proceso de investigación, teniendo en cuenta la importancia de la confidencialidad de la información que allí se pueda contener.

Todos los factores y conceptos mencionados anteriormente fueron una base de motivación por la cual surgió la presente investigación, reiterando el interés de identificar y trabajar focalizando el tema en satisfacción más específicamente la satisfacción personal y las variables que podían o no generar algún tipo de influencia, externas a la organización.

2.2. Formulación del problema

De acuerdo con lo mencionado anteriormente la investigación partió con el propósito de comprender la relación de algunos factores externos al entorno laboral, más específicamente el factor familiar sobre la satisfacción personal de todos los servidores públicos del CEA y así identificar su influencia en el desempeño laboral de dicha población en la ejecución de sus labores.

En este sentido, fue pertinente cuestionarse sobre algunas cosas que no se encontraron con profundidad a lo largo del proceso de recolección de información sobre el tema de calidad de vida, más específicamente el tema satisfacción y sobre lo percibido en la Entidad, la insatisfacción que reportan los servidores ante ciertas variables externas, lo cual conlleva a indagarse en aspectos como por ejemplo, ¿Qué impacto generan algunos factores familiares sobre la satisfacción de un trabajador y a su vez con el desempeño laboral?, ¿De qué manera los colaboradores sienten y perciben el respaldo por parte de la Entidad frente a factores familiares que podrían afectar el desempeño laboral?

Para la presente investigación, surgió un gran interés por abarcar el tema de satisfacción de un trabajador, pero no solo la satisfacción laboral percibida en relación con su entorno laboral, sino la satisfacción personal en general, centrándose en el factor familiar, para así identificar su relación con el desempeño laboral ejecutado dentro de la organización.

¿Por qué hablar de desempeño laboral y no de rendimiento laboral?, porque en la presente investigación pretendió ahondar no solo en el cumplimiento de los objetivos institucionales, sino en la calidad de los procesos que llevan a cabo los servidores del CEA para el cumplimiento de dichos objetivos, de esta forma analizar la relación entre la satisfacción personal y ese desempeño ejercido por los servidores dentro de la organización, abarcando categorías como la innovación, comunicación, planeación y calidad de los procesos y del desempeño mismo; lo anterior teniendo en cuenta lo recolectado de diferentes fuentes, logrando identificar esas características del desempeño, seleccionándolas como subcategorías de análisis para la categoría de desempeño laboral.

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general:

- Identificar el desarrollo de la calidad de vida de los trabajadores del CEA, a partir del análisis de la relación entre los factores familiares, la satisfacción y el desempeño laboral, estableciendo una propuesta de atención a los factores familiares por parte del CEA.

2.3.1.1. *Objetivos específicos:*

- Interpretar los resultados de la identificación de factores familiares y su relación con la satisfacción de los servidores del CEA.
- Dilucidar los resultados de la identificación de satisfacción de los servidores del CEA y la relación con su desempeño laboral.
- Analizar el desarrollo de la calidad de vida de los trabajadores del CEA, a partir de las interpretaciones de las relaciones entre factores familiares, satisfacción y desempeño laboral, estableciendo una propuesta de atención a los factores familiares.

2.4. Justificación

De acuerdo al enfoque del programa de maestría en gestión social empresarial y a los tres ejes articuladores (trabajador- empresa y contexto), surgió el interés por investigar a profundidad una problemática sustentada a través del presente escrito, pues actualmente las organizaciones presentan mayor interés por el bienestar y la calidad de vida de sus trabajadores en comparación a unos años atrás, procurando dar una mayor relevancia al SER, debido a que es fundamental implementar estrategias que contribuyan al desarrollo de la calidad de vida de sus trabajadores, pues es a través de esta, que ellos pueden generar empatía y a su vez sentido de pertenencia e identidad con la entidad, promoviendo el desarrollo de las tareas con mayor eficiencia y calidad.

A partir de lo mencionado en el presente documento y recalando que algunos instrumentos se preocupan por medir la satisfacción laboral de los trabajadores, pero dejan de lado factores externos al entorno laboral, y que la satisfacción contribuye en gran

medida al cumplimiento de los objetivos institucionales, se buscó que a través de la presente investigación se deje una ventana de oportunidad para el desarrollo de la investigación profunda del factor familiar en la satisfacción y el desempeño laboral, para contribuir en el desarrollo de la calidad de vida del trabajador y a su vez en el de la organización en general.

La investigación también estuvo motivada teniendo en cuenta los resultados de la última encuesta de clima laboral, la cual evidencia bajos niveles en las categorías de: liderazgo, reconocimiento y comunicación, lo cual podría trabajarse al demostrar el interés por conocer al trabajador y sus situaciones familiares.

El ejercicio investigativo actual podría ser de interés para las organizaciones ya que les brindará una ventana a reconocer la importancia de conocer e identificar cuáles son aquellos factores familiares que pueden o no generar cierta influencia en la satisfacción de sus trabajadores, para de esta forma generar estrategias y planes de acción directos y eficientes conociendo la fuente del problema; es decir, identificando las posibles causas raíz de la insatisfacción, para de esta forma generar programas de intervención más eficaces, por ende no solo se lograría mitigar el problema en con magnitud y dirección, sino que los recursos que sean destinados para la intervención, serán aprovechados realizando un plan de trabajo ordenado, objetivo y beneficioso tanto para la entidad como para el servidor público, involucrando uno de los diferentes contextos en los que se desenvuelve, especialmente favoreciendo el campo personal.

Al identificar los factores familiares de los servidores que están generando cierta afectación en el desarrollo de su gestión y en su área emocional, se brinda no solo reconocimiento al SER, también la generación de estrategias para intervenir y brindar

recursos para la solución de los mismos, que promuevan la calidad de vida de ellos y el desarrollo en general de sus capacidades y emociones.

2.5. Aspectos metodológicos

2.5.1. Tipo de estudio

La naturaleza de la investigación es de corte cualitativo, dado que se pretende explorar un fenómeno, acorde a la lectura de la realidad y realizarlo a través de diferentes instrumentos y técnicas, utilizando un proceso deductivo, ya que se partirá de la teoría hacia la realidad, partiendo de lo general para llegar a lo particular, sin una secuencia lineal y con el objetivo de interpretar el fenómeno, estas son características definidas por Hernández et al. (2010, p.3) para una investigación cualitativa; así mismo lograr la comprensión e interpretación de los fenómenos encontrados, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes.

Inicialmente en la investigación cualitativa se plantea un problema, pero no sigue un proceso claramente definido. Sus planteamientos no son tan específicos como en el enfoque cuantitativo y las preguntas de investigación no siempre se han conceptualizado ni definido por completo (Hernández et al. 2010, p.5).

Frecuentemente en los estudios de tipo cualitativo, los resultados se generan durante el proceso de investigación y van clarificándose conforme se avanza; es decir que no se comprueban hipótesis, sino que a medida que el proceso de investigación se adelanta se pueden encontrar posibles nuevas salidas que den pie a nuevos resultados (Hernández et al. 2010, p.9).

De otra parte, es una investigación exploratoria debido a la necesidad de indagar en la fase inicial sobre las categorías de análisis para profundizar en ellas, es descriptiva pues se dan a conocer las características y propiedades de las categorías de análisis y es explicativa, dado que, busca explicar la causa y efecto de los factores familiares en la satisfacción y el desempeño de los servidores del Centro de Estudios Aeronáuticos.

2.5.2. Estrategia metodológica

Teniendo en cuenta que no existe un método único para evaluar las categorías seleccionadas, debido al pluralismo metodológico y conceptual de las mismas, se procede a utilizar técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas semiestructuradas, revisión de documentos, evaluación de experiencias personales, instrumentos, que según Hernández et al. (2010, p.9), son implementados en investigaciones cualitativas, y que permiten conocer los fenómenos en su profundidad.

Para la consecución del objetivo, es importante tener en cuenta la necesidad de implementar diferentes técnicas de recolección de información, así mismo utilizar preguntas abiertas en los instrumentos, que permitan conocer e identificar en profundidad la perspectiva de la población y ahondar en la relación entre las categorías seleccionadas, así mismo conforme a las respuestas que se obtengan durante la aplicación, generar otras estrategias para profundizar en la información. Por lo anterior se implementará una entrevista semiestructurada, la cual se describirá en mayor medida en la sección de instrumentos.

Como la población inicial consta de 43 servidores públicos ubicados en el CEA, surge el interés de diseñar y aplicar un cuestionario de datos personales y caracterización familiar, que contenga un conjunto de preguntas respecto de las categorías a investigar

(Hernández et al., 2010, p.217), y puntualmente indagar sobre datos básicos como: nombre, genero, antigüedad en la entidad, cargo, tipo de vinculación, edad, nivel académico alcanzado, información familiar como: con quien vive, antecedentes de salud física y psicológica del núcleo familiar, si algún integrante del núcleo familiar presentaba dependencia económica del trabajador y si ha presentado dificultades en el cuidado de algún integrante del núcleo familiar; para la elaboración del instrumento se generarán preguntas en su mayoría cerradas y otras puntuales abiertas, esto con el fin de facilitar el proceso de codificación y análisis de los resultados. (Hernández et al., 2010, p.221)

Este cuestionario será un pre-filtro para identificar cuáles de esos 43 servidores, serán las unidades de análisis para la investigación, es decir, que presentan alguna situación familiar de las seleccionadas para la investigación; esto podrá entenderse en mayor medida al mencionarse las categorías de análisis y los resultados encontrados, información que se describirá con mayor detenimiento en las secciones siguientes.

El proceso de análisis de la información se realizará a través de las categorías y se realizará la abstracción de la información que cada unidad de análisis suministre en sus respuestas, logrando encontrar la congruencia entre ellas y poder dar respuesta a los objetivos de investigación. Según Williams et al. (2005, Citado por Hernández et al., 2010, p.529) sugieren que el esquema de organización para el análisis de la información debe ser: “Unidades, categorías, temas y patrones (con sus significados), el orden puede estar de acuerdo con la forma como emergieron, por su importancia, por derivación o cualquier otro criterio lógico.” (Hernández et al., 2010, p.529, el cual será el modelo que se tomará como base.

2.5.3. Población y muestra

La población total del CEA al momento de iniciar la investigación fue de 43 servidores públicos nombrados en la entidad, cuyas edades oscilaban entre 28 y 56 años de edad; los cargos se encontraban delimitados entre auxiliares, técnicos, profesionales, especialistas y administradores de aeropuerto y las áreas de trabajo se encuentran clasificadas así: Dirección CEA, Grupo Académico, Grupo Administrativo, financiero y de Bienestar Académico, Grupo Educación continuada y proyección social, Grupo Relaciones Interinstitucionales, Grupo Planeación, Grupo Investigaciones, Grupo Calidad Educativa, Grupo Secretaria Académica, otro factor determinante fue el tipo de vinculación con la entidad, pues la población general del CEA se compone de: servidores públicos nombrados directamente mediante acto administrativo, contratistas y estudiantes.

Grupo	Auxiliares	Técnicos	Profesionales	Especialistas	Administradores de Aeropuerto	Total
Dirección CEA	0	1	0	1	0	2
Académico	2	2	0	0	1	5
Administrativo, financiero y de Bienestar Académico	7	4	2	2	0	15
Educación continuada y proyección social	1	2	2	0	0	5
Relaciones Interinstitucionales	1	1	2	0	0	4
Planeación	1	0	0	0	0	1
Investigaciones	2	0	0	0	0	2
Calidad Educativa	1	0	2	0	0	3
Secretaria Académica	2	2	2	0	0	6
					Total	43

Tabla 1: Planta de personal CEA por cargos y grupos

2.5.4. Categorías de análisis

Las categorías de análisis seleccionadas, conforme al marco teórico y al planteamiento del problema son:

Factores familiares: Centrándose en tres subcategorías:

- Estado de salud del núcleo familiar (Enfermedades crónicas, diagnóstico psiquiátrico y psicológico).
- Dificultades en el cuidado de los familiares y la logística en la coordinación de ello.
- Condiciones y situación laboral del núcleo familiar (ingresos económicos de los integrantes y dependencia económica)

Satisfacción personal: Sentimientos y percepciones favorables o desfavorables (respuestas subjetivas).

Desempeño laboral: Abarcando características como estrategias de innovación y calidad en el trabajo.

2.5.5. Fases

Se tomó como guía las fases de una investigación de tipo cualitativo que, según Hernández, et al., (2010) se deben desarrollar para el proceso investigativo:

1. Formalización de la idea
2. Planteamiento del problema
3. Inmersión inicial en el campo
4. Concepción del diseño del estudio

5. Definición de la muestra inicial del estudio y acceso a esta
6. Recolección de los datos
7. Análisis de los datos
8. Interpretación de los resultados
9. Elaboración del reporte de resultados

Es válido aclarar que en la investigación cualitativa frecuentemente es necesario regresar a fases previas, conforme a las necesidades que se encuentren y a los resultados alcanzados en cada fase (Hernández, et al., 2010).

2.5.6. Instrumentos

2.5.6.1. Consentimiento informado

Es importante tener en cuenta que, por tratarse de un ejercicio académico, en donde se realiza la manipulación de información personal de los participantes y de su núcleo familiar, y la grabación de las entrevistas; es necesario implementar el consentimiento informado, en donde se aclare a los participantes que toda la información suministrada será de uso exclusivamente académico, así mismo en donde ellos manifiesten su interés voluntario de la participación en el proyecto. (Ver anexo 2: consentimiento informado)

A través de la visita por puesto de trabajo se busca comunicar a los servidores, el objetivo de la investigación, las fases y la metodología del proceso; de igual forma aclarar que por tratarse de un ejercicio académico su participación es netamente voluntaria.

2.5.6.2. Cuestionario de datos personales y caracterización familiar

(Pre-filtro)

El cuestionario se implementará en la plataforma drive, y estará conformado por una serie de preguntas dirigidas a los servidores públicos del CEA, con el fin de obtener datos personales puntuales e identificar cuáles de ellos serán las unidades de análisis para la investigación. El cuestionario de datos personales se encontrará compuesto por 11 preguntas máximo; y será remitido vía correo electrónico a los servidores con una pequeña descripción de la investigación: objetivos, fases, datos de la investigadora, de la maestría y de la universidad.

Las fechas de envío y aplicación estarán definidas, para llevar un control del tiempo y si al identificar que algunos de los servidores no han realizado el proceso de diligenciamiento, enviar nuevamente el cuestionario y si es necesario visitar los puestos de trabajo, para de esta forma garantizar el mayor número de participantes.

2.5.6.3. Entrevista semiestructurada

La entrevista semiestructurada será diseñada conforme a la información obtenida en la revisión teórica, la observación no estructurada, la información suministrada en el cuestionario de datos personales, los objetivos de la investigación y las categorías de análisis, con el fin de encontrar de forma concisa la información más relevante para cumplir con el objetivo de la investigación, no obstante es importante tener en cuenta que en caso de encontrar información adicional relevante es necesario incluirla y ahondar en ella.

Para el diseño de la entrevista se tendrán en cuenta las observaciones realizadas por Hernández et al., (2010, p.420) en relación con que el número de preguntas, para procurar no agotar al participante, pero tampoco dejar de lado información relevante para la

investigación. Una vez se encuentre diseñada es necesario analizarla previamente a la aplicación con personas particulares, que permitan constatar la claridad de las preguntas e identificar posibles modificaciones que permitan contribuir de mejor manera al desarrollo de la investigación.

La entrevista según Hernández et al. (2010, p.480) permite intercambiar información entre una persona y otra, asimismo la entrevista semiestructurada permite al entrevistador tener la libertad de incluir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información.

Capítulo III: Aspectos teóricos y conceptuales

3.1. Breve revisión histórica del trabajo

Para iniciar los aspectos teóricos y conceptuales, cabe mencionar la aparición de la relación de dominancia económica que se remonta a la esclavitud, en donde una persona se apoderaba de otra, tenía derechos sobre ella y podía usarla e incluso venderla sin validar sus emociones, pensamientos o ideologías. Es a partir del Siglo XIX que la esclavitud deja de ser considerada una forma dominante de trabajo y a través de la apertura a la primera corriente de economía política que surgió con éxito, el mercantilismo; pero fue en realidad en la segunda etapa: mercantilismo tardío, que el trabajo toma un rol importante en el movimiento económico y de riqueza de la población humana (Diez, 2014).

Fue en los inicios del Capitalismo donde el rol de trabajo tomó fuerza, entendiéndose como el intercambio entre un trabajador y una fábrica, una mercancía o servicio por dinero; posteriormente las condiciones de vida y del trabajo, y las situaciones de subordinación, dieron cabida a los movimientos sindicales y a las nuevas exigencias y

preocupaciones por el ser como individuo y sus intereses y no solamente como sujeto trabajador (Palomino, 2004). Como consecuencia de dichas preocupaciones y de las nuevas exigencias por parte de la población de trabajadores, las organizaciones se vieron obligadas a iniciar procesos internos, en pro de los individuos y a prestar atención a las necesidades importantes y realidades de dicha población; tema que se profundizará posterior a la revisión de los diferentes paradigmas de la teoría de la organización.

3.1.1. Teoría de la organización

En relación con esta teoría, se hace necesario definir inicialmente el concepto de *organización*; se considera la organización como un sistema abierto socio-técnico, que está integrado por varios subsistemas: de objetivos y valores, técnico, psicosocial, estructural y administrativo (Kast & Rosenzweig, 1976), tal como se representa en el gráfico 1.

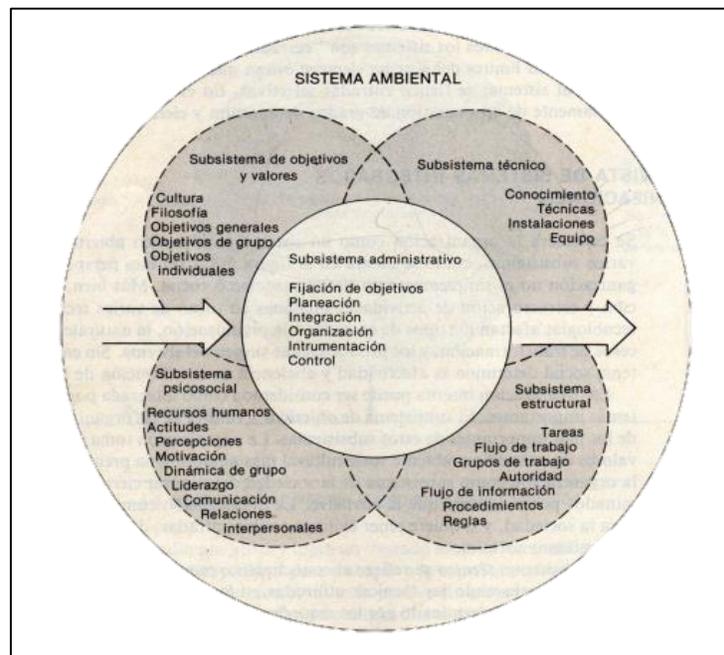


Grafico 1: El sistema de organización (Kast & Rosenzweig, 1976).

Otra definición, brindada por Ramió (1999, p.1) es “las organizaciones son fenómenos poliédricos que poseen varias dimensiones y, en consecuencia, deben ser analizadas desde distintos enfoques y con diferentes niveles de tratamiento”.

La teoría de la organización, tal como se menciona anteriormente, ha sido estudiada desde diferentes autores; desarrollando para los años 60 un salto cualitativo de la mano de la Teoría General de los Sistemas, generando un argumento en el que se afirmaba que las organizaciones debían ser analizadas de forma integral, incluyendo todas sus dimensiones fundamentales. (Ramio, 1999, p.2)

Ramio (1999, p.2) toma el sistema de Kast & Rosenzweig (1976) y afirma que las dimensiones fundamentales que agrupa una organización son: entorno, objetivos, estructura administrativa, recursos humanos, recursos tecnológicos, financieros y materiales, procesos administrativos; organizado de forma consecuente como se muestra en el grafico 2:

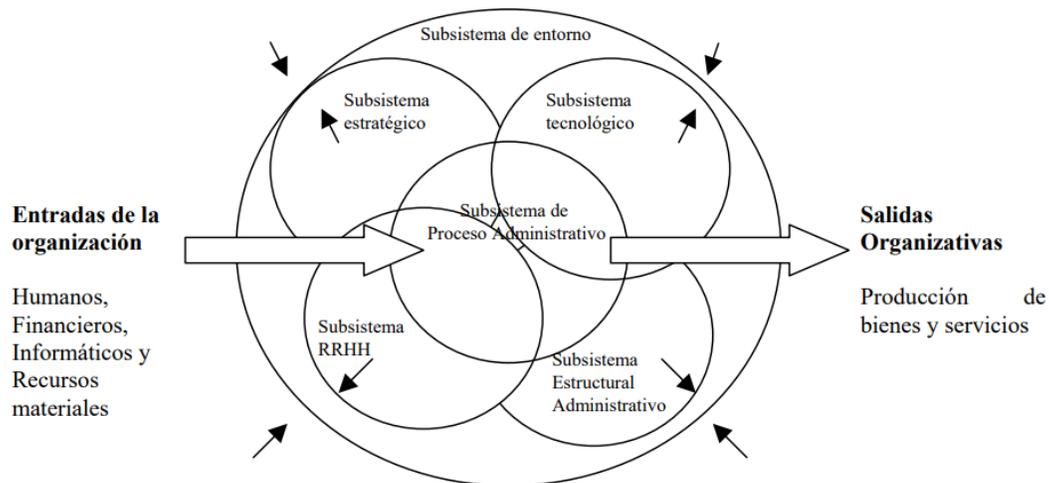


Grafico 2: Subsistemas organizativos y dimensiones. (Ramio 1999)

Conviene subrayar que la teoría de la organización ha tenido grandes progresos y aportes en las últimas dos décadas, lo cual ha permitido identificar que las organizaciones no son solo objetivos, estructuras o recursos humanos, sino que son entidades sociales que tienen sus propias dinámicas políticas, con sus propios mitos, valores, ideas, es decir con su propia cultura. (Ramió, 1999, p.3)

Otra forma de definir a las organizaciones es como unidades sociales con objetivos particulares y con elementos fundamentales que determinan una organización: grupo de personas asociadas, para el logro de un fin común, que establecen relaciones formalizadas, con interés de prescindir en el tiempo, legitimadas por el sistema social externo, con posibilidad de sustituir a sus propios miembros sin llegar a generar peligro en la supervivencia de la organización. (Ramió, 1999, p.7)

Las diferentes teorías de la organización se pueden clasificar en tres grupos:

- **Enfoques clásicos:** Son aquellas perspectivas que predominan durante la primera mitad del siglo XX, y son los enfoques en los que se edifica la moderna Teoría de la Organización y que han dado cabida a la mayoría de las aportaciones posteriores.
- **Enfoques neoclásicos:** Los paradigmas teóricos neoclásicos fueron aquellos enfoques que modernizaron a la Teoría de la Organización, generando una visión más general e integral de los fenómenos organizativos al intentar interrelacionar sus diferentes dimensiones. Son las perspectivas dominantes durante las décadas de los cincuenta, sesenta y setenta.
- **Enfoques contemporáneos:** En este enfoque se representan los paradigmas teóricos actuales de la Teoría de la Organización. Aportando pluralidad a la Teoría y profundidad en el análisis de unas determinadas dimensiones organizativas. Son las

perspectivas dominantes durante la década de los ochenta y parte de los noventa.
(Ramió, 1999, p.8)

3.1.1.1. Enfoques clásicos de la Teoría de la Organización

Los paradigmas clásicos más reconocidos de la Teoría de la Organización son: la dirección científica y administrativa, el estructuralismo, y la escuela de las relaciones humanas.

- **Dirección científica y administrativa:** Paradigma cuyo pionero fue Frederick Taylor, bajo su teoría racionalista del hombre económico, se interesó por un nuevo estilo de dirección y organización del trabajo, mediante el análisis de las actividades y las tareas en una serie ordenada de movimientos simples, centrándose en el control y el análisis del sistema. (Ramió, 1999, p.8)

Fayol también fue un precursor de la Dirección Administrativa, su pensamiento consideraba que la gestión es un proceso en el cual se debe incluir las tareas de planificar, organizar, mandar, coordinar y controlar. Los estudios de Fayol junto con Gulick y Urwick permitieron “definir un tipo de organización representada por un modelo de trabajo organizado de forma jerárquica a través de unas líneas precisas de mando y de comunicación”. (Ramió, 1999, p.8)

- **Estructuralista:** También conocida como escuela weberiana o burocrática. La organización burocrática es un sistema basado en un conjunto de funciones de tipo formal, las cuales están establecidas bajo reglas legales y estrictas. Está organizada jerárquicamente, el puesto inferior se encuentra bajo el control y la supervisión del superior. (Ramió, 1999, p.10)

- **Relaciones Humanas:** Hawthorne demostró que el hombre no solo es motivado por recompensas de tipo económico, la motivación relacionada con la satisfacción en el trabajo, pasa a formar parte del modelo, siendo un elemento central que explica el comportamiento humano. (Ramió, 1999, p.11)

McGregor (1971, citado por Chiavenato, 2006, p.290) realiza la comparación entre dos estilos de administración, uno denominado Teoría X, el cual se basa en un estilo de la teoría tradicional, mecanicista y pragmática y la otra denominada teoría Y, la cual se basa en concepciones modernas sobre la conducta humana.

La teoría X representa el típico estilo de la administración de Taylor y de la teoría de la burocracia de Weber, acá se asumen una serie de concepciones sobre la naturaleza humana tales como: que las personas son flojas e indolentes, evitan el trabajo, evitan la responsabilidad, el control y la supervisión genera mejores resultados, las personas no tienen iniciativa. (Chiavenato, 2006, p.292)

Por otra parte, la teoría Y propone un estilo administrativo, participativo, basado en valores humanos y sociales. (Chiavenato, 2006, p.292)

3.1.1.2. Enfoques neoclásicos de la Teoría de la Organización

Este enfoque considera que la administración consiste en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de personas, para lograr un fin común, con pocos recursos y esfuerzo, y minimizar las posibles interferencias. (Ramió, 1999, p.12) Dentro de este enfoque se encuentran las teorías: neorracionalista, neoestructuralista y de las contingencias:

- **Teoría Neorracionalista:** Rechaza la visión del hombre económico, considera que la toma de decisiones es un proceso complejo e incompleto. Afirma que la racionalidad del hombre no es completa, define la racionalidad como instrumental, ya que es limitada de acuerdo con la capacidad de conocimiento, calculo, y de las alternativas que se expongan, tomando entonces la opción más satisfactoria pero tal vez no la más óptima. (Ramió, 1999, p.13)
- **Escuela neoestructuralista:** Parte de los planteamientos teóricos de Weber, delimitando aspectos formales e informales de la estructura organizacional tales como los problemas de la colaboración y del consenso, los del poder y conflicto, lo de la importancia de las recompensas materiales y sociales, también las relaciones entre el individuo y la organización. (Ramió, 1999, p.14)
- **Teoría de las contingencias:** Se basa en los enunciados conceptuales y metodológicos de la teoría general de los sistemas. Su objetivo principal es explicar las características internas de las organizaciones en función de la situación del entorno. Reconoce los mismos subsistemas mencionados en el grafico 2. (Ramió, 1999, p.15)

3.1.1.3. Enfoques contemporáneos de la Teoría de la Organización

La mayoría de las corrientes del enfoque clásico y neoclásico se mantienen en la actualidad, algunas con mayor o menor fuerza teórica, como es el caso del sistema Taylorista o Fordista, el cual está presente en la actualidad un buen porcentaje de organizaciones de corte de producción industrial. Este campo de acción (industrial) ha tenido gran variedad de estudios sobre organización, encontrándose en la mayoría un

espectro con polos extremos entre Taylorismo y la escuela de las relaciones humana. (Ramió, 1999, p.15)

Uno de los modelos que prevalece actualmente es el denominado Z, el cual fue elaborado por Ouchi (1981, citado por Barney, 2004, p.107) basándose y modificando las teorías X y Y. (Ramió, 1999); la teoría Z adoptó una estrategia de prácticas de recursos humanos, que generaron mayor estabilidad laboral, así mismo, se preocupó por incluir el rol de los grupos en la toma de decisiones, y el sistema de recompensa, abarcando factores del individuo como valores, creencias y sus necesidades para la práctica de su gestión. (Barney, 2004, p.106)

Según Zan (1988, citado por Ramió, 1999, p.16), los últimos conceptos relevantes de la Teoría de la Organización son:

1) El análisis longitudinal. 2) El análisis interorganizativo. 3) La economía organizativa. 4) La cultura y el aprendizaje organizativo. 5) Decisiones y ambigüedad. Incluyendo dos últimas que han alcanzado gran surgimiento en la última década: 6) Poder y conflicto en las organizaciones. 7) Cambio organizativo.

- **Análisis longitudinal:** Estudia el proceso evolutivo de las organizaciones, desde su nacimiento, su desarrollo y su desaparición. (Ramió, 1999, p.16)
- **Análisis interorganizativo:** Este paradigma centra su fundamento considerando que cualquier organización se encuentra ubicada dentro de un entorno con el que interactúa constantemente y dicho entorno en su mayoría se encuentra constituido por otras organizaciones. (Ramió, 1999, p.16)

- **Economía organizativa:** También conocido como modelo de la economía institucional, adoptando una nueva forma de analizar a las organizaciones a través de las transacciones y los procesos económicos que maneja, de las relaciones de intercambio. (Ramió, 1999, p.17)
- **Cultura y aprendizaje organizativo:** Se centra en la concepción de la cultura desde tres perspectivas: Cultura como variable independiente, organización como cultura y cultura de la organización. (Ramió, 1999, p.17)

Considerando la influencia que la cultura genera en los procesos de la organización, teniendo en cuenta la particularidad en la forma de actuar de la organización y la socialización interna que conlleva a que la cultura sea adherida a cada uno de los miembros. (Ramió, 1999, p.17)
- **Paradigma de decisiones y ambigüedad:** Este modelo considera que en las organizaciones confluye una diversidad de racionalidades administrativas, las cuales deben ser tratadas a sí mismo en un marco de ambigüedad: de objetivos, en la comprensión, en la historia y en la propia organización. (Ramió, 1999, p.18)
- **Poder y conflicto en las organizaciones:** Los autores clasificados en este paradigma, consideran que dentro de las organizaciones existe diversidad en las fuentes de poder, en la capacidad de los actores para ejercer influencia en las decisiones, diversidad de intereses y objetivos internos. Elementos fundamentales para entender la estrategia de la organización. (Ramió, 1999, p.18)
- **Cambio organizativo:** los demás paradigmas se centran en los cambios de patrones culturales, de relaciones dinámicas, del ciclo de las organizaciones, este paradigma

por su parte se centra en el cómo y por qué cambian las organizaciones, analizando también la resistencia al cambio y los agentes del cambio. (Ramió, 1999, p.18)

Ya que el trabajo de investigación se centró en una Entidad pública, fue preciso incluir una pequeña información relacionada con la administración pública, la cual es considerada como un conjunto de organizaciones cuyo objetivo principal es satisfacer las necesidades e intereses de la comunidad, según sea la función y área de intervención a desarrollar. (Ramió, 1999, p.21)

Cualquier Administración pública es una organización, pero también las entidades que forman parte de la misma, sean estas formalmente independientes (agencias, organismos autónomos o empresas públicas) o no (departamentos centrales) pueden considerarse organizaciones a efectos analíticos. Todo ello con independencia de que su entorno esté configurado por otras unidades administrativas y que sus objetivos y decisiones estén condicionadas por los criterios de instancias superiores. (Ramió, 1999, p.1)

El marco legal y el desarrollo normativo de las entidades públicas colombianas se enmarcan en la Constitución Política de Colombia de 1991, resaltando la Ley 489 de 1998, por medio de la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional. El estado colombiano se encuentra compuesto por tres ramas del poder público (legislativa, ejecutiva y judicial) y otros órganos independientes y autónomos que promueven el cumplimiento de las funciones que tiene el estado a su cargo. (CIEFP, 2007, p.9)

En la Ley 489 se describe la rama ejecutiva del poder público en el orden nacional (CIEFP, 2007, p.45) y hace mención a los sectores:

- Sector Central, en donde se encuentran:

- La Presidencia de la República
- La Vicepresidencia de la República
- Los Consejos Superiores de Administración
- Los Ministerios y Departamentos Administrativos
- Las Superintendencias y Unidades Administrativas Especiales sin personería Jurídica
- Sector Descentralizado por servicios, en donde se encuentran enmarcados los organismos y entidades como:
 - Los Establecimientos Públicos
 - Las Empresas Industriales y Comerciales del Estado
 - Las Superintendencias y las Unidades Administrativas Especiales con personería jurídica
 - Las Empresas Sociales del Estado y las Empresas Oficiales de Servicios Públicos domiciliarios
 - Los Institutos Científicos y Tecnológicos
 - Las sociedades Públicas y de Economía Mixta
 - Las demás entidades administrativas nacionales con personería jurídica, que la Ley cree, organice o autorice para que formen parte de la Rama Ejecutiva del poder público. (CIEFP, 2007, p.45)

Para la investigación es importante resaltar que la U.A.E de Aeronáutica Civil, se encuentra en el tercer grupo de entidades: las Unidades Administrativas Especiales con personería jurídica, las cuales fueron mantienen autonomía administrativa y patrimonial, y se encuentran sujetas al régimen jurídico contenido en la Ley. (CIEFP, 2007, p.47)

Una vez trazada esta pequeña contextualización de la teoría de la organización y de la administración pública, se ahondó también de forma no muy profunda pero apreciable en el concepto de calidad de vida.

3.2. Calidad de vida

Como resultado de las diferentes teorías de la organización y de los cambios sociales que se sufrieron poco después de la Segunda Guerra Mundial, más específicamente en EEUU, surgió la necesidad y el interés por conocer la percepción de las personas sobre sus vidas y sobre la seguridad financiera que tenían en ese momento (Campbell, 1981, p.31), fue allí donde se inició a hablar de calidad de vida, por tanto pasaron a ser importantes los sentimientos, emociones, percepciones de las personas como seres y su satisfacción con la vida.

Fue a partir de los años sesenta, que el uso de dicho concepto tomó mayor fuerza, debido a las iniciativas de los investigadores y científicos sociales que, a través de la recolección de información sobre factores socioeconómicos, de educación, de tipo de vivienda, quisieron brindar un análisis de la Calidad de vida, pero luego se encontró que dichos indicadores eran insuficientes para explicar en totalidad la magnitud de dicho fenómeno. (Bognar, 2005, p.561)

Se evidencia que existen diferentes posturas en relación con el concepto de calidad de vida, en este sentido, Meeberg (1993 citado por Urzua & Caqueo, 2012, p.62) afirma que la falta de delimitación y claridad sobre este concepto, ha generado confusión en muchos autores al intentar definirlo, pues conceptos como satisfacción, bienestar, felicidad, salud y estado funcional, han sido utilizados para designar calidad de vida; Gill & Feinstein (1994, citados por Urzua & Caqueo, 2012, p.62) reafirman lo mencionado por Meeberg

(1993, citado por Urzua & Caqueo, 2012, p.62) pues mediante la revisión de varios artículos sobre calidad de vida, encontraron que solo el 35% de los modelos contemplados en dichos artículos tenían un sustancioso desarrollo conceptual, en el 25% se identificaba que los autores no se preocupaban por definir calidad de vida, y el 50% restante no diferenciaba entre los factores que conforman la calidad de vida y el concepto en sí; situación que conlleva a analizar que el concepto requiere ser visto desde diferentes perspectivas, distintas teorías, posturas, etc.

Con esto, se puede afirmar que existe pluralidad de percepciones y concepciones sobre el término de calidad de vida, lo cual, según Haas (1999, citado por Urzua & Caqueo, 2012, p.62) se debe a que este, es un término multidisciplinario, es decir, que cada disciplina estudia y analiza el concepto de acuerdo con las características y los elementos que la componen y el enfoque desde el que sea estudiado; Cummins (2004, citado por Urzua & Caqueo, 2012, p.62) retoma dicha idea, afirmando que “El concepto de CV actualmente incorpora tres ramas de las ciencias: economía, medicina y ciencias Sociales. Cada una de estas disciplinas ha promovido el desarrollo de un punto de vista diferente respecto a cómo debiera ser conceptualizada la CV”.

En la tabla 1 se pueden encontrar algunas de las definiciones brindadas por algunos autores sobre CV.

Referencia	Definición Propuesta
Ferrans (1990b)	Calidad de vida general definida como el bienestar personal derivado de la satisfacción o insatisfacción con áreas que son importantes para él o ella.
Hornquist (1982)	Define en términos de satisfacción de necesidades en las esferas física, psicológica, social, de actividades, material y estructural.
Shaw (1977)	Define la calidad de vida de manera objetiva y cuantitativa, diseñando una ecuación que determina la calidad de vida individual: $QL=NE \times (H+S)$, en donde NE representa la dotación natural del paciente, H la contribución hecha por su hogar y su familia a la persona y S la contribución hecha por la sociedad. Críticas: la persona no evalúa por sí misma, segundo, no puede haber cero calidad de vida.
Lawton (2001)	Evaluación multidimensional, de acuerdo a criterios intrapersonales y socio-normativos, del sistema personal y ambiental de un individuo.
Haas (1999)	Evaluación multidimensional de circunstancias individuales de vida en el contexto cultural y valórico al que se pertenece.
Bigelow et al., (1991)	Ecuación en donde se balancean la satisfacción de necesidades y la evaluación subjetiva de bienestar.
Calman (1987)	Satisfacción, alegría, realización y la habilidad de afrontar... medición de la diferencia, en un tiempo, entre la esperanza y expectativas de una persona con su experiencia individual presente.
Martin & Stockler (1998)	Tamaño de la brecha entre las expectativas individuales y la realidad a menor intervalo, mejor calidad de vida.
Opong et al., (1987)	Condiciones de vida o experiencia de vida.

Tabla 2: Definiciones para concepto de CV. (Urzua & Caqueo, 2012)

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, es válido afirmar que no existe una definición única sobre calidad de vida, a pesar de ello, las definiciones sobre este concepto pueden ser clasificadas en categorías, así:

Condiciones de vida: Esta perspectiva, define la calidad de vida como la sumatoria de los puntajes de las condiciones de vida de una persona que son medibles de forma objetiva, como, la salud física, las relaciones sociales, actividades funcionales u ocupación; esta definición permite generar comparaciones entre la calidad de vida de una persona a otra, sin embargo, Hollanflsworth (1988, citado por Urzúa & Caqueo, 2012, p.63), afirma que en este sentido se estaría hablando más de cantidad que de calidad de vida.

Este tipo de definiciones generan una serie de dificultades al evaluar y analizar los estándares de vida de una persona (Edgerton, 1990, citado por Urzúa & Caqueo, 2012, p. 63), pues las condiciones de vida pueden variar de acuerdo con características individuales y del entorno, por ejemplo los niveles de ingresos económicos del país, el ambiente

sociopolítico, características que generan influencia en el bienestar general de la población. (Shen & Lai, 1998, citado por Urzúa & Caqueo, 2012, p.64).

Satisfacción con la vida: La perspectiva de satisfacción con la vida define la CV como un sinónimo de satisfacción personal, dicho de otra manera, la CV es la sumatoria de satisfacción de las diferentes áreas de vida de una persona. (Urzua & Caqueo, 2012, p.63)

No obstante, es válido aclarar que las definiciones encajadas en esta categoría, también generan dificultades en el análisis de la información, pues se enfocan en el bienestar subjetivo y dejan de lado condiciones externas de tipo social, económico, cultural, político o de la salud. Urzúa & Caqueo (2012, p.63) retoman estas dificultades e indican que es necesario tener en cuenta que la experiencia y el juicio de una persona determinan la evaluación de la satisfacción percibida ante una situación o evento.

Ciertos estudios demuestran que la CV en casos de pacientes con diagnósticos tales como esquizofrenia, trastornos bipolares o discapacidad intelectual son discutibles por el dilema de la “conciencia”, “insight” o grado de “introspección” necesarios para realizar una auto evaluación (Verdugo, Schalock, Keith & Stancliffe, 2005, citados por Urzúa & Caqueo 2012, p.63). En este sentido se genera una variable adicional a tener en cuenta para la concepción de la CV en esta categoría de satisfacción con la vida y es la sugerencia en la medición de pacientes psiquiátricos debido a factores como la introspección.

Jenkins (1992, citado por Urzúa & Caqueo 2012, p.63) indica que:

La evaluación en CV debe estar basada en fenómenos observables o descriptivos específicos, teniendo cuidado con el uso de las ponderaciones personales, los cuales pueden ser prejuiciados por la medicación, funcionamiento cognitivo o emocional y motivaciones por mejorar su vida. Deben también considerarse las aspiraciones y la

capacidad para darse cuenta de las personas, ya que los pacientes mentales pueden carecer de “insigth” o motivación para mejorar su vida. A menos que el paciente reconozca déficit en áreas de su vida y exhiba motivación a cambiar, la CV será alta.

En este grupo de definiciones, algunos autores sugieren delimitar el concepto de CV como el grado individual de satisfacción con la vida, de acuerdo con los estándares internos o referentes externos, diferenciándose de conceptos como felicidad. (Shen & Lai, 1998, citado por Urzúa & Caqueo, 2012, p.64), ya que, si la CV es medida en términos de satisfacción o felicidad, se asume que las personas, reportan basados en el mejor juicio, y que se tiene la capacidad de identificar aquellos factores que incrementan o hacen decaer la CV (Michalos, 2004, citado por Urzúa & Caqueo, 2012, p.64).

3.2.1. Condiciones de vida y satisfacción con la vida

Otra de las percepciones es la de condiciones de vida y satisfacción con la vida, la cual abarca definiciones de CV en donde las condiciones de vida pueden ser establecidas de forma objetiva, mediante factores de tipo social, biológico, material, conductual y psicológico, que se suman con los sentimientos y percepciones netamente subjetivas sobre cada área de vida de una persona y ser reflejadas en su bienestar general. (Felce & Perry, 1995, citados por Urzúa & Caqueo 2012, p.64).

En esta percepción, algunos autores afirman que la CV global tendría un mayor significado si estuviese considerada la idea de que su composición está basada en los sentimientos.

3.2.2. Concepto de calidad de vida laboral

Una vez trabajados los diferentes modelos teóricos del concepto de calidad de vida, se da apertura a la temática de calidad de vida laboral, cuyo objetivo parte del interés y la preocupación por generar un entorno laboral encaminado al desarrollo humano y a favorecer la calidad de vida de sus trabajadores. (Portillo A. et al., 2010)

Cabe resaltar que la CVL mantiene una naturaleza multidimensional, lo cual ha generado estudios e investigaciones recurrentes en la historia y en la tipología, intentando identificar las posibles variables que podrían o no generar cambios en la vida de un trabajador (Torres y Agulló, 2002, p.831)

Al igual que el concepto de calidad de vida, la calidad de vida laboral ha tomado fuerza a través de la historia, en el área de las organizaciones y pese a esto, existen diferentes formas de conceptualizar el termino de calidad de vida laboral de forma general, pues es amplio y subjetivo de acuerdo con la diversidad poblacional, social, laboral y económica que nos rodea, así mismo las disciplinas y enfoques teóricos difieren de ciertos aspectos y variables que no pueden ser generales, y que en la mayoría de las situaciones laborales a nivel mundial no se cumplen; no obstante, teóricamente ha logrado definirse mediante dilemas clásicos como: condiciones subjetivas y condiciones objetivas del entorno del trabajo, relación trabajador-organización, calidad de vida laboral psicológica-calidad de vida del medio ambiente. (Torres y Agulló, 2002, p.829)

El dilema de condiciones subjetivas y objetivas del entorno del trabajo, se refiere a que la calidad de vida obedece a los factores externos que contiene el entorno laboral, tales como, condiciones ambientales, iluminación, horario, salario, condiciones físicas del puesto de trabajo, entre otros; la dimensión subjetiva hace referencia al conjunto de experiencias y

percepciones acerca de las condiciones laborales que influyen en la aparición propagación de realidades laborales dentro de un contexto laboral. (Torres y Agulló, 2002, p.829)

En cuanto al dilema de relación trabajador-organización, es importante mencionar que es analizado desde el punto de vista del trabajador como individuo, teniendo en cuenta todos los sistemas y subsistemas que lo integran; el análisis será determinado por el alcance de la CVL y los indicadores con los que sea evaluada. (Torres y Agulló, 2002, p.829)

Por otra parte sobre el dilema de calidad de vida laboral psicológica y calidad de vida del medio ambiente, se menciona que la forma de percibir, interpretar y actuar frente a un entorno laboral, está directamente relacionado con la experiencia, personalidad y actitudes que tenga un individuo, dicha forma de percibir y experimentar el ambiente de trabajo es subjetiva y se le denomina calidad de vida laboral psicológica; por otra parte, la calidad de vida del medio ambiente se deriva de la dimensión objetiva que tiene un individuo sobre aquellas condiciones físicas e intrínsecas al lugar de trabajo y que contribuye a la aparición de una mayor o menor calidad de vida laboral. (Torres y Agulló, 2002, p.829)

Las definiciones de calidad de vida laboral ahondan en dos grandes bloques, uno es aquel que se concibe desde el punto de vista de los trabajadores, desde sus percepciones y experiencias individuales en relación con el ambiente de trabajo, los niveles de motivación y el grado de satisfacción; por otra parte, el segundo bloque de definiciones, se centra en el análisis organizacional de la participación, toma de decisiones, la posición y la implicación que el individuo tiene en la dinámica del sistema organizacional (Torres y Agulló, 2002, p.830); para la presente investigación se adoptó el bloque centrado en las percepciones y experiencias del individuo, pues como se ha mencionado anteriormente una de las

categorías de análisis es la satisfacción, así mismo porque se considera que la calidad de vida laboral no está determinada solo por las condiciones del entorno laboral, sino también por su satisfacción personal y en los diferentes contextos que lo rodean como individuo.

Por otra parte, los estudios relacionados con la CVL se abordan desde las perspectivas teórico -metodológicas: calidad de vida en el entorno del trabajo y calidad de vida de vida laboral psicológica, (Portillo A. et al., 2010); la primera perspectiva se centra en el mejoramiento de la calidad de vida, mediante el desarrollo de los objetivos organizacionales; por otra parte, la segunda perspectiva se preocupa por el trabajador, centrándose en factores como la satisfacción, la salud y el bienestar individual de los trabajadores. (Torres y Agulló, 2002, p.829)

El concepto de CVL procede de fuentes teóricas y empíricas, las primeras enfocadas en las dimensiones que de acuerdo con la literatura ha sido motivo frecuente de estudio; las empíricas caracterizadas por las variables que intervienen en la CVL y de los contextos y ambientes en los que se mueve un individuo. Torres y Agulló (2002, p.831) afirman que la CVL ha sido evaluada desde la perspectiva del trabajador, del medio ambiente, de la organización y del entorno socio laboral, y dentro de cada una de estas categorías se encuentran una serie de variables específicas, las cuales se mencionan en la tabla 2.

Categorías de indicadores de la calidad de vida laboral	
Indicadores individuales	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral - Expectativas, motivación - Actitudes y valores hacia el trabajo - Implicación, compromiso, centralidad del trabajo - Calidad de vida laboral percibida
Medio ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de trabajo - Diseño ergonómico - Seguridad e higiene - Nuevas tecnologías - Análisis de puestos - Características y contenido del trabajo
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del trabajo, efectividad y productividad - Organigrama, estructura y funcionamiento - Cultura y cambio organizacional - Participación y toma de decisiones - Factores psicosociales - Aspectos sociales, comunicación, clima laboral
Entorno sociolaboral	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores - Condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida - Variables sociodemográficas - Factores socio-económicos: políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral - Prevención de riesgos laborales

Tabla 3: Categorías de indicadores de la calidad de vida laboral. (Torres y Agulló, 2002)

Dentro de las definiciones brindadas por diferentes autores sobre calidad de vida laboral, se encuentra la relación entre dicho término con la satisfacción laboral de un individuo, afín con la motivación que pueda presentar hacia el trabajo, y la respuesta a las necesidades personales que este tenga (Torres y Agulló, 2002, p.831); en este sentido, se identifica la primera razón de ser de uno de los términos tratado en el presente proyecto: satisfacción.

3.3. Satisfacción

Algunos autores definen la satisfacción laboral como la actitud hacia el trabajo, algunos de ellos haciendo énfasis en el componente afectivo de dichas actitudes, refiriendo también sentimientos y emociones que promueven dicha relación actitudinal, y los elementos cognitivos y conductuales (creencias sobre las características positivas o negativas del objeto actitudinal y las conductas o experiencias y aprendizajes pasados, respectivamente) relacionadas con el objeto de un individuo. (Cuadra P. & Veloso B., 2007)

En los últimos años se ha intentado redefinir este concepto, ya que es importante tener en cuenta al hablar de satisfacción laboral, lo que un individuo sienta o piense sobre su trabajo, en este sentido, se define entonces como "un estado interno que es expresado, por la evaluación afectiva y/o cognitiva de las experiencias de trabajo, de manera favorable o desfavorable" (Hulin, C. & Judge, T. 2003, citado por Cuadra P. & Veloso B., 2007).

Misener, Haddock y Gleaton (1996, citado por Cuadra P. & Veloso B., 2007) afirman que, "éste es un concepto es multidimensional y que comprende aspectos particulares de la satisfacción relacionadas con factores como: el pago, el trabajo, la supervisión, las oportunidades profesionales, los beneficios, las prácticas organizacionales y las relaciones con los demás trabajadores".

En el estudio realizado por Sanín, J. & Salanova M. (2014, p.3); la satisfacción es definida como el mecanismo psicológico que explica la relación entre el crecimiento psicológico y desempeño, ejerciendo el crecimiento psicológico un rol mediador; para la investigación, entre las tres categorías de análisis: factores familiares, satisfacción y desempeño laboral, la satisfacción es el rol mediador.

Martínez (2007, p.89) afirma que para que el empleado pueda aportar valores añadidos en su desempeño, es necesario que la empresa implemente estrategias que conlleven a que sus trabajadores puedan ser excelentes, leales, productivos y para que estén satisfechos. Dicha autora menciona que la gestión del factor humano tiene una importancia cada vez mayor, teniendo en cuenta que la relación entre la satisfacción de los empleados, la calidad del servicio y el rendimiento es directa; es decir, la satisfacción no es solo un factor determinante en la Gestión de recursos humanos, por el impacto en la persona, sino también en que los trabajadores más satisfechos son, generalmente, los más productivos.

Martínez (2007, p.75) también centró su investigación en la satisfacción sin enfocarse solo en los factores organizacionales; ella define la satisfacción como un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo, es un elemento fundamental, no solo en el plano personal sino también en la esfera organizacional.

Algunos autores afirman que lo que realmente influye en el grado de satisfacción de un individuo es la interpretación que este hace de las circunstancias de su ambiente de trabajo, interpretación en la que tienen injerencia tanto los factores personales como los del entorno. (Cuadra P. & Veloso B., 2007)

Es esta última definición la que genera una expectativa en el desarrollo de la presente investigación, pues se consideran importantes todos los factores del entorno laboral que pueden generar impacto en la satisfacción de un trabajador, pero se pretende analizar la relación entre otros factores extralaborales, específicamente el factor familiar.

3.4. Factores extralaborales (factores familiares)

Para la investigación es fundamental mencionar lo que consideran algunos autores como factores extralaborales: según Castillo (1997, citado por García 2007, p.303) las condiciones externas al trabajo se pueden categorizar en tres aspectos: a) la situación socioeconómica y educativa del grupo familiar; b) el efecto del trabajo en el medio familiar y social, y c) la situación política, económica y social del país.

Soler (2016, p.22) por su parte afirma que las condiciones extralaborales comprenden los factores en cuanto al entorno familiar, social y económico del trabajador, incluyendo las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y el bienestar de las personas, tal como se describe en la tabla 3.

Constructo	Dimensiones
Condiciones extralaborales	- Tiempo fuera del trabajo
	- Relaciones familiares comunicación y relaciones interpersonales
	- Situación económica del grupo familiar
	- Características de la vivienda y de su entorno
	- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
	- Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Tabla 4: Dimensiones extralaborales. (Soler J. 2016)

Según Flores & Madero (2012, p.27) existen ciertas variables que se deben tener en cuenta al hablar de satisfacción, dentro de ellos los que se encuentran relacionados con los factores externos: la interferencia trabajo-familia, el interés de la empresa en familia; en este sentido es importante mencionar que para la investigación se generó mayor interés en los aspectos inversos, es decir, en la interferencia familia-trabajo, y en efecto en el interés que tiene la empresa por la familia de sus servidores.

Dichas categorías permitieron tomar como base de referencia información importante para la investigación, resaltando específicamente la de relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, y más exactamente el interés por conocer en profundidad la influencia que tiene el entorno extralaboral no solo en el trabajo sino específicamente en la satisfacción y el desempeño laboral, siendo este el objetivo que motivó la postura de esta investigación.

Según Biedma J. & Medina J. (2014, p.456) el conflicto entre el trabajo y la vida personal genera un menor desempeño organizacional, en este mismo estudio se encontró que la ocurrencia de conflicto entre trabajo-familia “puede afectar negativamente la satisfacción laboral, aumentar la intención de rotación, y causar más estrés e incluso depresión entre otros efectos nocivos”; por lo cual estos autores sugieren que las organizaciones implementen políticas y estrategias que permitan incrementar la productividad y una mejor motivación laboral, desarrollando a su vez el rendimiento laboral de los trabajadores.

Aunque en este sentido, los autores aclaran que es importante tener en cuenta que algunos empleados temen a formar parte de las políticas que cree la organización de trabajo-familia, por miedo a ser catalogados y por ende excluidos de alguna posibilidad para ser promovidos o incluso perder su trabajo.

El bienestar laboral guarda una relación positiva con el rendimiento, ya que los niveles de estrés y agotamiento emocional son bajos y la afectividad es positiva; “lo cual implica que un empleado sea entusiasta y activo y es un predictor de buena voluntad para resolver conflictos, optimismo, creatividad y compromiso organizacional” (Biedma J. & Medina J. 2014, p.455).

Una vez mencionados los diferentes paradigmas sobre las categorías seleccionadas (satisfacción y factores familiares), se procedió a ahondar la temática de desempeño laboral, para así finalizar con este recorrido teórico y conceptual.

3.5. Desempeño laboral

Para empezar con esta temática, es importante indicar que el desempeño laboral para una organización es asimilado como un factor principal mediante el cual se refleja el cumplimiento de los objetivos y la estrategia innovadora que se adelante para contribuir en el mejoramiento continuo de la organización; se considera que, a mayor satisfacción percibida de calidad de vida, mayor impacto favorable tiene el desempeño laboral y los resultados organizacionales (Da Silva, 2006, p.153).

Otra definición presentada sobre el concepto de desempeño es la que otorga Toro (2002, citado por Sanín, 2014, p.5), en donde afirma que es un fenómeno psicológico que determina la productividad, es decir toda acción que un individuo lleva a cabo con el fin de obtener un resultado; Toro (2002, citado por Sanín, 2014, p.5), también afirma que hay dos tipos de desempeño: desempeño intrarrol, definido como aquellas conductas orientadas al cumplimiento de las tareas del cargo y al desarrollo inherente a él; el segundo es el desempeño extrarrol, el cual considera aquellas conductas del individuo, adicionales a sus funciones, que agregan valor al cargo o a la normatividad de la organización.

Partiendo de lo anteriormente mencionado, cabe resaltar que para las organizaciones inició a ser importante el término de calidad de vida laboral y de satisfacción y bienestar, principalmente como estrategia para incrementar los niveles de productividad. (Diez, 2014), término que se ha confundido con desempeño laboral, cayendo en un error conceptual.

Para la categoría de desempeño laboral se tuvo en cuenta dos aspectos a evaluar, dentro de ellos se contempló: estrategias de innovación y calidad de su desempeño laboral; que al igual que las categorías anteriormente mencionadas, requirieron en el marco metodológico, la delimitación y diseño de las categorías para lograr el objetivo de investigación planteado.

En el estudio realizado por también por los autores Biedma J. & Medina J. (2014) destaca que uno de los resultados de análisis muestra evidencias de que “la existencia de conciliación trabajo-familia es percibida favorablemente por los trabajadores y mejora su comportamiento organizativo, especialmente su desempeño”. En este sentido, se motivó a indagar sobre las categorías de análisis seleccionadas para identificar su relación con la satisfacción de los servidores del CEA, pero finalmente sin dejar de lado un aspecto tan importante para la organización como lo es el desempeño laboral, ya que a pesar de la relación que puedan tener dichas categorías con la satisfacción, para la organización no es beneficioso que sus trabajadores se ausenten o presenten algún tipo de estrés, malestar, o incluso abandono.

Como se mencionó anteriormente, el bienestar y la satisfacción guardan relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores, así lo afirman Biedma J. & Medina J. (2014). Asimismo, es importante destacar que las políticas de conciliación trabajo-familia diseñadas en este estudio no generaron un efecto directo en el desempeño laboral, sino sobre el bienestar laboral de los trabajadores, aspecto que contradice varios de los resultados encontrados en otros estudios, aunque sobra mencionar que fue necesario ahondar y analizar las políticas seleccionadas, ya que el estudio estuvo basado en las emociones de los trabajadores.

En este estudio se encontró otro aspecto a resaltar, el cual fue el lugar en el cual se desarrolló el estudio, ya que en España se presentó una crisis económica y financiera en que afectó negativamente los derechos de los trabajadores, y algunas de las políticas de trabajo y familia ya creadas, lo cual incrementó el estrés laboral y la presión ejercida hacia los trabajadores, lo cual parecía demostrar que los empelados estaban más preocupados por mantener su trabajo que por su propio bienestar, sin embargo el estudio afirma que el bienestar de los trabajadores está relacionado positivamente con el desempeño laboral.

El estudio de Biedma J. & Medina J. (2014) permite dar cuenta de la necesidad y la importancia de diseñar políticas trabajo-familia para contribuir en la gestión de “los recursos humanos” tal como se refieren en el texto. De otra parte, con estas políticas, se puede tener un efecto positivo en el desempeño laboral y desarrollar la relación costo-beneficio.

Los autores finalmente sugieren que no se debe caer en el error de centrar las políticas solamente en los trabajadores con responsabilidades familiares o viceversa, ya que se debe procurar mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal de todos los trabajadores.

Los resultados obtenidos indican que la existencia y el acceso a las políticas de trabajo-familia no tienen un efecto directo en el desempeño laboral sino indirecto a través del bienestar de los trabajadores, sin embargo, es importante aclarar a los trabajadores que una vez creadas las políticas trabajo-familia, pueden acceder a ellas, sin ningún tipo de represalias y por el contrario generando un efecto positivo en el desempeño laboral. (Biedma J. & Medina J. 2014)

Así entonces, se da por terminada la revisión conceptual e histórica de los diferentes temas tratados en la investigación, procurando comprender las diferentes posturas y

dimensiones que durante la historia han tenido lugar en diferentes estudios y que ha facilitado delimitar las bases de la investigación realizada.

Capítulo IV: Resultados de investigación

Durante el proceso de aplicación del pre-filtro se encontraron diferentes dificultades, como la disponibilidad de los servidores, pues se encontraban realizando diferentes labores; la disposición para participar en un proyecto de investigación, pues indicaban que adicional al tiempo, el tema a tratar era personal, motivo por el cual no se logró aplicar al 100% de la población; aun así, se logró recopilar información importante y relevante con la participación de 41 de los 43 servidores; sobre esos 41 cuestionarios de datos personales, se realizó el análisis y se identificaron cinco (5) casos de mayor interés, pues presentaban congruencia en los tres factores familiares seleccionados, es decir, que tenían un familiar con alguna enfermedad física y/o psicológica, tenían dificultades en su cuidado y adicionalmente en las condiciones y situación laboral del mismo; por esta razón se realizaron entrevistas semiestructuradas a cada uno de los casos; en este paso es importante mencionar que se seleccionó como instrumento de recolección de información la entrevista semiestructurada, toda vez que permite tener una base de la información que se pretende investigar pero también se logra obtener datos relevantes sobre la información que está suministrando el entrevistado conforme a lo que responde, posterior a la aplicación de las entrevistas se realizó la transcripción y sistematización de la información en una matriz general, (Ver Anexo 6 Tabla sistematización de información Entrevistas). Tal como se había contemplado en el diseño de la entrevista, se logró que el proceso de sistematización no fuera tan complejo, por el número de preguntas realizadas, y por el diseño de cada una,

en la búsqueda de la información para cada categoría de análisis: factores familiares (Estado de salud del núcleo familiar, dificultades en el cuidado de los familiares y la logística en la coordinación de ello, y condiciones y situación laboral del núcleo familiar), satisfacción personal y desempeño laboral; no obstante era necesario realizar un ejercicio cuidadoso para mantener la congruencia de la información y poder rescatar algunos detalles que iban brindando los participantes de forma indirecta.

El proceso de sistematización permitió organizar la información por unidades de análisis, categorías y preguntas (Hernández et al., 2010, p.529); lo cual dio lugar al análisis de la información, es decir el siguiente paso del proceso investigativo, aportando no solo respuesta a los objetivos planteados sino también información adicional que brinda un sustento interesante para incluir en la investigación y en la propuesta de intervención.

Teniendo en cuenta que el tipo de estudio brinda la opción al investigador de generar una estrategia que facilite el proceso de análisis manteniendo como base las unidades y las categorías de análisis, organizando la información por un criterio lógico, (Hernández et al., 2010, p.529), se organizó la información a medida que emergía de cada categoría de análisis y la relación entre sí, rescatando toda la información que brindaron los participantes en relación con los objetivos de la investigación.

Para ello se realizó un mapa mental, que facilitara la recolección y diagramación de toda la información por categorías, las respuestas brindadas por los participantes se consolidaron en palabras clave, y se procedió a realizar la relación entre ellas a través de redes semánticas. (Ver Anexo 6 Mapa mental Redes semánticas Análisis de información); teniendo en cuenta que surgieron diferentes redes semánticas y varias palabras clave, fue necesario resaltarlas y diferenciarlas entre sí, para ello se generó una metodología propuesta

por la investigadora, la cual consistía en la asignación de un color de estrella para cada palabra clave que se repitiera inicialmente entre los factores familiares y posteriormente entre las categorías de análisis, al finalizar se asignó un nombre a cada estrella, tomándolas como categorías emergentes de la investigación, tomándolas como base para realizar el análisis específico y facilitando el diseño de la propuesta de intervención.

Dentro del análisis de los resultados se encontró información de interés para dar respuesta no solo a los objetivos planteados en la investigación, también para incluirla en el proceso investigativo y finalmente en la propuesta; para iniciar hablando de los resultados encontrados es importante mencionar que las categorías emergentes encontradas fueron: unión familiar, factor económico, dedicación al paciente (tiempo), factor médico (sistema de salud – ayuda profesional), área emocional, cambios, cuidados del paciente, estado de salud físico y psicológico del trabajador y permisos laborales.

En primera instancia, como resultado de la investigación se encuentra el impacto que generan los factores familiares en la satisfacción de los trabajadores pero más específicamente en su estado emocional y de salud, lo que a su vez afecta el desarrollo de ciertas tareas generando que la calidad de su trabajo y el desempeño laboral disminuya.

Para mantener un orden en la presentación de los resultados se hablará de cada factor de interés conforme a la medida que fueron emergiendo dentro de la investigación, para iniciar es importante mencionar que los servidores que participaron del presente proyecto de investigación no reconocen o identifican que se presente alguna afectación en el desarrollo de su calidad de vida, pues a pesar de encontrar ciertas dificultades en el proceso de aceptación del diagnóstico médico de un integrante del núcleo familiar, con el paso del tiempo y cercanía al familiar se presentan otros factores que promueven el

bienestar y la percepción positiva de la situación, lo cual promueve el interés por equilibrar las diferentes áreas de su vida para el desarrollo personal y el su calidad de vida.

En segunda instancia se resalta que luego de que el trabajador se encuentra expuesto a un caso de un diagnóstico médico de un familiar, se perciben cambios de todo tipo: económico, emocional, estados de ánimo, hábitos de vida, necesidad en la adquisición de nuevos conocimientos relacionados con el cuidado de ese familiar y de sus tratamientos médicos; de aquí parte la base de los resultados del proceso investigativo; acá se realiza una observación importante en el proyecto de investigación en relación con el desarrollo de la calidad de vida de los servidores, pues a pesar de que ellos no perciben que hay afectación al tener a su familiar diagnosticado, se identifica que si estos cambios no son asumidos de forma responsable y con las redes de apoyo correspondientes, podría generar posibles consecuencias negativas y a su vez afectación en la percepción de su calidad de vida; para los casos de la investigación, los servidores contaban con familiares que los apoyaban en la labor del cuidado, con el factor económico para reducir la carga física, económica y emocional, y otras características que permitían que la percepción negativa de la situación no incrementara.

Los cambios en el factor emocional se relacionan con sentimientos de tristeza, miedo de perder a su familiar, preocupación y angustia por pensar en su ausencia, impotencia por no saber qué hacer o cómo reaccionar ante una eventualidad y desmotivación por todo lo que lleva consigo esa enfermedad tanto para el trabajador como para su familiar diagnosticado; esto se encuentra relacionado con los cambios en los estados de ánimo, debido a la carga emocional que conlleva la situación y el acompañamiento médico, lo cual complejiza en gran medida el desarrollo de algunas

actividades laborales, debido a la falta de concentración, la afectación en la salud, la toma de decisiones, la memoria y la atención, por lo cual también afecta las relaciones con los demás.

El factor económico se ve afectado debido a que los gastos en implementos para los pacientes se incrementan, por ejemplo, la necesidad de adquirir sillas para movilizarlos, pañales, los medicamentos, el transporte para llevarlos a sus citas médicas, la contratación del servicio médico y de acompañamiento, esto unido también a los procesos legales que algunas veces se deben adelantar con el sistema de salud con el que se cuenta actualmente en Colombia, se identifica que para poder acceder a mejor servicio es necesario adquirir un servicio adicional como pre-pagada o plan complementario, lo cual incrementa los gastos mensuales.

Otro factor que se identifica es el cambio en los hábitos de vida, debido a que el tiempo dedicado al familiar diagnosticado es mayor, las actividades que se desarrollan se centran en gran medida en dicho individuo, así mismo el tiempo para las actividades de ocio y de integración con personas diferentes es menor.

Las urgencias, el acompañamiento a las citas médicas, los cuidados, entre otros, requieren de tiempo adicional por parte del trabajador, lo cual genera un incremento en el número de permisos laborales, y la obligatoriedad de recuperar el tiempo para dar alcance a los objetivos institucionales y de las funciones de su cargo; esto se encuentra conectado con el cansancio físico y psicológico que reportan y en el incremento de patologías de tipo respiratorio, cefaleas, del sistema digestivo, entre otros.

Se encuentra que no se reflejan niveles bajos de satisfacción, pues a pesar de las dificultades y de la situación vivida con el familiar diagnosticado, se encuentra que la unión familiar ha incrementado, permitiendo encontrar satisfacción en las actividades que se realizan con y para el bienestar de ellos, de otra parte, que la necesidad de disfrutar en mayor medida al familiar incrementa, se encuentra mayor aprecio y gusto por la compañía.

La mayoría de los trabajadores entrevistados reportan que no hay cambios ni afectación en su innovación, comunicación, planeación y calidad de los procesos y del desempeño mismo, aunque si reportan que en ocasiones perciben desconcentración en algunos procesos, mayor cansancio, de acumulación de carga laboral para algunos compañeros cuando deben ausentarse por algún factor mencionado anteriormente.

La asignación de un cuidador externo acarrea preocupación en los trabajadores, por el incremento en los casos de agresión que se evidencian hoy en día, esto dificulta la tranquilidad de los trabajadores en dejar a su familiar con alguien que podría hacerle daño, también el tema económico, debido a que dicho cuidado debe designarse de forma responsable y segura.

Trayendo a colación la información suministrada inicialmente por el Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Aeronáutica Civil sobre las incapacidades, fue interesante encontrar que una de las razones más comunes por las cuales se incapacitan los servidores, son las enfermedades respiratorias y gástricas, encontrando congruencia en lo trabajado en el presente documento, en como la afectación emocional y el estrés eleva los niveles de enfermedades de este tipo.

La investigación permitió identificar y reafirmar ciertos factores que se han demostrado en otras investigaciones, pero que es necesario mencionarlas en el presente documento, conforme a los resultados encontrados y el impacto que esta problemática tiene con el ámbito emocional y de la salud de los servidores, por ejemplo que los estados afectivos y emocionales negativos se correlacionan significativamente con diversos síntomas, según Barra-Almagia (2009, P.176) las personas con mayor ánimo depresivo informan mayor cantidad e intensidad de sensaciones y síntomas físicos que aquellos con menor ánimo negativo, aun cuando no existan diferencias entre ambos grupos en indicadores objetivos del estado de salud.

De acuerdo con otra investigación, se encontró que a) las emociones negativas constituyen un riesgo para la salud; b) los estados emocionales crónicos afectan a los hábitos de salud; c) los episodios emocionales agudos pueden agravar ciertas enfermedades; y d) las emociones pueden distorsionar la conducta de los enfermos. (Fernández C. J. 1994, p.28)

Según Osorio (2011, p.26) “es usual encontrar que el cuidador y el paciente desarrollan una relación muy cercana, frecuentemente se excluye al resto de los miembros de la familia, esto conlleva al incremento del cansancio y abandono de las propias necesidades del cuidador”.

Teniendo en cuenta los resultados en relación con la afectación en el estado de salud y la dedicación del tiempo hacia el familiar diagnosticado, cabe mencionarse que a pesar de que los servidores no perciben que se presente afectación en la calidad de vida, si hay cambios significativos que en caso de no realizar un proceso aceptación y de presentarse

constantes cambios de ánimo podría generar una percepción negativa de la situación y por ende el desarrollo de la calidad de vida no sería el mismo.

Se encuentra que a mayor satisfacción y reconocimiento de los servidores, mayor interés por el cumplimiento de los objetivos, pero más que la satisfacción, se encuentra la importancia de mantener relación con la salud y el bienestar de ellos, lo cual promueve en mayor medida el desarrollo de la entidad.

Capítulo V: Conclusiones

Una vez identificados y seleccionados los tres factores familiares a desarrollar en la investigación (Estado de salud del núcleo familiar, dificultades en el cuidado de los familiares y la logística en la coordinación de ello, y condiciones y situación laboral del núcleo familiar), se procedió a dar respuesta a los objetivos de la investigación, en primera instancia se logra identificar que el desarrollo de la calidad de vida de los servidores que presentan algún caso como los enmarcado dentro del proyecto, no presenta alguna afectación, puesto que al interpretar la relación de estos factores con la satisfacción de los trabajadores, se logra identificar que si hay influencia entre estas dos categorías, pero no de forma negativa, se encuentra que tal como lo afirman Cuadra P. & Veloso B. (2007) la satisfacción se encuentra relacionada con la interpretación que el individuo realiza sobre las circunstancias de su ambiente, en este orden de ideas, el individuo a pesar de las dificultades que presenta por la situación vivida, encuentra satisfacción en otras cosas que empieza a vivir en su entorno, disfruta del tiempo que comparte con su familiar, el aprecio por la vida y por la unión familiar que se genera; lo cual a su vez promueve el interés por su desarrollo personal y de su calidad de vida, esto se ve reflejado en la percepción positiva que se rescata de la sumatoria de satisfactores y del bienestar que ofrecen los diferentes

contextos que rodean al servidor, tal como lo mencionan Urzua & Caqueo (2012, p.63); aun así se encontró en la investigación que estos factores familiares se relacionan en mayor medida con el estado emocional del trabajador y con los cambios en el estado de salud, que con los niveles de satisfacción.

En segunda instancia, se pretendía identificar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores, encontrando que la insatisfacción no se presentaba de forma constante en los trabajadores, y los trabajadores afirmaron que su satisfacción no afectaba su desempeño, pero se encontró que en gran medida la afectación se genera en el estado de salud y en el ámbito emocional, razón por la cual se generan ciertas dificultades en los procesos como la innovación y planeación de los procesos y del desempeño mismo.

En este sentido, el proceso de investigación permitió encontrar que las tres categorías de análisis se relacionan entre sí así: a presencia de los tres factores familiares seleccionados, la afectación en la satisfacción del trabajo no disminuye, pues a pesar de las dificultades de la situación, la persona encuentra satisfacción en otro tipo de actividades o eventos que realiza en compañía del familiar diagnosticado, encuentra mayor aprecio por el tiempo que puede compartir con él, por esta razón encuentra satisfactorio la posibilidad de disfrutar de dichos momentos; así mismo, se encuentra que a pesar de que los trabajadores reportan que su desempeño no se encuentra afectado y no hay cambios después del diagnóstico de su familiar; en los resultados se reportan momentos de desconcentración, también por los permisos que requieren para el acompañamiento a citas médicas, urgencias u otro tipo de necesidad, algunas veces su trabajo debe ser entregado a otros compañeros, lo

cual genera mayor carga laboral para ellos y puede generar respuestas negativas en el entorno laboral.

La teoría permite reafirmar que al presentarse conflicto entre el trabajo y la vida personal se genera un menor desempeño organizacional (Biedma J. & Medina J. 2014), en este caso se identifica que, al presentarse una situación familiar relacionado con los tres factores seleccionados, se presentan factores distractores, eventos relacionados con el área emocional y con sensaciones diarias que percibe el trabajador en relación con su situación, lo cual genera mayor complejidad en el desarrollo de su trabajo, más cansancio psicológico y físico lo cual limita también su desempeño.

En tercera instancia, se afirma que a presencia de estos factores se genera afectación en la calidad de vida de los trabajadores, debido a que como se ha mencionado a lo largo del presente escrito, este concepto se centra en las percepciones que tengan los trabajadores sobre su entorno y las diferentes situaciones y características que se generan en los contextos en los que se desarrolla, en este sentido es importante resaltar la carga emocional que una situación familiar conlleva y a la preocupación por dar cumplimiento a las obligaciones laborales de forma simultánea, lo cual genera percepciones negativas que no pueden promover el desarrollo de la calidad de vida en general.

Es importante tener en cuenta con base en los resultados y en todo el proceso de investigación adelantado, reconocer la importancia de incluir en las organizaciones inicialmente el interés por conocer los factores externos que rodean a sus trabajadores, especialmente su situación familiar, y así mismo incluir dentro de sus programas temas como: el cuidado del cuidador, sus redes de apoyo, el acompañamiento legal que debe tener para los procesos ante el sistema de salud que tiene nuestro país, el apoyo económico que

podría tener la entidad para con sus colaboradores, el conocimiento que se debe adquirir para los cuidados del paciente, el cuidado en relación con la carga emocional manejada, el proceso de promoción y prevención que podría manejarse con el trabajador y su núcleo familiar para la mitigación de los riesgos, ciertos convenios con otras instituciones para la obtención de descuentos, medicamentos, servicios, entre otros.

Por último, al tener en cuenta estos resultados, se procede al diseño de la propuesta de intervención, en donde se recalca la importancia de generar espacios que propicien la calidad de vida de los trabajadores, encontrando que a pesar de que los servidores que tienen algún familiar diagnosticado no perciben afectación en su calidad de vida existen ciertos factores familiares que generan cambios en el estado emocional y el estado de salud de los trabajadores, pues desde la postura como investigadora, se reconoce la importancia de brindar espacios de reconocimiento a los trabajadores, en donde se realice un acompañamiento desde diferentes áreas de desarrollo para brindar un proceso de cambio adecuado y de esta forma evitar que puedan presentarse incidencias en la calidad de vida de los colaboradores, para dar alcance a las necesidades que puedan presentar en el campo personal, esto permite brindar no solo un mejor desarrollo de la calidad de vida, también favorece el desarrollo de la entidad al fomentar la gestión de sus procesos de forma eficaz y eficiente.

Capítulo VI: Propuesta de intervención

7.1. Introducción

Resulta importante para las organizaciones de hoy en día, preocuparse por el bienestar y la satisfacción de sus trabajadores, toda vez que son el eje fundamental en el desarrollo de los objetivos institucionales; la presente propuesta de intervención se enfoca en una problemática que

impacta a la mayoría de las organizaciones, más específicamente a sus trabajadores, pues se encuentra expuestos a presentar situaciones familiares que podrían irrumpir con el normal desarrollo de su gestión por la carga emocional y el impacto en la salud que estas situaciones acarrearán. La propuesta se encuentra enmarcada en un proceso de investigación realizada durante dos años en el Centro de Estudios Aeronáuticos de la U.A.E. de Aeronáutica Civil, y cuyo objetivo principal se centra en el desarrollo de la calidad de vida de los servidores expuestos a ciertas situaciones familiares complejas.

Es importante dar a conocer las motivaciones de la investigación, las cuales se centran en conocer en profundidad la influencia que tiene el entorno extralaboral no solo en el trabajo sino específicamente en la satisfacción y en el desempeño laboral de un trabajador, en este caso de los servidores del CEA, también estuvo motivada teniendo en cuenta los resultados de la última encuesta de clima laboral, la cual evidencia bajos niveles en las categorías de: liderazgo, reconocimiento y comunicación, lo cual podría trabajarse al demostrar el interés por conocer al trabajador y sus situaciones familiares.

Se realizó una revisión teórica y metodológica, posteriormente se dio inicio a la recolección de información y aplicación de instrumentos, lo cual inicio con la firma de los consentimientos informados, posteriormente se aplicó un pre - filtro a los servidores del CEA, en el cual participaron 41 de los 43 que se encontraban en ese momento, de esa población se seleccionaron cinco (5) casos, a los cuales se les realizó una entrevista semiestructurada, y mediante la cual se logró obtener información cuyo análisis permitió dar alcance a los objetivos inicialmente planteados, logrando brindar el diseño de una propuesta de intervención que busca ofrecer a la Entidad una estrategia de actuación frente a la problemática identificada, no solo con el interés de promover la calidad de vida de los trabajadores, también el desarrollo de los objetivos y de la gestión organizacional, el reconocimiento a los trabajadores como seres, el apoyo como entidad contratante ante situaciones complejas, el debido análisis para la asignación de recursos económicos y de apoyo humano, lo cual

a través de un plan de trabajo, un cronograma de actividades, la determinación de los responsables, el presupuesto y el seguimiento que todo el proceso contenga, promoverá la buena práctica interna y a su vez el sentido de pertenencia de los servidores al identificar que la entidad se encuentra interesada en su bienestar y satisfacción en general.

El presente documento se encuentra dividido en siete (7) secciones: en la primera parte se desarrolla el proceso investigativo, haciendo mención a las conclusiones obtenidas, encajando la base teoría, los resultados encontrados y la postura de la investigadora, en segunda instancia se da a conocer el problema que se identificó y el cual se propone intervenir, posteriormente se mencionan los objetivos tanto general como específicos de la propuesta, seguido a esto la metodología que se propone implementar, la matriz de intervención en donde se desarrollan las fases de la propuesta y los indicadores para medir el desarrollo de la misma, en la sexta sección se da a conocer el presupuesto estimado y finalmente el cronograma a desarrollar.

7.2. Aportes del ejercicio de investigación

Es importante mencionar que para la investigación se seleccionaron tres categorías de análisis: **factores familiares**: estado de salud del núcleo familiar, dificultades en el cuidado de los familiares y la logística en la coordinación de ello y condiciones y situación laboral del núcleo familiar, **satisfacción y desempeño laboral**. Luego de realizar un estudio cualitativo a través de entrevistas semiestructuradas, como resultados de la investigación se pudo obtener que luego de recibirse el diagnóstico médico de un integrante del núcleo familiar, se perciben cambios de todo tipo: económico, emocional, estados de ánimo, hábitos de vida, necesidad en la adquisición de nuevos conocimientos.

Los resultados encontrados permiten contemplarse en componentes delimitados así:

7.2.1. Componente emocional y de la salud:

Se encuentra relacionado con sentimientos de tristeza, miedo de perder a su familiar, preocupación y angustia por pensar en su ausencia, impotencia por no saber qué hacer o cómo reaccionar ante una eventualidad y desmotivación por todo lo que lleva consigo esa enfermedad tanto para el trabajador como para su familiar diagnosticado; esto se encuentra relacionado con los cambios en los estados de ánimo, debido a la carga emocional que conlleva la situación y el acompañamiento médico, lo cual complejiza en gran medida el desarrollo de algunas actividades laborales, debido a la falta de concentración, la afectación en la salud, la toma de decisiones, la memoria y la atención, por lo cual también afecta las relaciones con los demás.

Conforme a los resultados encontrados y el impacto que esta problemática tiene con el ámbito emocional y de la salud de los servidores, por ejemplo que los estados afectivos y emocionales negativos se correlacionan significativamente con diversos síntomas, según Barra-Almagia (2009, P.176) las personas con mayor ánimo depresivo informan mayor cantidad e intensidad de sensaciones y síntomas físicos que aquellos con menor ánimo negativo, aun cuando no existan diferencias entre ambos grupos en indicadores objetivos del estado de salud.

De acuerdo con otra investigación, se encontró que a) las emociones negativas constituyen un riesgo para la salud; b) los estados emocionales crónicos afectan a los hábitos de salud; c) los episodios emocionales agudos pueden agravar ciertas enfermedades; y d) las emociones pueden distorsionar la conducta de los enfermos. (Fernández C. J. 1994, p.28)

7.2.2. Componente económico:

Se ve afectado debido a que los gastos en implementos para los pacientes se incrementan, por ejemplo, la necesidad de adquirir sillas para movilizarlos, pañales, los medicamentos, el transporte para llevarlos a sus citas médicas, la contratación del servicio médico y de acompañamiento, esto unido también a los procesos legales que algunas veces se deben adelantar con el sistema de salud con el que se cuenta actualmente en Colombia, se identifica que para poder acceder a mejor servicio es necesario adquirir un servicio adicional como pre-pagada o plan complementario, lo cual incrementa los gastos mensuales.

7.2.3. Componente hábitos de vida:

Se identifican cambios en los hábitos de vida, debido a que el tiempo dedicado al familiar diagnosticado es mayor, las actividades que se desarrollan se centran en gran medida en dicho individuo, así mismo el tiempo para las actividades de ocio y de integración con personas diferentes es menor.

Según Osorio (2011, p.26) “es usual encontrar que el cuidador y el paciente desarrollan una relación muy cercana, frecuentemente se excluye al resto de los miembros de la familia, esto conlleva al incremento del cansancio y abandono de las propias necesidades del cuidador”.

7.2.4. Componente médico:

Las urgencias, el acompañamiento a las citas médicas, los cuidados, entre otros, requieren de tiempo adicional por parte del trabajador, lo cual genera un incremento en el número de permisos laborales, y la obligatoriedad de recuperar el tiempo para dar alcance a los objetivos institucionales y de las funciones de su cargo; esto se encuentra conectado con

el cansancio físico y psicológico que reportan y en el incremento de patologías de tipo respiratorio, cefaleas, del sistema digestivo, entre otros.

La asignación de un cuidador externo acarrea preocupación en los trabajadores, por el incremento en los casos de agresión que se evidencian hoy en día, esto dificulta la tranquilidad de los trabajadores en dejar a su familiar con alguien que podría hacerle daño, también el tema económico, debido a que dicho cuidado debe designarse de forma responsable y segura.

La teoría y todo el proceso investigativo permite reafirmar que al presentarse conflicto entre el trabajo y la vida personal se genera un menor desempeño organizacional (Biedma J. & Medina J. 2014), en este caso se identifica que, al presentarse una situación familiar relacionado con los tres factores seleccionados, se presentan factores distractores, eventos relacionados con el área emocional y con sensaciones diarias que percibe el trabajador en relación con su situación, lo cual genera mayor complejidad en el desarrollo de su trabajo, más cansancio psicológico y físico lo cual limita también su desempeño.

7.3. Problema de intervención

Durante el proceso de levantamiento de la información se logró identificar varias características de gran interés sobre la entidad, pues formando parte de la organización por más de 6 años, se percibe preocupación e insatisfacción de algunos servidores, en relación con el salario, las condiciones laborales, la comunicación, los ascensos, algunos temas de infraestructura y algunos temas personales, conforme a lo que comentan.

Para el proceso de recolección de la información se solicitó a través del Grupo de Investigaciones del CEA, datos sobre las mediciones internas en relación con temáticas

como: clima laboral, cultura organizacional y satisfacción laboral; la información suministrada permitió conocer que a la fecha no se habían realizado mediciones o diagnósticos sobre cultura organizacional o satisfacción laboral, pero por otra parte se identificó que los resultados de la encuesta de clima laboral evidencian niveles bajos en las categorías de: reconocimiento, comunicación y liderazgo; aspectos que han sido trabajados en los procesos que adelanta el Grupo de Bienestar Social de la entidad con conferencias, campañas internas (Buen trato, servicio al cliente interno), actividades como: la conmemoración años de servicio (1,5,10,15,20,15,30,35,40 años), las cuales fortalecen el sentido de pertenencia y reconocimiento hacia los servidores; aunque es válido aclarar que estas estrategias de intervención no subsanan la necesidad real y los resultados son transitorios, es decir, puede fortalecer dichas categorías por algún tiempo, pero se evidencia que posteriormente se presentan nuevamente las inconformidades.

Teniendo en cuenta lo anterior, fue necesario cuestionarse sobre los niveles de satisfacción de los servidores, así mismo sobre los factores que pueden generar alguna influencia en la satisfacción de los empleados y por ende el desempeño laboral dentro de la organización.

De acuerdo con reportes de noticias y medios de comunicación se evidencia que en la Aeronáutica Civil existen ciertas problemáticas internas, como la exigencia por parte de los trabajadores sobre las condiciones laborales y prestacionales que les ofrece la Entidad (El Espectador, 2014) (Ver anexo 1); en esta problemática también es relevante el tema de la satisfacción de los servidores para el desarrollo de sus labores en el día a día, pues mencionan su inconformismo sobre los salarios y el poco personal que tiene la Entidad para las diferentes tareas que tiene a su cargo.

Dentro de la información que fue solicitada al Grupo de Salud Ocupacional se encuentra el informe de incapacidades de los servidores del último trimestre del año 2017, en donde se evidencia la mayor causalidad de incapacidades, variables como los cargos en que más se presentan, los días del mes en que incrementa el número de incapacidades, para de esta forma analizar la posible presencia de un factor determinante en riesgo psicosocial, laboral, ambiental o de salud para las afectaciones que la población de servidores presenta en mayor medida; con dicha información se constató algunas ideas planteadas y se procedió a utilizarla de forma adecuada y prudente para el proceso de investigación, teniendo en cuenta la importancia de la confidencialidad de la información que allí se pueda contener.

En conclusión, se identifica que la problemática principal que motiva a la presente investigación es la insatisfacción que presentaban los servidores de la Aeronáutica Civil, centrándose en los servidores del CEA, encontrado que la presencia de situaciones familiares como las tratadas en la investigación, generan un impacto negativo en el estado emocional de los servidores y por ende en su estado de salud, lo que a su vez genera un incremento en la presencia de incapacidades médicas; otra consecuencia es la reducción los niveles de concentración, de atención y memoria, pues se presentan pensamientos constantes sobre la situación que se está viviendo a nivel familiar.

Esta afectación emocional y en la salud podría mitigarse generándose estrategias dirigidas al reconocimiento del trabajador, interesándose en mayor medida por el servidor como SER, identificando las problemáticas que lo rodean y apoyándolo como entidad contratante y como red de apoyo laboral.

7.4. Objetivos

7.4.1. Objetivo general

- Contribuir en el desarrollo de la calidad de vida de los servidores del Centro de Estudios Aeronáuticos, a partir de la intervención de los factores familiares que impactan su componente emocional, de salud y de satisfacción.

7.4.1.1. Objetivos específicos

- Definir las áreas de intervención que dan respuesta al componente emocional, de salud y de satisfacción.
- Establecer las actividades a desarrollar en cada área de intervención y el objetivo a cumplir en cada una de ellas.
- Diseñar los indicadores que dan alcance a las actividades en cada una de las áreas de intervención.
- Proponer el presupuesto y el cronograma mediante el cual se dará cumplimiento a las actividades de intervención.

7.5. Metodología

El nombre de la propuesta de intervención que se describe a continuación es:

“Entidad como apoyo y compañía” y la metodología para la implementación del proceso de intervención se divide en las áreas presentadas a continuación:

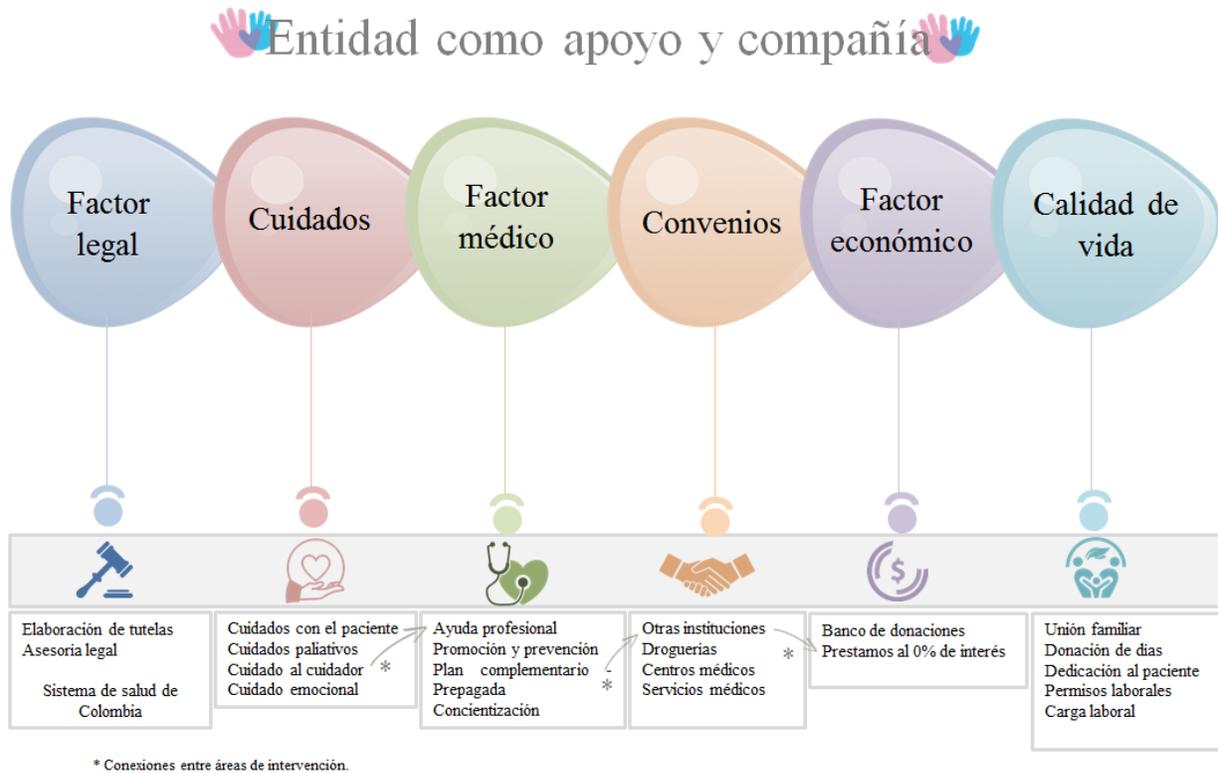


Grafico 3: Áreas de intervención. Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, se propone que la metodología de intervención se divida en las siguientes fases:



Grafico 4: Fases metodología de intervención. Fuente: Elaboración propia

7.6. Matriz de intervención con indicadores

Se plantea que la matriz de intervención se realice mediante área a trabajarse, de esta forma se describen una a una las actividades a realizar y el indicador mediante el cual se medirá:

Área de intervención	Actividad	Objetivo específico	Indicador
Factor legal	Programa de capacitación en redacción y trámite de tutelas ante entidades.	Capacitar a los servidores que requieran interponer un trámite legal ante el sistema de salud u otro ente.	Número de servidores que requieren el trámite / Número de servidores que asisten a la capacitación.
	Asesoría legal ante casos como: negligencia médica, requerimiento de medicamentos considerados no POS, servicios inmediatos, servicio de urgencias, entre otros.	Brindar un acompañamiento legal a los servidores que requieran adelantar procesos médicos de su núcleo familiar.	Número de personas que interponen la tutela / Número de personas cuyos casos terminan satisfactorios.
Cuidados	Programa de capacitaciones a los servidores para los cuidados necesarios con el paciente.	Identificar las problemáticas de salud con mayor incidencia en los familiares y los servidores para el diseño de capacitaciones sobre los cuidados físicos y médicos necesarios del paciente.	Número de capacitaciones programadas / Número de capacitaciones realizadas. Número de servidores con casos médicos en su núcleo familiar / Número de asistentes.
	Realizar acompañamiento en cuidados paliativos a aquellos servidores con familiares en etapa terminal.	Brindar un acompañamiento al trabajador y dar a conocer la importancia de los cuidados paliativos.	Número de casos / Número de asistentes a capacitación o jornadas de trabajo.
	Realizar asesorías psicológicas a los servidores cuidadores manejando talleres de inteligencia emocional, resolución de conflictos, toma de decisiones.	Promover un equilibrio emocional en los servidores con casos médicos en su núcleo familiar	Número de servidores invitados y convocados a las asesorías psicológicas / Número de asistentes

	Ofrecer alternativas para el manejo del estrés y la carga emocional, así mismo, cuidados en la salud del cuidador.	Contribuir en el desarrollo de la salud de los servidores cuidadores.	Numero de incapacidades por estrés y enfermedades gástricas antes de la intervención y después.
	Ofrecer alternativas de cuidado emocional tanto al servidor como al familiar diagnosticado y al núcleo familiar en general.	Brindar estrategias para el manejo emocional del servidor y de su núcleo familiar.	Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas Número de participantes que reporten equilibrio emocional posterior a la intervención.
Factor médico	Realizar apoyo profesional desde la entidad para ofrecer servicios médicos para el cuidado del familiar diagnosticado.	Brindar alternativas de ayuda profesional para el cuidado del familiar diagnosticado.	Número de servidores que reciben la ayuda profesional.
	Realizar jornadas de promoción y prevención dirigidos a todos los servidores públicos incluyendo el núcleo familiar	Ofrecer espacios que promuevan la salud física y psicológica de los servidores públicos y de su núcleo familiar, reduciendo la generación de posibles enfermedades. Mitigar el impacto de las enfermedades diagnosticadas en la salud física y psicológica del núcleo familiar.	Asistencia a las jornadas de promoción y prevención por parte de los servidores públicos.
	Incentivar la adquisición de servicios como el Plan complementario - Servicio de prepagada - Esta alienada con los convenios a realizar - Ofrecer descuentos.	Garantizar un servicio oportuno para el paciente, y la posibilidad de acceder a servicios adicionales como medicamentos, hospitalizaciones, entre otros.	Número de familiares diagnosticados inscritos antes y después de la intervención
	Generar programas de concientización sobre las enfermedades más comunes presentes en Colombia y como prevenirlas.	Incrementar los niveles de conciencia sobre la importancia en el cuidado de la salud y la factibilidad del padecimiento de una enfermedad.	Número de participantes en las actividades enmarcadas.

Convenios	<p>Construir convenios con entidades prestadoras de servicios de salud o suministro de medicamentos.</p> <p>Ofrecer servicio funerario a los servidores públicos.</p> <p>Convenios con entidades que ofrezcan servicios de transporte a personas en condición de discapacidad.</p>	Generar alianzas estratégicas y convenios con otras instituciones que permitan contribuir con el desarrollo de la calidad de vida de los servidores con un ánimo no lucrativo.	Numero de alianzas estratégicas y el impacto en los servidores públicos y en su núcleo familiar.
Factor Económicos	<p>Formación de un banco de donaciones que cumplan con los criterios de sanidad y de calidad mínimos (implementos como sillas de ruedas, muletas, colchonetas, cobijas, medicamentos sin abrir.</p> <p>Realizar convenios con las cooperativas y a través del Grupo de nóminas préstamos al 0% de interés en caso de requerir procedimientos o servicios médicos de alto costo para los familiares o los servidores mismos.</p>	Generar estrategias que mitiguen el impacto negativo en la economía de los servidores públicos.	<p>Número de donaciones realizadas.</p> <p>Medición en impacto de la estrategia.</p>
Calidad de vida	<p>Con el fin de fortalecer la unión familiar se realizarán diferentes actividades que promuevan la participación del núcleo familiar.</p> <p>Lo anterior promueve el tiempo de dedicación al paciente.</p>	Brindar al trabajador estrategias para fortalecer su calidad de vida.	

	<p>Diseño de una estrategia de colaboración entre compañeros, llamada "Yo dono mi día de trabajo", donación de días de trabajo, para que las personas que presenten emergencias con sus familiares puedan tomarlos conforme a las donaciones de sus compañeros y recibir su pago sin dificultad, conforme a las donaciones de sus compañeros.</p> <p>Esto requiere de un control y supervisión para el buen cumplimiento de la estrategia y del impacto generado. Esta estrategia también busca fortalecer los valores internos de los trabajadores, el sentido de colaboración y ayuda, con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia para con la entidad en general.</p>		Número de beneficiarios.
	<p>Es importante generar una estrategia para la consecución de permisos laborales, de forma responsable para ambas partes, promoviendo que el trabajador en caso de requerir tiempo para acompañar a su familiar en citas, emergencias, entre otras, logre a medida de las posibilidades realizar sus tareas a través de teletrabajo o recuperando el tiempo si afectar su estado emocional o la carga.</p>	<p>Brindar al trabajador estrategias para fortalecer su calidad de vida.</p>	<p>Índice de reducción en incapacidades y en ausentismo laboral.</p>
	<p>Teniendo en cuenta el punto anterior, es importante con ayuda de la Dirección de Talento Humano, revisar la carga laboral de los trabajadores que presentan situaciones difíciles, para de esta forma realizar las respectivas modificaciones o cambio de puesto de trabajo, sin separarse del acompañamiento psicológico que esto acarrea.</p>		

Tabla 5: Matriz de intervención. Fuente: Elaboración propia.

7.7. Presupuesto

En el presente apartado se da a conocer el presupuesto requerido para la propuesta de intervención, es importante resaltar que algunas de las actividades y acciones propuestas pueden ser financiadas y gestionadas mediante alianzas estratégicas.

Área de intervención	Descripción	Recurso	Valor
Factor legal	Diseño de programa de capacitaciones en marco legal, analizando las necesidades de los casos presentados.	Intelectual	\$1.000.000
		Gestión	\$1.500.000
	Desarrollo de capacitaciones enmarcadas en las necesidades legales de los casos encontrados (redacción de tutelas, procedimientos ante la superintendencia de salud, entre otros).	Planificación	Acción que se generaría por parte de la Oficina Asesora Jurídica.
		Profesional Intelectual Papelería Canales de comunicación	Para el diseño publicitario dentro de la entidad para promover la participación de las actividades se realizará la solicitud formal al Grupo de Prensa.
Generar una propuesta ante la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad, para brindar el acompañamiento y asesoramiento legal en los casos médicos de los servidores y del núcleo familiar.	Intelectual Gestión	Acción que se generaría por parte de la Oficina Asesora Jurídica.	
Cuidados	Diseño de programa de capacitaciones y talleres en los cuidados médicos de pacientes con diferentes diagnósticos.	Intelectual Médico	\$1.500.000
		Tres talleres en el año. Tres capacitaciones en el año.	\$2.000.000
	A través del Grupo de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Bienestar Social conformar un equipo de cuidados paliativos con dos profesionales expertos para brindar acompañamiento, asesoría y capacitaciones dirigido a los servidores con casos y sus familiares diagnosticados. Reuniones y sesiones de 2 horas semanales.	Profesional y humano	\$8.400.000

	Asesorías individuales de 2 horas mensuales.	Gestión	\$2.500.000
	Talleres Grupales de 1 hora cada dos meses.	Profesional	\$2.000.000
		Intelectual Papelería Canales de comunicación	
	Comunicados enviados a través de los diferentes canales de comunicación de la Entidad promoviendo estilos de vida saludable, el control emocional, tipos para el control del estrés.	Gestión Intelectual Canales de comunicación	Acción que se generaría por parte del Grupo de Bienestar Social Para el diseño publicitario dentro de la entidad para promover la participación de las actividades se realizará la solicitud formal al Grupo de Prensa o algún apoyo en diseño. Los canales de comunicación son: el correo electrónico, carteleras y oficinas internos.
	Campañas internas promoviendo el fortalecimiento emocional y brindando estrategias evitando la presencia de factores depresores.	Intelectual Canales de comunicación	Acción que se generaría por parte del Grupo de Bienestar Social Para el diseño publicitario dentro de la entidad para promover la participación de las actividades se realizará la solicitud formal al Grupo de Prensa o algún apoyo en diseño.
Factor médico	A través del Grupo de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Bienestar Social conformar un equipo de trabajo donde se integrado por los servidores interesados y por un profesional en medicina, que promueva el cuidado de la salud, promoviendo terapias, procedimientos médicos, entre otros, para realizar en casa.	Intelectual Profesional	\$ 2.800.000 Profesional en medicina

	Sesiones de 2 horas mensuales.	Canales de comunicación Papelería	Para el diseño publicitario dentro de la entidad para promover la participación de las actividades se realizará la solicitud formal al Grupo de Prensa o algún apoyo en diseño.
	Realizar el diseño y coordinación a una jornada de promoción y prevención donde se destaquen tips para evitar enfermedades más comunes, reducir los índices de riesgo, resaltando el impacto del factor emocional en la salud individual.	Gestión Profesional Canales de comunicación Papelería Logística	\$ 1.000.000 Profesional en medicina Para el diseño publicitario dentro de la entidad para promover la participación de las actividades se realizará la solicitud formal al Grupo de Prensa o algún apoyo en diseño.
	Teniendo en cuenta la gestión del sistema de salud en Colombia, se realizará la promoción de la adquisición de servicios médicos adicionales, como el plan complementario y prepagada, así mismo convenios y estrategias para descuentos en la obtención de dichos servicios.	Gestión	Acción que se generaría por parte de la Dirección de Talento Humano
	Campañas de concientización sobre el cuidado de la salud, del bienestar en general y de la importancia de los mismos.	Intelectual Canales de comunicación Papelería	Acción que se generaría por parte de la Dirección de Talento Humano y sus Grupos: gestión de la Seguridad y salud en el trabajo y Bienestar Social.
Convenios	Realizar alianzas estratégicas sin ánimo lucrativo con: Droguerías Entidades prestadoras de servicios de salud Servicios funerarios Empresas de transporte especial Suministro de medicamentos	Gestión	Acción que se generaría por parte de la Dirección de Talento Humano y sus Grupos: gestión de la Seguridad y salud en el trabajo y Bienestar Social.
Factor Económicos	Diseño del banco de donación, el cual cumpla con criterios de calidad sanidad. Consiste en la creación de un espacio físico, administrado por el Grupo de Bienestar Social, en donde reposen artículos, medicamentos, donaciones generales que realicen los trabajadores, para uso de los familiares diagnosticados.	Gestión	Acción que se generaría por parte de la Dirección de Talento Humano y su Grupo Bienestar Social.

	Diseño de estrategia de préstamos, reglamento de uso y cuidado de los elementos.	Intelectual canales de comunicación	
	Teniendo en cuenta el impacto económico de los servidores, y el incremento en el número de deudas, se busca diseñar convenios con cooperativas y con el Grupo de nóminas para realizar préstamos al 0% controlando su uso para factores médicos o que estén dirigidos a sus familiares diagnosticados.	Gestión	Acción que se generaría por parte de la Dirección de Talento Humano y su Grupo Bienestar Social y Grupo de Nóminas.
Calidad de vida	Diseño de actividades dirigidas a los trabajadores en compañía de su núcleo familiar.	Intelectual	Gestión de los Grupos G.S.ST y Bienestar Social.
	Realización de actividades que incluyan la participación de personas en condición de discapacidad, con dificultades físicas y psicológicas. Por lo anterior es necesario contratar con lugares aptos para ellos, la contratación de transportes ideales para movilizarlos, personal idóneo para atenderlos, alimentos previstos de acuerdo con las recomendaciones médicas, el clima al que se está exponiendo a los participantes.	Logística Espacio físico Transporte Alimentos	El presupuesto de esta actividad puede variar conforme a las condiciones médicas de los participantes. Presupuesto mínimo de \$50.000.000 (160 personas aproximadamente Modalidad pasadía)
	Diseño de la estrategia “Yo dono mi día de trabajo”	Intelectual Gestión Canales de comunicación Papelería	Gestión de los Grupos G.S.ST y Nóminas Para el diseño publicitario dentro de la entidad para promover la participación de las actividades se realizará la solicitud formal al Grupo de Prensa o algún apoyo en diseño.
	Implantación de la estrategia.		
	Diseño de estrategia de permisos laborales (teletrabajo, plan de reposición de horas) Realizando todo el plan de trabajo que ello requiere.	Intelectual Gestión Canales de comunicación Papelería	Gestión de la Dirección de Talento Humano y sus Grupos GSST, bienestar social y nóminas.
	Implantación de la estrategia.		
	Revisión carga laboral por puesto de trabajo.	Intelectual Profesional	
	Diseño de estrategia para casos donde se encuentre una carga laboral elevada y simultáneamente dificultad con algún factor externo (familiar).		
	Implantación de la Estrategia.		

Los canales de comunicación son: el correo electrónico, carteleras y oficios internos.

Tabla 6: Presupuesto. Fuente: Elaboración propia.

Referencias

- Barney, J. B. (2004). Introduction: William Ouchi's theory Z: How American business can meet the Japanese Challenge. *Academy Of Management Executive*, 18 (4), 106-107. doi:10.5465/AME. 2004.15268703. Tomado el 04 de septiembre de <http://web.a.ebscohost.com/bdatos.usantotomas.edu.co:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=b6ebfdc2-bfa4-4f19-a2b5-e3f86047c749%40sessionmgr4010>
- Barra-Almagia, Enrique. (2009). Influencia del estrés y el ánimo depresivo sobre la salud adolescente: análisis concurrente y prospectivo. *Universitas Psychologica*, 8(1), 175-182. Retrieved October 17, 2018, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672009000100014&lng=en&tlng=.
- Bernal, Rosa (2015). Gestión de la cultura organizacional de servicio en el sector público como ventaja competitiva para el país. Universidad Militar Nueva Granada – Facultad de Ciencias Económicas, Bogotá, Tomado el 10 de febrero de 2017 de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7897/1/BernalGarciaRosaEmilia2015.pdf>
- Biedma J. & Medina J. (2014). Impacto de la conciliación laboral y familiar en el desempeño organizativo. *Intangible Capital IC*, 2014 – 10(3): 448-466 – Online ISSN: 1697-9818 – Print ISSN: 2014-3214 <http://dx.doi.org/10.3926/ic.506>
- Bognar G. (2005). The concept of Quality of Life. *Social and Practice*, 31, 561-580. Tomado el 04 de septiembre de 2017 de http://gregbognar.net/files/Bognar-Concept_of_Quality_of_Life.pdf

Calderón, Gregorio, (2013). Cultura organizacional: su concepción, sentido y significado.

Universidad Nacional de Colombia – Sede Manizales. Tomado el 11 de febrero de 2017 de <http://www.bdigital.unal.edu.co/9706/1/01242075.1999.pdf>

Campbell A. (1981). The sense of Well-Being in America. McGraw-Hill, New

York. Tomado el 04 de septiembre de 2017 de <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015071885714;view=1up;seq=19>

Chiavenato I. (2006) Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw-Hill, Bogotá.

CIEFP (2007). Comisión Intersectorial de Estadísticas de Finanzas Públicas. Clasificación

de entidades del sector público colombiano para la elaboración de Estadísticas de Finanzas Públicas. Versión 1. Bogotá D.C. Tomado el 09 de noviembre de 2018 de http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/content/conn/OCS/uuid/dDocName%3AP_MHCP_WCC-095021

Cuadra Peralta, Alejandro, & Veloso Besio, Constanza. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40-56. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762007000200004>

Da Silva M., (2006) Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con

la eficiencia organizacional. Facultad de Psicología – Universidad de Barcelona. Tomado el 27 de agosto de 2017 de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/42743/1/MDS_TESIS.pdf

Díez, R. F. (2014). Homo Faber: historia intelectual del trabajo, 1675-1945. Madrid, ES:

Siglo XXI de España Editores, S.A. Tomado el 27 de agosto de 2017 de <http://www.ebrary.com>

El Espectador (2014). Trabajadores de la Aeronáutica Civil exigen mejores condiciones laborales. Tomado el 16 de marzo de 2017 de <http://beta.elespectador.com/noticias/nacional/trabajadores-de-aeronautica-civil-exigen-mejores-condic-articulo-489437>

Fernández C. Jordi (1994) Emociones y salud. Anuario de Psicología 1994, no 61, 25-32. Universidad de Barcelona. Tomado el 01 de octubre de 2018 de www.revistes.ub.edu/index.php/Anuario-psicologia/article/download/9206/11772

Flores R. & Madero S. (2012). Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia. Acta Universitaria. Vol. 22 N. 2. Pp. 24-31. Universidad de Guadalajara. Tomado el 26 de agosto de 2017 de <http://www.redalyc.org/pdf/416/41623191004.pdf>

García, Claudia María (2005). Una aproximación al concepto de cultura organizacional. Universidad Piloto de Colombia – Pontificia Universidad Javeriana. Tomado el 10 de febrero de 2017 de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672006000100012

García, Mónica; Rubio, Paola y Bravo, Laura. (2007) Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. Revista diversitas SSN: 1794-9998 / Vol. 3 / No. 2 / 2007 / pp. 301-315. Tomado el 26 de agosto de 2017 de <http://www.redalyc.org/pdf/679/67930210.pdf>

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill. 5ta edición. Recuperado el 16 de septiembre

de 2017 de

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Kast F. y Rosenzweig J. (1976) Un enfoque moderno: el enfoque de sistemas En Administración en las organizaciones. México: Mc GrawHill, capítulo 5, pp. 106-133. Tomado el 04 de septiembre de

https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj2NHm4prWAhXPZiYKHQ6vDuwQFggzMAI&url=http%3A%2F%2Faulautest.com.mx%2Fpluginfile.php%2F3484%2Fmod_folder%2Fcontent%2F0%2FBiblioteca%2FAdministraci%C3%B3n%2520y%2520Mercadotecnia%2FAdministracion%2520en%2520las%2520organizaciones.pdf%3Fforcedownload%3D1&usg=AFQjCNHNJFqoBfMaLs_oFHxwChId62bMNw

Kunt T. (1962). La estructura de las revoluciones científicas. Trad. de Carlos Solís Santos – 3ª Ed. – México. Fondo de cultura Económica.

Martínez, N. (2007). Recursos humanos y management empresarial: el caso de la satisfacción laboral. Cuadernos de CC.EE. y EE, 52, 75-101. Tomado el 26 de agosto de 2017 de

https://www.researchgate.net/publication/28224614_Recursos_humanos_y_management_empresaEl_caso_de_la_satisfaccion_laboral

Martínez, Mario (2010). Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas: Reflexiones sobre la utilización del modelo de

- Denison. Bogotá – Colombia. Tomado el 21 de febrero de 2017 de http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/3625
- Osorio L. Martha (2011) Calidad de vida de los cuidadores familiares de los pacientes con enfermedad de Alzheimer. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Enfermería. Tomado el 01 de octubre de 2018 de <http://www.bdigital.unal.edu.co/4826/1/539503.2011.pdf>
- Palomino H. (2004) Trabajo y teoría social: conceptos clásicos y tendencias contemporáneas. Del trabajo asalariado a la sujeción indirecta del trabajo al capital. Un ensayo sobre los cambios contemporáneos en las relaciones sociales. Revista de Ciencias Sociales No 17. Universidad de la República. Montevideo, Uruguay. Tomado el 26 de agosto de 2017 de <http://catedrapalomino.com.ar/pdf/bibliografia/TRABAJO%20Y%20TEORIA%20SOCIAL%202012%20FINAL.pdf>
- Pérez M., Vela M., Abella S., Martínez A. (2014). El enriquecimiento trabajo-familia: Nuevo enfoque en el estudio de la conciliación y la satisfacción laboral de los empleados. Universia Business Review. Tomado el 9 de abril de 2017 de <https://ubr.universia.net/article/viewFile/1169/1450>
- Portillo A., Espinosa C., David C., López L., (2010), Calidad de vida laboral. Material Curso Dimensión Estratégica de la Gestión Humana U de A. Tomado el 26 de agosto de <http://cursodeghudea.blogspot.com.co/2010/09/calidad-de-vida-laboral.html>

Ramió C. (1999) Teoría de la organización y administración pública. Tomado el 02 de septiembre de 2017 de

<http://www.fcpolit.unr.edu.ar/tecnologiasdelaadministracion/files/2012/08/U1-Carles-Ramio-Teoria-de-la-Organizacion.pdf>

Sanín Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 1-22. doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp. Tomado el 02 de septiembre de 2017 de

<http://web.a.ebscohost.com/bdatos.usantomas.edu.co:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=1c1074f4-8eee-4053-851f-bc27b3112542%40sessionmgr4008>

Soler J. (2016). Caracterización de los factores de riesgo psicosociales extralaborales, intralaborales y de estrés de una compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la ciudad de Bogotá. Universidad de Manizales. Tomado el 04 de septiembre de 2017 de

http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2951/Soler_%20A_%20Juan_%20G.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres A. y Agulló E., (2002), Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. Facultad de Psicología, Universidad de Oviedo. *Psicothema* 2002. Vol. 14, nº 4, pp. 828-836. Tomado el 26 de agosto de 2017 de

<http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=806>

Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (2016). Página Web. Información Institucional Aerocivil. Recuperado el 11 de marzo de 2017 de

<http://www.aerocivil.gov.co/aerocivil>

Urzúa M, Alfonso, & Caqueo-Urizar, Alejandra. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia psicológica*, 30(1), 61-71. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082012000100006>

Anexos

Anexo 1: Noticia El espectador

El Espectador: Trabajadores de Aeronáutica Civil exigen mejores condiciones laborales

[Nacional](#)

28 Abr 2014 - 9:03 PM

Redacción Nacional

Los trabajadores de seis sindicatos pertenecientes a Aeronáutica Civil iniciarán plan tortuga este martes con el fin de mejorar el horario de las jornadas laborales al igual que los salarios.



2044 trabajadores, incluyendo controladores aéreos, de Aeronáutica Civil, anunciaron que no trabajarán más horas extras a partir de este martes.

Este plan tortuga tiene como fin protestar por las jornadas laborales de 18 horas a las que están expuestos y para exigir una mejora en las condiciones salariales. “Vamos a orientar que ningún trabajador trabaje más tiempo complementario, sino que trabaje lo que es legal y lo que la salud en el estado actual se lo permita”, señaló a CM&, Javier Tovar, Secretario general de Sintraaeronáutica.

Los trabajadores reconocen las consecuencias que este plan tortuga podría acarrear en las operaciones aéreas nacionales, pero así mismo, pretenden visibilizar su problemática laboral ante la sociedad.

Hasta el momento, no existe pronunciamiento del Gobierno Nacional o de los directivos de Aeronáutica Civil.

Recuperado el 16 de marzo

Anexo 2: Consentimiento Informado



Fecha		
DD	MM	AAAA

Consentimiento informado

Yo, _____, identificado (a) con documento de identidad número _____ de _____, voluntariamente acepto actuar como participante en el proyecto de trabajo de grado conducido por Stefany Alejandra Naranjo Arias, estudiante de tercer semestre de Maestría en Gestión Social Empresarial de la Universidad Externado de Colombia; cuya investigación se titula: Análisis de la relación entre factores familiares, satisfacción y desempeño laboral de los servidores del Centro de Estudios Aeronáuticos.

He recibido una explicación sobre el carácter general y los propósitos del proyecto; así mismo he sido informado (a) de que con ello no se pretende realizar un diagnóstico ni intervención clínica y no tendrá repercusión alguna, pues tiene como fin único un ejercicio con motivos estrictamente académicos. La información que se obtendrá en el proceso será confidencial; también entiendo que puedo poner fin a mi participación en el proceso, en cualquier momento y sin represaria alguna.

Manifiesto que recibí conforme la información acerca de la filmación de la entrevista y la forma en la que serán utilizados los resultados, así mismo recibí información clara y completa del objeto de la investigación y la intención de que la información recolectada permita diseñar una propuesta de intervención que contribuya al desarrollo de la calidad de vida de los servidores.

Firma: _____

Aviso legal: La información contenida en este documento, será para uso exclusivo de la Universidad Externado de Colombia, quien será responsable por su custodia y conservación en razón de que contiene información de carácter confidencial o privilegiada. Esta información no podrá ser reproducida total o parcialmente, salvo autorización expresa del Centro de Estudios Aeronáuticos y de la Universidad Externado de Colombia.

Anexo 3: Cuestionario de datos personales

ENTRE FACTORES FAMILIARES, SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL CENTRO DE ESTUDIOS AERONÁUTICOS



Universidad
Externado
de Colombia

Nombre *

Tu respuesta

Fecha de diligenciamiento *

Fecha

dd/mm/aaaa

Genero *

Mujer

Hombre

Tipo de vinculación *

Provisional

Carrera Administrativa

Escalafonado

Libre nombramiento y remoción

Edad *

Menor de 23

Entre 24 y 33

Entre 34 y 43

Entre 44 y 53

Mayor de 53

Nivel académico alcanzado *

Primaria

Secundaria

Técnico

Tecnológico

Profesional

Especialización

Maestría

Doctorado

Antigüedad en la Entidad *

Menos de 1 año

Entre 1 y 5 años

Entre 6 y 10 años

Entre 11 y 15 años

Entre 16 y 20 años

Entre 21 y 25 años

Entre 26 y 30 años

Más de 31 años

Actualmente vivo con: *

Mamá

Papá

Hermano (a)(s)

Sobrino (s)

Pareja

Hijo (a)(s)

Abuela

Abuelo

Tio (a)(s)

Primo (a)(s)

Mascota (s)

Vivo sólo

Otro: _____

¿De la lista presentada a continuación señale si ha presentado alguna enfermedad crónica o ha tenido algún diagnóstico psicológico o psiquiátrico?

	SI	NO	N/A
Mamá	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Papá	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hermano (a)(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sobrino (a)(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pareja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hijo (a)(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abuela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abuelo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mascota (s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En caso de responder afirmativamente ¿Cuál es el diagnóstico? (En caso que sean varios, separar mediante comas)

Tu respuesta

¿De la lista presentada a continuación señale si ha tenido alguna dificultad con su cuidado?

	SI	NO	N/A
Mamá	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Papá	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hermano (a)(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sobrino (a)(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pareja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hijo (a)(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abuela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abuelo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mascota (s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿De la lista presentada a continuación señale si alguno depende económicamente de usted?

	SI	NO	N/A
Mamá	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Papá	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hermano (a)(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pareja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hijo (a)(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Anexo 4: Entrevista semiestructurada



Entrevista semiestructurada

Categoría de análisis: Estado de salud del núcleo familiar (enfermedades crónicas, diagnóstico psicológico o psiquiátrico), Dificultades en el cuidado de los familiares y la logística en la coordinación de ello y Condiciones y situación laboral del núcleo familiar (ingresos del núcleo familiar).

Las preguntas pueden variar conforme a las respuestas brindadas por los trabajadores entrevistados en el cuestionario de datos personales y durante la entrevista.

Estado de salud del núcleo familiar:

Guion: Según el cuestionario de datos personales, su _____ (padre, madre, hermano, cónyuge...) se encuentra diagnóstico (a) con _____.

- ¿Qué ha sido hasta el momento lo más difícil de esa enfermedad?
- ¿Las cosas han cambiado desde la detección de la enfermedad? ¿Cuáles han sido los cambios? ¿En el ámbito laboral?
- ¿La Entidad lo ha acompañado o le ha brindado algún tipo de apoyo en relación con la enfermedad de su familiar?
- ¿Espera o esperó algún tipo de apoyo por parte de la Entidad? ¿Cuál? ¿Por qué?
- ¿Ha tenido dificultades en el desarrollo de su trabajo por la situación con su familiar? ¿Qué tipo de dificultades ha presentado?
- ¿Su creatividad, innovación y desempeño en general se vieron o se han visto afectados por dicha situación con su familiar? ¿Por qué? ¿Cómo?
- En una escala de 1 a 10 cómo clasificaría su nivel de satisfacción en general, con su vida y con las diferentes áreas que la componen. ¿Ese nivel ha cambiado después del diagnóstico?

Dificultades en el cuidado de algún integrante del núcleo familiar:

- ¿A qué se atribuye la dificultad en el cuidado de su familiar?
- ¿Qué canales y estrategias ha buscado para solucionar dicha dificultad?
- Describa un típico día de la semana.
- ¿Cómo es la situación los fines de semana?

Condiciones y situación laboral del núcleo familiar:

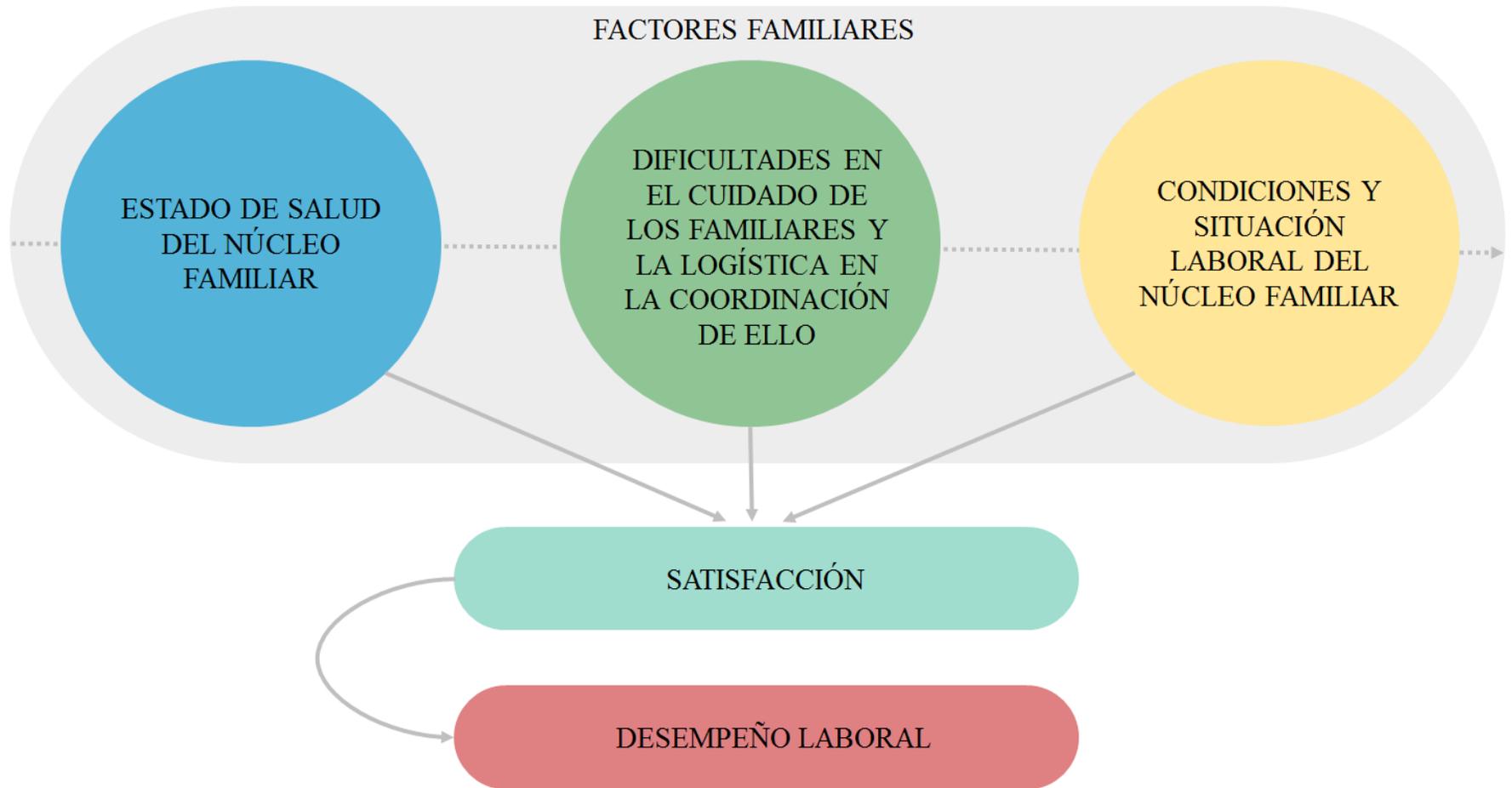
- ¿Quién se hace cargo de las responsabilidades económicas de su familiar? ¿y de su familia en general?
- ¿Qué dificultades ha tenido usted por causa o razón de dicha responsabilidad económica?
- ¿Qué tipo de ayuda busca su familiar en usted?

Información adicional relevante encontrada.

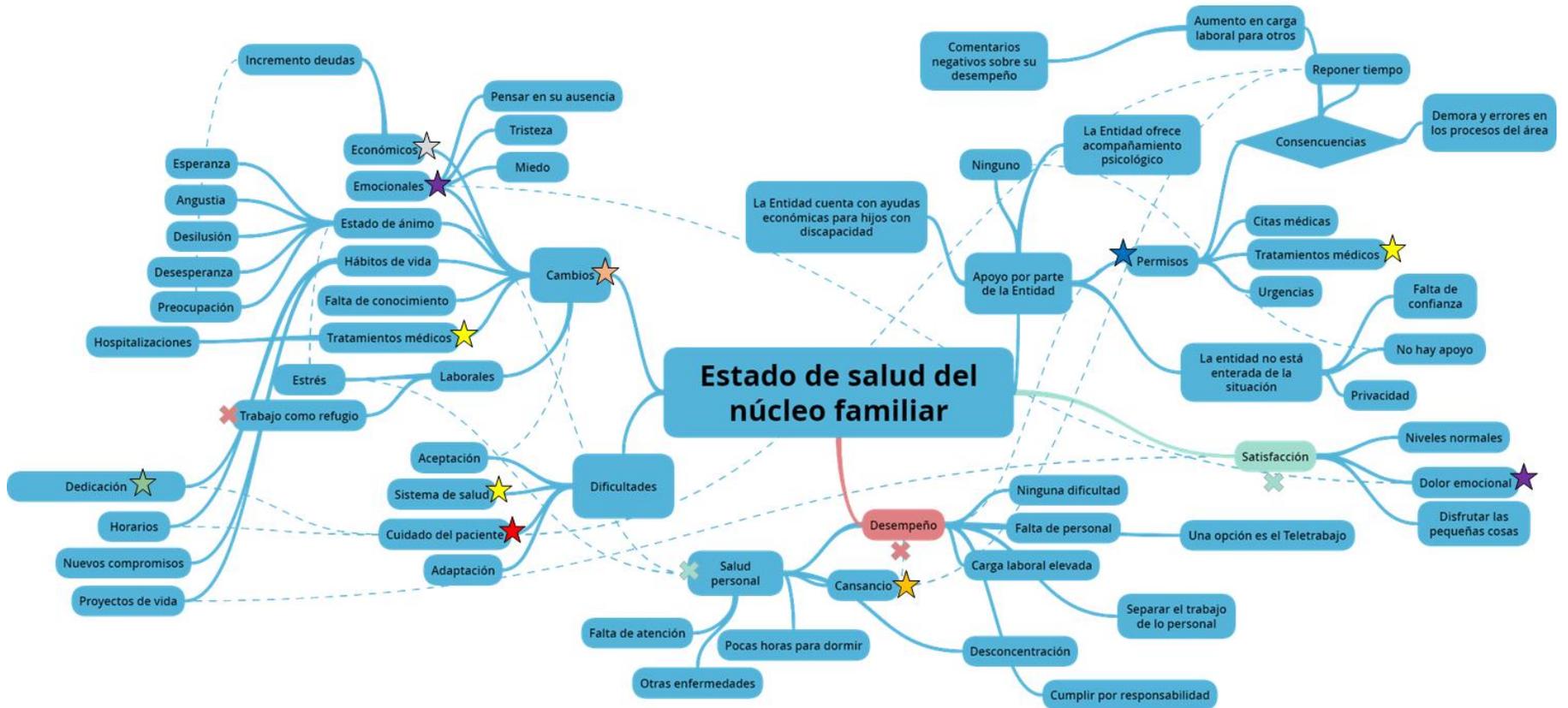
Anexo 5: Tabla sistematización de información – Entrevistas

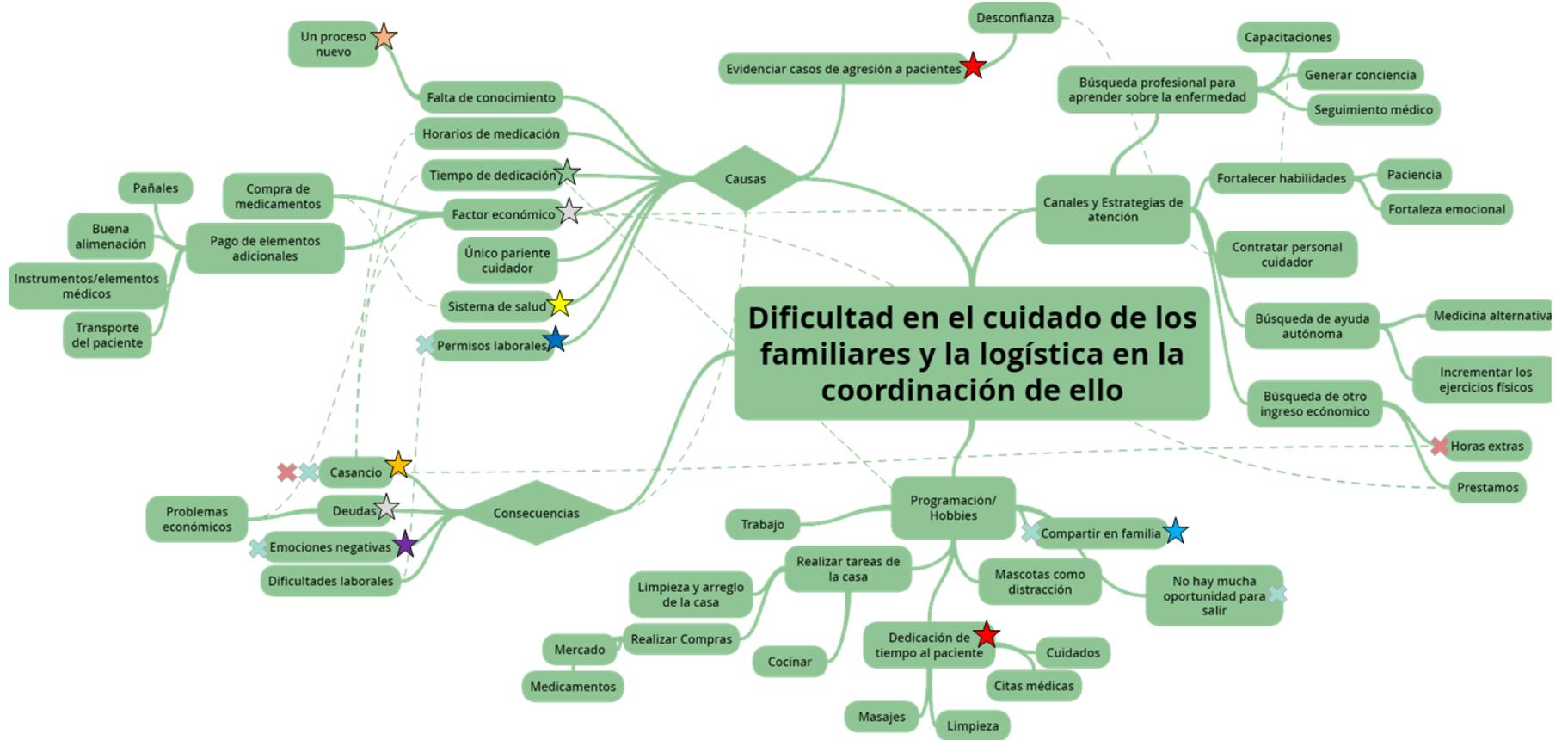
NOMBRE DEL PROYECTO: ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE FACTORES FAMILIARES, SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL CENTRO DE ESTUDIOS AERONÁUTICOS						
TECNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA						
PERIODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: MAYO A JULIO DE 2018.						
OBJETIVO GENERAL: IDENTIFICAR EL DESARROLLO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES DEL CEA, A PARTIR DEL ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES FAMILIARES, LA SATISFACCIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL, ESTABLECIENDO UNA PROPUESTA DE ATENCIÓN A LOS FACTORES FAMILIARES POR PARTE DEL CEA.						
CATEGORÍAS DE ANÁLISIS:						
ESTADO DE SALUD DEL NÚCLEO FAMILIAR (ENFERMEDADES CRÓNICAS, DIAGNÓSTICO PSICOLÓGICO O PSIQUIÁTRICO)						
DIFICULTADES EN EL CUIDADO DE LOS FAMILIARES Y LA LOGÍSTICA EN LA COORDINACIÓN DE ELLO						
CONDICIONES Y SITUACIÓN LABORAL DEL NÚCLEO FAMILIAR (INGRESOS DEL NÚCLEO FAMILIAR)						
OBJETIVOS ESPECÍFICOS						
INTERPRETAR LOS RESULTADOS DE LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES FAMILIARES Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES DEL CEA.						
INTERPRETAR LOS RESULTADOS DE LA IDENTIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES DEL CEA Y LA RELACIÓN CON SU DESEMPEÑO LABORAL.						
ANALIZAR EL DESARROLLO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES DEL CEA, A PARTIR DE LAS INTERPRETACIONES DE FACTORES FAMILIARES, SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL, ESTABLECIENDO UNA PROPUESTA DE ATENCIÓN A LOS FACTORES FAMILIARES.						
UNIDADES DE ANÁLISIS: GAUCO- II - EG- I2 - ES- I3 - MS- I4 - MAT- I5						
Preguntas	I	II	III	IV	V	
¿Qué ha sido hasta el momento lo más difícil de esa enfermedad?	"Aceptarla, en realidad aunque haya pasado tiempo del diagnóstico, para mí sigue siendo difícil aceptar que mi hijo esté cambiando en todo".	"Saber que no se puede hacer nada, estar a la expectativa de lo que dicen los médicos que en el caso de mi hermana lo que el gobierno autorizara y tener que rogar por la autorización de exámenes".	"Él tiene dos condiciones, el ataque isquémico y es una persona cardíaca, lo más difícil tenerle es siempre una persona que esté con ellos todo el día, por situaciones económicas nos tocó suspender la enfermera de la noche, porque mi papá es una persona que requiere un acompañamiento todo el tiempo".	"Que mi papá se adapte a los cambios (insumos a utilizar diariamente), para él ha sido un proceso difícil, y que nosotros también nos adaptemos".	"El cambio en los hábitos de vida, (sedentarismo a actividades). Alimentación, Tratamientos médicos. Consulta de varios criterios médicos (diagnósticos), Cambios de ánimo. (Depresión, cansancio, sentimiento de culpa y responsabilidad) Asumir cambios y los nuevos hábitos de vida".	Adaptación, aceptación, cambios físicos, de estado de ánimo, económicos.
¿Las cosas en su vida en general han cambiado desde la detección de la enfermedad? ¿Cuáles han sido los cambios? ¿En el ámbito laboral?	"Si el cambio fue bastante grande ya que mi hijo dejó de estudiar, debido a que se estresaba mucho y se empeoraba la situación de salud, me preocupo bastante al pensar que algo pueda pasar y yo no esté presente y en el ámbito laboral he tratado que no afecte pero sí me estreso bastante".	"Si, porque me apersoné por darle mejor calidad de vida a mi hermana en su enfermedad. Los cambios han sido en gran medida emocionales. La falta de comprensión para con los permisos por parte de mi jefe en ese tiempo fue un tanto difícil ya que trabajaba por turnos y como bien se sabe estos eran programados con antelación, por lo que me dificultaba el desplazamiento a Villarrica que era donde ella tenía su residencia, Girardot e Bagué donde le asignaban las citas médicas, esto sucedió en la primera etapa de la enfermedad de mi hermana, posteriormente ella fue a vivir a mi casa".	"Total, las cosas han cambiado para nosotras radicalmente, porque debemos dedicarnos a ellos, no se puede dejar a mi mamá sola; un domingo no hay nada de salidas, y si debemos ir a hacer mercado, nos debemos tumar".	"Si, él no quería aceptar que tenía Cáncer. Preocupación por todo lo que se veía venir. Más apoyo económico de las que podemos. Suato a contagiarnos por falta de conocimiento en la enfermedad. Mucha preocupación, ya que eran compromisos que debía anexar a mi diario vivir. Cumplir con todo lo más rápido que pudiera para poder tener tiempo de hacer las diligencias de mi papá".	"Si. Más atención, más cuidados. Afrontar un periodo de tiempo sola con ellos. Acompañamiento. En ultrabajos de hospitalización, distribución de tiempo. Pensar en su ausencia. Tantos años de tratamiento sin mejoría. Distribución de tiempo para no afectar el horario laboral. Preocupación, pero el trabajo me entretiene para no pensar".	Mayor cuidado y dedicación. Preocupación.
¿La Entidad lo ha acompañado o le ha brindado algún tipo de apoyo en relación con la enfermedad de su familiar?	"En cuanto a la enfermedad de mi hijo ningún apoyo, pero yo pedí ayuda Psicológico, en el Grupo de Salud Ocupacional para poder manejar el estrés que me estaba causando toda esta situación".	"No, en ningún momento. Ellos nunca me brindaron ningún tipo de acompañamiento o ayuda sobre la situación de mi hermana".	"Con los permisos, brindándome los espacios para las citas médicas, o cuando ha sucedido alguna urgencia, pero de igual forma ese tiempo yo lo tenía que reponer, porque finalmente yo tengo una responsabilidad laboral, entonces llegaba aquí 6:30 a.m. a veces me tenía a trabajar los fines de semana. Era necesario que nos tumáramos, porque ella no podía con todo".	"El tiempo que necesite para las citas y demás compromisos que tengo con mi padre, siempre y cuando cumpla con las tareas que tengo asignadas".	"En su momento la jefe de turno el día de la cirugía me dio el día. Pero no más; aunque, aclaro que tampoco lo saben, no he dado a conocer el tema en gran magnitud por tema de privacidad. Igual no tengo conocimiento de alguna ayuda por parte de la Entidad para esta serie de situaciones. Sé de ayudas que ofrece la Entidad pero para los funcionarios que tienen hijos en condición de discapacidad".	Ayuda con permisos para citas médicas y acompañamiento, pero recuperando el tiempo la mayoría de los casos.
¿Ella o esperó algún tipo de apoyo por parte de la Entidad? ¿Cuál? ¿Por qué?	"Ningún apoyo, porque tengo claro que se debe separar lo personal de lo laboral, sé que las personas que tenemos problemas o dificultades en nuestras casas no podemos involucrarnos con el trabajo".	"Esperaba que me apoyaran con los permisos para las quimioterapias, citas médicas y hospitalización. Pero muchas veces fue difícil, porque mi jefe de ese momento me ponía muchos peros".	"No esperaba nada, no espero nada. Es mejor así, porque cuando se esperan cosas sí sales afectado al no recibirlos. Por parte de mi jefe que me continúe dando el tiempo que requiero cuando lo necesite".	"El tiempo que tome para las citas, y demás responsabilidades con mi padre, pero cumpliendo siempre con las actividades que tengo a mi cargo y si es necesario recuperando el tiempo. De parte de mis compañeros, algunos me brindan su apoyo, pero en general, nada".	"Tal vez; espero tiempo si en algún momento requiero de un permiso, pero de resto no más".	Tiempo - permisos. Nada.
¿Ha tenido dificultades en el desarrollo de su trabajo por la situación con su familiar? ¿Qué tipo de dificultades ha presentado?	"No he tenido dificultades en el desarrollo de mi trabajo, por cuanto mi hijo se enferma he tratado de solucionarlo con personas externas que me han colaborado. Cuidándolo, estando pendiente de él".	"Todo tenía que hacerlo a las carreras para no llegar tarde a mis labores, la angustia me generaba malestares generales en mi cuerpo. La dificultad era porque en cada turno laborábamos 4 personas y al faltar alguna se generaban muchas filas y esto afectaba el normal desarrollo de la actividad en el grupo".	"He procurado mantener mi trabajo al día, en realidad considero que no he tenido dificultades, aunque en algún tuve que pedir traslado porque la carga laboral que estaba manejando era muy elevada y me tocaba cumplir horarios con los cuales descuidaba a mis padres".	"No ninguna en lo laboral. En cuanto al área de salud, he tenido mucho estrés y he sentido mucho cansancio, a veces no duermo lo suficiente".	"En ocasiones siento que no me rinde el trabajo. Me desconcentro, pero el trabajo también es terapia para tener la mente ocupada y pasar el tiempo, porque estar en la casa y pensar sólo en lo que está pasando con mis padres me preocupa y me desanimó".	Estrés - cansancio - preocupación.
¿Su creatividad, innovación y desempeño en general se vieron o se han visto afectados por dicha situación con su familiar? ¿Por qué? ¿Cómo?	"Trato de ser muy coherente en mi trabajo y en lo posible apartarlo de mi vida familiar y personal, espero no afectar mis funciones laborales ya que dependo de él para vivir, pero hay momentos que quisiera un poco de descanso o que en la Entidad existiera el Teletrabajo".	"Mi desempeño si se vio afectado porque en una ocasión me equivoqué y consero del impuesto del timbre a dos pasajeros que iban para Alemania y la aerolínea lo reportó al jefe, por lo que fui castigada por un mes sin horas extras, ya que en este grupo trabajábamos de domingo a domingo".	"No me cambió tanto mi creatividad, más bien ha sido el estado de salud lo que me ha cambiado, porque yo también me enfermé, yo tengo una condición de lucro sacro de la columna vertebral y epicondilitis bilateral cruzada, creo que es por tanto tiempo dedicado al trabajo y por los grandes esfuerzos que hice con mi papá".	"No se vieron afectadas, tuve que mirar que el cumplimiento de las tareas se debía realizar con mayor rapidez, incluso tengo claro que no puedo descuidar mi trabajo, procuro ser muy responsable con todo lo que tengo a cargo".	"Si. Ahora vivimos más en torno a ellos, sus cuidados, el tiempo que requieren. El acompañamiento a las Citas médicas. A los Tratamientos, creo que estamos sometidos al tiempo y disponibilidad de ello, lo cual no me incomoda, pero si me han generado cambios en mi trabajo, me desconcentro, y vivo más preocupada por lo que ellos sientan".	No ha cambiado. Han cambiado por la preocupación que genera la situación.
En una escala de 1 a 10 cómo clasificaría su nivel de satisfacción en general, con su vida y con las diferentes áreas que la componen. ¿Ese nivel ha cambiado después del diagnóstico?	"Clasifico mi nivel de satisfacción con mi vida en todos los ámbitos 6. No me siento infeliz con mi vida, porque tengo muchas cosas y personas a mi alrededor que me brindan mucha felicidad, pero esta situación con mi hijo me inquieta bastante, considero que no me permite estar 100% tranquila y satisfecha".	"Si la pregunta está relacionada mi vida personal, social y de trabajo, siendo sincera no tengo porque quejarme lógicamente siempre hay tropiezos en el camino de la vida, pero sabiéndolos sortear, podemos salir adelante con nuestros propósitos. Siempre he pensado que la satisfacción se ve reflejada en cada una de las actividades que realizamos a diario, y en el bien que le podamos ofrecer a las personas, entre otros. Con relación a mi hermana, hice lo que tuve a mi alcance con amor, pero no fue posible revertir la muerte tan temprana. No dejó de dolerme porque amo a mi familia".	"8. Siento que mi familia y todo lo que me rodea me brindan un nivel de satisfacción ideal, pero hay cosas que no dejan que todo sea excelente, aún así procuro disfrutar mucho mi vida". "No ha cambiado, a pesar de lo difícil que fue y ha sido la situación, he procurado disfrutar mi vida".	"8. Me siento satisfecha en general con mi vida, el diagnóstico no cambió mi forma de percibir la vida, si es una situación difícil pero he procurado que no perjudique el resto de los aspectos que me rodean".	"7. Considero que ese nivel disminuyó después de esa situación. Los planes en familia y el tiempo compartido con ellos eran diferentes al de ahora. No estábamos sometidos a tantos cuidados y controles. El proyecto de vida era diferente. Ahora giramos más entorno a ellos".	Nivel de satisfacción moderado con algunos índices de insatisfacción.

<p>¿A qué se atribuye la dificultad en el cuidado de su familiar?</p>	<p>"A que soy sola en Bogotá, es decir no tengo familia acá y es bastante complicado cada vez que mi hijo está en el hospital o en la casa incapacitado, no puede estar solo, entonces debo buscar ayuda para que alguien lo acompañe y lo cuide mientras yo trabajo".</p>	<p>"Con relación a mi hermana enferma, a que no había nadie que le hiciera acompañamiento en las citas médicas o cuando estaba muy decaída y debía quedarse en casa; y un acompañamiento como una enfermera es muy costoso"</p>	<p>"Uno es el tema económico, se paga salud a un costo muy alto, una consulta implica pedir carro. Ellos viven con mi hermana, una enfermera la cuida de 6:00 a.m. hasta las 5:00 p.m. luego llegamos mi hermana y yo para estar pendientes Por bajo se deben tener \$100.000 a parte de los permisos, por eso se tuvo que suspender la enfermera nocturna. El cuidado en la noche nos lo hacemos con mi hermana, es relativo si toca trasnochar o no, ya que anteriormente él se despertaba varias veces en la noche para orinar, hasta 4 veces, pero a la medida que hemos ido aprendiendo, que uno conoce, aprendimos a ponerle pañal en la noche, entonces él ya duerme en la noche y ya no tenemos que levantarlo en la noche, y era necesario que nos quedáramos dos personas con él. Pero ahora tenemos la renta de los pañales".</p>	<p>"Aprender a realizar el aseo que se debe tener a diario, asistir a las capacitaciones y controles para el seguimiento del mismo, ya que no cuenta con el tiempo necesario para acompañarlo y demás, entonces procuramos no dejarlo solo y si se hace necesario buscar un tercero para que lo asista".</p>	<p>"Ha sido complicado el cuidado debido a la importancia de la buena alimentación, fue necesario generar un aprendizaje en todos nosotros sobre el cuidado de los alimentos, los nutrientes que proveen y en general cocinar de forma saludable para todos; también ha sido complicado porque generar conciencia en los pacientes es un poco difícil, y así pasó con ellos, son necios y no dimensionan la magnitud de la situación. Otra situación es la gran paciencia que se debe tener, porque lidiar con los estados de ánimo de ellos tan cambiantes es tedioso. Procuramos tener en cuenta las sugerencias y recomendaciones que nos brindan los médicos, para que el diagnóstico no empeore".</p>	<p>Único cuidador, dificultades en tiempo, dificultades económicas.</p>
<p>¿Qué canales y estrategias ha buscado para solucionar dicha dificultad?</p>	<p>"Busco alguien que me colabore, pido ayuda con vecinos, amigos que se encuentren en Bogotá; también la novia actual de mi hijo me ha colaborado bastante, ella lo cuida cuando ha tenido una recaída, y procura estar con él cuando yo debo trabajar, pero sé que ella debe también hacer sus cosas entonces procuro no recargarla en ese sentido".</p>	<p>"Contratar a una persona, para que la acompañara el tiempo que mi familia o yo no podíamos estar, y también para que la cuidara con todo el tema clínico que ella requiera, pero lo que decía antes... es un tema que requiere dinero, y muchas veces conseguir a alguien de confianza no es muy fácil, que la tratara bien, que no la tratara brusco y demás...".</p>	<p>"Económicamente es solo lo que le podamos aportar las tres, es decir mis dos hermanas y yo, porque las tres trabajamos para pagar su salud, la enfermera, el medicamento, algunos medicamentos que no nos dan en la EPS nos toca comprarlos, las aspirinas que él toma y la vitamina B12 nos toca adquirirla y esa no se consigue en Colombia, entonces mi hermana lo que vive en EEUU, le compra y nos las envía. Y pastillas para dormir, que las toma ambos, también se debe comprar adicional a lo que nos da la EPS".</p>	<p>"Las capacitaciones las hemos filmado para capacitar a mis otras hermanas para poder apoyarnos en esta tarea, en la cual estamos comprometidas. Lo hicimos porque nos daba miedo lastimarlo durante el proceso o hacer algo que no estuviera bien; ha facilitado todo, porque cuando hemos tenido dudas, observados de inmediato los videos"</p>	<p>"Hemos buscado ayuda en la medicina alternativa, implementado cosas y remedios naturales; también buscamos ayuda profesional en la clínica de diabetes e hipertensión para todo el cuidado que se requiere y de esta forma poder crear conciencia en nosotros, pero especialmente en ellos. Empezamos a hacer algunos ejercicios físicos para ayudar más al cuerpo"</p>	<p>Ayuda médica y profesional. Ayuda de otros tipos como medicina alternativa, conocimiento de la enfermedad y los cuidados que se requieren.</p>
<p>Describa un típico día de la semana.</p>	<p>"Me levanto a las 5:00 am, saco a mi hijo gatuno a dar una vuelta, regreso, dejo jugo, desayuno, fruta y almuerzo adelantado, me baño, me desayuno y salgo a la nata. Llego a la oficina y desempeño mis labores asignadas, salgo a almorzar a las 1pm, regreso y comienzo nuevamente a las 2:00pm, salgo a las 5:00pm y llego a mi casa a arreglar comida y dejar lo que mis pueda adelantado para el próximo día".</p>	<p>"Cuando ella no vivía conmigo, mis días eran "normales", me levantaba temprano, iba al trabajo y en la noche me dirigía a la casa, cuando tenía turnos extra, me quedaba o llegaba más temprano al aeropuerto; la situación cambió cuando ella se fue a vivir conmigo, cuando tenía recaídas, o cuando debía asistir a las quimioterapias, pues me angustiaba y cuando podía acompañarla, procuraba hacerlo y brindarle mucho ánimo".</p>	<p>"Me levanto temprano, me alisto para venir al trabajo, acé desarrollo mis actividades y luego me voy a cuidar a mis padres, normalmente nos dormimos temprano, porque durante el día hemos hecho varias cosas todos y yo estamos cansados".</p>	<p>"No estoy con él en casa entre semana; pero mis otras dos hermanas que viven en la casa viven lo siguiente: levantarse, indicarle que se bañe con la cédula de baño y realizar limpieza externa lo mejor que pueda; realizarle la limpieza interna que debe tener el filtro que tiene interno y sus alrededores; aplicar las cremas para la hidratación, transcurrir el día y le cuidan, yo voy algunas noches".</p>	<p>"Hacer desayuno, alistarme para salir a trabajar, hace 20 días tenemos nuevo miembro en la familia es estar pendiente de ella, sacarla, trabajar de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. poner música todo el día. Me alegro atender la perrita, luego mi esposo me recoge y nos vamos para la casa, preparar la cena, hacer orden del apto. Ver televisión y dormir. Con relación a mis padres, procuro estar pendiente vía telefónica y visitarlos cuando puedo, porque se encuentran muy lejos y no quieren venir para Bogotá".</p>	<p>En algunos se evidencia que la situación consume gran parte de su tiempo.</p>
<p>¿Cómo es la situación los fines de semana?</p>	<p>"Son variados, pero usualmente hacemos mercado, arreglar el apartamento; los domingos nos gusta salir a almorzar juntos, y compartir haciendo onces. Cuando José ha estado decaído, igual procuramos hacer algo siempre en familia"</p>	<p>"Usualmente trabajaba por las horas extras que me ofrecían en el aeropuerto, lo cual económicamente me permitía ayudar en mayor medida a mi hermana pero procuraba compartir con ella lo mas que fuera posible al salir del trabajo, los fines de semana que descansaba se los dedicaba de lleno a ella"</p>	<p>"El fin de semana aprovechar para hacer mercado, lavar ropa, hacer oficio, planchar, cocino para que mi mamá descanse de cocinar, y compartir con ellos todo el día"</p>	<p>"Colaborar con el mismo procedimiento y realizar la limpieza total de la habitación, visitarlo y compartir con él el mayor tiempo posible"</p>	<p>"Bueno, no todos son iguales, porque algunas veces tenemos compromisos diferentes, entonces procuramos distribuir el tiempo así: Desayunar, arreglar el apartamento, hacer todo el aseo respectivo, hacer diligencias, mercado, Compartir con mi esposo. Ver T.V. Cuando mis padres están en Bogotá Distribuir el tiempo para visitarlos. Compartir un rato con ellos, salir a almorzar o en oportunidades visitarlos"</p>	<p>Tiempo para dedicar a su familiar, acompañamiento.</p>
<p>¿Quién se hace cargo de las responsabilidades económicas de su familiar? ¿Y de su familia en general?</p>	<p>"En estos momentos está sin trabajo, y yo me hago cargo de todos los gastos económicos, también las responsabilidades económicas de la casa las asumo yo, pues el padre de mis hijos no nos brinda ninguna ayuda. Todo el tema clínico lo procuro manejar mediante EPS, pero algunas cosas que no las brinda las he tratado bajo tarjetas y he logrado reducir los costos de muchas cosas, la ventaja es que yo lo he tenido siempre afiliado al Plan Complementario, lo cual ha permitido una mejor atención"</p>	<p>"Nos distribuimos los gastos con algunos familiares, pero por eso empecé a trabajar en horas extras, para fortalecer los ingresos y así poder brindarle una ayuda, procuraba esforzarme para darle lo mejor económica y emocionalmente".</p>	<p>"Somos tres hermanas, y las tres nos hacemos responsables de los gastos de ellos, que siempre son elevados, por cuestión de medicamentos, el cuidado con la enfermera".</p>	<p>"La mayoría de gasto lo llevo yo, y lo que puedan aportar mis hermanas económicamente o con el cuidado de mi papá. En este momento sus hermanos lo visitan y considero que emocionalmente es de gran apoyo".</p>	<p>"Nos hacemos responsables mis hermanos y yo, somos; aportamos equitativamente para evitar problemas y poder ayudarnos de la mejor forma posible"</p>	<p>Responsabilidad económica elevada. Ninguno reporta dificultad de magnitud.</p>
<p>¿Qué dificultades ha tenido usted por causa o razón de dicha responsabilidad económica?</p>	<p>"Muchísima preocupación, porque cuando él está trabajando está ocupado y muy motivado y ahora que está sin trabajo se desmotiva mucho, mi trabajo me ha permitido brindarle una buena educación y una buena vida, con José específicamente".</p>	<p>"En ese momento sentía un poco de presión porque me di cuenta que se requería mucho dinero para todo lo que estábamos viviendo, empezando por el cuidado de ella"</p>	<p>"Adquisición de nuevas deudas, las tarjetas de crédito y hemos tenido que sacar préstamos para poder lograr darle a mis padres las cosas que requieren en el momento".</p>	<p>"Pues sorteo lo que llega, lo distribuyo y se trata de llevar lo mejor que se pueda lo que se presente, gracias a Dios he logrado suplir las necesidades que hemos tenido a nivel económico, no sé cómo, pero alcanzo".</p>	<p>"Mi esposo me ha apoyado mucho, y he tratado de responder económicamente sin dudarlo un solo minuto, porque sé que es para mis padres. A veces me siento apretada de dinero, pero en general es por todas las responsabilidades que tenemos a cargo"</p>	<p>Presión, mayores deudas y compromisos económicos.</p>
<p>¿Qué tipo de ayuda busca su familiar en usted?</p>	<p>"Creo que él se siente seguro conmigo, soy su madre y como tal creo que espera todo, apoyo, compañía, amor, ayuda, guía, comprensión".</p>	<p>"Tras el diagnóstico es usual que perdamos un poco la esperanza en muchas cosas, pero procuraba brindarle mucho apoyo emocional, creo que ella esperaba mucho amor y cuidado".</p>	<p>"Cuidado, amor, ayuda, emocionalmente todo lo que podamos brindarle como hijas"</p>	<p>"Que le ayudemos a limpiarlo bien, utilizar sus insumos de forma adecuada, adicional al cuidado, creo que espera compañía"</p>	<p>"La distancia nos limita en muchos aspectos, pero creo que ellos esperan adicional a lo típico que esperan los padres de sus hijos, que no los decaidáramos"</p>	<p>Se evidencian sentimientos y emociones importantes. Se identifica la susceptibilidad del tema.</p>
<p>Información adicional relevante</p>	<p>"Me siento muy bendecida con mi vida, a pesar de la situación, creo que Dios no me ha abandonado y siento que me ha brindado fortaleza para sobrellevar esta situación de la mejor forma"</p>	<p>"Después de la partida de mi hermana sentí impotencia por no haber podido acompañarla al hospital de Kennedy a la 01:00 de la madrugada donde fue llevada por una ambulancia, porque se complicó su salud. Mi esposo me llamó a informarme que su deceso fue a las 03:45 am, en la sala de maternidad".</p>	<p>"En el 2015 sufrí la primera isquemia. En ese momento perdió la movilidad derecha a raíz del ataque, pero él actualmente no camina, es necesario moverlo en silla de ruedas y utiliza la silla con el vaso. Yo tengo problema también por malas fuerzas que hice, como nadar me enseñó que debía o no hacer, pues yo hice malas fuerzas al levantarlos, adicionalmente él estrés que se genera por todo. Mis padres tienen 92 y 82 años, padre y madre respectivamente. Mi madre es una persona con vitalidad, ella cocina, su condición física y mental se encuentran bien"</p>	<p>"Todo lo que hacemos, es para el bienestar de él, y para su felicidad"</p>	<p>"Buscamos apoyo en médico especialista y nutricionista. En las enfermera de control, ellos fueron los que nos explicaron los cuidados y demás recomendaciones que debíamos seguir"</p>	

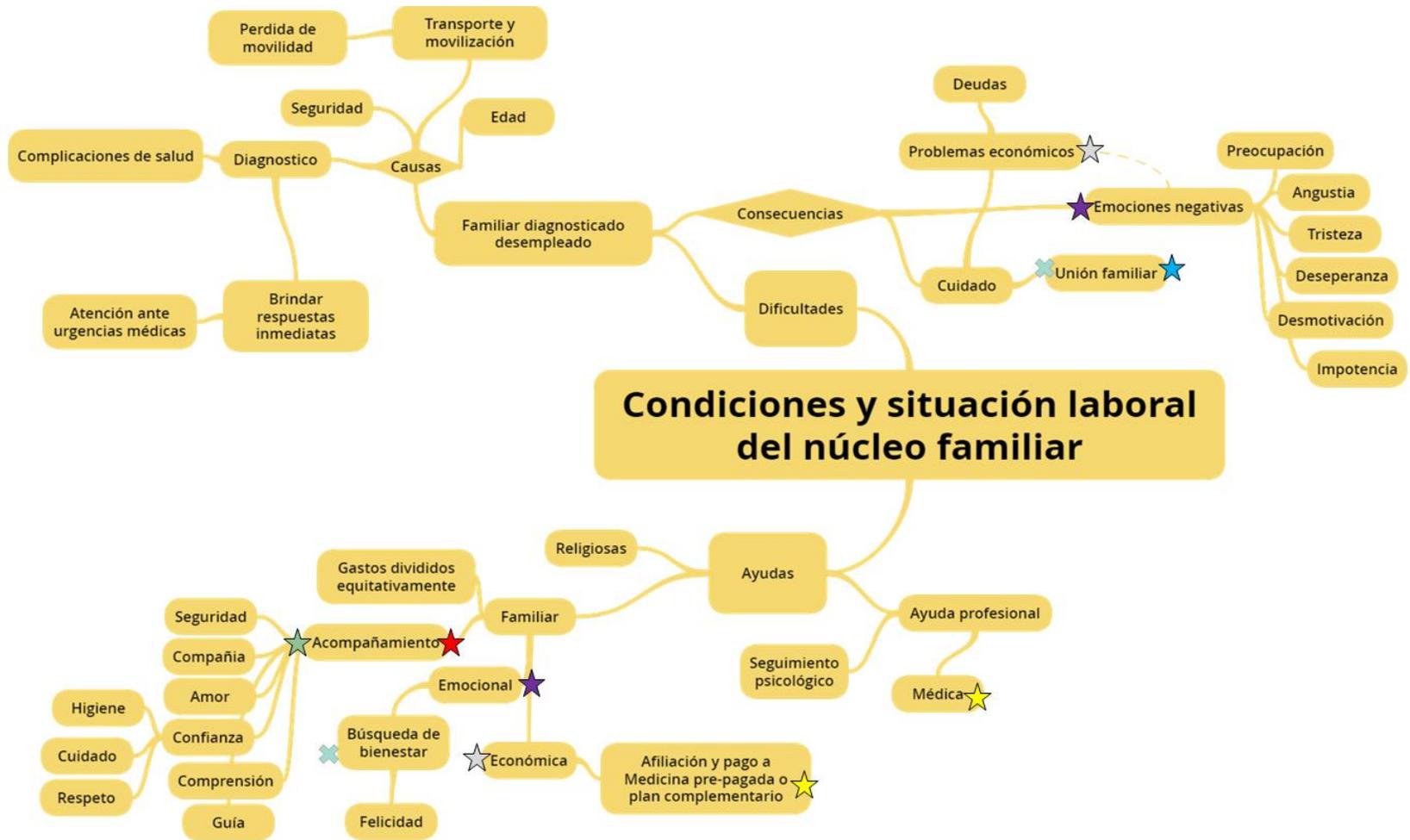
Anexo 6: Mapa mental - Redes semánticas - Análisis de información

Elaboración propia para proceso de análisis de información de proyecto de grado como aspirante a magister en Gestión Social Empresarial de la Universidad Externado de Colombia.





Elaboración propia para proceso de análisis de información de proyecto de grado como aspirante a magister en Gestión Social Empresarial de la Universidad Externado de Colombia.



Elaboración propia para proceso de análisis de información de proyecto de grado como aspirante a magister en Gestión Social Empresarial de la Universidad Externado de Colombia.

-  Unión familiar
-  Factor económico
-  Dedicación al paciente (tiempo)
-  Factor médico (Sistema de salud - ayudar profesional)
-  Área emocional
-  Cambios
-  Cuidado del paciente
-  Estado de salud físico y psicológico del trabajador
-  Permisos laborales
-  Conexión con la categoría de **satisfacción**
-  Conexión con la categoría de **desempeño**

A pesar de las dificultades encontradas, los niveles de satisfacción en los trabajadores no es bajo, se identifican aspectos que generan satisfacción como la unión familiar, el tiempo para disfrutar de la familia, especialmente del familiar diagnosticado; una razón que puede reducir dicha satisfacción es la limitación del tiempo libre y la alternativa de practicar algún hobby.

Los trabajadores afirman que el ámbito personal lo dejan de lado para no afectar el campo laboral, lo que se identifica es la relación directa sobre el estado de su salud, lo cual si genera un impacto a nivel laboral, incrementan los niveles de estrés, las enfermedades especialmente a nivel respiratorio (baja de defensas). También el tema de los permisos genera impacto en el desarrollo de las tareas, en la carga generada en los demás compañeros y en la obligatoriedad del Grupo por cumplir con los objetivos.

