



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO
Presentado para optar al título de:

**LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES
(INDUSTRIÓLOGO)**

Análisis de políticas familiarmente responsables en el
ajuste trabajo-familia en trabajadores Bancarios
(Estudio de Caso)

Realizado por: Anierim Díaz
Ileana Marcano

Profesor guía: Néstor Luis Luengo

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha
obtenido la calificación de

: _____ () puntos.

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Caracas, ____ de _____ de _____

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES
Opción: Recursos Humanos

Análisis de políticas familiarmente responsables en el ajuste trabajo-familia en
trabajadores Bancarios
(Estudio de Caso)

Tesista: Anierim Díaz
Tesista: Ileana Marcano.
Tutor: Néstor Luis Luengo.

Caracas, 1 de octubre de 2010.

AGRADECIMIENTOS

No resulta sencillo resumir en unas cuantas líneas el sentimiento de gratitud y satisfacción que no genera llegar a esta etapa de nuestras vidas tanto en lo académico como en lo personal..Quisiéramos con estas líneas expresar lo agradecidas que estamos con Dios y la Virgen Del Valle por brindarnos su santa bendición y protección en el recorrido de este camino.

Al hablar de nuestras familias e inevitable contener la emoción que nos embarga ya que ellos eran, son pilares fundamentales en todos los procesos de nuestras vidas. Nuestras madres han sido las que desde siempre nos han brindado todo el amor, comprensión y el ánimo necesario para seguir adelante aun y cuando el cansancio o la duda se apoderaba de cada una de nosotras. Gracias; nuestros padres al igual que nuestras mamas no han brindado de una manera muy especial todo el amor y apoyo económico necesario para no dudar ni un instante en que íbamos a llegar a la meta.

Todo esfuerzo realizados durante esta tesis no es producto solo del esfuerzo personal sino es el resultado de un trabajar en conjunto entre el tutor, y nosotras como tesistas. Es por ello que queremos agradecer toda la colaboración, orientación y confianza tanto en el proyecto como en nosotras de nuestro tutor el Profesor Néstor Luís Luengo; no existen palabras que nos lleven a decir toda la gratitud y cariño que a lo largo de todo este tiempo sentimos hacia su persona; sabemos que de ahora en adelante y aunque recorramos otros caminos siempre nos unirá un vinculo que va más allá de una simple relación tutor- tesista, estamos convencidas que de ahora en adelante el haber trabajado en la elaboración de esta tesis sientan las bases para formar una amistad sincera y duradera.

Del mismo modo queremos agradecer a quienes dentro de Bancaribe nos dieron la oportunidad de poder desarrollar nuestra tesis, en especial a la Gerente de Gestión Humana la Licenciada María Isabella Adriani y a todo su equipo de trabajo quienes desde el primer contacto creyeron en nuestro tema de investigación .

En conclusión todos formamos un equipo donde cada uno asumió un rol y en conjunto estos en parte son los resultados que nos hacen sentir orgullosos de haber llegado a una meta, sabemos que nuevos retos están por venir y estamos seguros que seguiremos contando con su apoyo

RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad determinar la relación entre las políticas familiarmente responsables y el ajuste trabajo-familia en empresas del sector bancario específicamente en Bancaribe en su sede de servicios centrales ubicada en la avenida El Rosal Caracas, en el Centro Galipan. Actualmente la responsabilidad o el compromiso de las empresas no es solo con los trabajadores, sino con sus familias para lograr la conciliación entre el trabajo y la familia. La importancia de este estudio surge del hecho que las empresas estén diseñando políticas que contribuyan al ajuste trabajo-familia, dado que se ven inmersas en un mundo laboral más competitivo. En esta investigación se trabajo con una población conformada por todos aquellos trabajadores hombres o mujeres, que tengan una antigüedad mayor o igual a un año dentro de la organización y con responsabilidades familiares a su cargo, ya sean hijos o padres. Estos trabajadores forman parte de la empresa Bancaribe en su sede de la avenida El Rosal en el Centro Galipán en Caracas. Los trabajadores fueron seleccionados aleatoriamente. A esta muestra se le aplicaron dos cuestionarios, el primero denominado la escala ajuste familia-trabajo de Grzywacz y Bass (2003), diseñado para recoger la información en cuanto al ajuste trabajo-familia; y otro diseñado para recoger la información relacionada a la implantación de políticas familiarmente responsables. Es un estudio de caso tipo correlacional debido a que se midió la relación entre las variables ajuste trabajo- familia y las políticas familiarmente responsables.

Palabras claves: ajuste trabajo-familia, conflicto trabajo-familia, facilitación trabajo-familia, políticas familiarmente responsables

INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
Índice de tablas	vii
INTRODUCCION	xiv
CAPÍTULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
CAPÍTULO II	26
OBJETIVOS	26
Objetivo General:	26
Objetivos Específicos:	26
HIPOTESIS	27
CAPITULO III	28
MARCO TEÓRICO	28
1. Ajuste trabajo- familia desde la perspectiva del conflicto y de la facilitación:	28
1.1 Conflicto (trabajo- familia/familia- trabajo):.....	31
1.2 Facilitación (trabajo- familia\familia-trabajo):.....	32
2. Políticas de Recursos Humanos:.....	33
2.1 Políticas flexibles y familiarmente responsables:.....	33
2.2 Índice de Empresa Familiarmente Responsables:	37
3. Planteamiento que genera la hipótesis del estudio:	39
CAPITULO IV	41
MARCO REFERENCIAL	41
Breve Historia Bancaribe	42
CAPITULO V	46
MARCO METODOLÓGICO	46
Tipo de estudio	46
Diseño de investigación:.....	46
Definición de variables	47

Población y muestra	49
Técnicas de procesamiento de datos:.....	54
Confiabilidad y validez del instrumento.....	55
CAPITULO VI	56
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	56
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:	56
PRESENTACION DE LAS VARIABLES DEMOGRAFICAS	56
DETERMINACION DE CONFLICTO O FACILITACIÓN DENTRO DE CADA ESTRATO	110
DETERMINACIÓN DE LA CORRELACION ENTRE LA FACILITACIÓN TRABAJO- FAMILIA Y LAS POLÍTICAS FAMILIARMENTE RESPONSABLES	111
DETERMINACIÓN DE LA CORRELACION ENTRE LA FACILITACIÓN TRABAJO- FAMILIA Y LAS POLÍTICAS FAMILIARMENTE RESPONSABLES.	115
ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS	116
CAPITULO VII.....	119
CONCLUSIONES.....	119
RECOMENDACIONES	122
REFERENCIAS	124
ANEXOS	127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Estratificación de muestra.....	52
Tabla N° 2. Distribución de frecuencias de la muestra por sexo de los Operativo Base	56
Tabla N° 3. Distribución de frecuencias de la muestra por antigüedad (en años).....	57
Tabla N° 4. Distribución de frecuencias de la muestra de carga familiar (por persona)	58
Tabla N° 5. Distribucion de frecuencias de antigüedad (en años) por sexo para operativos base	58
Tabla N° 6. Distribución de frecuencias de carga familiar (por persona) según el sexo para operativos base.	59
Tabla N° 7. Distribución de frecuencias de la muestra por sexo para técnicos profesionales ..	60
Tabla N° 8. Distribución de frecuencias de la muestra por antigüedad (en años) para técnicos profesionales.....	60
Tabla N° 9. Distribución de frecuencias de la muestra de carga familiar (por persona).....	61
Tabla N° 10. Distribución de frecuencias de antigüedad por sexo para técnicos operativos....	61
Tabla N° 11. Distribución de frecuencias de carga familiar por sexo para técnicos operativos.....	62
Tabla N° 12. Distribución de Frecuencias de Estrés laboral en los Operativo Base	62
Tabla N° 13. Distribución de Frecuencias de Preocupaciones y problemas I en los Operativo Base	63
Tabla N° 14. Distribución de Frecuencias de la Reducción de esfuerzo a actividades del hogar de los Operativo Base	64
Tabla N° 15. Distribución de Frecuencias del Cansancio producto de trabajo de los Operativo Base	65
Tabla N° 16. Distribución de Frecuencias de Aporte de trabajo al hogar de los Operativo Base	66
Tabla N° 17. Distribución de Frecuencias de Habilidades adquiridas en el trabajo de Operativo Base	67
Tabla N° 18. Distribución de Frecuencias de Interés familiar por actividades laborales de Operativo Base	68

Tabla N° 19. Distribución de Frecuencias de Flexibilidad a corto plazo en cuanto al horario de trabajadores Operativo Base	69
Tabla N° 20. Distribución de Frecuencias de Flexibilidad a corto plazo trabajar menos horas de Operativo Base	70
Tabla N° 21. Distribución de Frecuencias de Flexibilidad a corto plazo en dar permisos de Operativo Base	71
Tabla N° 22. Distribución de Frecuencias de Flexibilidad a largo plazo permiso de maternidad en Operativo Base.....	72
Tabla N° 23. Distribución de Frecuencias de Flexibilidad a largo plazo permiso paternidad de Operativo Base	73
Tabla N° 24. Distribución de Frecuencias de Flexibilidad a largo plazo descanso profesional de Operativo Base.....	74
Tabla N° 25. Distribución de Frecuencias de Políticas excepcionales seguro de vida de Operativo Base	75
Tabla N° 26. Distribución de Frecuencias de Políticas excepcionales seguro médico de operativo base	76
Tabla N° 27. Distribución de Frecuencias de Políticas excepcionales seguro accidentes fuera de la empresa de operativo base	77
Tabla N° 28. Distribución de Frecuencias de Políticas excepcionales planes de jubilación de operativo base	78
Tabla N° 29. Distribución de frecuencias de Servicios de formación y desarrollo gestión del tiempo de operativo base	79
Tabla N° 30. Distribución de Frecuencias de Servicios de formación y desarrollo gestión del stress de operativo base	80
Tabla N° 31. Distribución de Frecuencias de Servicios de formación y desarrollo conciliación trabajo-familia de operativo base	81
Tabla N° 32. Distribución de Frecuencias de Servicios para el cuidado de familiares guarderías, colegios de operativo base	82
Tabla N° 33. Distribución de Frecuencias de apoyo profesional oportunidades de carrera profesional de operativo base	83
Tabla N° 34. Distribución de Frecuencias de apoyo profesional necesidades de empleados ...	84

Tabla N° 36. Distribución de frecuencias de Preocupaciones y problemas en el trabajo en Técnicos profesionales.	86
Tabla N° 37. Distribución de frecuencias de Reducción del esfuerzo en las actividades del hogar en Técnicos profesionales.....	88
Tabla N° 38. Distribución de frecuencias de cansancio hacia las actividades del hogar producto del trabajo en Técnicos profesionales.....	89
Tabla N° 39. Distribución de frecuencias de aporte del trabajo al hogar en Técnicos profesionales.	90
Tabla N° 40. Distribución de frecuencias para las habilidades adquiridas en el trabajo en técnicos profesionales.....	91
Tabla N° 41. Distribución de frecuencias del interés familiar hacia las actividades laborales de los técnicos operativos.....	92
Tabla N° 42. Distribución de frecuencias de políticas de flexibilidad en cuanto al horario para técnicos profesionales.....	93
Tabla N° 43. Distribución de frecuencias de flexibilidad en cuanto a las horas de trabajo de técnicos profesionales.....	94
Tabla N° 44. Distribución de frecuencias de flexibilidad en cuanto a permisos de técnicos profesionales.....	95
Tabla N° 45. Distribución de frecuencias de flexibilidad en cuanto a permisos de maternidad	97
Tabla N° 46. Distribución de frecuencias de flexibilidad en cuanto a permisos por paternidad.	98
Tabla N° 47. Distribución de frecuencias en cuanto a descanso profesional en técnicos profesionales.....	99
Tabla N° 48. Distribución de frecuencias en cuanto a seguro de vida en técnicos profesionales.	100
Tabla N° 49. Distribución de frecuencias en cuanto a seguro médico para familiares de técnicos profesionales.....	101
Tabla N° 50. Distribución de frecuencias en cuanto a seguro de accidentes fuera de la empresa en técnicos profesionales.....	102
Tabla N° 51. Distribución de frecuencias en cuanto a planes de jubilación en técnicos profesionales.....	103

Tabla N° 52. Distribución de frecuencias en cuanto a gestión del tiempo en técnicos profesionales.	104
Tabla N° 53. Distribución de frecuencias en cuanto a gestión de estrés en técnicos profesionales.	105
Tabla N° 54. Distribución de frecuencias en cuanto a conciliación trabajo- familia en técnicos profesionales.	106
Tabla N° 55. Distribución de frecuencias en cuanto a información sobre guarderías y colegios locales para técnicos profesionales.	107
Tabla N° 56. Distribución de frecuencias en cuanto a oportunidades de carrera profesional para técnicos profesionales.	108
Tabla N° 57. Distribución de frecuencias en cuanto a necesidades de empleo en técnicos profesionales.	109
Tabla N° 58. Media, desviación estándar y error para conflicto y facilitación en trabajadores operativos base.	110
Tabla N° 60. Correlación entre la facilitación trabajo- familia y las políticas familiarmente responsables de trabajadores operativos base.	113
Tabla N° 61. Media, desviación estándar y error para conflicto y facilitación en trabajadores Técnicos profesionales.	113
Tabla N° 62. Calculo de t-student para conflicto y facilitación de trabajadores técnicos profesionales.	114
Tabla N° 63. Correlación entre la facilitación trabajo- familia y las políticas familiarmente responsables de trabajadores técnicos profesionales.	116

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1. Distribución del Sexo Operativo Base.....	56
Gráfico N° 2 Distribución Sexo Técnico Profesional.....	60
Gráfico N°3. Distribución de Porcentajes de estrés laboral en Operativos Base.....	63
Gráfico N° 4. Distribución de Porcentajes de preocupaciones y problemas en Operativo Base.....	64
Gráfico N° 5 Distribución de Porcentajes de reducción de esfuerzo en el hogar Operativo Base.....	65
Gráfico N° 6. Distribución de Porcentajes de cansancio producto del trabajo en los Operativo Base.....	66
Gráfico N° 7. Distribución de Porcentajes de aporte del trabajo en el hogar en Operativos Base.....	67
Gráfico N° 8 de Distribución de Porcentajes de habilidades adquiridas en el trabajo en Operativo Base.....	68
Gráfico N° 9 de Distribución de Porcentajes de interés familiar por actividades laborales en Operativos Base.....	69
Gráfico N° 10 de Distribución de Porcentajes de flexibilidad en cuanto a horario en Operativo Base.....	70
Gráfico N° 11 de Distribución de Porcentajes de Flexibilidad en horas laborales en operativos base.....	
Gráfico N° 12 de Distribución de Porcentajes de permisos en Operativos Base.....	71
Gráfico N° 13 de Distribución de Porcentajes de permisos de maternidad en Operativos base.....	72
Gráfico N° 14 de Distribución de Porcentajes de permiso de paternidad en Operativos Base..	73
Gráfico N° 15 de Distribución de Porcentajes de descanso profesional en operativos base....	74
Gráfico N° 16 de Distribución de Porcentajes de seguro de vida en operativo base.....	75
Gráfico N° 17. Distribución de Porcentajes de seguro medico en operativos base.....	76
Gráfico N° 18 de Distribución de Porcentajes de seguro de accidentes fuera de la empresa en operativo base.....	77
Gráfico N° 19 de Distribución de Porcentajes de jubilación en operativo base.....	78

Gráfico N° 20 -Distribución de Porcentajes de gestión de tiempo en operativo base.....	79
Gráfico N° 21.Distribución de Porcentajes de gestión de estrés en operativos base.....	80
Gráfico N° 22 de Distribución de Porcentajes de conciliación trabajo- familia en operativos base.....	81
Gráfico N° 23 .Distribución de Porcentajes de información de guarderías y colegios en operativos base.....	82
Gráfico N° 24.Distribución de Porcentajes de oportunidades de carrera profesional en operativos base.....	83
Gráfico N° 25 de Distribución de Porcentajes de apoyo en cuanto a las necesidades de los empleados en operativos base.....	84
Grafico N° 26 Distribución de frecuencias de Preocupaciones y problemas en el trabajo en Técnicos profesionales.....	85
Grafico N° 27.Distribución de frecuencias de Reducción del esfuerzo en las actividades del hogar en Técnicos profesionales.....	86
Gráfico N° 28 Distribución de frecuencias de cansancio hacia las actividades del hogar producto del trabajo en Técnicos profesionales.....	87
Gráfico N° 29 .Distribución de frecuencias del aporte del trabajo al hogar para técnicos profesionales.....	88
Gráfico N° 30. Distribución de frecuencias para habilidades adquiridas en el trabajo en técnicos profesionales.....	89
Gráfico N° 31 Distribución de frecuencias para interés familiar en actividades laborales de técnicos profesionales.....	90
Gráfico N° 32 .distribución de frecuencias para políticas de flexibilidad en cuanto a horario de técnicos profesionales.....	91
Gráfico N° 33. Distribución de frecuencias de flexibilidad en cuanto a las horas de trabajo de técnicos profesionales.....	92
Grafico N° 34. Distribución de frecuencias de flexibilidad en cuanto a permisos de técnicos profesionales.....	93
Gráfico N° 35 .distribución de frecuencias de flexibilidad en cuanto a permisos de maternidad.	
Gráfico N° 36. Distribución de frecuencias de flexibilidad en cuanto a permisos por paternidad.....	94

Gráfico N° 37. Distribución de frecuencias en cuanto al descanso profesional.....	95
Gráfico N° 38. Distribución de frecuencias en cuanto a seguro de vida para técnicos profesionales.....	96
Gráfico N° 39. Distribución de frecuencias en cuanto a seguro médico para familiares de técnicos profesionales.....	97
Gráfico N° 40 .Distribución de frecuencias en cuanto a seguro de accidentes fuera de la empresa en técnicos profesionales.....	98
Gráfico N° 41 .Distribución de frecuencias en cuanto a planes de jubilación en técnicos profesionales.....	99
Gráfico N° 42 .Distribución de frecuencias en cuanto a gestión de tiempo en técnicos profesionales.....	100
Gráfico N° 43 .Distribución de frecuencias en cuanto a gestión de estrés en técnicos profesionales.....	101
Gráfico N° 44. Distribución de frecuencias en cuanto a conciliación trabajo- familia en técnicos profesionales.....	102
Gráfico N° 45 .Distribución de frecuencias en cuanto al descanso profesional en técnicos profesionales.....	103
Gráfico N° 46. Distribución de frecuencias en cuanto a oportunidades de carrera Profesional.....	104
Gráfico N° 47. Distribución de frecuencias en cuanto a necesidades de empleo en técnicos profesionales.....	105
Gráfico N° 48. Zonas de rechazo y aceptación de la hipótesis nula en función a t de tabla...	110
Gráfico N° 49. Zonas de rechazo y aceptación de la hipótesis nula en función a t de tabla, en técnicos operativos.....	113

INTRODUCCION

El presente estudio tiene la finalidad de analizar las políticas familiarmente responsables y su relación en el ajuste trabajo-familia en trabajadores de la Torre de Servicios Centrales Bancaribe centro Galipan. Para lograr esto se tomara en consideración aquellas dimensiones que determinan los niveles de ajuste trabajo-familia; como lo explica Korabik,Lero,Whitehead, 2008,p.47,el ajuste trabajo-familia tiene dos dimensiones: una primera dimensión en donde las exigencias laborales y los recursos familiares se ajustan, los recursos relacionados con la familia son adecuados para encontrarse con los requerimientos del rol laboral, y una segunda dimensión en donde las demandas familiares se ajustan a los recursos laborales, en donde los recursos relacionados con el trabajo son suficientes para satisfacer las demandas familiares.

Una vez determinado los niveles de ajuste trabajo-familia se procede a identificar las políticas familiarmente responsables presentes en la institución y como estas guardan relación o no con dicho ajuste. Las políticas familiarmente responsables son como lo define De Luis, Martínez, Pérez y Jiménez. (p.5) son prácticas que van referidas a la prestación de servicios y/o su financiación por parte de la empresa para ayudar al cuidado de los hijos, ancianos y de las labores domésticas.

La presente investigación surge de la necesidad de conocer como el ajuste trabajo-familia puede ayudar en la creación de políticas o programas de equilibrio trabajo-familia o a evaluar las políticas existentes con la finalidad de mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores presentes en el estudio.

La meta de este proyecto es que sirva de referencia para los encargados del diseño y análisis de políticas dirigidas a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, dentro de la Torre Bancaribe Centro Galipan ya que, no es suficiente con implementar políticas que se

consideren que pueda beneficiar a sus trabajadores sino que determinando los niveles de ajuste trabajo-familia se logra identificar como estas políticas realmente son beneficiosas para conciliar los ámbitos familiares y laborales.

La investigación esta compuesta por (7) capítulos que se detalla a continuación:

El Capítulo I, contiene lo referido al planteamiento del problema y también se explican de forma detallada los motivos que condujeron a realizar el presente estudio.

En el Capítulo II, se presentan el objetivo general, los objetivos específicos y la hipótesis que se pretenden lograr en el estudio. El objetivo se resume a determinar la influencia de las políticas familiarmente responsables en el ajuste trabajo familia de los trabajadores de Bancaribe en su sede de servicios centrales ubicado en el centro Galipán de la avenida rosal Caracas.

En cuanto al Capítulo III, en él se refleja el sustento teórico de las variables presentes en el estudio como lo son el ajuste trabajo-familia, sus dimensiones y las políticas familiarmente responsables.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se encuentran respaldados en el marco teórico donde se describen los conceptos básicos y aspectos primordiales de la variable estudiada.

El Capítulo IV, contiene lo referente al Marco Referencial, donde se describe toda la trayectoria de Bancaribe y como llego a tener como sede de servicios centrales la Torre ubicada en el Centro Galipán, y se tomo como muestra de estudios los niveles laborales técnico profesional y operativo base.

En el Capítulo V se explica detalladamente el enfoque y los aspectos metodológicos utilizados para llevar a cabo la investigación. En este capítulo se explica todo lo concerniente a tipo y diseño de investigación, población y muestra; las técnicas de recolección utilizadas, la operacionalización de las variables y el instrumento utilizado.

La investigación es de tipo correlacional porque lo que se busca identificar es la relación entre el ajuste trabajo-familia y las políticas familiarmente responsables.

La información se obtuvo mediante la aplicación de dos cuestionarios uno para el ajuste trabajo-familia y otro para las políticas familiarmente responsables con escala de respuesta tipo Likert, para determinar en cuanto al ajuste si hay mayores niveles de conflicto o

facilitación del trabajo hacia la familia; y en cuanto a las políticas familiarmente responsables se busca identificar la presencia o no de las 17 políticas manejadas en el estudio.

La presentación y análisis de resultados obtenidos en la investigación se encuentran explicados detalladamente en el Capítulo V. Esto se realizó a través de los programas SPSS 15.5 y EXCEL, donde se hicieron los cálculos pertinentes como lo son: tablas de frecuencias y gráficos, sumatorias totales de puntajes, correspondientes a cada variable.

Por último en el Capítulo VII, se encuentran plasmadas las conclusiones y recomendaciones a que se llegaron en la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las presiones y demandas que surgen entre la familia, el trabajo y cualquier otra responsabilidad a la que está sujeto un profesional de hoy en día, generan la necesidad de que exista un ajuste entre estos dos componentes. En los últimos años “hay una creciente incorporación femenina al trabajo, mecanismos socializadores infantiles debilitados, incremento del divorcio, disminución del tamaño de las familias, aumento de mujeres jefas de hogar y familias monoparentales, de depresión, de estrés laboral y de suicidio, y todo ello aumenta las posibilidades de conflicto entre familia y trabajo” (Jiménez y Moyano, 2008, p.1). Según Grzywacz y Bass (2003), los trabajadores y empleadores tienen el reto de ofrecer flexibilidad y tiempo familiar para ser competitivos en el mercado global, los trabajadores requieren y demandan tiempo para sus actividades familiares. Mientras que los empleadores se ven sujetos a ofrecer flexibilidad horaria y otros beneficios que puedan satisfacer esas demandas.

El ajuste familia trabajo se define como “una forma de congruencia entre roles. En donde los recursos asociados con un rol sean suficientes para encontrarse con un segundo rol, de manera que la participación en el segundo rol sea efectiva, esto explica cómo los roles familiares y de trabajo pueden convivir en armonía y no se de conflicto entre ellos” (Korabik, Lero, Whitehead, 2008, p.47).

Este concepto supone que el ajuste trabajo-familia tiene dos dimensiones; una primera dimensión en donde las exigencias laborales y los recursos familiares se ajustan, los recursos relacionados con la familia son adecuados para encontrarse con los requerimientos del rol laboral, y una segunda dimensión en donde las demandas familiares se ajustan a los recursos

laborales, en donde los recursos relacionados con el trabajo son suficientes para satisfacer las demandas familiares (Korabik, y cols, 2008).

Con la incorporación de la mujer al mercado laboral desde los años '60 del siglo XX y la proliferación de parejas donde ambos son trabajadores, se han generado cambios sociales, económicos y demográficos que manifiestan la necesidad de estudiar la relación existente entre la familia y el trabajo. Es durante la década del setenta cuando en las investigaciones se asume el impacto conductual y emocional del trabajo sobre la familia y viceversa (Clark, 2000, c.p. Jiménez y Moyano, 2008). La preocupación por el ajuste entre la vida laboral y personal tiene antecedentes desde los años '70 en los Estados Unidos, por parte de la iniciativa del movimiento de la Calidad de Vida Laboral (CVL) “Las reivindicaciones de este nuevo movimiento parten de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo, prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida” (Segurado y Argulló, 2002, p.834).

Las investigaciones en torno a la interacción trabajo-familia, tradicionalmente se han centrado en la perspectiva del conflicto, asumiendo que las personas participan en múltiples papeles, lo que deriva inevitablemente en conflicto y estrés, en detrimento de su calidad de vida (Barnett, 1988, c.p. Jiménez y Moyano, 2008). Sin embargo, recientemente se ha incorporado una perspectiva que reconociendo que el conflicto existe, propone investigar la interdependencia positiva entre los dos dominios (Grzywacz, 2002; Frone, 2003, c.p. Jiménez y Moyano, 2008).

Conceptos tales como enriquecimiento (Kirchmeyer, 1992; Edwards y Rothbard, 2000, c.p. Jiménez y Moyano, 2008) y facilitación (Frone, 2003; Grzywacz y Butler, 2005, c.p., Jiménez y Moyano, 2008), son algunos ejemplos de planteamientos teóricos que van en la perspectiva de analizar el fenómeno desde un punto de vista propio de la psicología positiva (Seligman, 2002, c.p. Jiménez y Moyano, 2008). Así, emerge el concepto de ajuste trabajo-familia, cuya definición deriva de la noción de equilibrio o no equilibrio entre las experiencias en el rol laboral y en el rol familiar (Greenhaus, Collins y Shaw, 2003; Greenhaus y Powell, 2006; Mark y MacDermid, 1996; Kirchmeyer, 2000; Clark, 2000, c.p. Jimenez y Moyano, 2008).

Por otra parte, Kirchmeyer (2000, c.p. Jimenez y Moyano, 2008) considera el ajuste como la satisfacción en todos los aspectos de vida, lo que requiere de recursos personales,

energía, tiempo y el compromiso para distribuirse bien en todos los dominios. Similar concepción, presenta Clark (2000) quien define el ajuste como la satisfacción y buen funcionamiento tanto en el trabajo como con la familia, con un conflicto mínimo de roles.

Finalmente, Greenhaus, Collins y Shaw (2003, c.p. Jimenez y Moyano, 2008), establecen que para lograr el ajuste entre los roles familiares y laborales, se necesita lograr el ajuste y equilibrio en tres componentes: tiempo (dedicar similar cantidad de tiempo al trabajo y a los papeles familiares); niveles de compromiso (un nivel similar de compromiso psicológico con la familia y el trabajo) y en la satisfacción (similar nivel de satisfacción en ambos dominios).

El equilibrio es una condición posterior al ajuste, “el ajuste representa la interacción entre trabajo y familia que precede al equilibrio o a otros resultados” (Clarke; Koch; Hill, 2004, p.121). Como es el caso del desequilibrio. El resultado ideal del ajuste sería obtener un equilibrio pero éste no es el único que puede producirse, puesto que el desequilibrio también es un posible resultado. Es importante aclarar que los términos ajuste y equilibrio generan confusión porque algunos de los teóricos del tema explican el ajuste utilizando la palabra balance o equilibrio. “Históricamente el ajuste no está bien definido en la literatura teórica y empírica, en las investigaciones sobre trabajo y familia se ha conceptualizado el término ajuste como la ausencia de conflicto trabajo- familia” (Grzywacz y Bass, 2003, p.228), actualmente la concepción del ajuste va mas allá de la perspectiva del conflicto y se toman en cuenta los aspectos positivos que se puedan generar entre el trabajo y la familia.

Para explicar mejor cómo se da el ajuste entre familia y trabajo, es necesario definir previamente los conceptos conflicto trabajo-familia y facilitación trabajo-familia.

Greenhaus y Buttel (1985, c.p. Jimenez y Moyano, 2008) explorando la prevalencia, predictores y resultados del conflicto trabajo-familia, establecen que en este tipo de conflicto, los dominios familiares y laborales se influyen mutuamente pudiendo producir incompatibilidades; es decir, el trabajo puede interferir en la familia (conflicto trabajo-familia) y la familia puede interferir con el trabajo (conflicto familia-trabajo).

“La hipótesis de conflicto plantea que desempeñar simultáneamente diversos roles, cuyas demandas son incompatibles entre sí, genera tensiones al tratar de dar respuesta a las exigencias de tiempo, energía y recursos personales que conlleva cada uno de estos roles” (Martínez, 2004, c.p. Aguirre y Martínez 2004, p.2).

Respecto a la facilitación, para Grzywacz y Bass (2003) representa la situación donde las experiencias, habilidades y oportunidades desarrolladas por un dominio (laboral o familiar) logran ser transferidas de una manera positiva y reforzante al otro dominio. De esta manera se configura un taxonomía del equilibrio trabajo- familia centrada por una parte, en la dirección de influencia entre papeles laborales y familiares (trabajo - familia versus familia - trabajo) y dos tipos de efectos (conflicto versus facilitación). Sin embargo, quedarse desde la perspectiva de ajuste como falta de conflicto deja de lado otras dimensiones que pueda tener la relación trabajo- familia “las experiencias diarias de los trabajadores indican que el trabajo y la familia son fuentes de crecimiento y apoyo tanto como son una carga y fuente de estrés” (Barnett, c.p. Grzywacz y Bass, 2003).

Definidos los términos, conflicto y facilitación, se puede decir que “el ajuste trabajo-familia es la experiencia vivida de combinar trabajo y familia y las múltiples dimensiones resultantes de compatibilidad (facilitación y conflicto)”(Barnett 1998,p.167,c.p, Grzywacz y Bass, 2003,p.249) refiriéndose a las cuatro dimensiones que componen el ajuste familia-trabajo: el conflicto trabajo-familia, el conflicto familia-trabajo, facilitación trabajo-familia y facilitación familia-trabajo, dimensiones que serán tomadas como modelo teórico para trabajar con el ajuste trabajo-familia en esta investigación.

Para esta investigación sólo serán usadas dos de las cuatro dimensiones que contiene el modelo, el conflicto trabajo-familia y la facilitación trabajo- familia, En función a que se quiere trabajar el aporte que puedan tener las organizaciones, a través de sus políticas, en el ajuste trabajo- familia, puesto que el aporte de las organizaciones está dirigido hacia la influencia positiva o negativa que pueda tener el trabajo sobre el ámbito familiar, más que hacia el aporte positivo o negativo que tiene el ámbito familiar sobre el trabajo, que es lo que proponen las otras dos dimensiones descartadas.

Una vez definido el término ajuste trabajo- familia, es necesario explicar la relevancia que puede tener para una organización y su gestión, tener políticas y prácticas de recursos humanos que contribuyan a lograr este ajuste, y definir cuáles son estas políticas.

Atalaya (1999) explica que “quienes forman parte de las organizaciones, en especial quienes toman decisiones (los gerentes) buscan conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización; los gerentes

crean ambientes en los que sus trabajadores se sientan motivados, trabajen de manera más productiva y más eficiente” (p.1).

“Aplicar medidas de política organizacional tales como flexibilidad horaria, permisos, asistencia en labores domésticas y cuidar formas de supervisión, aumentan el bienestar y satisfacción laboral” (Jiménez y Moyano, 2008, p.1).

Las políticas que están alineadas a generar una cultura organizacional amigable con la familia han sido investigadas en cuanto a su incidencia a nivel de empresa.” Litchfield, Swanberg, Sigworth (c.p. Jiménez y Moyano, 2008) sostienen que las organizaciones que implementan estos programas presentan mayor lealtad y grado de identificación con la empresa, entre otros resultados.

Hall, Greenhaus, Parasuraman, Frye, Breugh, Lapierre, Allen (2006) y Dallimore, Mickel (2006); (c.p. Jiménez y Moyano, 2008), señalan que existe evidencia suficiente para que se creen e implementen políticas organizacionales integradoras de la vida personal y profesional, ya que ello produce beneficios tanto para el trabajador (menor nivel de estrés y presión, más control en el trabajo, mayor tiempo para la familia), como para la empresa: la presencia de políticas trabajo-familia ha sido asociada con altos niveles de desempeño organizacional, incrementos en la productividad y un mejoramiento en la moral laboral (Perry-Smith y Blum, 2000,c.p. Jiménez y Moyano,2008) y también se ha demostrado que reduce el ausentismo, la rotación, mejora el optimismo en las empresas, y logra reducir el uso del sobre tiempo (Narayanan y Nath, 1982; Pierce y Newstrom,1983, Dalton y Mesch, 1990; Guy, 1993; Mellor, 1986; Rubin, 1979;Swart, 1985, c.p.Idrovo,2006).

En términos generales, se reconoce que las políticas flexibles con la familia y los estilos de supervisión consistentes con el equilibrio trabajo-familia tienen una alta incidencia en la satisfacción, tanto como en la disminución de los conflictos ocasionados por ambos roles (Frye, Breugh, 2004, c.p. Jiménez y Moyano, 2008). Otros investigadores han encontrado una relación entre la presencia de programas de conciliación trabajo y familia con menores índices de estrés (Bohen y Viveros Long, 1982,c.p. Idrovo, 2006),con un mayor compromiso (Grover y Crooker, 1995; Scandura y Lankau, 1997, c.p. Idrovo, 2006) y con aumento de satisfacción laboral (Golembieski et al., 1974;Orpen, 1981; Scandura y Lankau,1997, c.p. Idrovo, 2006) y no hay evidencia de que influya negativamente en lo que se refiere a productividad y/o desempeño (Orpen, 1981; Schein et al., 1977, c.p. Idrovo, 2006).

Chinchilla y Poelmans (2001) investigaron políticas de recursos humanos de 135 empresas españolas. El estudio ha identificado una serie de prácticas pioneras que permiten mantener una relación de ajuste entre trabajo y familia, políticas que se definen como familiarmente responsables.

“Las prácticas familiarmente responsables se refieren a la prestación de servicios y/o su financiación por la empresa para ayudar al cuidado de los hijos/ancianos o de las labores domésticas” (De Luis, Martínez, Pérez y Jiménez, 2002, p.5). Específicamente en los años ‘80 es cuando en el área de Recursos Humanos se viene trabajando con “prácticas laborales flexibles y familiarmente responsables que se encuentran a disposición de los directivos para su uso en las empresas. Las políticas flexibles se refieren a aquellas medidas que facilitan una flexibilidad temporal o espacial a los empleados para que puedan atender sus responsabilidades familiares.

Se pueden distinguir cuatro tipos de políticas familiarmente responsables:

- **Las políticas relativas a beneficios extra-legales**, relativos a la prestación de seguro, pensiones y otras formas de asistencia material que pueden ayudar a los empleados a cuidar de sus familias.
- **Las políticas de flexibilidad** que permiten los empleados para tener más corto (media hora) o más (un año) los periodos de permiso de trabajo, en función de las necesidades de la familia, en un ocasional o regular.
- **La oferta de apoyo profesional**, que consiste en prestar asesoramiento y formación para ayudar a los empleados equilibrar el trabajo y la familia; adaptación del trabajo a las necesidades de la familia y el desarrollo de habilidades a través de una formación específica.
- **Políticas de Servicios**, encaminadas a reducir la carga de trabajo para los empleados fuera del lugar de trabajo. Los ejemplos incluyen servicios de guardería, servicios de limpieza, o para pagar las dietas de los cuidadores para cubrir períodos de ausencia del hogar debido a trabajo” (Chinchilla, Poelmans, 2001, p.20).

Chinchilla y Poelmans (2001), consideran que existen muchos motivos para que una empresa decida aplicar este tipo, de políticas. Puesto que son el mejor modo de construir una cultura empresarial comprometida con los resultados de la empresa, cuando una empresa necesita que la relación con sus trabajadores sea algo más que un intercambio mercantil (trabajar sólo por

la remuneración), este tipo de políticas funciona para demostrar que el interés de la empresa por trabajadores va más allá de la relación mercantil.

“Culturas organizacionales con alto grado de formalidad y jerarquía, y menor autodeterminación e intimidad, muestran menos bienestar y mayor dificultad para integrar trabajo-familia” (Jiménez y Moyano, 2008, p.1).

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral, tanto en lo que respecta a su bienestar personal, como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. La gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles, para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal (Robbins, 1998, c.p. Atalaya, 1999).

Por otra parte, según Osterman (1995, c.p. Idrovo, 2006), las empresas adoptan estos programas en un esfuerzo para crear una fuerza de trabajo comprometida, esfuerzo que indudablemente facilitará la retención de profesionales y gerentes valiosos. Las diversas investigaciones y estudios demuestran que la implementación de políticas de ajuste trabajo-familia, está asociada con resultados positivos, por ejemplo: satisfacción con el balance trabajo-familia (Ezra y Deckman, 1996, c.p. Idrovo, 2006); reducción del conflicto trabajo-familia (Goff, 1990, c.p. Idrovo, 2006); compromiso afectivo con las empresas (Grover y Crooker, 1995; Harr y Spell, 2004, c.p. Idrovo, 2006); reducción de rotación y pérdidas económicas (Rodgers y Rodgers, 1989, c.p. Idrovo, 2006); y retención de empleados y reducción del índice de estrés relacionado (Johnson, 1995, c.p. Idrovo, 2006). Existen diversos motivos que llevan a las organizaciones a adoptar este tipo de políticas.

Las políticas familiarmente responsables son muy efectivas para reducir problemas dentro de la organización, la incorporación de políticas organizacionales fomentadoras de la integración trabajo-familia reduce, significativamente, los niveles de ausentismo y mejora el desempeño laboral en general (Lambert, 1990, c.p. Jiménez y Moyano, 2008). En este contexto, se ha reconocido que el incremento en la calidad de vida laboral de los empleados tiene beneficios tangibles e intangibles en las organizaciones en términos de la satisfacción, motivación y compromiso organizacional (Aryee, Srinivas, Tan, c.p. Jiménez y Moyano, 2008).

Con esto se puede demostrar que las políticas dirigidas al ajuste trabajo-familia constituyen una herramienta importante en función de mejorar la calidad de vida laboral, y lograr resultados positivos como la satisfacción, motivación, el compromiso organizacional.

Un análisis del ajuste trabajo-familia dentro de una organización puede resultar valioso en función a crear políticas o programas de equilibrio trabajo-familia o evaluar las políticas existentes, si esta relación puede ser positiva o negativa (conflicto o facilitación) se pueden determinar los objetivos de estos programas o políticas, lo cual resulta útil tanto para su creación como para una revisión de los mismos.

Tomando como referencia algunos de los estudios citados en esta investigación se puede afirmar que se ha avanzado en identificar algunos factores de los que depende el ajuste trabajo-familia (flexibilidad laboral, bienestar psicológico, etc.) y la existencia de algunas metodologías para intervenir y modificar la forma de organizar el trabajo en pro del bienestar de los trabajadores y de la organización, y ello puede ser utilizado para mejorar las organizaciones.

Según Jiménez y Moyano (2008) es un desafío para gerentes generales, gerentes de recursos humanos o psicólogos de la organización y del trabajo, introducir el conocimiento sobre el ajuste trabajo-familia en las políticas organizacionales y en los métodos de trabajo, en beneficio de que se de este ajuste en las organizaciones laborales del y para el siglo XXI

De acuerdo con este marco conceptual, surge la necesidad de investigar lo que sucede respecto al ajuste trabajo-familia y las políticas familiarmente responsables en el contexto actual de las empresas locales, ya que al momento, no ha sido posible detectar estudios similares en Venezuela.

Las políticas manejadas comúnmente como lo son la de garantizar un ambiente laboral armonioso, seguridad e higiene en el trabajo, beneficios salariales y no salariales, etc., garantizan la estabilidad de trabajador, más no buscan conciliar los ámbitos laborales y familiares.

La banca en Venezuela es uno de los sectores más dinámicos y cambiantes de la economía, cuenta con más de 50 instituciones bancarias, entre las cuales cerca de un 60% son bancos nacionales, 30% bancos extranjeros, y un 10% bancos del estado. Dado el dinamismo, esto puede cambiar en cualquier momento, especialmente por el interés del gobierno en

adquirir bancos privados, como es el caso del Banco de Venezuela, sobre el cual existe una larga negociación para su adquisición.

En este sector se emplea a más de 60 mil personas, y cuenta con más de 3000 agencias en todo el territorio; dada la importancia de la banca, no solo para las transacciones comerciales y personales ordinarias, sino para ejecutar muchas de las tácticas financieras y monetarias del gobierno (compra y venta de bonos, distribución de divisas, etc.), es un sector que merece ser estudiado a profundidad en tiempos de incertidumbre económica.

Resulta relevante conocer cómo actualmente las empresas bancarias venezolanas buscan diseñar e implantar políticas que faciliten el ajuste trabajo-familia; a través de este diagnóstico se puede mejorar la efectividad organizacional si se diseñan políticas dirigidas a facilitar y ajustar los compromisos laborales con los familiares, sin que se descuiden uno por otro, con prácticas o políticas adecuadas al contexto político, social y económico en el que se encuentran enmarcadas en las empresas del sector bancario en Caracas, específicamente Bancaribe, que es una de las instituciones bancarias más sólida para el momento.

El planteamiento anteriormente expuesto, guía la formulación del siguiente problema de investigación: ¿Influyen las políticas familiarmente responsables en el ajuste trabajo-familia en trabajadores de empresas del sector bancario, específicamente en Bancaribe en su sede de servicios centrales ubicado en la Avenida El Rosal en el Centro Galipan-Caracas?

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

Objetivo General:

Determinar la influencia de las políticas familiarmente responsables en el ajuste trabajo-familia de los trabajadores de Bancaribe en su sede de servicios centrales ubicado en el Centro Galipán de la Avenida El Rosal, Caracas.

Objetivos Específicos:

- Identificar las políticas familiarmente responsables utilizadas en Bancaribe en su sede de servicios centrales ubicado en el Centro Galipán de la Avenida El Rosal, Caracas.
- Conocer la percepción de los trabajadores en cuanto a la aplicación de políticas familiarmente responsables.
- Determinar el grado de facilitación trabajo-familia en trabajadores de Bancaribe en su sede de servicios centrales ubicado en el Centro Galipán de la Avenida El Rosal, Caracas.
- Determinar el grado de conflicto trabajo-familia en trabajadores de Bancaribe en su sede de servicios centrales ubicado en el Centro Galipán de la Avenida El Rosal, Caracas.

HIPOTESIS

H₁: Existe relación entre las políticas familiarmente responsables y el ajuste trabajo-familia en trabajadores de Bancaribe en su sede de servicios centrales ubicado en el Centro Galipan de la Avenida El Rosal, Caracas.

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

El marco teórico consta de cuatro partes, una primera parte que presenta las bases teóricas para la definición del ajuste trabajo-familia y sus dimensiones conflicto y facilitación, una segunda parte en donde se definen las políticas y prácticas de Recursos Humanos y las políticas flexibles y familiarmente responsables (flexibilidad, políticas excepcionales servicios y apoyo profesional) y el modelo que se utilizó para la operacionalización de la variable políticas familiarmente responsables , y una tercera parte que sustenta la hipótesis del estudio.

1. Ajuste trabajo- familia desde la perspectiva del conflicto y de la facilitación:

En las últimas décadas se está prestando cada vez mayor atención al tema de la conciliación entre la vida laboral y familiar, esto se debe en parte a las consecuencias negativas a las que puede conducir una falta de integración entre estos dos ámbitos (Grzywacz, 2000; Livingston y Judge, 2008, c.p. Moreno, Sanz, Rodríguez, Geurts, 2009), el interés que se genera por el impacto que tienen en el trabajo los roles que se desempeñan en la familia ha crecido significativamente. (Kosseky, Oseki, 1998, c.p. Moreno, Sanz, Rodríguez, Geurts, 2009).

Las investigaciones recientes indican que la familia constituye una fuerza significativa que influye en las actitudes y los comportamientos de los individuos en el trabajo (Rothausen, 1999), para la mayoría de las personas, sus familias y sus empleos son dos de las instituciones más importantes en sus vidas (Frone, Russell y Cooper, 1992; Zedeck, 1992,c.p. Montenegro, 2007) por ello, la forma como la vida familiar tiene impacto sobre la vida laboral ha sido objeto de estudio desde diferentes perspectivas, esto explica la proliferación de la investigación de relación que se puede dar entre los ámbitos trabajo y familia.

La interrelación entre las experiencias de la familia y el trabajo has sido explicada en los escritos sobre el tema a través de cinco modelos principales (Zedek, 1992; O'Driscoll,

1996, c.p. Montenegro, 2007): segmentación, desbordamiento, compensación, instrumental y conflicto. De estos, los que han merecido la mayor atención y estudio por parte de los investigadores son el del desbordamiento y el del conflicto (Piotrkowski, 1979; Williams y Alliger, 1994, c.p. Montenegro, 2007).

Los hallazgos empíricos que se disponen apoyan las hipótesis basadas en la creencia de que, por una parte, trabajo y familia se superponen y, por la otra, las emociones individuales, los talentos, las aptitudes y los comportamientos se desbordan mutuamente entre ambos dominios (Piotrkowski y Crits-Christoph, 1981; Belski, Perry-Jenkins y Crouter, 1985; Kelly y Voydanoffs, 1985, c.p. Montenegro, 2007). Este desbordamiento puede ser tanto positivo como negativo, el desbordamiento positivo se relaciona con el aumento del bienestar de las personas a través de la relación trabajo-familia; por el contrario, el desbordamiento negativo tiene que ver con el conflicto derivado de esa relación (Greenhaus y Parasuraman, 1999; Stevens, Minnotte, Mannon y Kiger, 2007, c.p. Montenegro, 2007).

En un estudio en donde se prueban diferentes modelos de ajuste trabajo- familia para determinar los efectos de el conflicto trabajo-familia y la facilitación trabajo-familia sobre la salud mental (Grzywacz y Bass,2003), con el propósito de obtener un mejor entendimiento de el ajuste trabajo- familia, se hace referencias teóricas sobre el concepto de ajuste, y se plantea que históricamente el ajuste no está bien definido en la literatura teórica y empírica, “en las investigaciones sobre trabajo y familia se ha conceptualizado el termino ajuste como la ausencia de conflicto trabajo- familia” (Gryzwacz y Bass, 2003, p.228),basándose en la hipótesis del conflicto entre las demandas y exigencias de los roles familiares y laborales. Sin embargo quedarse desde la perspectiva de ajuste como falta de conflicto deja de lado otras dimensiones que pueda tener la relación trabajo- familia “las experiencias diarias de los trabajadores nos indican que el trabajo y la familia son fuentes de crecimiento y apoyo tanto como son una carga y fuente de estrés” (Barnett, Hyde, Crouter, c.p. Gryzwacz y Bass, 2003) La abundancia de investigaciones centradas sólo en las conexiones negativas entre el trabajo y la familia, como la anteriormente mencionada, ha hecho que algunos autores comiencen a señalar la importancia de examinar también las posibles influencias positivas que podían existir entre ambas esferas (Friedman y Greenhaus,2000; Grzywacz y Marks, 2000, c.p. Moreno y cols, 2009); para ello, se han empleado términos como facilitación trabajo-familia, o más recientemente, enriquecimiento trabajo-familia, definido como el “grado en el que las

experiencias vividas en un rol contribuyen a mejorarla calidad de vida en otros roles”(Greenhaus y Powell,2006,c.p. Moreno y cols,2009).

El ajuste trabajo-familia es el principal componente de dos de los modelos agregados recientemente a la literatura de trabajo-familia, como los son los modelos de Barnett (1998,c.p. Clarke Koch y Hill, 2004) y Voydanoffs (2002, c.p. Gryzwacz y Bass, 2003), en estos modelos el ajuste es tratado como un constructo por separado de los resultados, el ajuste describe la relación entre las demandas de las personas y sus esfuerzos para que estas demandas puedan ser cubiertas sin que una afecte a otra (Putnam, 1994 c.p. Clarke y cols,2004). Si los individuos pueden fácilmente lograr sus metas personales, laborales y familiares, a través de las demandas existentes, entonces estos tendrán un buen ‘ajuste’, en cambio si lo hacen experimentando dificultades, no lograrán un buen ajuste (Barnett, 1998, c.p. Clarke y cols, 2004) el buen ajuste lleva a resultados trabajo-familia positivos, como la satisfacción laboral, la satisfacción marital y un sentido de equilibrio entre el trabajo y la familia.

El ajuste trabajo-familia se puede definir como “la experiencia vivida de combinar trabajo y familia y las múltiples dimensiones resultantes de compatibilidad (facilitación) y conflicto” (Barnett 1998, p.167, c.p. Grzywacz y Bass, 2003, p.249) refiriéndose a las cuatro dimensiones que componen el ajuste familia trabajo, que son el conflicto trabajo-familia, el conflicto trabajo familia, facilitación familia-trabajo y facilitación trabajo-familia.

Aunque históricamente, la mayoría de las investigaciones se han enfocado en la proposición de que el trabajo afecta a la familia, en lugar de la proposición de que la familia afecta al trabajo (Zedeck, 1992,c.p. Montenegro,2007) debido a que las conclusiones que tuvieron mayor aceptación fueron que las que determinaron que la interdependencia entre el trabajo y la familia se reflejaba en la influencia del trabajo sobre la familia, (Barling y Sorensen, 1997, c.p. Montenegro,2007) los modelos contemporáneos de la relación trabajo-familia como el de Grzywacz y Bass (2003) la examinan en forma bilateral y le ponen igual importancia al impacto del trabajo en la familia y al impacto de la familia en el trabajo (e Gutek, Searle y Klepa, 1991; Frone, Russell y Cooper, 1992;Williams y Alliger, 1994; Netemeyer, Bolesy MacMurrian, 1996; Adams et al., 1996;Parasuraman, Purohit, Godshalk y Beutell,142; Frone, Russell y Cooper, 1997; Frone, Yardley y Markel, 1997, c.p. Montenegro ,2007), esto explica el porqué el carácter multidimensional del ajuste trabajo- familia es integrado en su definición

Para definir por completo el ajuste trabajo-familia necesario definir sus dimensiones, las cuales comprenden los conceptos conflicto trabajo-familia y facilitación trabajo-familia. “El ajuste trabajo-familia tiene dos significados, por un lado, la falta de conflicto o interferencia entre el trabajo y los papeles familiares y por otro, el modo como el trabajo enriquece la vida familiar y establece un equilibrio positivo”(Frone,2003,c.p., Jiménez y Moyano,2008)

1.1 Conflicto (trabajo- familia/familia- trabajo):

Para definir el conflicto entre los dominios de la familia y el trabajo se debe tener en consideración los roles que los conforman. La teoría preponderante relacionada con el conflicto trabajo-familia (Bruck y Allen, 2003, c.p. Montenegro, 2007) explica que el comportamiento vinculado con un rol está constituido por varias acciones recurrentes de las personas que, a su vez, se entrelazan con las acciones repetitivas de los demás, con el fin de lograr un resultado esperado (Katz y Kahn, 1966, c.p. Montenegro, 2007). En la medida en que los individuos desempeñan diferentes roles, es posible que las expectativas de un rol hagan que el desempeño en otro rol se dificulte y de esta manera, la persona experimente un conflicto (Judge, Boudreau y Bretz, 1994, c.p. Montenegro, 2007).

En este sentido, el conflicto entre roles se ha definido como “la ocurrencia simultánea de dos o más conjuntos de presiones, de tal manera que el cumplimiento de uno de ellos hace más difícil el cumplimiento del otro” (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek y Rosenthal, 1964, c.p. Montenegro, 2007).

Hay oportunidades en las que las expectativas y demandas que se originan en la familia interfieren con el cumplimiento de las obligaciones que el trabajo demanda (Edwards y Rothbard, 2000, c.p. Montenegro, 2007,) y, en ocasiones, algunas obligaciones urgentes en la casa no pueden satisfacerse debido a las presiones en el trabajo (Goff, Mount y Jamison, 1990, c.p. Montenegro, 2007). Dado esto, se puede afirmar que el conflicto entre los roles que desempeñan las personas tanto en la familia como en el trabajo, es una clase especial de conflicto en el cual las presiones ejercidas sobre cada uno de dichos roles son incompatibles puesto que la participación en uno de esos roles hace más difícil la participación en el otro (Goff et al., 1990; Thomas y Ganster, 1995; Greenhaus y Butell, 1985, c.p. Montenegro, 2007).

“Las dos formas de conflicto, ya sea trabajo-familia o familia-trabajo, son producto de la interferencia entre las distintas actividades necesarias para desarrollar los roles propios de la familia con aquellas actividades propias del rol en el trabajo y viceversa.” (Montenegro ,2007).

Aguirre y Martínez (2004) en el estudio sobre la influencia de la situación laboral en el ajuste trabajo- familia, definen una hipótesis similar sobre el conflicto trabajo-familia “La hipótesis de conflicto plantea que desempeñar simultáneamente diversos roles, cuyas demandas son incompatibles entre sí, genera tensiones al tratar de dar respuesta a las exigencias de tiempo, energía y recursos personales que conlleva cada uno de estos roles” (Martínez, 2004, c.p. Aguirre y Martínez 2004, p.2)

Una vez planteado todo lo que implica el conflicto trabajo- familia, podemos llegar a la definición concreta. Greenhaus y Butell (1985, c.p. Montenegro) lo definen como una forma de conflicto de rol, en el que las presiones que resultan del trabajo y las presiones familiares son mutuamente incompatibles en algún aspecto.

Es importante destacar que los procesos de conflicto y facilitación son simultáneos, y como ya se ha mencionado, se dan en dos direcciones (Grzywacz y Bass 2003) y que el efecto beneficioso o perjudicial sobre los resultados que produzcan éstos depende de la relación de todas las variables complejas que se manejan en el proceso.

1.2 Facilitación (trabajo- familia\familia-trabajo):

El abordar un mayor número de roles también puede tener un efecto positivo al proporcionar más recursos que compensan el coste del aumento de ocupaciones y se acompañan de unos mayores índices de bienestar tanto físicos como psicológicos. La hipótesis de facilitación señala que el desempeñar múltiples roles puede tener importantes efectos positivos para la persona (Holder y Anderson, 1989; Yoder, 2000, c, p. Carrasco y García, 2005), la facilitación, para Grzywacz y Bass (2003) representa la situación donde las experiencias, habilidades y oportunidades desarrolladas por un dominio (laboral o familiar) logra ser transferidas de una manera positiva y reforzarte en el otro dominio.

La mayor parte de la investigación en torno a trabajo-familia se ha realizado pasando por encima de aspectos significativos de esta compleja relación, como lo son los aspectos positivos del desempeño simultáneo de los roles familiares y laborales (Carrasco y García,

2005, p.79), hay pocos instrumentos que indaguen sobre el desbordamiento positivo y en la mayor parte de las investigaciones se habla de variables asociadas con bajo conflicto.

2. Políticas de Recursos Humanos:

Según Frances (2001) “Las políticas son las reglas o guías que expresan los límites dentro de los cuales determinadas acciones deben ocurrir. Las políticas definen cuales son las acciones preferibles o aceptables, entre las opciones posibles, para el logro de los objetivos. Las políticas nos llevan a desechar algunas opciones para el logro de los objetivos, que no se consideran aceptables en función de los valores o los fines de la corporación, o en función de otros objetivos de mayor jerarquía. Las políticas pueden derivarse de los valores, de los fines o de objetivos corporativos” (p.47).

En las organizaciones o empresas las políticas van diseñadas de acuerdo al área o sector que se maneje. Por ejemplo: si se está en el área de mercadeo entonces se hablará de políticas de mercadeo o si se está en el área de finanzas se hablará de políticas financieras y si está en el área de recursos humanos, se hablará de políticas de recursos humanos; y es en esta área donde se centra la presente investigación ya que el área de recursos humanos y específicamente sus políticas son las que en parte generan o contribuyen al buen funcionamiento de las organizaciones u empresas.

Dentro del área de recursos humanos existe una gran variedad de políticas que están conformadas por prácticas que van desde “la planificación de los Recursos Humanos, el reclutamiento, la selección, la formación y desarrollo, la gestión de las retribuciones, la promoción de la salud laboral, las relaciones laborales y la administración del personal” (De Haro, 2003, p.295).

2.1 Políticas flexibles y familiarmente responsables:

En los últimos años, específicamente en los años ‘80 es cuando en el área de recursos humanos se viene trabajando con “prácticas laborales flexibles y familiarmente responsables que se encuentran a disposición de los directivos para su uso en las empresas. Las políticas flexibles se refieren a aquellas medidas que facilitan una flexibilidad temporal o espacial a los empleados para que puedan atender sus responsabilidades familiares.

Por su parte, las prácticas familiarmente responsables se refieren a la prestación de servicios y/o su financiación por la empresa para ayudar al cuidado de los hijos/ancianos o de las labores domésticas” (De Luis, Martínez, Pérez y Vela, 2002, p.41).

Por otra parte, se pueden distinguir cuatro tipos de políticas familiarmente responsables:

- **Las políticas relativas a beneficios extra-legales**, relativos a la prestación de seguro, pensiones y otras formas de asistencia material que pueden ayudar a los empleados a cuidar de sus familias.
- **Las políticas de flexibilidad** que permiten los empleados para tener más corto (media hora) o más (un año) los periodos de permiso de trabajo, en función de las necesidades de la familia, en un ocasional o regular.
- **La oferta de apoyo profesional**, que consiste en prestar asesoramiento y formación para ayudar a los empleados equilibrar el trabajo y la familia; adaptación del trabajo a las necesidades de la familia y el desarrollo de habilidades a través de una formación específica.
- **Políticas de Servicios**, encaminadas a reducir la carga de trabajo para los empleados fuera del lugar de trabajo. Los ejemplos incluyen servicios de guardería, servicios de limpieza, o para pagar las dietas de los cuidadores para cubrir períodos de ausencia del hogar debido a trabajo (Chinchilla y Poelmans, 2001, p.20).

Diferentes estudios han explicado desde sus enfoques cómo en las organizaciones o empresas deben procurar hacer uso de políticas familiarmente responsables para colaborar en el ajuste trabajo-familia, para así lograr un mejor desempeño del trabajador en su puesto de trabajo.

Existen múltiples modalidades de políticas empresariales que pueden ayudar a las personas trabajadoras a equilibrar trabajo y familia: horarios de trabajo flexibles, horarios reducidos, puestos compartidos, semanas intensivas, etc.” (Caballero, 2004, p.7).

2.1.1. Flexibilidad:

Una de las modalidades de política familiar que hacen el trabajo compatible con la Familia consiste en “introducir una cierta flexibilidad en la organización empresarial de tal forma que los propios intereses de hombres y mujeres puedan hacer compatibles, en las mejores condiciones posibles y sin

penalizaciones excesivas, sus responsabilidades profesionales y familiares” (Flaquer , 2001, c.p. Caballero, 2004).

Si bien es cierto que trabajo y familia constituyen las dos parcelas de la vida de los trabajadores que mayor tiempo y energía consumen, esta dedicación no es constante y varía en función de las circunstancias personales y laborales de cada cual: temporadas más o menos intensas, ciclo de vida, etapa de la carrera o acontecimientos inesperados (Chinchilla 2001, c.p. Caballero, 2004). Este carácter fluctuante, del que cada vez más empresas toman conciencia, está permitiendo que la delimitación entre trabajo y familia sea más flexible al “introducir un margen de maniobra para que los miembros de las unidades familiares, en ciertos momentos de sus vidas, puedan atender sus propias necesidades o las de sus allegados sin que ello suponga sanción alguna por parte del mercado” (Flaquer 2001, c.p. Caballero, 2004). La nueva empresa va dejando atrás el tiempo y la presencia física como criterios de evaluación y remuneración para dejar paso a horarios flexibles y evaluación basada en objetivos.

a) Horarios flexibles: Mediante esta práctica las personas empleadas asumen el control sobre su horario de trabajo, introduciendo variaciones en la dedicación diaria acorde con las necesidades que les marque su agenda. Lo esencial en estos horarios flexibles es que al permitir a la persona trabajadora determinar libremente el momento de entrada y salida se reducen los retrasos y el absentismo laboral, toda vez que incrementa la motivación y constituye un interesante incentivo a la hora de la contratación y retención. Esta práctica no es adecuada en sectores donde la naturaleza del trabajo requiere la presencia física del empleado o la empleada en determinados momentos.

b) Semanas laborales comprimidas: Esta práctica permite a las personas empleadas trabajar más horas durante algunos días a la semana a cambio de una reducción de los días laborables. La semana comprimida, si bien no es el medio idóneo para equilibrar vida laboral y familiar, reduce las horas extra y permite a la persona asalariada el disfrute de fines de semana más largos o

periodos vacacionales extra. Entre las modalidades destacan la agenda 4/10 (la persona organiza su trabajo a lo largo de 4 días con una jornada laboral de 10 horas y a cambio obtiene el quinto día libre) y la agenda 9/9 (supone trabajar durante 9 días de 10 con una dedicación de 9 horas diarias).

2.1.2 Políticas excepcionales:

En ocasiones las políticas de flexibilidad no bastan para equilibrar las exigencias del trabajo y la vida privada. Ambas esferas están sujetas a constantes fluctuaciones que determinan las concretas demandas y necesidades de conciliación de las personas que trabajan en una empresa. Las políticas excepcionales están llamadas a solucionar estas situaciones.

a) Baja por enfermedad: Posibilita a los empleados y empleadas tomarse días libres por enfermedad sin necesidad de aportar certificado de baja médica.

b) Cuidados especiales: Las personas que con hijos, hijas o personas ancianas enfermas a su cargo deseen, por causa justificada, tomarse un tiempo sin cobrar tienen garantizada la posición inicial a su regreso. Algunas empresas proporcionan apoyo profesional para ayudar al empleado o empleada a sobrellevar la situación.

Servicios: Otra categoría distinta está integrada por diferentes tipos de servicios que reducen la carga de las personas empleadas fuera de la empresa.

c) Guarderías: Según un estudio publicado por el Instituto de Estudios Fiscales en España sólo el 2% de los niños de 0-3 años tiene plaza en guarderías públicas. Los servicios de guardería en el centro de trabajo o en las inmediaciones del mismo reducen una de las principales causas de estrés en empleados y empleadas, e inciden positivamente en eliminar la impuntualidad laboral. No tiene por qué tratarse de un servicio propio de la empresa, pudiendo concertarse la prestación del servicio a través de empresas externas.

En los últimos meses han surgido distintas iniciativas en el panorama empresarial español. Mercadona, El Pozo y la Armada española son algunas de las iniciativas más destacadas.

2.1.3 Apoyo profesional:

Esta categoría trata de combatir en unos casos y prevenir en otros, las presiones y preocupaciones que con origen en el conflicto vida familiar-vida laboral aquejan a la persona trabajadora.

f) Programas de salud: La salud no es únicamente la ausencia de enfermedad, es un concepto integral en el que influyen tanto la ausencia de enfermedad física y psíquica como las relaciones satisfactorias con las personas, los diferentes entornos en los que nos movemos y la propia relación y percepciones personales. Un entorno saludable de trabajo resulta satisfactorio para todas las personas que trabajan en la empresa.”(Caballero, 2004, p.8-16).

Según Caballero (2004) “La necesidad de conciliar vida familiar y laboral se ha revelado como uno de los grandes retos a los que se enfrenta el mundo empresarial, cada vez más consciente del alto valor del capital humano disponible. La necesidad de sentirse valorado, atendido, escuchado, recompensado son las variables que fidelizan la plantilla, configurando el entramado de fuerzas que convierten a una empresa en competitiva y exitosa” (p.17).

2.2 Índice de Empresa Familiarmente Responsables:

La forma de operacionalizar la variable Políticas Familiarmente Responsables de este estudio se realizó basándose en “el IFREI, IESE, ‘Índice de Empresa Familiarmente Responsables’. El IFREI mide el nivel de implantación que tienen las políticas de conciliación y trabajo en las empresas en un país determinado. El IFREI está basado en un modelo que permite una evaluación o diagnóstico de la empresa, a fin de saber en qué fase se encuentra en su adopción y/o implantación de políticas de conciliación trabajo y familia” (Idrovo, 2006, p.54).

Se trata del modelo Empresa Familiarmente Responsable (EFR) que guiará esta investigación y que delimita los elementos y construcción interna de las políticas y programas que tienden a la conciliación entre la vida laboral y la familiar y que a su vez dan forma al IFREI. Una Empresa Familiarmente Responsable (ERF) es una empresa que en sus estrategias (políticas que persiguen involucrar y comprometer a los empleados) consideran a la familia como algo que tiene interés para la empresa (como un proveedor, un cliente, un accionista, un empleado). (Chinchilla et al., 2004 c.p. Idrovo 2006, p. 55).

El modelo EFR estudia cuatro elementos:

1. Las políticas familiarmente responsables: Políticas de Flexibilidad, Políticas excepcionales, Políticas de Servicios y Políticas de Apoyo profesional.
2. Los facilitadores familiarmente responsable: Liderazgo, Comunicación, Responsabilidad, Estrategia.
3. La cultura (frena o impulsa) familiarmente responsable: Se refiere al uso práctico de estas políticas o prácticas y a hábitos o costumbres no formales como, por ejemplo, fijar reuniones más allá del término de la jornada normal. Existen diferencias entre frenos e impulsores de las políticas familiarmente responsables. Los frenos son aquellos elementos que impiden la generación de esta nueva cultura; los impulsores apoyan, animan y fomentan el uso de las políticas disponibles por parte de los empleados. Ambos elementos son muchas veces difíciles de identificar, pues están presentes de manera implícita en la organización.
4. Los resultados familiarmente responsables: Tienen el objeto de medir el impacto de los tres elementos anteriores en la organización y establecer áreas de mejora continua que permitan avanzar hacia un nivel superior. (Idrovo, 2006, p.56).

Estos elementos, dan forma al cuestionario IFREI y en esta investigación se trabajará con el cuestionario referido a las políticas familiarmente responsables, ya que es este elemento del modelo EFR que interesa analizar a efectos del estudio que se lleva a cabo, que es el determinar cómo las políticas familiarmente responsables se relacionan con el ajuste trabajo-familia.

3. Planteamiento que genera la hipótesis del estudio:

Hasta el momento no se conocen de estudios que manejen el uso de las variables políticas familiarmente responsables y el ajuste trabajo-familia en conjunto, pero aun así se cuenta con estudios que dan factibilidad de que estas puedan estar relacionadas de manera directa e indirecta. El estudio realizado por Gibert, Lope, De Alós (2007), en cuanto a las organizaciones empresariales y las empresas ante la conciliación de la vida laboral y familiar-personal señalan que en la literatura anglosajona, pionera en el desarrollo de esas políticas en empresas de los Estados Unidos y del Reino Unido, enfatizan la existencia de dos grandes marcos de actuación, el modelo familiarmente responsable y el modelo de equilibrio entre vida- trabajo.

El modelo conocido como familiarmente responsable está orientado a responder a las nuevas demandas sociales derivadas de los cambios demográficos y del ámbito familiar, en especial las referidas a la atención de menores y de mayores dependientes, desde parámetros empresariales claros y homogéneos. Y el modelo denominado equilibrio vida-trabajo que consiste en la doble acepción de balance en tanto que el equilibrio no siempre es fácil de determinar ni asumible, dado lo complejo en cuanto a las ideas, las restricciones y los intereses de los actores implicados, al integrar armoniosamente aspectos diversos de la vida laboral, familiar y personal de los trabajadores. Este modelo responde a la insatisfacción de las empresas en torno a las formas y a la intensidad de la prestación de servicios, así como a la insatisfacción de los trabajadores por sus pocas posibilidades de adecuar mejor sus actividades laborales con las familiares o personales (Baylin, Drago y Kochan, 2001; Rigby, 2004 c.p. Gibert, Lope, De Alós, 2007).

Las principales prácticas llevadas a cabo por estos modelos son los servicios facilitados por las empresas para atender a demandas familiares (guarderías, cheques para el servicio de atención domiciliaria, etc.), los permisos y las excedencias de paternidad y maternidad o de atención a ancianos dependientes, así como también todo lo relacionado con la flexibilidad horaria, el tele trabajo, entre otras (Baylin, Drago y Kochan, 2001; Rigby, 2004 c.p. Gibert, Lope, De Alós, 2007).

Si se parte del principio, en donde las dos formas de acción comúnmente utilizadas por las organizaciones para llegar a la conciliación de los aspectos laborales y personales es la utilización de políticas familiarmente responsables y el modelo de equilibrio vida-trabajo, esto

nos lleva a considerar relevante el determinar la relación que existe entre las políticas familiarmente responsables y el ajuste trabajo-familia.

Aunque en el estudio de Gibert y cols (2007) no se refiere propiamente al ajuste trabajo-familia sino al equilibrio vida-trabajo, ambas definiciones están relacionadas a la conciliación entre la vida y el trabajo.

Si se desglosa el significado del equilibrio entre el trabajo y la vida del individuo, parte del componente vida es la familia, por lo que para que se dé un equilibrio entre trabajo y la vida es necesario que exista equilibrio entre el trabajo y la familia, estos no son excluyentes, y para llegar al equilibrio es necesario que se llegue previamente al proceso de ajuste.

Pero también hay que recalcar que no todas las empresas tienen las mismas posibilidades de desarrollar políticas familiarmente responsables, por lo cual también resulta interesante percibir si en las empresas de consumo masivo venezolanas se evidencia la presencia de estas políticas. Estudios en Estados Unidos y España apuntan hacia cuatro factores que impulsan la puesta en marcha de programas de trabajo y familia en las empresas: el tamaño de la empresa, el porcentaje de empleados, la competitividad del mercado laboral y el grado de preocupación por reclutar y retener a su plantilla (Chinchilla y Poelmans, 2001). Una actitud proactiva de las organizaciones respecto de este tema puede ser de gran ayuda, teniendo en cuenta que no se trata sólo de la implementación de ciertas políticas que ayuden a mejorar este conflicto familiar-laboral, sino del desarrollo de una nueva cultura organizacional.

CAPITULO IV

MARCO REFERENCIAL

La empresa que será objeto de estudio es Bancaribe en su sede principal que anteriormente estaba ubicada en el centro de Caracas cerca de la estación del metro la Hoyada, en dicha sede funcionaba toda la parte administrativa, operativa, planificación estratégica, presidencias, vicepresidencias, área de infraestructura, capital humano (r.r.h.h), consultoría jurídica, entre otras siendo en el mes de enero del presente año que mudaron su sede al Centro Galipan Torre Bancaribe en la avenida el Rosal.

El cambio de sede surge dentro del plan de expansión que desde el año 2004 se viene planificando gracias a la negociación entre el Banco del Caribe y la Constructora Sambil de unas de las torres por 24 millones de dólares.

Otras de las razones que motivaron el cambio de sede se debe a que los creadores de dichas torres, lo hicieron con la idea de crear el centro empresarial más moderno de la ciudad, diseñando para ello tres torres de catorce pisos cada una, con unos 45 mil metros de oficinas y 2.000 metros de estacionamiento.

El estreno de la Torre Bancaribe El Rosal era un factor de mucha importancia que involucro durante meses a la gente bancaribe quienes, con espíritu de equipo y una actitud positiva hacia el cambio, lograron realizar un trabajo impecable para lograr una sede moderna y totalmente operativa.

A efectos de este estudio se decidió trabajar con esta sede debido a la factibilidad de poder acceder a la información requerida teniendo en consideración el tiempo, localidad, población, etc. Cabe destacar que la nómina completa de Bancaribe es de 2500 trabajadores incluyendo sus 110 oficinas comerciales a en todo el país; con un universo de trabajadores tan

amplio y considerando el tiempo para la aplicación de los instrumentos de medición dicho lapso no permitía un desarrollo óptimo del mismo.

En la sede de Bancaribe Centro Galipan se maneja una nómina de 840 trabajadores, facilitando el proceso de selección de la población y de la muestra que reúna los requisitos definidos para formar parte del estudio. De igual modo dado lo reciente del cambio de sede el que se realicen estudios de este tipo puede favorecer valores como responsabilidad social del banco hacia sus trabajadores y esto se traduce en una mejor gestión en el servicio del trato al cliente, dando cumplimiento al lema que caracteriza esta institución “acortando distancias” entre los clientes y el banco.

Breve Historia Bancaribe

Institución de trayectoria:

La ciudad de Puerto Cabello, estado Carabobo, fue testigo el 12 de febrero de 1954 de la fundación de Bancaribe, banco que inició sus operaciones el día 3 de noviembre del mismo año.

A lo largo de su historia Bancaribe ha tenido hitos importantes que han contribuido a que la Organización sea lo que es hoy en día. En 1955 Bancaribe amplía su presencia en el país al inaugurar oficinas en Barquisimeto y Barinas; luego en 1956 abre dos en Valencia, dos en Morón y otra en Puerto Cabello. En 1957 abre otras en San Felipe, Valle de la Pascua, Maracay, Calabozo, San Fernando de Apure, Punto Fijo, Guacara, El Tocuyo, Chivacoa y Guanare, para inaugurar, al año siguiente, oficinas en Caracas, donde está actualmente ubicada la sede principal, desde 1963.

Este proceso de expansión le permitió al Banco ser pionero en el desarrollo de iniciativas como Cheque Conforme Bancaribe, conformación telefónica de cheques y Caribe Cash, retiro de dinero a través de cajeros automáticos, entre otros.

Actualmente, Bancaribe sirve todo el territorio nacional a través de 112 agencias distribuidas estratégicamente, para ofrecer productos y servicios financieros de calidad.

Siguiendo con su propósito de crecimiento en 1977, constituyó Bancaribe Curacao Bank, N. V., un banco off shore ubicado en Curacao. De igual forma, participó activamente en la creación del primer sistema de interconexión de cajeros automáticos en el país: Suiche 7B.

Estuvo presente en 1988 en la creación de Consorcio Credicard, primer centro operador de tarjetas de crédito del país, el cual forma parte del Grupo Financiero Bancaribe.

A partir de 1993, los accionistas del Banco tomaron la decisión de incorporar las prácticas de Gobierno Corporativo, lo que implicó realizar una clara segregación de funciones entre la Junta Directiva y la Administración del Banco; crear comités con reporte a la Junta Directiva y la Dirección de Aseguramiento Normativo, además la adhesión a los Principios de Wolfsberg, como normas internas para el combate contra la legitimación de capitales provenientes no sólo del lavado de dinero, sino del terrorismo y la corrupción.

En 1994, producto de una asociación estratégica con la reconocida empresa de seguros American International Group (AIG), Bancaribe participó en actividades de seguros a través de Consorcio Seguholding, C. A., una empresa cuyo capital es 100% propiedad del Banco, la cual a su vez es propietaria de la totalidad del capital social de la empresa Bancaribe Tenedora de Acciones, C.A., y a través de Seguros Venezuela C. A., empresa aseguradora establecida en Venezuela.

En 1997 se acordó modificar la estructura jurídica de Bancaribe, cuando se convirtió en Banco Universal, para lo cual se fusionó con el Banco de Inversión del Caribe y el Fondo de Activos Líquidos del Caribe. Ese mismo año el Banco se asoció con Scotia Internacional Limited, empresa del Grupo Financiero Scotiabank, una de las instituciones financieras más importantes del mundo y la tercera en Canadá, la cual no sólo aporta recursos económicos sino la experticia del negocio financiero. Scotiabank tiene presencia activa en Centro América, el Caribe y Sur América y otros importantes lugares del mundo.

Otro hecho importante en la trayectoria de Bancaribe es la asociación estratégica establecida con Caixa de Galicia, una de las más importantes instituciones financieras del Reino de España.

Desde 1998 Bancaribe es calificado por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Sudeban) como una empresa de inversión mixta. Ese mismo año el Banco inscribió su capital en el Registro Nacional de Valores que lleva la Comisión Nacional de Valores y, se inició la cotización de sus acciones en la Bolsa de Valores de Caracas.

En diciembre de ese mismo año Bancaribe promovió la fundación de Bangente, el Banco de la Gente Emprendedora, institución pionera en el país en el financiamiento al sector

de la economía popular, dictando así la pauta a escala nacional hacia la inclusión social de quienes hasta entonces no habían tenido acceso al sistema bancario.

En 2009 Bangente llegó a su décimo aniversario, tiempo en el cual cuya mayor celebración es haber totalizado en este período 245.884 operaciones de crédito y desembolsado un total de Bs.F. 816.469,00; su cartera activa de créditos registra la morosidad más baja de la banca, con sólo 1,38%. Internacionalmente BanGente ocupa el puesto 78 en el sector de las microfinanzas como empresa proveedora de servicios de ahorros a los sectores populares, y se ubica en el lugar 96 en otorgamiento de microcréditos.

Actualmente, BanGente tiene 16 agencias distribuidas en las principales ciudades del país, a saber: Catia, Palo Verde, Prado de María, Centro y San Jorge en Caracas, Guarenas, La Guaira, Los Teques, Charallave, Maracay, Cagua, Valencia Sur, Valencia Michelena, Guacara, Barquisimeto y Maracaibo. El talento humano que labora en BanGente está integrado por un total de 430 personas, disgregadas en las áreas Comercial y Administrativa.

Misión: estamos en el negocio de intermediación y distribución de soluciones financieras integrales, para satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, construyendo relaciones cercanas y duraderas que generan afinidad y lealtad en la organización

Visión: ser reconocidos como una importante institución financiera, innovadora, sólida y confiable, comprometida con la excelencia y alto desempeño, lugar de referencia para trabajar y crecer, que contribuya al desarrollo y bienestar de los trabajadores y del país.

Valores:

- **Vocación de servicio:** Tenemos la mejor disposición para cuidar los intereses y satisfacer las necesidades de nuestros clientes y compañeros de trabajo, para lo cual buscamos crear relaciones cercanas y permanentes.

- **Espíritu en Equipo:** Nos comprometemos de manera conjunta para lograr las metas empresariales y sociales. A través de la comunión de creencias, valores y propósitos formamos parte de una gran familia en la que reinan actitudes de apoyo mutuo, compenetración, generosidad y lealtad.

- **Excelencia:** Desarrollamos y mejoramos de manera continua los procesos para incorporar las mejores prácticas de negocio y consolidar una organización de alto desempeño, basada en calidad, agilidad, flexibilidad y eficiencia

- **Creatividad e innovación:** Fomentamos la generación de ideas y propiciamos espacios para la reinención constante de la organización en procura de alcanzar nuestra Misión y Visión.
- **Reconocimiento:** Valoramos el aporte individual y colectivo de nuestro capital humano, cuyos conocimientos, habilidades y conductas construyen día a día el éxito permanente de la Institución
- **Respeto:** Basamos nuestras relaciones internas y externas en un trato equitativo, justo, considerado y respetuoso de la individualidad y de los derechos de los demás.
- **Confianza:** Fomentamos relaciones fundamentadas en la integridad de nuestra gente, en la transparencia de nuestras prácticas de negocio, en la solidez de nuestra institución y en la puesta en acción de valores como la equidad, la honestidad y la solidaridad. Buscamos siempre construir alianzas de beneficio mutuo.
- **Crecimiento personal y profesional:** Valoramos y promovemos las oportunidades de desarrollo y satisfacción personal, mediante la generación de espacios y actividades que permitan a nuestra gente desplegar todo su potencial humano y profesional.
- **Transparencia:** Actuamos con altos estándares éticos enmarcados en un modelo de Gobierno Corporativo, que nos permite dejar a la vista nuestras acciones y resultados.
- **Responsabilidad Social:** Somos un Banco comprometido con el desarrollo sostenible del país, expresado a través del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y la protección del medio ambiente. Apoyamos las iniciativas sociales, educativas y culturales de las comunidades y procuramos el bienestar de nuestros trabajadores

CAPITULO V

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de estudio

Según Hernández, Fernández y Baptista (1998), los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretenden estudiar, si están o no relacionadas, en los mismos sujetos y después se analiza la correlación, son estudios que tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más variables en un contexto en particular.

“la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (Hernández y cols, 1998, p.63).

Este estudio es considerado de tipo correlacional, debido a que se pretenden medir la relación entre las variables ajuste trabajo-familia y las políticas familiarmente responsables, se procede a medir el ajuste a través de sus dimensiones conflicto y facilitación y la percepción de los trabajadores sobre las políticas familiarmente responsables, para luego evaluar la correlación entre ambas.

Diseño de investigación:

La investigación está planteada bajo un enfoque no experimental, en donde no se modifican las variables intencionalmente “en las investigaciones no experimentales lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández y cols, 1998, p.184) En los estudios no experimentales no se construye una realidad, los sujetos son observados en su realidad a diferencia de los estudios experimentales.

“la investigación no experimental o ex post facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o las condiciones” (Kerlinger, 1979, c.p. Hernández, Fernández y Baptista, 1998, p.184).

El diseño de esta investigación se puede definir también como transversal o transeccional bajo un enfoque no experimental, “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos, en un solo momento; en un tiempo único, su único propósito es describir variables y describir su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández y cols, 1998, p.186)

Es un estudio transeccional correlacional debido a que se describe la relación entre ajuste trabajo- familia y las políticas familiarmente responsables en un momento determinado, son descripciones no de las variables por separado sino de la relación entre ellas.

Definición de variables

Definición de la variable Ajuste trabajo- familia:

El ajuste trabajo-familia es la experiencia vivida de combinar trabajo y familia y las múltiples dimensiones resultantes de compatibilidad (facilitación) y conflicto” (Barnett 1998, p.167, c.p. Grzywacz y Bass, 2003, p.249).

Operacionalización de la variable ajuste trabajo-familia

Dimensiones del ajuste trabajo -familia:

Conflicto trabajo- familia:

Greenhaus y Buttell (1985, c.p. Jiménez y Moyano, 2003), en este tipo de conflicto, los dominios familiares y laborales se influyen mutuamente pudiendo producir incompatibilidades, es decir, el trabajo puede interferir en la familia.

Facilitación trabajo- familia:

La facilitación, para Grzywacz & Bass (2003) representa la situación donde las experiencias, habilidades y oportunidades desarrolladas por un dominio (laboral o familiar) logran ser transferidas de una manera positiva y reforzante en el otro dominio.

Indicadores del ajuste trabajo- familia:

Dimensión conflicto trabajo familia:

Estrés laboral en función a si produce o no irritabilidad en el hogar

Preocupaciones y problemas en el trabajo como distracción a las actividades del hogar

Reducción del esfuerzo hacia las actividades del hogar a causa del trabajo

El cansancio hacia las actividades del hogar producto del trabajo

Facilitación trabajo- familia:

El aporte de las actividades del trabajo hacia las actividades en el hogar

Las habilidades adquiridas en el trabajo aplicadas a las actividades del hogar

El interés de la familia hacia las actividades laborales

Definición variable políticas familiarmente responsables:

Las políticas familiarmente responsables se refieren a la prestación de servicios y/o su financiación por la empresa para ayudar al cuidado de los hijos/ancianos o de las labores domésticas y prácticas de flexibilidad laboral (De Luis, Martínez, Pérez & Jiménez, 2002, p.5).

Las políticas familiarmente responsables utilizadas en este estudio son:

Flexibilidad: consiste en flexibilizar los periodos de permiso de trabajo, los horarios en función de las necesidades de la familia.

Políticas excepcionales: relativos a la prestación de seguro, pensiones y otras formas de asistencia material que pueden ayudar a los empleados a cuidar de sus familias.

Servicios: encaminados a reducir la carga de trabajo para los empleados fuera del lugar de trabajo.

Apoyo profesional: que consiste en prestar asesoramiento y formación para ayudar a los empleados equilibrar el trabajo y la familia; adaptación del trabajo a las necesidades de la familia y el desarrollo de habilidades a través de una formación específica.

Operacionalización variable Políticas Familiarmente Responsables

Dimensiones de las políticas familiarmente responsables:

Flexibilidad:

A corto plazo

A largo plazo

Políticas excepcionales:

Beneficios

Servicios

Formación y desarrollo (ofrecido interno o externo)

Para el cuidado de familiares

Indicadores de las políticas familiarmente responsables:

Flexibilidad a corto plazo:

La empresa ofrece flexibilidad en la jornada laboral en cuanto al horario

La empresa ofrece la posibilidad de disponer de una jornada laboral reducida en cuanto a que los trabajadores que lo deseen trabajen menos horas al día o a la semana

La empresa es flexible al otorgar permisos que permitan atender las demandas familiares

Flexibilidad a largo plazo:

La empresa da permiso por maternidad más allá de lo estipulado por ley

La empresa da permiso por paternidad más allá de lo estipulado por ley

- La empresa da descanso profesional

Políticas excepcionales en función a beneficios:

- La empresa otorga seguro de vida
- La empresa otorga seguro médico para familiares
- La empresa otorga seguro médico de accidentes fuera de la empresa
- La empresa otorga planes de jubilación

Servicios de formación y desarrollo:

- La empresa ofrece gestión del tiempo
- La empresa ofrece gestión del stress
- La empresa ofrece conciliación trabajo-familia

Servicios para el cuidado de familiares:

- La empresa ofrece información y asesoría sobre guarderías y colegios locales.

Apoyo profesional:

- La empresa da oportunidades de carrera profesional.

Población y muestra

Unidad de análisis del estudio:

La unidad de análisis del presente estudio es un trabajador, hombre o mujer, con antigüedad mayor o igual a un año dentro de la organización y con responsabilidades

familiares a su cargo, ya sean hijos o padres de Bancaribe en su sede de servicios centrales ubicado en el Centro Galipan de la Avenida El Rosal, Caracas.

Población del estudio:

La población de este estudio está conformada por todos aquellos trabajadores hombres o mujeres, que tengan una antigüedad mayor o igual a un año dentro de la organización y con responsabilidades familiares a su cargo, ya sean hijos o padres de Bancaribe en su sede de servicios centrales ubicado en el Centro Galipan de la Avenida El Rosal, Caracas.

Muestra del estudio:

La muestra del estudio está conformada por un grupo de trabajadores, hombres o mujeres, que tengan una antigüedad mayor o igual a un año dentro de la organización y con responsabilidades familiares a su cargo, ya sean hijos o padres, seleccionados aleatoriamente de Bancaribe en su sede de servicios centrales ubicado en el Centro Galipan de la Avenida El Rosal, Caracas.

Técnica de muestreo utilizada

Tomando en cuenta los objetivos de la investigación, el tiempo y los recursos disponibles, se empleará un muestreo probabilístico estratificado.

“El muestreo estratificado es un método para lograr un grado mayor de representatividad al disminuir el error de muestreo probable” (Babbie y Dávila, 2000, p.195)

Los estratos estarán conformados por trabajadores pertenecientes a diferentes niveles laborales de acuerdo a la estructura manejada en el edificio de servicios centrales, torre Bancaribe-Centro Galipan que a su vez reúnan las características ya definidas.

Dichos niveles laborales son:

Técnico Profesional: este nivel laboral está conformado por todos aquellos trabajadores que ocupan cargo de analistas, coordinadores y supervisores. La posición que ocupan dentro de la organización está definida por la responsabilidad de sus cargos; supone no una función manual sino más bien implica asumir asignaciones donde la aplicación del conocimiento experto es lo esencial. El nivel educativo que deben tener estos trabajadores es mínimo TSU graduado, aunque en su mayoría son licenciados en diferentes especialidades.

Operativo Base: este nivel laboral forman parte de un nivel más básico de esta organización, está conformado por cajeros, oficinistas, choferes, oficial de seguridad y auxiliar

de mantenimiento. Ocupan esta posición debido al carácter operativo (manual) de sus funciones; el nivel educativo para estos trabajadores es bachilleres y estudiantes en los primeros semestres universitarios o TSU.

Gerencia Media: este nivel laboral está conformado por trabajadores con experiencia en cargos de supervisión y control, el nivel educativo para estos trabajadores es de licenciados en diversas disciplinas asociadas con los cargos a ejercer. Por lo general se requiere que tengan estudios a nivel de pos grado

Gerencia Alta: este nivel laboral está conformado por trabajadores que ocupan cargos de Vice Presidencia de las áreas en la cuales estén divididas cada departamento. Por ejemplo el departamento de capital humano se divide en diversas áreas entre ellas la de gestión humana; dicha área está conformada por un equipo de trabajo dividido de la siguiente manera: Un Vicepresidente de Gestión Humana, un Gerente de Gestión Humana, un Coordinador, Un Analista y de uno a dos Pasantes.

Una vez seleccionados los estratos se calculará el tamaño de la muestra para cada estrato, “se procederá a subdividir a la población en sub poblaciones o estratos, y se seleccionará una muestra para cada uno” (Hernández, et al, 2004, p. 311)

Para determinar los tamaños muestrales de cada estrato se empleara la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * k^2 * (p * q)}{e^2 * (N-1) + (p * q) * k^2}$$

Donde: n: Tamaño de la muestra

k: nivel de confianza = 98%

p: probabilidad de éxito (50%)

q: probabilidad de fracaso (50%)

N: Tamaño de la población

E: Error muestral = 2%

MUESTRA DE TRABAJADORES

$$n = \frac{422 * 0,98^2 * (0,50 * 0,5)}{0,02^2 * (422-1) + (0,5 * 0,5) * 0,98^2}$$

$$n = \frac{101,3222}{0,4018}$$

$$0,4018$$

$$n = 252$$

FORMULA PARA ESTRATIFICACIÓN DE HERNÁNDEZ Y SAMPIERI (2004)

$$N_h = N_h * f_h$$

$$f_h = \frac{n}{N}$$

$$N$$

Donde:

nh: Tamaño de la muestra del estrato

Nh: Tamaño de la población del estrato

Fh: Fracción para cada estrato

$$\sum nh = n$$

ESTRATIFICACIÓN DE TRABAJADORES PARA LA EMPRESA

$$f_h = \frac{252}{422} \quad f_h = 0,5972$$

$$422$$

Tabla #1. Estratificación de muestra

ESTRATO	POBLACIÓN ESTRATO (NH)	MUESTRA (NH=NH*FH)
Técnico Profesional	193	115
Operativo Base	31	19
Gerencia Media	159	95
Gerencia Alta	39	23
TOTALES	422	252

A partir del cálculo se obtiene que para cada nivel laboral tendremos una muestra de:

- Técnico Profesional: 115 trabajadores
- Operativo Base: 19 trabajadores
- Gerencia Media: 95 trabajadores
- Gerencia Alta: 23 trabajadores

Una vez calculada la muestra se pretende utilizar una lista del personal correspondiente a cada nivel laboral y de manera aleatoria obtener los trabajadores que formarán parte de la muestra final del estudio. Cabe destacar que por temas de accesibilidad no se analizaron los estratos gerencia media y gerencia alta, debido a que las personas encuestadas no representan un porcentaje significativo para hacer inferencia sobre ellos.

“En un muestreo aleatorio, cada unidad de la población tiene una oportunidad igual e independiente de ser seleccionada para la muestra” (Hopkins, Hopkins y Glass, 1997, p.146), en este caso todos los trabajadores que conforman los estratos tienen igual probabilidad de ser escogidos, y de esta manera se evita que se provoquen sesgos de información en el estudio y la muestra sea representativa con respecto a la población.

Procedimiento de recogida de datos:

El procedimiento de la recogida de datos en este estudio comenzó con la aproximación a la empresa seleccionada intencionalmente, para determinar si es posible la realización de la investigación dentro de la misma. Se habló con la Gerente del área de captación y selección de personal Lic. María Isabella Adriani, en donde se le presentó la información detallada del proyecto, de la cual se obtuvo la aprobación para la aplicación de los instrumentos dentro de la empresa.

Una vez obtenido el permiso de la organización para realizar la investigación se le solicitó a la Lic. Liliana De Almada, Analista II de personal el listado de personas que cumplan con los requisitos para entrar en la muestra y que a su vez pertenezcan a diferentes niveles laborales. Para obtener aquellos trabajadores que tuvieran responsabilidades familiares a su cargo se manejó la información de aquellos que hacen uso de la póliza de seguro de vida de MAPFRE.

Se realizaron los cálculos correspondientes para determinar el valor de la muestra y sus estratos. Dentro de cada estrato se seleccionaron aleatoriamente los trabajadores a quienes se

les suministrarán los dos cuestionarios. Los cuestionarios fueron aplicados de forma independiente y por separado en sus puestos de trabajo, otorgando un tiempo de 15 a 20 minutos para dar respuesta al mismo. Primero se aplicó el correspondiente al ajuste trabajo-familia, y seguidamente se aplicó el cuestionario sobre las políticas familiarmente responsables.

La información recolectada está separada por estratos para realizar comparaciones entre ellos en el proceso de análisis de resultados.

Técnicas de procesamiento de datos:

Una vez finalizada la recolección de los datos se registró la información utilizando para ello el programa estadístico SPSS, para a través de sus herramientas obtener información de cada estrato en cuanto a:

- **Conflicto o facilitación trabajo-familia:** se obtuvieron las puntuaciones de las dimensiones de conflicto y facilitación por cada uno de los trabajadores que conforman los estratos, mediante la sumatoria de sus respuestas según los valores establecidos en la escala likert del instrumento, estas puntuaciones no podrán ser menores a 4 y mayores a 20, dado el número de ítems que tiene el instrumento y siendo 1 la menor puntuación y 5 la mayor puntuación. Con estas puntuaciones se obtuvo la media y la desviación típica de las dimensiones conflicto y facilitación, estadísticos que se usarán para establecer si predomina el conflicto o la facilitación en cada estrato, el criterio de decisión será aquella dimensión de la que se obtenga una mayor media.

Luego se procedió a realizar una prueba de T- student para muestras relacionadas, de manera que se pueda determinar si existe diferencia significativa entre el conflicto y la facilitación.

Se generó también una tabla de frecuencias de respuesta por cada estrato de estas dos dimensiones.

Políticas familiarmente responsables: se obtuvieron las puntuaciones obtenidas por cada uno de los trabajadores que conforman los estratos, mediante la sumatoria de sus respuestas según los valores establecidos en la escala Likert del instrumento, estas puntuaciones no podrán ser menores a 4 y mayores a 20, dado el número de ítems que tiene el instrumento y siendo 1 la menor puntuación y 5 la mayor puntuación.

- Se genero también una tabla de frecuencias de respuesta por cada estrato de las cuatro dimensiones dentro de políticas familiarmente responsables.

Una vez determinado si existe conflicto o facilitación en el estrato, se procedió a determinar si existe relación entre este resultado y las políticas familiarmente responsables, para ello se calculo el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) cruzando los puntajes de la dimensión de ajuste predominante con los puntajes obtenidos del instrumento de políticas familiarmente responsables.

Cabe destacar que una vez que se obtuvieron los resultados por estratos, para el análisis se elaboraron comparaciones entre los estratos de la empresa escogida para el caso de estudio, de manera que se pudiese obtener si hay alguna relevancia en el nivel profesional sobre los resultados.

Confiabilidad y validez del instrumento

El instrumento fue revisado por la Gerente de Gestión Humana Licenciada María Isabella Adriani, quien hizo correcciones sobre la redacción de las preguntas de los cuestionarios antes de ser aplicados a los trabajadores de cada estrato.

Los instrumentos utilizados fueron tomados de estudios americanos y españoles respecto a la conciliación trabajo-familia lo cual demuestra su validez empírica.

los coeficientes de confiabilidad para cada instrumento fueron calculados en la prueba piloto a través del programa estadístico SPSS. Los resultados fueron los siguientes:

- Escala de ajuste trabajo- familia: $\alpha=0,841$
- Instrumento de políticas familiarmente responsables: $\alpha= 0,824$

El coeficiente de confiabilidad se interpreta siguiendo la siguiente escala de 0,81 a 1,00 muy alta, de 0,61 a 0,80 alta, de 0,40 a 0,60 moderada, de 0,21 a 0,40 baja de 0,01 a 0,20 muy baja; esto demuestra que el índice de confiabilidad de los instrumentos usados en esta investigación están en el rango muy alto.

CAPITULO VI

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

A continuación se presentará de manera detallada los resultados que se lograron obtener de la investigación

Seguidamente se procederá a realizar el análisis detallado de las variables participantes en el estudio. Primeramente se determinara los niveles de conflicto o facilitación del trabajo hacia la familia de cada estrato participante en la muestra, luego se identificarán las políticas familiarmente responsables que los trabajadores de cada estrato tengan conocimiento.

Una vez determinado los niveles de conflicto o facilitación se compararan con las políticas familiarmente responsables y ver la relación entre ellas.

ANALISIS DE LOS RESULTADOS:

.El orden de los resultados se obtuvo en tablas correspondientes a su análisis descriptivo.

PRESENTACION DE LAS VARIABLES DEMOGRAFICAS

Resultados de las variables demográficas para trabajadores Operativos BasE

Tabla N° 2. Distribución de frecuencias de la muestra por sexo de los Operativo Base

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Masculino	6	31,58	31,58
Femenino	13	68,42	100
Total	19	100	

Distribucion de porcentajes de la muestra según el sexo

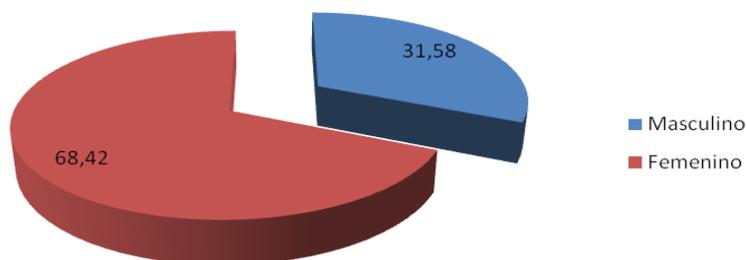


Gráfico N° 1. Distribución del Sexo Operativo Base

A partir de los datos anteriormente señalados, se puede observar que la muestra de trabajadores operativos base está representada en un 68,42% por el sexo femenino, lo que en términos de frecuencia equivale a 13 mujeres encuestadas. El 31,58 restante corresponde al sexo masculino lo que se traduce en un total de 6 hombres encuestados.

Tabla N° 3. Distribución de frecuencias de la muestra por antigüedad (en años)

	Años
Media	8,84
Mínimo	1,00
Máximo	23
Desviación Estándar	7,15
n	19

A partir de los datos anteriormente señalados, se puede observar que la muestra por antigüedad promedio está representada en 9 años.

Tabla N° 4. Distribución de frecuencias de la muestra de carga familiar (por persona)

	Personas
Media	2
Mínimo	1
máximo	5
Desviación Estándar	1,35
n	19

A partir de los datos anteriormente señalados, se puede observar que la carga familiar promedio (por persona) en término de frecuencias es de 2 miembros por trabajador para los operativos base. Se evidencia en este estrato las cargas familiares no son numerosas.

Tabla N° 5. Distribución de frecuencias de antigüedad (en años) por sexo para operativos base**Antigüedad(en años) * Sexo Crosstabulation**

Count		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Antigüedad(en años)	1	3		3
	2	1		1
	3	2	1	3
	4		1	1
	7		1	1
	9	2		2
	10	1		1
	11		1	1
	12	1		1
	16	1		1
	17	1	1	2
	19	1		1
	23		1	1
Total		13	6	19

A partir de los datos anteriormente señalados, se puede observar que la muestra de los trabajadores operativo base está representada en relación a la antigüedad y el sexo de la siguiente manera:

- a) Con una antigüedad mayor a 1 año, 3 hombres de 19 que entraron en la muestra tienen esta característica.
- b) Con 4 y 9 años de antigüedad hay 2 hombres para cada categoría sumando un total de 4 hombres.
- c) Con respecto a las mujeres la frecuencia se distribuye de 1 mujer entre 3 y 23 años de antigüedad.

En conclusión los lapsos de antigüedad en Bancaribe para el estrato Operativo Base oscilan para los hombres entre 1 y 9 años, mientras que en las mujeres los lapsos de antigüedad van de 3 a 23 años. Lo que refleja es que las mujeres tienden a tener más estabilidad con respecto a los hombres en conservar sus puestos de trabajo. Punto a favor a nuestra investigación ya que generalmente las cargas familiares afectan más a las mujeres por todo el tema de maternidad, etc.

Tabla N° 6. Distribución de frecuencias de carga familiar (por persona) según el sexo para operativos base.

Carga Familiar (por persona) * Sexo Crosstabulation

Count		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Carga Familiar	1	5	6	11
(por persona)	2	5		5
	3	1		1
	5	2		2
Total		13	6	19

A partir de los datos anteriormente señalados, se puede observar que la muestra de los trabajadores operativos base está representada en relación al sexo y a la carga familiar de la siguiente manera:

- a) Hay 10 hombres, 5 con 1 y 5 con 2 cargas familiares respectivamente.
- b) Hay 6 mujeres con 1 carga familiar respectivamente.

Se puede concluir que para la muestra de trabajadores operativos base conformada por 6 mujeres y 13 hombres para un total de 19 personas, se observa que las cargas familiares están entre 1 y 2 cargas familiares por trabajador.

Resultados de las variables demográficas para trabajadores Técnicos profesionales

Tabla N° 7. Distribución de frecuencias de la muestra por sexo para técnicos profesionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Hombre	22	40,74	40,74
Mujer	32	59,26	100
Total	54	100	

Distribucion de porcentajes de la muestra según el sexo



Gráfico N° 2 Distribución Sexo Técnico Profesional

A partir de los datos anteriormente señalados, se puede observar que la muestra de trabajadores técnico profesional está representada por un 59,26% por el sexo femenino lo que en término de frecuencia equivale a 32 mujeres encuestadas. El 40,74% restante esta representada por el sexo masculino, lo que en término de frecuencia equivale a 22 hombres encuestados.

Tabla N° 8. Distribución de frecuencias de la muestra por antigüedad (en años) para técnicos profesionales

Media	5,93
Mínimo	3
máximo	11
Desviación Estándar	2,60
n	54

A partir de los datos anteriormente señalados, se puede observar que la muestra por antigüedad promedio está representada en 6 años

Tabla N° 9. Distribución de frecuencias de la muestra de carga familiar (por persona)

Media	1,79
Mínimo	1
Máximo	5
Desviación Estándar	0,98
n	54

A partir de los datos anteriormente señalados, se puede observar que la carga familiar promedio (por persona) en término de frecuencias es de 2 miembros por trabajador para los técnico profesional. Se evidencia en este estrato las cargas familiares no son numerosas.

Tabla N°10. Distribución de frecuencias de antigüedad por sexo para técnicos operativos.

Antigüedad (En años) * Sexo Crosstabulation

Count		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Antigüedad (En años)	3	4	9	13
	4	3	6	9
	5	4	5	9
	6	1	2	3
	7	1	3	4
	8	3	2	5
	9	3	2	5
	10	3	2	5
	11	1	1	2
Total		23	32	55

De estos resultados podemos inferir lo siguiente, los hombres técnicos profesionales permanecen más tiempo dentro de la empresa, aun cuando la cantidad de mujeres es mayor.

Tabla N°11. Distribución de frecuencias de carga familiar por sexo para técnicos operativos.

Carga familiar (Por persona) * Sexo Crosstabulation

Count		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Carga familiar (Por persona)	1	16	18	34
	2	5	8	13
	3	2	4	6
	4		1	1
	5		1	1
Total		23	32	55

Analizando los siguientes resultados podemos determinar que hay mas mujeres tienen con cargas familiares que los hombres, y que por lo general los trabajadores de este estrato poseen solo a una persona a cargo puesto que solo 7 hombres y 6 mujeres, de 23 y 32 respectivamente afirmaron tener más de una persona a cargo.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Conflicto trabajo-familia en trabajadores operativos base:

Estrés laboral en función a si produce o no irritabilidad en el hogar:

Tabla N° 12. Distribución de Frecuencias de Estrés laboral en los Operativo Base

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	21,1	21,1	21,1
	Casi nunca	9	47,4	47,4	68,4
	Casi siempre	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Porcentaje

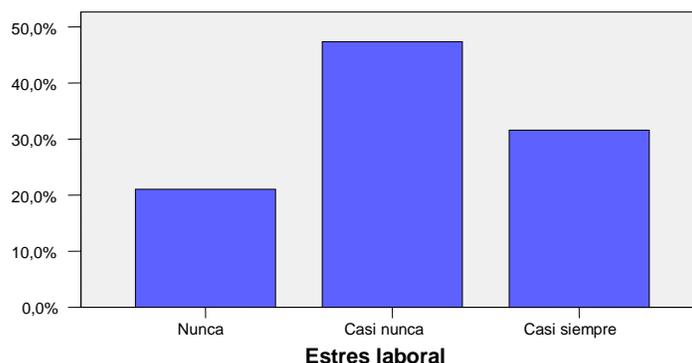


Gráfico N° 3. Distribución de Porcentajes de estrés laboral en Operativos Base

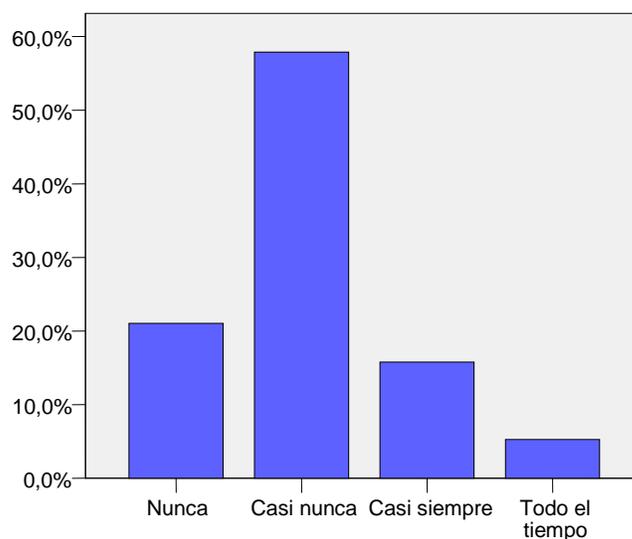
En los resultados del gráfico anterior se observa que un 47,4 % de los trabajadores operativo base opinan que casi nunca presentan estrés laboral, sin embargo hay un 31,6% de los encuestado que opinan que el trabajo si le genera estrés laboral. Se observa que las opiniones están divididas y se debe a las responsabilidades que deben tener al llegar sus hogares.

Preocupaciones y problemas en el trabajo causan distracción en las actividades del hogar:

Tabla N° 13. Distribución de Frecuencias de Preocupaciones y problemas 1 en los Operativo Base

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	4	21,1	21,1	21,1
Casi nunca	11	57,9	57,9	78,9
Casi siempre	3	15,8	15,8	94,7
Todo el tiempo	1	5,3	5,3	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Porcentaje



Preocupaciones y problemas

Gráfico N° 4 .Distribución de Porcentajes de preocupaciones y problemas en los Operativo Base

En los resultados del gráfico anterior se observa que un 57,9% de los Operativo Base casi nunca las preocupaciones y problemas del trabajo interfieren en las actividades del hogar.

Reducción del esfuerzo en las actividades del hogar por causa del trabajo:

Tabla N° 14.Distribución de Frecuencias de la Reducción de esfuerzo a actividades del hogar de los Operativo Base

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	15,8	15,8	15,8
	Casi nunca	5	26,3	26,3	42,1
	Casi siempre	8	42,1	42,1	84,2
	Siempre	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

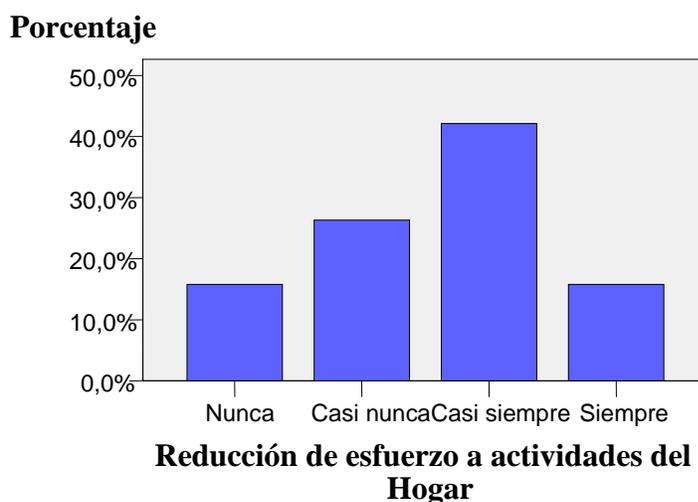


Gráfico N° 5 Distribución de Porcentajes de reducción de esfuerzo en el hogar Operativo Base

En el siguiente resultado se observa que un 42,1% de los trabajadores operativo base sienten que las funciones de sus labores reducen el esfuerzo hacia las actividades del hogar. Resultado que a pesar de haber facilitación del trabajo hacia la familia sería importante que los supervisores revisaran el nivel de exigencia de las asignaciones a cumplir por los trabajadores en pro de que exista un equilibrio entre las responsabilidades del trabajo y del hogar.

El cansancio hacia las actividades del hogar producto del trabajo:

Tabla N° 15. Distribución de Frecuencias del Cansancio producto de trabajo de los Operativo Base

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	3	15,8	15,8	15,8
Casi nunca	6	31,6	31,6	47,4
Casi siempre	6	31,6	31,6	78,9
Siempre	3	15,8	15,8	94,7
Todo el tiempo	1	5,3	5,3	100,0
Total	19	100,0	100,0	

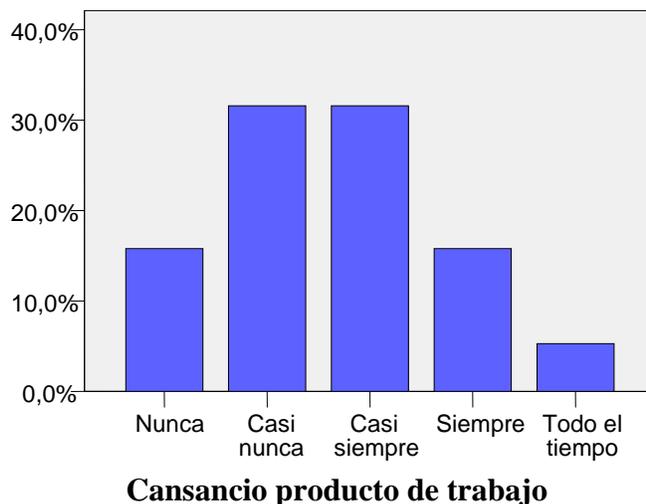
Porcentaje

Gráfico N° 6. Distribución de Porcentajes de cansancio producto del trabajo en los Operativo Base

En los resultados se observa que un igual número de trabajadores operativo base (12), 6 para cada categoría, opina que casi nunca y casi siempre el trabajo le produce cansancio. Se puede decir que el cansancio puede depender de cómo se desarrolle la jornada de trabajo y la carga familiar correspondiente.

Facilitación trabajo-familia:

El aporte de las actividades del trabajo hacia las actividades en el hogar:

Tabla N° 16 .Distribución de Frecuencias de Aporte de trabajo al hogar de los Operativo Base

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	2	10,5	10,5	10,5
Casi nunca	8	42,1	42,1	52,6
Casi siempre	4	21,1	21,1	73,7
Siempre	4	21,1	21,1	94,7
Todo el tiempo	1	5,3	5,3	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Porcentaje

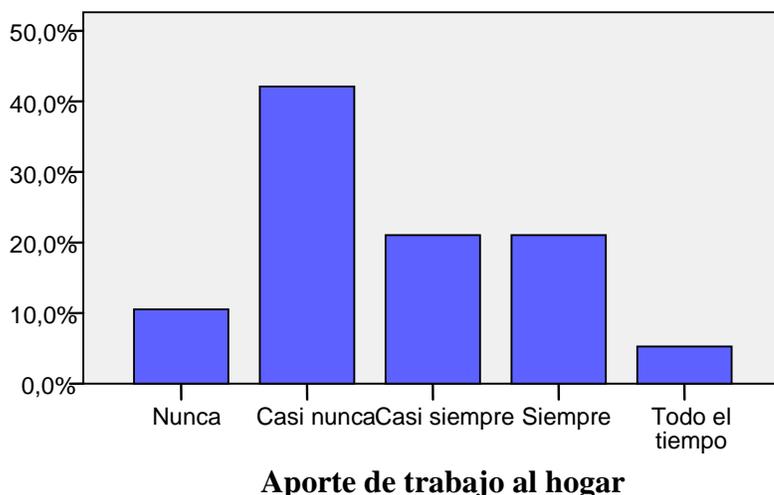


Gráfico N° 7. Distribución de Porcentajes de aporte del trabajo en el hogar en Operativos Base

En el resultado anterior se puede observar que la muestra está representada por un 42,1% de trabajadores que opinan que casi nunca las actividades del trabajo aportan al hogar. Sin embargo existe coincidencia entre trabajadores que opinan que siempre o casi siempre las actividades del trabajo aportan al hogar.

Las habilidades adquiridas en el trabajo aplicadas a las actividades del hogar:

Tabla N° 17. Distribución de Frecuencias de Habilidades adquiridas en el trabajo de Operativo Base

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	15,8	15,8	15,8
	Casi nunca	7	36,8	36,8	52,6
	Casi siempre	2	10,5	10,5	63,2
	Siempre	5	26,3	26,3	89,5
	Todo el tiempo	1	5,3	5,3	94,7
	6	1	5,3	5,3	100,0
Total		19	100,0	100,0	

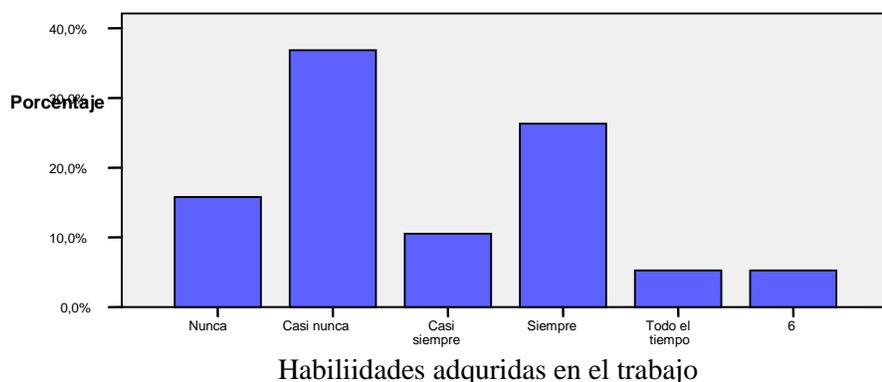


Gráfico N° 8 de Distribución de Porcentajes de habilidades adquiridas en el trabajo en Operativo Base

En los resultados anteriores se observa que un 36,8% de los trabajadores operativo base no consideran que las habilidades adquiridas en el trabajo la puedan aplicar a las actividades del hogar.

El interés de la familia hacia las actividades laborales:

Tabla N° 18. Distribución de Frecuencias de Interés familiar por actividades laborales de Operativo Base

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	4	21,1	21,1	26,3
	Casi siempre	5	26,3	26,3	52,6
	Siempre	5	26,3	26,3	78,9
	Todo el tiempo	3	15,8	15,8	94,7
	7	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

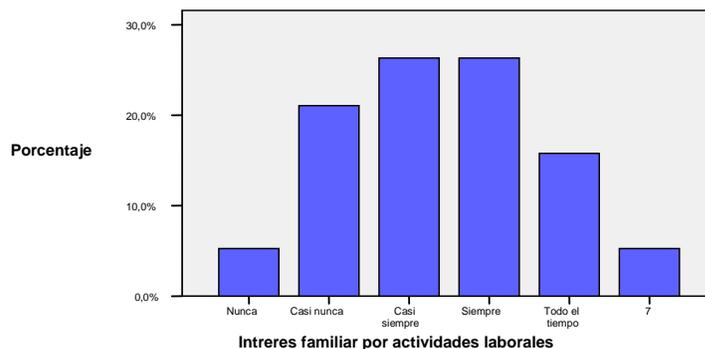


Gráfico N° 9 de Distribución de Porcentajes de interés familiar por actividades laborales en Operativos Base

En los resultados se observa que un igual número de trabajadores operativo base (10), 5 trabajadores para cada categoría, opina que casi nunca y casi siempre la familia presenta interés por las actividades del hogar. Se puede decir que el interés por parte de la familia hacia las actividades laborales dependerá de lo involucrado y de la comunicación que se maneje en esos diferentes hogares.

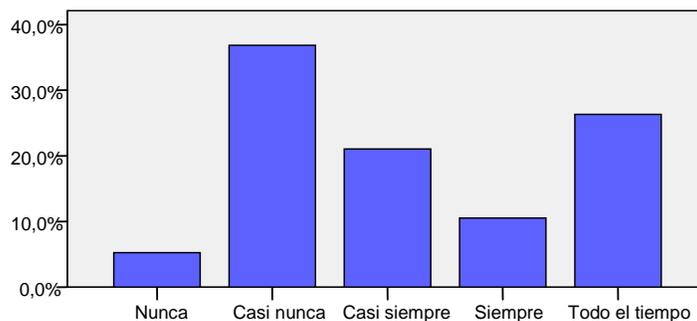
Flexibilidad a Corto Plazo:

La empresa ofrece flexibilidad en la jornada laboral en cuanto al horario:

Tabla N° 19. Distribución de Frecuencias de Flexibilidad a corto plazo en cuanto al horario de trabajadores Operativo Base

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	1	5,3	5,3	5,3
Casi nunca	7	36,8	36,8	42,1
Casi siempre	4	21,1	21,1	63,2
Siempre	2	10,5	10,5	73,7
Todo el tiempo	5	26,3	26,3	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Porcentaje



Flexibilidad a corto plazo en cuanto al horario

Gráfico N° 10 de Distribución de Porcentajes de flexibilidad en cuanto a horario en Operativo Base

En los resultados observados un 36,8% de los trabajadores operativo base opinan que casi nunca Bancaribe ofrece flexibilidad a corto plazo en cuanto al horario.

La empresa ofrece la posibilidad de disponer de una jornada laboral reducida en cuanto a que los trabajadores que lo deseen trabajen menos horas al día o a la semana:

Tabla N° 20. Distribución de Frecuencias de Flexibilidad a corto plazo trabajar menos horas de Operativo Base

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	5	26,3	26,3	26,3
	Casi nunca	6	31,6	31,6	57,9
	Casi siempre	4	21,1	21,1	78,9
	Siempre	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Porcentaje

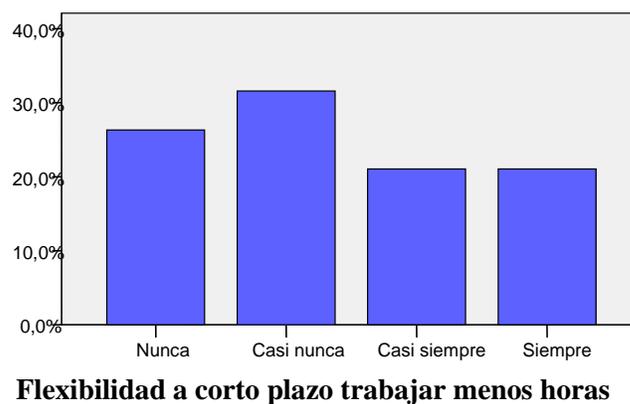


Gráfico N° 11 de Distribución de Porcentajes de Flexibilidad en horas laborales en operativos base

En los resultados observados se evidencia que aunque por un 31,6% de los trabajadores operativo base opinen que casi nunca Bancaribe permita reducir la jornada laboral en cuanto a las horas laborables.

3) La empresa es flexible al otorgar permisos que permitan atender las demandas familiares:

Tabla N° 21. Distribución de Frecuencias de Flexibilidad a corto plazo en dar permisos de Operativo Base

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	10,5	10,5	10,5
	Casi siempre	5	26,3	26,3	36,8
	Siempre	9	47,4	47,4	84,2
	Todo el tiempo	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Porcentaje

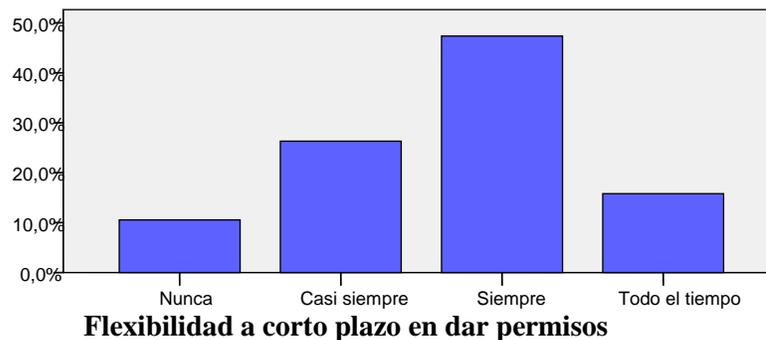


Gráfico N° 12 de Distribución de Porcentajes de permisos en Operativos Base

En los resultados observados se evidencia que en un 47,4% de los trabajadores operativo base opinan que en Bancaribe siempre otorgan permisos para atender demandas familiares.

Flexibilidad a Largo Plazo:

La empresa otorga permiso por maternidad más allá de lo estipulado por ley:

Tabla N° 22. Distribución de Frecuencias de Flexibilidad a largo plazo permiso de maternidad en Operativo Base

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	6	31,6	31,6	31,6
	Casi nunca	2	10,5	10,5	42,1
	Casi siempre	2	10,5	10,5	52,6
	Siempre	3	15,8	15,8	68,4
	Todo el tiempo	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

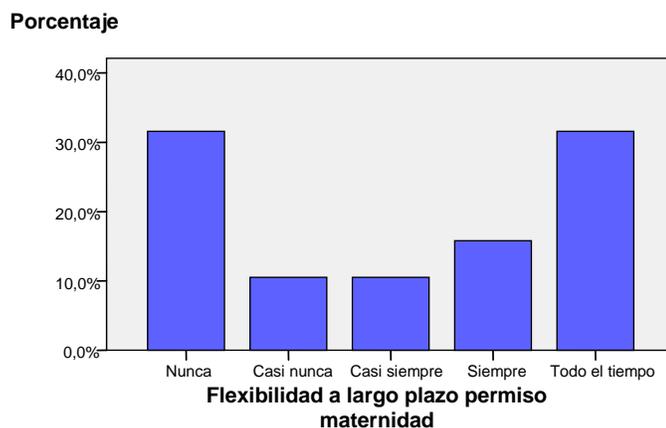


Gráfico N° 13 de Distribución de Porcentajes de permisos de maternidad en operativos base

En los resultados observados se evidencian que con un 63,2%, 31,6 para cada categoría hay posiciones encontradas en cuanto a si Bancaribe otorga o no permiso por maternidad, este tipo de resultados se debe a que los trabajadores que opinan no conocer si Bancaribe otorga este tipo de permiso, tal vez se deba a que no se han encontrado en esta situación de tener que solicitar dicho permiso.

La empresa otorga permiso por paternidad más allá de lo estipulado por ley:

Tabla N° 23. Distribución de Frecuencias de Flexibilidad a largo plazo permiso paternidad de Operativo Base

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	7	36,8	36,8	36,8
	Casi nunca	4	21,1	21,1	57,9
	Casi siempre	1	5,3	5,3	63,2
	Siempre	5	26,3	26,3	89,5
	Todo el tiempo	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

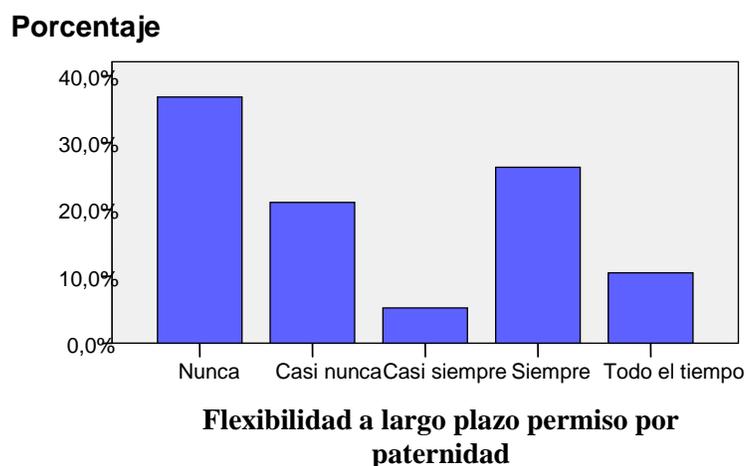


Gráfico N° 14 de Distribución de Porcentajes de permiso de paternidad en Operativos Base

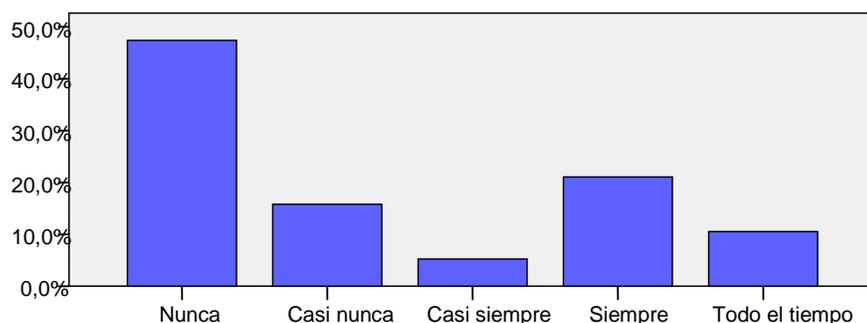
En los resultados observados con un 36,8% de los trabajadores operativo base coinciden que en Bancaribe no se tiende a otorgar permisos por paternidad.

La empresa otorga Descanso Profesional:

Tabla N° 24. Distribución de Frecuencias de Flexibilidad a largo plazo descanso profesional de Operativo Base

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	9	47,4	47,4	47,4
	Casi nunca	3	15,8	15,8	63,2
	Casi siempre	1	5,3	5,3	68,4
	Siempre	4	21,1	21,1	89,5
	Todo el tiempo	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Porcentaje



Flexibilidad a largo plazo descanso profesional

Gráfico N° 15 de Distribución de Porcentajes de descanso profesional en operativos base

En los resultados observados con un 47,4% los trabajadores operativo base desconocen de que en Bancaribe se otorguen permiso por descanso profesional.

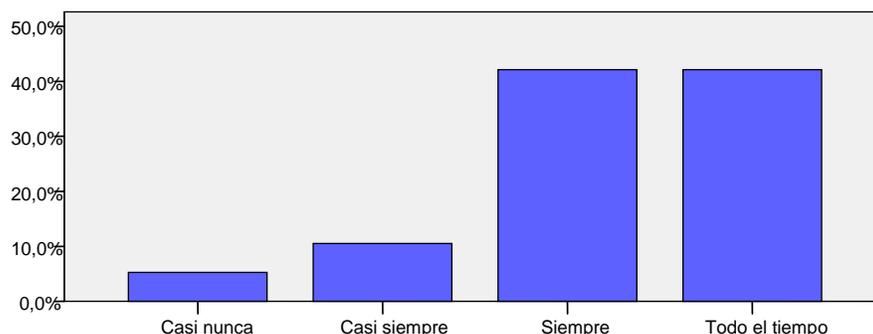
Políticas excepcionales en función a beneficios:

La empresa otorga seguro de vida:

Tabla N° 25. Distribución de Frecuencias de Políticas excepcionales seguro de vida de Operativo Base

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	5,3	5,3	5,3
	Casi siempre	2	10,5	10,5	15,8
	Siempre	8	42,1	42,1	57,9
	Todo el tiempo	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Porcentaje



Políticas excepcionales seguro de vida

Gráfico N° 16 de Distribución de Porcentajes de seguro de vida en operativo base

En los resultados observados se evidencia que con un 42,1% en las categorías siempre y todo el tiempo los trabajadores operativo base señalan que Bancaribe hace uso de políticas excepcionales de seguro de vida para el uso de todos su trabajadores.

La empresa otorga seguro médico para familiares:

Tabla N° 26. Distribución de Frecuencias de Políticas excepcionales seguro médico de operativo base

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	1	5,3	5,3	5,3
Casi nunca	1	5,3	5,3	10,5
Casi siempre	4	21,1	21,1	31,6
Siempre	5	26,3	26,3	57,9
Todo el tiempo	8	42,1	42,1	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Porcentaje

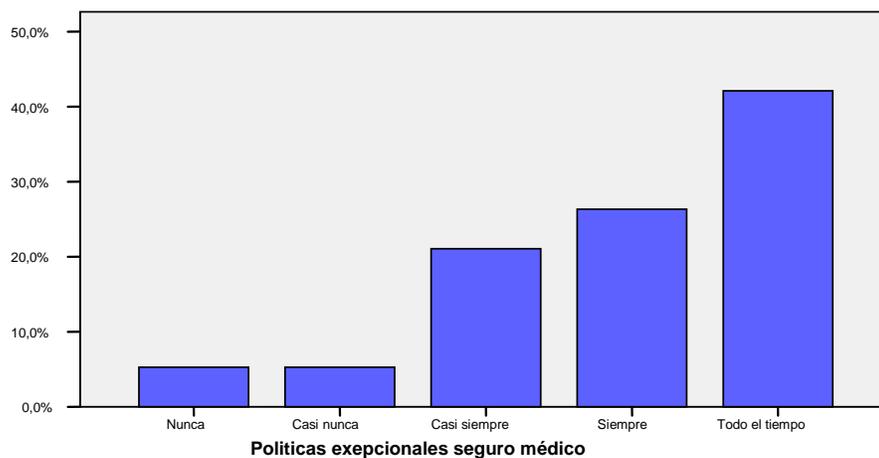


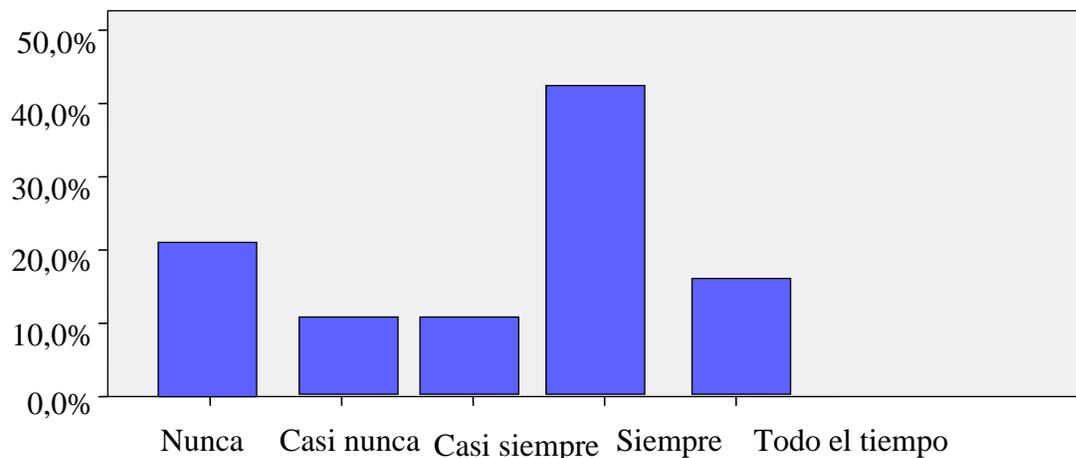
Gráfico N° 17. Distribución de Porcentajes de seguro medico en operativos base

En los resultados observados con un 42,1% señala que Bancaribe ofrece entre sus políticas beneficios excepcionales de seguro médico a su trabajadores operativo base.

La empresa otorga seguro médico de accidentes fuera de la empresa:

Tabla N° 27. Distribución de Frecuencias de Políticas excepcionales seguro accidentes fuera de la empresa de operativo base

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	4	21,1	21,1	21,1
Casi nunca	2	10,5	10,5	31,6
Casi siempre	2	10,5	10,5	42,1
Siempre	8	42,1	42,1	84,2
Todo el tiempo	3	15,8	15,8	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Porcentaje**Políticas excepcionales seguro accidentes fuera de la empresa****Gráfico N° 18 de Distribución de Porcentajes de seguro de accidentes fuera de la empresa en operativo base**

En los resultados observados señalan que con un 42,1% Bancaribe ofrece al personal en general y a los trabajadores operativos base seguros de accidentes fuera de la empresa. De igual modo se observa que con un 21% los trabajadores operativo base señalan que nunca la empresa ofrece este tipo de servicios. En vista de estos resultados se puede indicar que hay falta de conocimiento sobre esta política y tal vez se a fallas en la información sobre estos seguros de accidente fuera de la empresa manejadas en Bancaribe.

La empresa otorga planes de jubilación:

Tabla N° 28. Distribución de Frecuencias de Políticas excepcionales planes de jubilación de operativo base

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	11	57,9	57,9	57,9
Casi nunca	1	5,3	5,3	63,2
Casi siempre	3	15,8	15,8	78,9
Siempre	3	15,8	15,8	94,7
Todo el tiempo	1	5,3	5,3	100,0
Total	19	100,0	100,0	

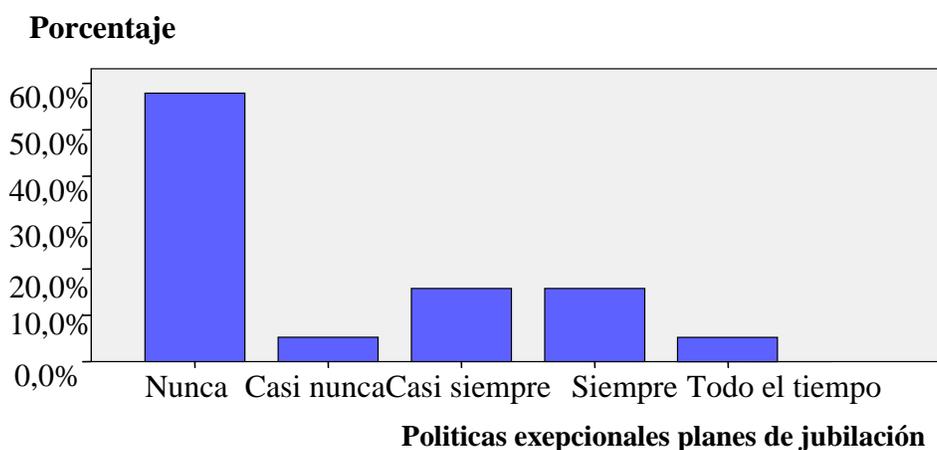


Gráfico N° 19 de Distribución de Porcentajes de jubilación en operativo base

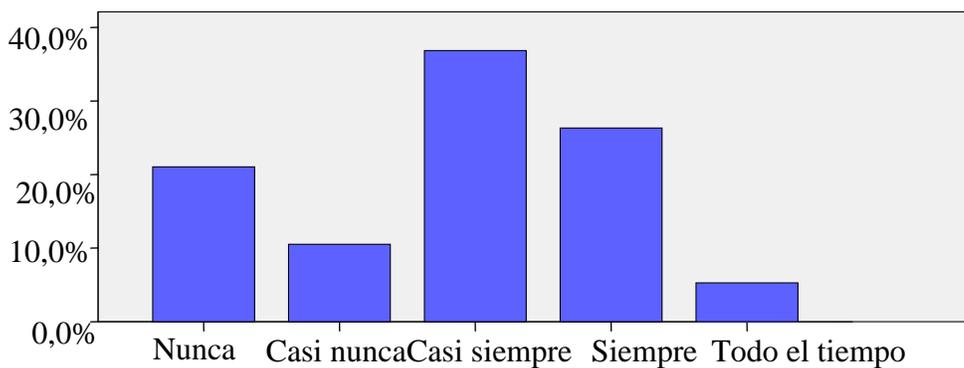
En los resultados observados con un 57,9% los trabajadores operativo base señalan que en Bancaribe no se ejecutan ni desarrollan planes de jubilación. Información relevante para nuestra investigación.

Servicios de formación y desarrollo:

La empresa ofrece gestión del tiempo:

Tabla N° 29. Distribución de frecuencias de Servicios de formación y desarrollo gestión del tiempo de operativo base

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	21,1	21,1	21,1
	Casi nunca	2	10,5	10,5	31,6
	Casi siempre	7	36,8	36,8	68,4
	Siempre	5	26,3	26,3	94,7
	Todo el tiempo	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Porcentaje**Servicios de formación y desarrollo gestión del tiempo****Gráfico N° 20 -Distribución de Porcentajes de gestión de tiempo en operativo base**

En los resultados se observa que con un 36,8% los trabajadores operativo base indican que Bancaribe a través del diseño de sus programaciones en cuanto a las asignaciones por cumplir ayudan en la gestión del tiempo. Hay flexibilidad en las entregas de las asignaciones.

La empresa ofrece gestión del stress:

Tabla N° 30.Distribución de Frecuencias de Servicios de formación y desarrollo gestión del stress de operativo base

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	8	42,1	42,1	42,1
	Casi nunca	6	31,6	31,6	73,7
	Casi siempre	2	10,5	10,5	84,2
	Siempre	2	10,5	10,5	94,7
	Todo el tiempo	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

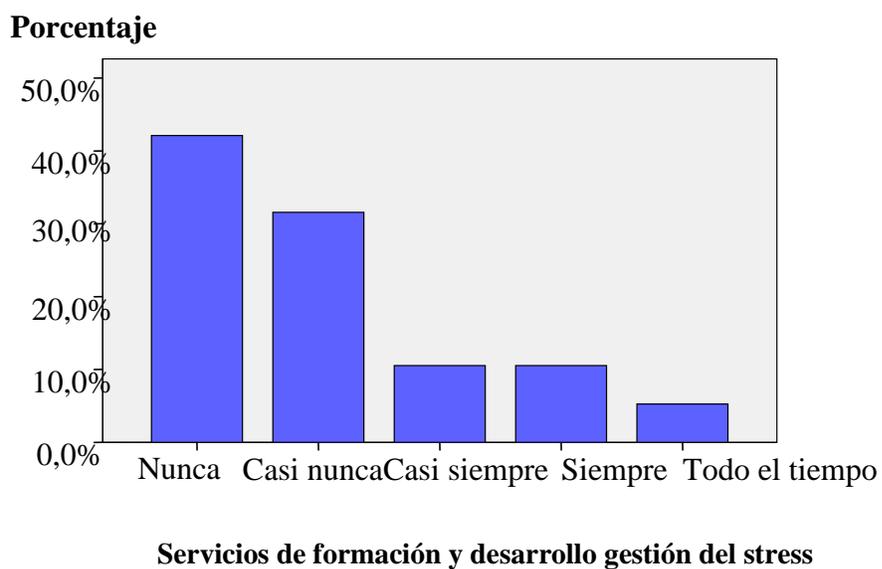


Gráfico N° 21. Distribución de Porcentajes de gestión de estrés en operativos base

En los resultados observados con un 42,1% se observa que Bancaribe no ofrece gestión del stress de acuerdo a la información suministrada por los trabajadores operativo base.

La empresa ofrece conciliación trabajo-familia:

Tabla N° 31. Distribución de Frecuencias de Servicios de formación y desarrollo conciliación trabajo-familia de operativo base

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	5	26,3	26,3	26,3
	Casi nunca	7	36,8	36,8	63,2
	Casi siempre	2	10,5	10,5	73,7
	Siempre	3	15,8	15,8	89,5
	Todo el tiempo	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

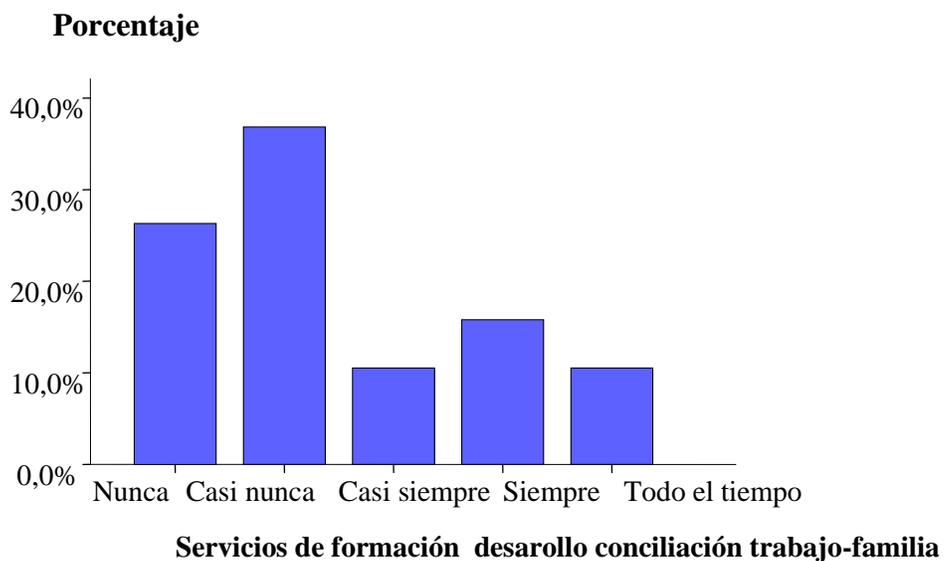


Gráfico N° 22 de Distribución de Porcentajes de conciliación trabajo- familia en operativos base

En los resultados observados el 36,8% de los trabajadores operativo base no tienen conocimiento de que Bancaribe ofrezca planes o servicios de formación y desarrollo conciliación trabajo-familia.

Servicios para el cuidado de familiares:

La empresa ofrece información sobre guarderías y colegios locales:

Tabla N° 32. Distribución de Frecuencias de Servicios para el cuidado de familiares guarderías, colegios de operativo base

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	1	5,3	5,3	5,3
	casi nunca	5	26,3	26,3	31,6
	casi siempre	2	10,5	10,5	42,1
	siempre	6	31,6	31,6	73,7
	todo el tiempo	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

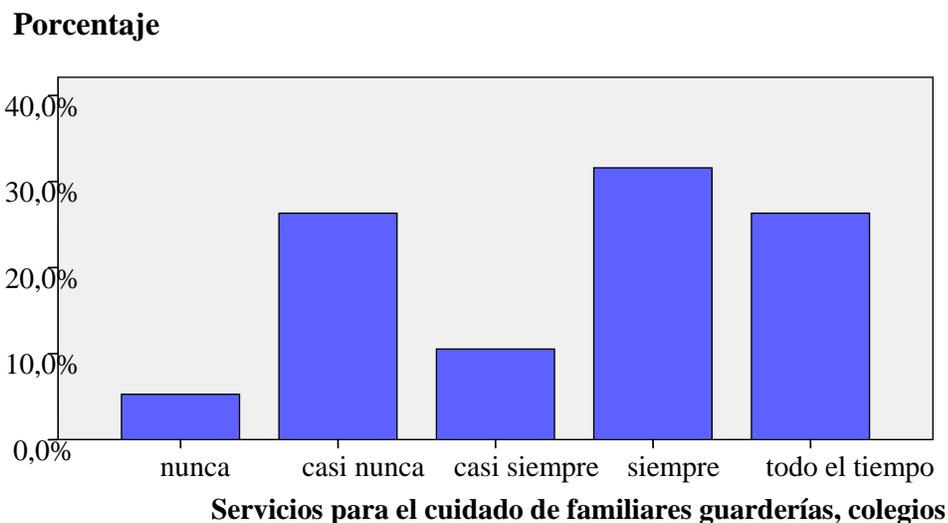


Gráfico N° 23 .Distribución de Porcentajes de información de guarderías y colegios en operativos base

En los resultados observados los porcentajes de respuesta se encuentra repartidos con mayor frecuencia entre las categorías siempre y casi siempre sumando un 42,1%, lo que lleva a indicar que los trabajadores operativo base señalan que en Bancaribe existen servicios de información sobre el cuidado de familiares, guarderías, colegios.

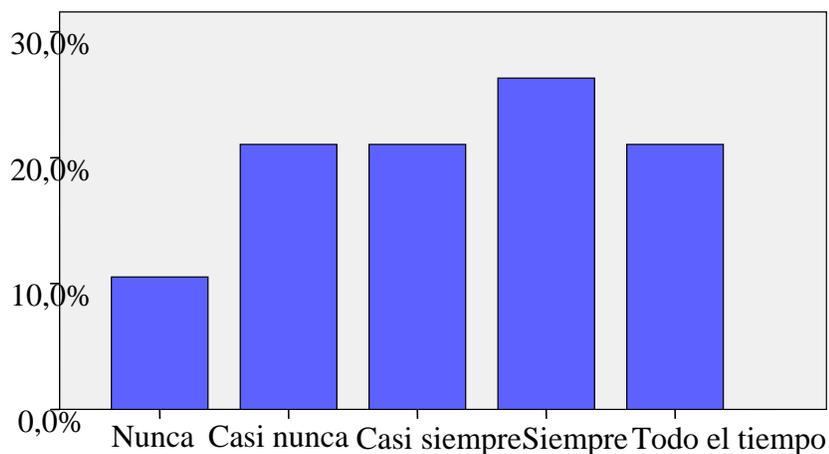
Apoyo profesional:

La empresa ofrece oportunidades de carrera profesional:

Tabla N° 33. Distribución de Frecuencias de apoyo profesional oportunidades de carrera profesional de operativo base

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	10,5	10,5	10,5
	Casi nunca	4	21,1	21,1	31,6
	Casi siempre	4	21,1	21,1	52,6
	Siempre	5	26,3	26,3	78,9
	Todo el tiempo	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Porcentaje



Apoyo profesional oportunidades de carrera profesional

Gráfico N° 24. Distribución de Porcentajes de oportunidades de carrera profesional en operativos base

En los resultados observados las opiniones se encuentran equitativamente repartidas entre todas las categorías de respuesta siendo la opción siempre con un 26,3% que los trabajadores operativo base consideran que Bancaribe da oportunidades de desarrollo de carrera profesional, ya que siempre están siendo evaluados y dependiendo de su desempeño pueden ir accediendo a cargos con mayor jerarquía de acuerdo a sus progresos tanto en lo laboral como en lo académico.

La empresa atiende a los trabajadores según sus necesidades para asegurarles el empleo:

Tabla N° 34. Distribución de Frecuencias de apoyo profesional necesidades de empleados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	4	21,1	21,1	21,1
Casi nunca	1	5,3	5,3	26,3
Casi siempre	4	21,1	21,1	47,4
Siempre	8	42,1	42,1	89,5
Todo el tiempo	2	10,5	10,5	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Porcentaje

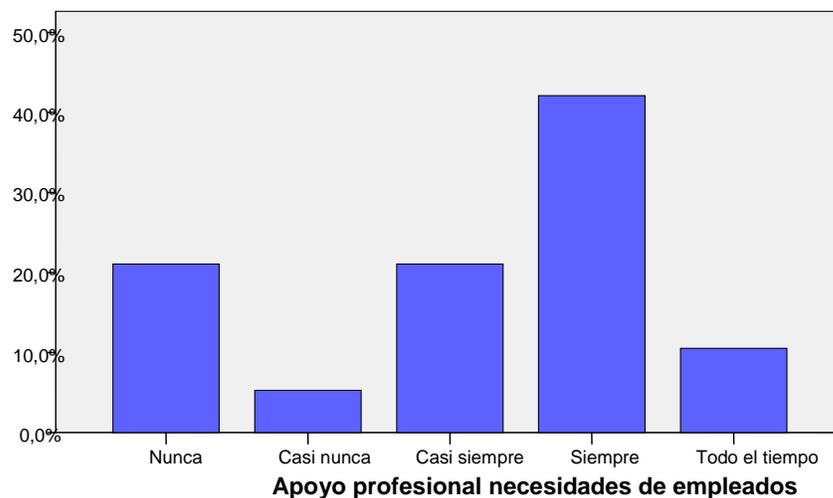


Gráfico N° 25 de Distribución de Porcentajes de apoyo en cuanto a las necesidades de los empleados en operativos base

En los resultados observados los trabajadores operativo base indican con un 42,1% que Bancaribe da apoyo profesional de acuerdo con las necesidades de sus empleados ya sea a través de pasantías, desarrollar temas de tesis, cursos de ingles o de cualquier tema en especifico de un área determinada.

Resultados para trabajadores dentro de la categoría Técnicos profesionales

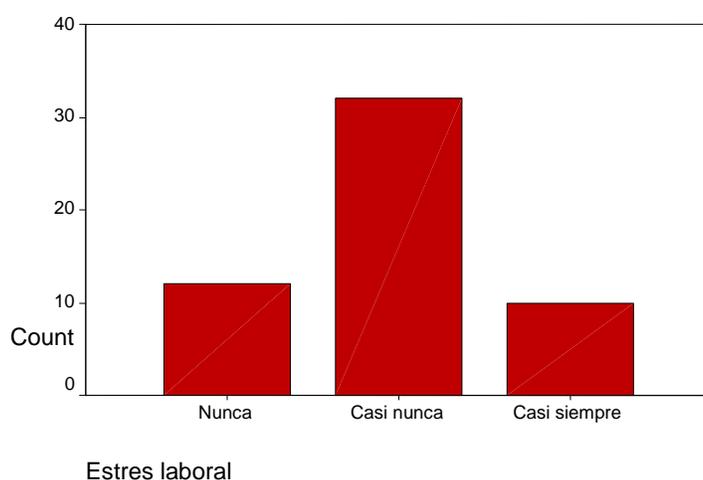
Conflicto trabajo-familia:

Estrés laboral en función a si produce o no irritabilidad en el hogar:

Tabla N° 35. Distribución de frecuencias de Estrés laboral en Técnicos profesionales

Estres laboral

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	12	22,2	22,2	22,2
	Casi nunca	32	59,3	59,3	81,5
	Casi siempre	10	18,5	18,5	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

**Grafico N° 25 Distribución de frecuencias de estrés laboral en Técnicos profesionales**

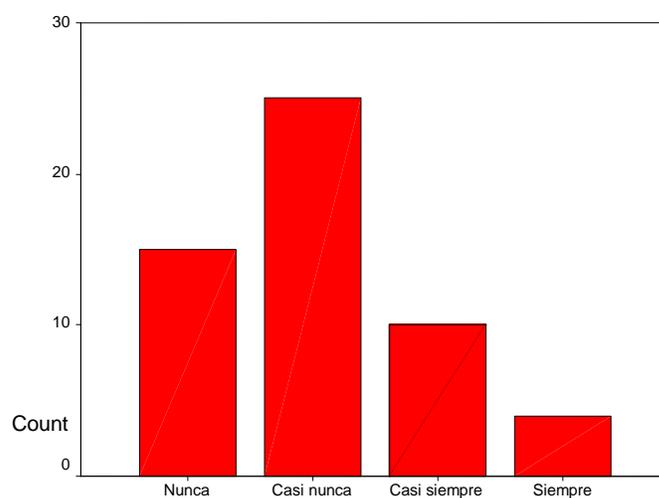
En el siguiente análisis se puede evidenciar, que la presencia de estrés laboral en los trabajadores técnicos profesionales de Bancaribe es poca debido a que la opción de respuesta con mayor porcentaje es casi siempre con un 59,3%.

2) Preocupaciones y problemas en el trabajo causan distracción en las actividades del hogar:

Tabla N° 36. Distribución de frecuencias de Preocupaciones y problemas en el trabajo en Técnicos profesionales.

Preocupaciones y problemas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	15	27,8	27,8	27,8
	Casi nunca	25	46,3	46,3	74,1
	Casi siempre	10	18,5	18,5	92,6
	Siempre	4	7,4	7,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Preocupaciones y problemas

Grafico N° 26 Distribución de frecuencias de Preocupaciones y problemas en el trabajo en Técnicos profesionales

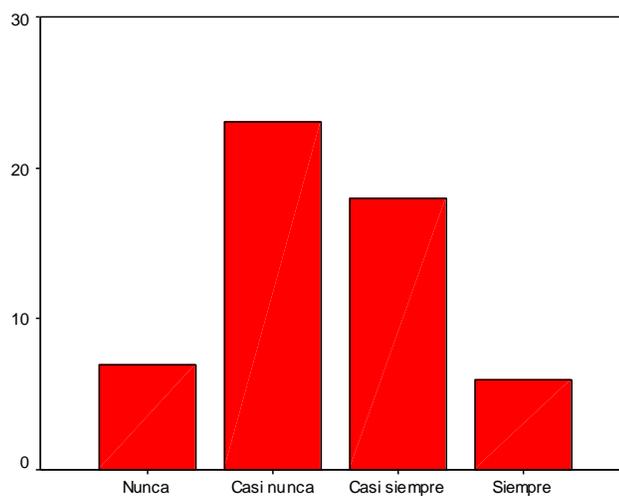
Por los siguientes resultados podemos afirmar que las preocupaciones y problemas en el trabajo para los técnicos profesionales en Bancaribe, no es una fuente de distracción significativa en las actividades del hogar puesto que la opción casi nunca se dio en un 46,3%

Reducción del esfuerzo en las actividades del hogar por causa del trabajo:

Tabla N° 37. Distribución de frecuencias de Reducción del esfuerzo en las actividades del hogar en Técnicos profesionales.

Esfuerzo en las actividades del hogar

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nunca	7	13,0	13,0	13,0
Casi nunca	23	42,6	42,6	55,6
Casi siempre	18	33,3	33,3	88,9
Siempre	6	11,1	11,1	100,0
Total	54	100,0	100,0	



Esfuerzo en las actividades del hogar

Grafico N° 27. Distribución de frecuencias de Reducción del esfuerzo en las actividades del hogar en Técnicos profesionales

El esfuerzo en las actividades del hogar no se ve reducido significativamente por la cargas de trabajo de los técnicos profesionales, tal como lo evidencia los datos previamente presentados, mostrando un 42,6 % para la opción casi nunca.

El cansancio hacia las actividades del hogar producto del trabajo:

Tabla N° 38. Distribución de frecuencias de cansancio hacia las actividades del hogar producto del trabajo en Técnicos profesionales.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	5	9,3	9,3	9,3
	Casi nunca	20	37,0	37,0	46,3
	Casi siempre	20	37,0	37,0	83,3
	Siempre	9	16,7	16,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

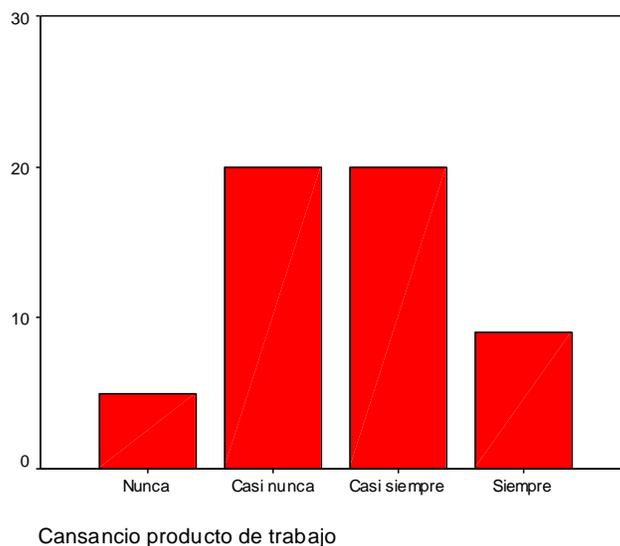


Gráfico N° 28 Distribución de frecuencias de cansancio hacia las actividades del hogar producto del trabajo en Técnicos profesionales.

Las opciones casi nunca y casi siempre, ambas con un 37%, el cansancio en las actividades del hogar producto del trabajo puede darse casi nunca o casi siempre en los trabajadores técnicos profesionales, esto puede ser interpretado explicando que en Bancaribe estos trabajadores pueden delegar sus actividades a otros trabajadores a su cargo, pero esto no siempre sucede, por ende para aquellos que desarrollan sus tareas sin ningún tipo de apoyo experimentarían mayores niveles de cansancio.

Facilitación trabajo-familia:

El aporte de las actividades del trabajo hacia las actividades en el hogar:

Tabla N° 39. Distribución de frecuencias de aporte del trabajo al hogar en Técnicos profesionales.

Aporte de trabajo al hogar

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nunca	9	16,7	16,7	16,7
Casi nunca	24	44,4	44,4	61,1
Casi siempre	14	25,9	25,9	87,0
Siempre	6	11,1	11,1	98,1
Todo el tiempo	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

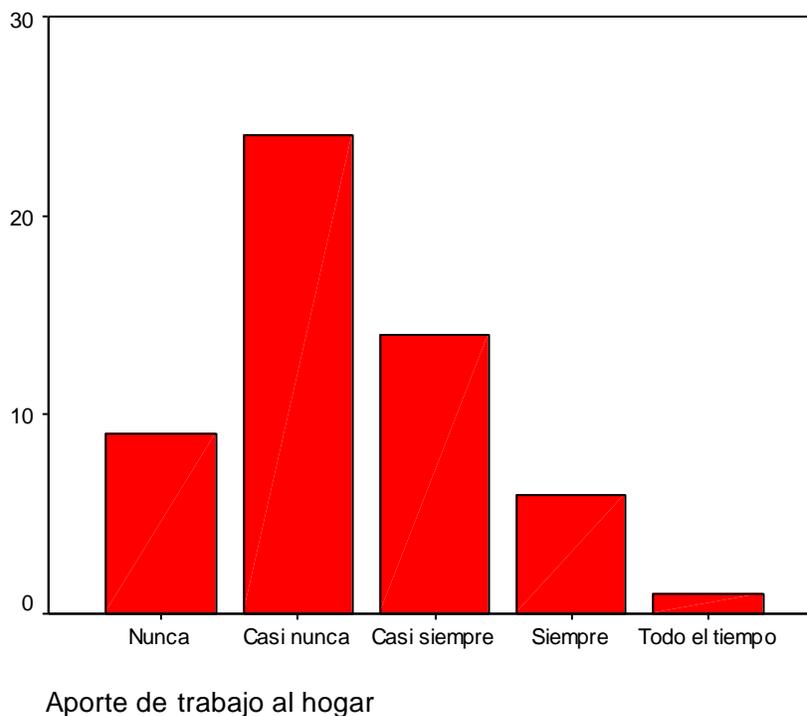


Gráfico N° 29 Distribucion de frecuencias del aporte del trabajo al hogar para técnicos profesionales.

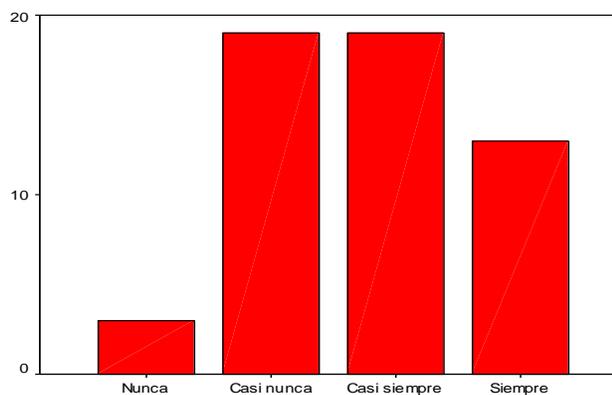
Las actividades o conocimientos del trabajo en Bancaribe no generan mucho aporte a las actividades del hogar, como lo evidencia el 44,4% para la opción casi nunca. Esto también se puede complementar con que algunos trabajadores comentaron que es las actividades del hogar aportan a sus actividades del trabajo y no de forma contraria.

2) Las habilidades adquiridas en el trabajo aplicadas a las actividades del hogar:

Tabla N° 40. Distribución de frecuencias para las habilidades adquiridas en el trabajo en técnicos profesionales.

Habilidades adquiridas en el trabajo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	3	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	19	35,2	35,2	40,7
	Casi siempre	19	35,2	35,2	75,9
	Siempre	13	24,1	24,1	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Habilidades adquiridas en el trabajo

Gráfico N° 30. Distribucion de frecuencias para habilidades adquiridas en el trabajo en tecnicos profesionales

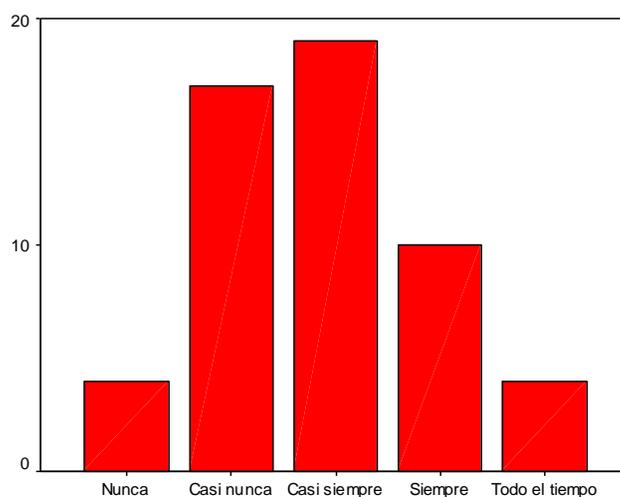
Con el 35, 2% se presentan las opciones casi nunca y casi siempre, lo que se puede interpretar que las habilidades en el trabajo pueden o no contribuir a las actividades del hogar, pero esto depende de la percepcion del trabajador con respecto a las habilidades que adquiere y de sacarle provecho para ambos ambitos.

El interés de la familia hacia las actividades laborales:

Tabla N° 41. Distribución de frecuencias del interés familiar hacia las actividades laborales de los técnicos operativos.

Intreres familiar por actividades laborales

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	4	7,4	7,4	7,4
	Casi nunca	17	31,5	31,5	38,9
	Casi siempre	19	35,2	35,2	74,1
	Siempre	10	18,5	18,5	92,6
	Todo el tiempo	4	7,4	7,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Intreres familiar por actividades laborales

Gráfico N° 31 Distribución de frecuencias para interés familiar en actividades laborales de técnicos profesionales.

El interés de la familia hacia el trabajo esta presente significativamente en los técnicos profesionales puesto que un 35,2 % respondió que esto sucede casi siempre.

Políticas familiarmente responsables

Flexibilidad a Corto Plazo:

La empresa ofrece flexibilidad en la jornada laboral en cuanto al horario:

Tabla N°42. Distribución de frecuencias de políticas de flexibilidad en cuanto al horario para técnicos profesionales.

Flexibilidad en cuanto al horario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	5	9,3	9,3	9,3
	Casi nunca	12	22,2	22,2	31,5
	Casi siempre	18	33,3	33,3	64,8
	Siempre	16	29,6	29,6	94,4
	Todo el tiempo	3	5,6	5,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

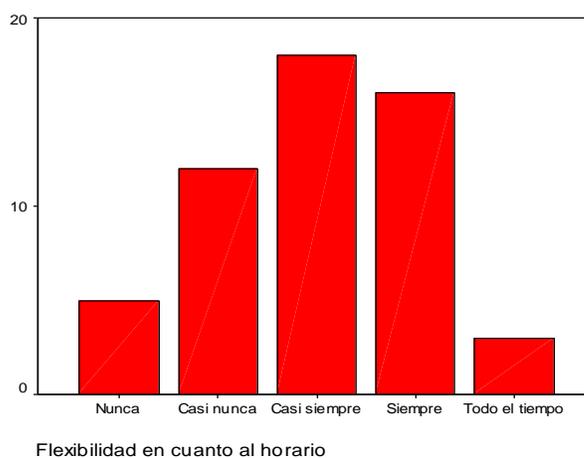


Gráfico N° 32 distribución de frecuencias para políticas de flexibilidad en cuanto a horario de técnicos profesionales

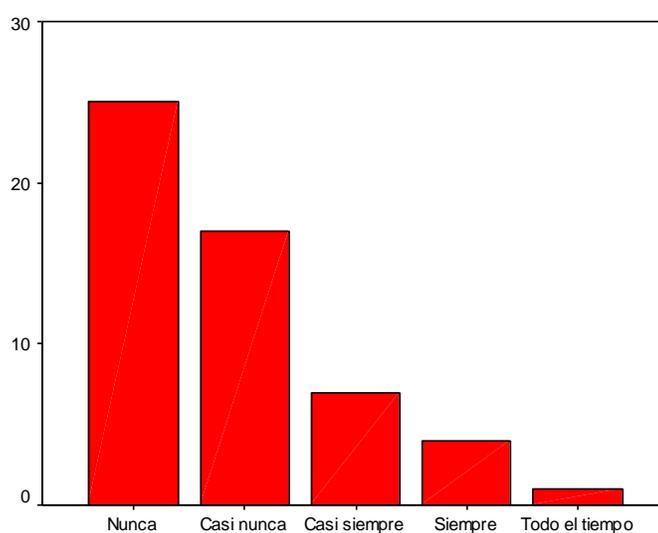
Los resultados obtenidos para esta pregunta afirman la flexibilidad en cuanto a horario de bancaribe hacia los técnicos profesionales 33,3% de los encuestados afirmo que en la mayoría de los casos la empresa es flexible en cuanto a horarios de trabajo.

2) La empresa ofrece la posibilidad de disponer de una jornada laboral reducida en cuanto a que los trabajadores que lo deseen trabajen menos horas al día o a la semana:

Tabla N° 43. Distribución de frecuencias de flexibilidad en cuanto a las horas de trabajo de técnicos profesionales.

Flexibilidad en cuanto a las horas de trabajo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	25	46,3	46,3	46,3
	Casi nunca	17	31,5	31,5	77,8
	Casi siempre	7	13,0	13,0	90,7
	Siempre	4	7,4	7,4	98,1
	Todo el tiempo	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Flexibilidad en cuanto a las horas de trabajo

Gráfico N° 33 Distribucion de frecuencias de flexibilidad en cuanto a las horas de trabajo de tecnicos profesionales.

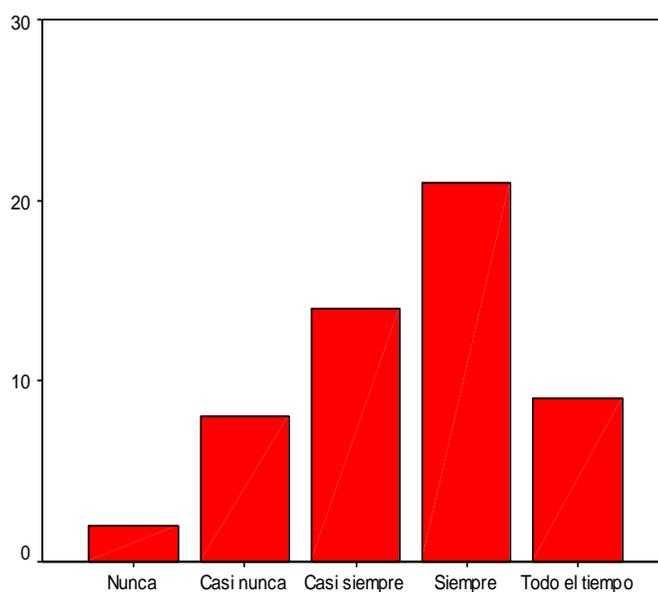
En cuanto a los niveles de flexibilidad de bancaribe con respecto a las horas de trabajo, el 46,3% de los tecnicos profesionales encuestados afirmaron que la empresa no es muy flexible si se habla en una reduccion de horas de trabajo a conveniencia del trabajador.

La empresa es flexible al otorgar permisos que permitan atender las demandas familiares:

Tabla N° 44. Distribución de frecuencias de flexibilidad en cuanto a permisos de técnicos profesionales.

Flexibilidad en cuanto a permisos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	2	3,7	3,7	3,7
	Casi nunca	8	14,8	14,8	18,5
	Casi siempre	14	25,9	25,9	44,4
	Siempre	21	38,9	38,9	83,3
	Todo el tiempo	9	16,7	16,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Flexibilidad en cuanto a permisos

Grafico N° 34 Distribución de frecuencias de flexibilidad en cuanto a permisos de técnicos profesionales.

En los resultados obtenidos se puede determinar que banaribe es flexible con sus trabajadores en cuanto a sus demandas de permisos, afirma el 38,7% de los encuestados.

Flexibilidad a Largo Plazo:

La empresa otorga permiso por maternidad más allá de lo estipulado por ley

Tabla N° 45. Distribución de frecuencias de flexibilidad en cuanto a permisos de maternidad

Flexibilidad en cuanto a permisos de maternidad					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	25	46,3	46,3	46,3
	Casi nunca	10	18,5	18,5	64,8
	Casi siempre	7	13,0	13,0	77,8
	Siempre	9	16,7	16,7	94,4
	Todo el tiempo	3	5,6	5,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

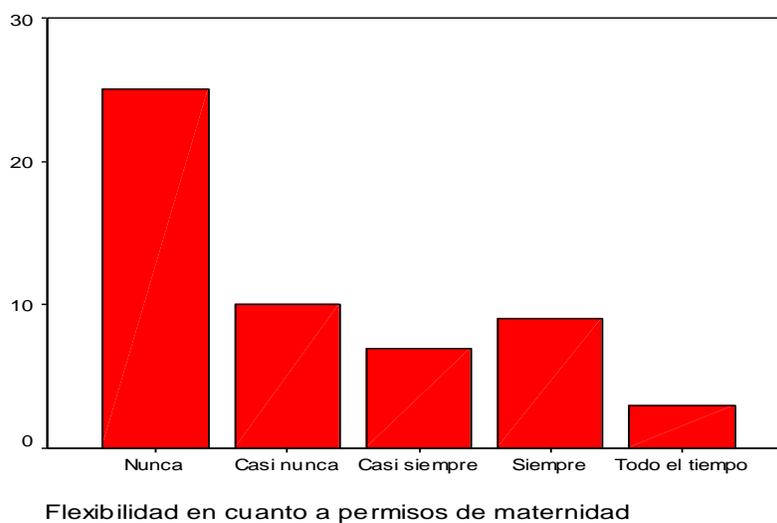


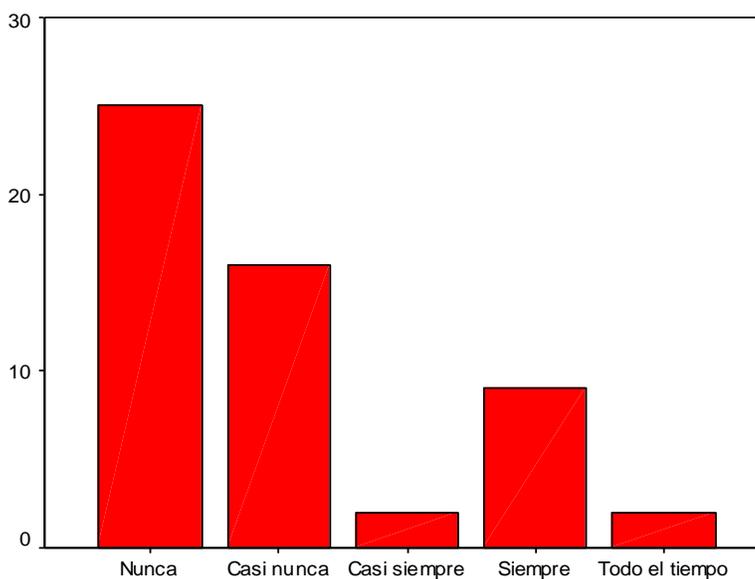
Gráfico N° 35 distribución de frecuencias de flexibilidad en cuanto a permisos de maternidad.

Un 46,3% de respuesta para la opción nunca, nos permite inferir que en Bancaribe no se otorgan permisos por maternidad más allá de lo estipulado por la ley.

La empresa otorga permiso por paternidad más allá de lo estipulado por ley:

Tabla N° 46. Distribución de frecuencias de flexibilidad en cuanto a permisos por paternidad.

Flexibilidad en cuanto a permisos por paternidad					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	25	46,3	46,3	46,3
	Casi nunca	16	29,6	29,6	75,9
	Casi siempre	2	3,7	3,7	79,6
	Siempre	9	16,7	16,7	96,3
	Todo el tiempo	2	3,7	3,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Flexibilidad en cuanto a permisos por paternidad

Gráfico N° 36 Distribución de frecuencias de flexibilidad en cuanto a permisos por paternidad.

El 46,3% de las personas encuestadas afirma que Bancaribe no es flexible en función a los permisos por paternidad.

La empresa otorga Descanso Profesional:

Tabla N° 47. Distribución de frecuencias en cuanto a descanso profesional en técnicos profesionales.

		Flexibilidad a largo plazo			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	20	37,0	37,0	37,0
	Casi nunca	6	11,1	11,1	48,1
	Casi siempre	9	16,7	16,7	64,8
	Siempre	15	27,8	27,8	92,6
	Todo el tiempo	4	7,4	7,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

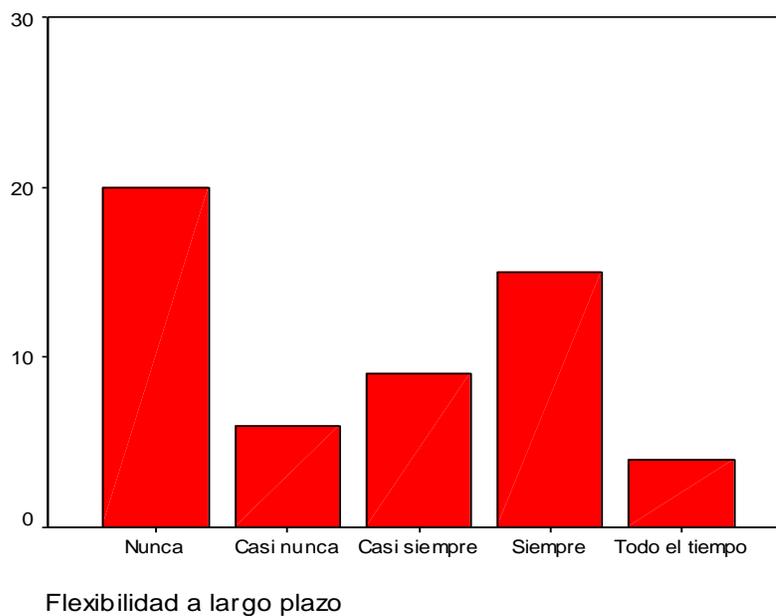


Gráfico N° 37. Distribución de frecuencias en cuanto al descanso profesional

El 37% de los encuestados afirma que Bancaribe es poco flexible en cuanto al descanso profesional.

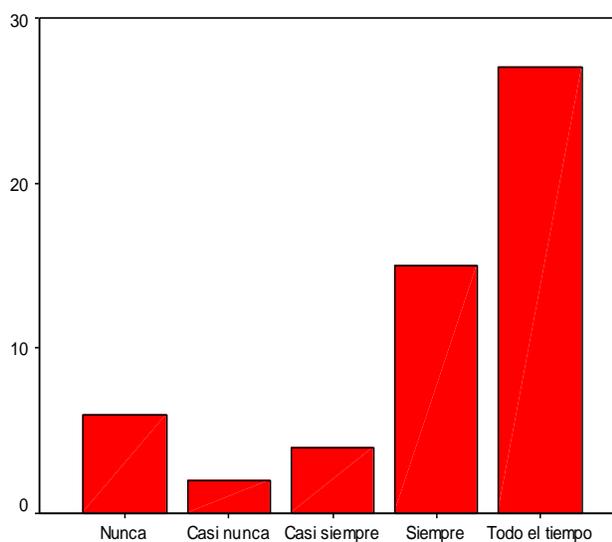
Políticas excepcionales en función a beneficios:

La empresa otorga seguro de vida:

Tabla N° 48. Distribución de frecuencias en cuanto a seguro de vida en técnicos profesionales.

Políticas excepcionales en cuanto a seguro

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	6	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	2	3,7	3,7	14,8
	Casi siempre	4	7,4	7,4	22,2
	Siempre	15	27,8	27,8	50,0
	Todo el tiempo	27	50,0	50,0	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Políticas excepcionales en cuanto a seguro

Gráfico N° 38. Distribución de frecuencias en cuanto a seguro de vida para técnicos profesionales.

En cuanto a ofrecer un seguro de vida a sus trabajadores, el 50% de los trabajadores técnicos encuestados respondió que es una política constante dentro de la empresa.

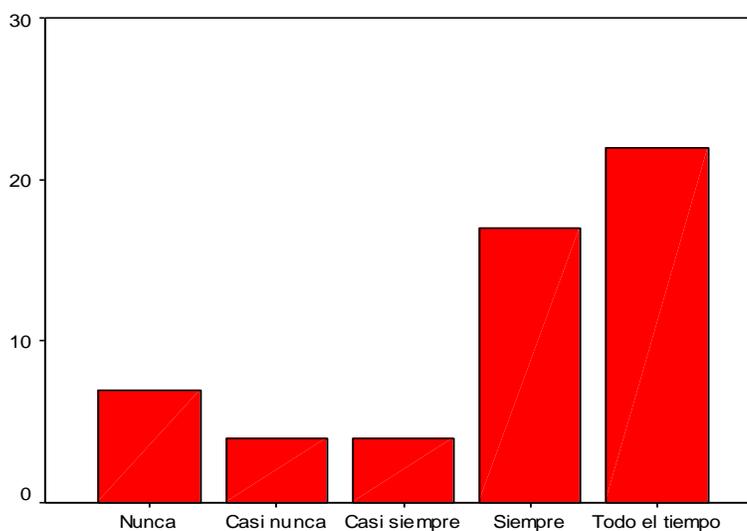
La empresa otorga seguro médico para familiares:

Tabla N° 49. Distribución de frecuencias en cuanto a seguro médico para familiares de técnicos profesionales.

Políticas excepcionales en cuanto a seguro médico para familiares

Políticas excepcionales

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	7	13,0	13,0	13,0
	Casi nunca	4	7,4	7,4	20,4
	Casi siempre	4	7,4	7,4	27,8
	Siempre	17	31,5	31,5	59,3
	Todo el tiempo	22	40,7	40,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Políticas excepcionales en cuanto a seguro medico para familiares

Gráfico N° 39 Distribución de frecuencias en cuanto a seguro médico para familiares de técnicos profesionales.

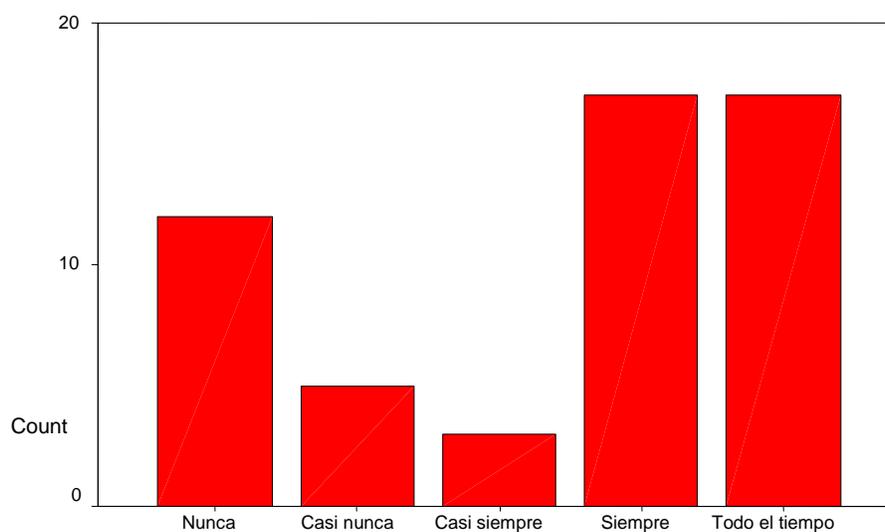
Con un 40,7% de respuesta para la opción todo el tiempo podemos afirmar que en Bancaribe se utiliza como política asegurar tanto a los trabajadores como a sus familiares.

La empresa otorga seguro médico de accidentes fuera de la empresa:

Tabla N° 50. Distribución de frecuencias en cuanto a seguro de accidentes fuera de la empresa en técnicos profesionales.

Políticas excepcionales en seguros de accidentes fuera de la empresa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	12	22,2	22,2	22,2
	Casi nunca	5	9,3	9,3	31,5
	Casi siempre	3	5,6	5,6	37,0
	Siempre	17	31,5	31,5	68,5
	Todo el tiempo	17	31,5	31,5	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Políticas excepcionales en seguros de accidentes fuera de la empresa

Gráfico N° 40 Distribución de frecuencias en cuanto a seguro de accidentes fuera de la empresa en técnicos profesionales.

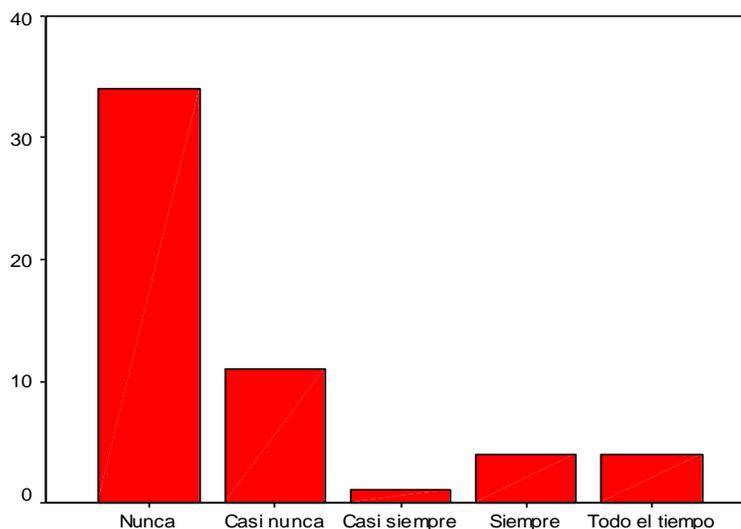
El 63% de los trabajadores técnicos operativos coinciden en que no existen políticas de jubilación dentro de la empresa, elemento que es común en las empresas privadas

La empresa otorga planes de jubilación

Tabla N° 51. Distribución de frecuencias en cuanto a planes de jubilación en técnicos profesionales

Políticas excepcionales en cuanto a jubilacion

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	34	63,0	63,0	63,0
	Casi nunca	11	20,4	20,4	83,3
	Casi siempre	1	1,9	1,9	85,2
	Siempre	4	7,4	7,4	92,6
	Todo el tiempo	4	7,4	7,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Políticas excepcionales en cuanto a jubilacion

Gráfico N° 41 Distribución de frecuencias en cuanto a planes de jubilación en técnicos profesionales.

El servicio de gestión de tiempo no es comegente utilizado por los técnicos profesionales en Bancaribe, así lo muestran el 37% de respuesta para la opción casi nunca

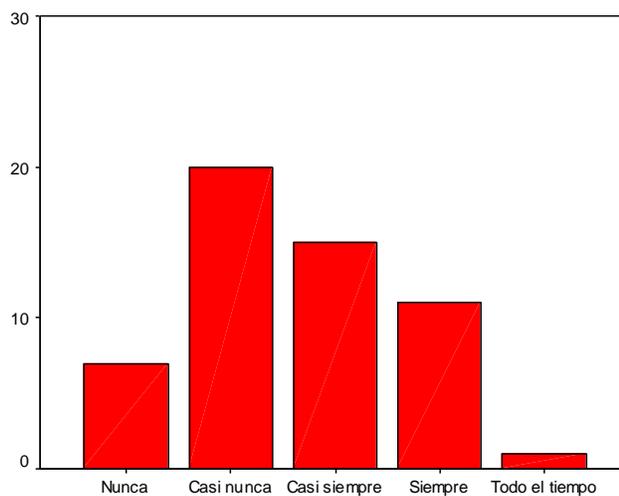
Servicios de formación y desarrollo:

La empresa ofrece gestión del tiempo:

Tabla N° 52. Distribución de frecuencias en cuanto a gestión del tiempo en técnicos profesionales.

Servicios de formación y desarrollo. Gestion de tiempo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	7	13,0	13,0	13,0
	Casi nunca	20	37,0	37,0	50,0
	Casi siempre	15	27,8	27,8	77,8
	Siempre	11	20,4	20,4	98,1
	Todo el tiempo	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Servicios de formación y desarrollo. Gestion de tiempo

Gráfico N° 42 Distribución de frecuencias en cuanto a gestión de tiempo en técnicos profesionales.

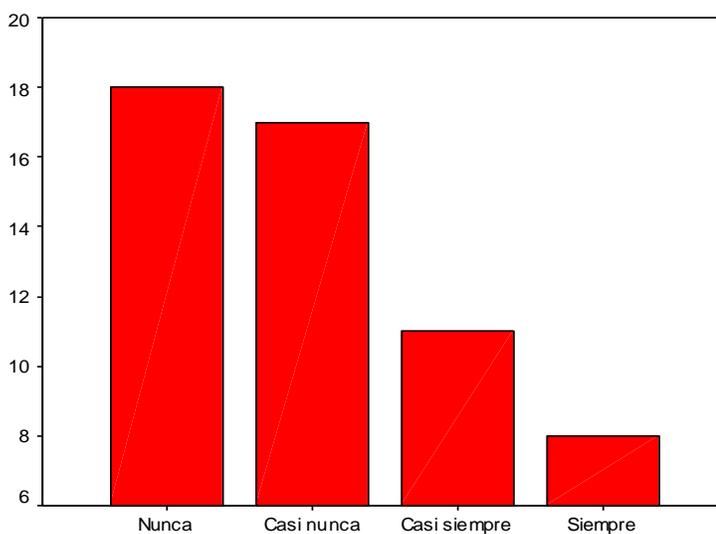
El servicio de gestión de tiempo no es comúnmente utilizado por los técnicos profesionales en Bancaribe, así lo muestran el 37% de respuesta para la opción casi nunca.

La empresa ofrece gestión del stress:

Tabla N° 53. Distribución de frecuencias en cuanto a gestión de estrés en técnicos profesionales.

Servicios de formacion y desarrollo.Gestion de estres

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Nunca	18	33,3	33,3	33,3
	Casi nunca	17	31,5	31,5	64,8
	Casi siempre	11	20,4	20,4	85,2
	Siempre	8	14,8	14,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Servicios de formacion y desarrollo.Gestion de estres

Gráfico N° 43 Distribución de frecuencias en cuanto a gestión de estrés en técnicos profesionales.

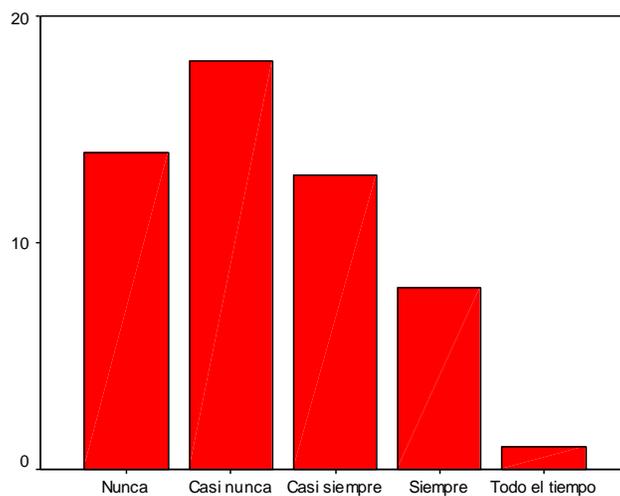
Bancaribe no ofrece a sus trabajadores servicios para manejar el estrés, como lo muestra el 33,3% de respuestas para la opción nunca.

La empresa ofrece conciliación trabajo-familia

Tabla N° 54. Distribución de frecuencias en cuanto a conciliación trabajo- familia en técnicos profesionales.

Servicios de formacion y desarrollo. Conciliacion trabajo familia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	14	25,9	25,9	25,9
	Casi nunca	18	33,3	33,3	59,3
	Casi siempre	13	24,1	24,1	83,3
	Siempre	8	14,8	14,8	98,1
	Todo el tiempo	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Servicios de formacion y desarrollo. Conciliacion trabajo familia

Gráfico N° 44 Distribución de frecuencias en cuanto a conciliación trabajo- familia en técnicos profesionales.

El 33,3 % de los trabajadores técnicos profesionales encuestados aseguran que en Bancaribe es poco el nivel de conciliación trabajo- familia que existe.

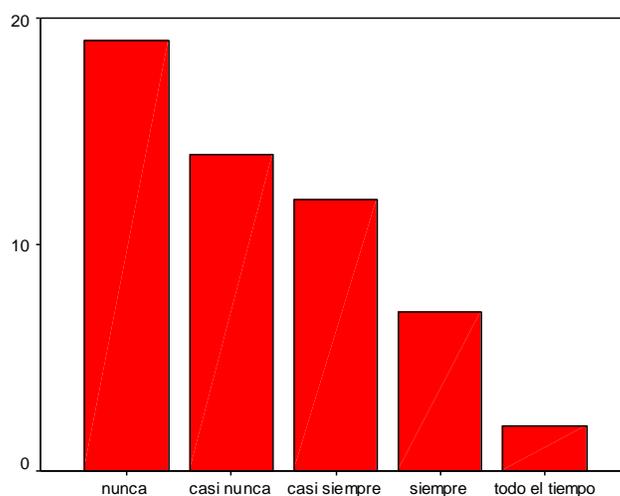
Servicios para el cuidado de familiares:

La empresa ofrece información sobre guarderías y colegios locales:

Tabla N° 55. Distribución de frecuencias en cuanto a información sobre guarderías y colegios locales para técnicos profesionales.

Servicios. Cuidados Familiares

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nunca	19	35,2	35,2	35,2
	casi nunca	14	25,9	25,9	61,1
	casi siempre	12	22,2	22,2	83,3
	siempre	7	13,0	13,0	96,3
	todo el tiempo	2	3,7	3,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Servicios. Cuidados Familiares

Gráfico N° 45 Distribución de frecuencias en cuanto al descanso profesional en técnicos profesionales.

El 33,3% de los técnicos profesionales encuestados afirma que la conciliación entre el trabajo y la familia no es una política fija en Bancaribe, puesto que casi nunca la empresa ofrece este servicio.

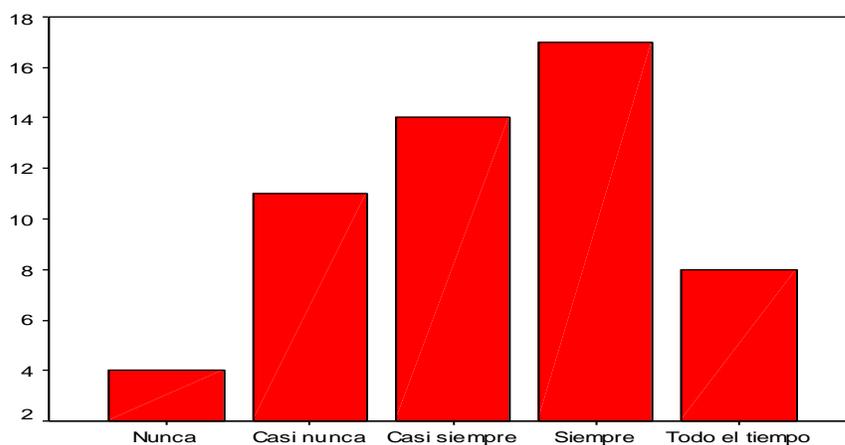
Apoyo profesional:

La empresa ofrece oportunidades de carrera profesional:

Tabla N° 56. Distribución de frecuencias en cuanto a oportunidades de carrera profesional para técnicos profesionales.

Apoyo profesional en cuanto a carrera profesional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	4	7,4	7,4	7,4
	Casi nunca	11	20,4	20,4	27,8
	Casi siempre	14	25,9	25,9	53,7
	Siempre	17	31,5	31,5	85,2
	Todo el tiempo	8	14,8	14,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Apoyo profesional en cuanto a carrera profesional

Gráfico N° 46 Distribución de frecuencias en cuanto a oportunidades de carrera profesional

Según los resultados anteriormente expuestos, los trabajadores técnicos profesionales consideran que hay oportunidades de crecimiento profesionalmente dentro de Bancaribe en un 31,5%.

La empresa atiende a los trabajadores según sus necesidades para asegurarles el empleo:

Tabla N° 57. Distribución de frecuencias en cuanto a necesidades de empleo en técnicos profesionales.

Apoyo profesional en cuanto a necesidades de empleo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	8	14,8	14,8	14,8
	Casi nunca	7	13,0	13,0	27,8
	Casi siempre	20	37,0	37,0	64,8
	Siempre	14	25,9	25,9	90,7
	Todo el tiempo	5	9,3	9,3	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

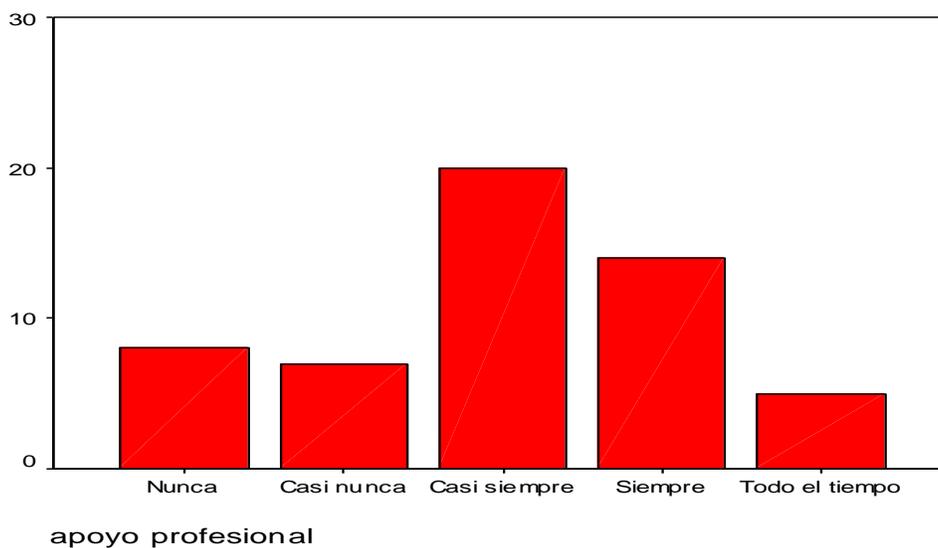


Gráfico N° 47. Distribución de frecuencias en cuanto a necesidades de empleo en técnicos profesionales.

Un 37% de los técnicos profesionales encuestados afirma que en Bancaribe cubren sus expectativas respecto a sus necesidades de empleo en la mayoría de los casos.

DETERMINACION DE CONFLICTO O FACILITACIÓN DENTRO DE CADA ESTRATO

Tabla N° 58. Media, desviación estándar y error para conflicto y facilitación en trabajadores operativos base.

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Conflicto	2,239	19	,643	,147
	Facilitacion	2,853	19	,816	,187

Realizando un análisis de los resultados obtenidos, las medias obtenidas para conflicto y facilitación, respectivamente, son 2,23 y 2,85, por lo que se puede concluir que en los trabajadores operativos base de la torre Galipan de Bancaribe se da facilitación entre el trabajo y la familia

Para determinar si la diferencia existente entre el conflicto y la facilitación en trabajadores operativos base es estadísticamente significativa se realizó una prueba T- student para muestras relacionadas.

Diferencia significativa entre el conflicto y facilitación en los operativos base

Prueba de T-student

Hi: Existe variación entre el conflicto trabajo- familia y la facilitación trabajo- familia en trabajadores de la categoría operativo base

Ho: No existe variación entre el conflicto trabajo- familia y la facilitación trabajo- familia en trabajadores de la categoría operativo base

Nivel de significación 0,05

Gl: $n-1 = 18$

t según tabla para muestras con grados de libertad 18 , y $p 0,025=2, 10$

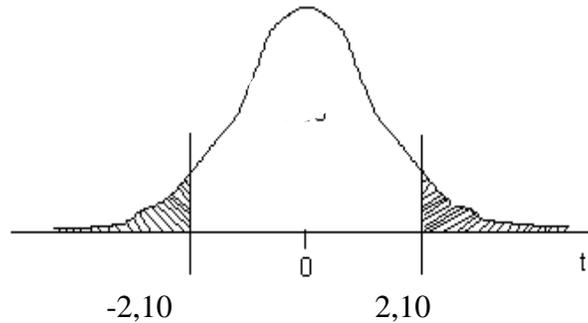


Gráfico N° 48. Zonas de rechazo y aceptación de la hipótesis nula en función a t de tabla.

Criterios de decisión:

T calculado > T Tabla Acepta Ho

T calculado < T tabla Rechaza Ho

Tabla N° 59 .Calculo de t-student para conflicto y facilitación de trabajadores operativos base.

Paired Samples Test									
		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Conflicto - Facilitacion	-,613	,730	,167	-,965	-,261	-3,662	18	,002

Analizando los resultados de la tabla con los criterios de decisión previamente establecidos, la t calculada es de -3,662 mientras que el t de la tabla es de 2,10, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe variación entre el conflicto y la facilitación trabajo-familia en los trabajadores operativos base.

**DETERMINACIÓN DE LA CORRELACION ENTRE LA
FACILITACIÓN TRABAJO- FAMILIA Y LAS POLÍTICAS
FAMILIARMENTE RESPONSABLES EN OPERATIVOS BASE.**

Una vez determinado que existe facilitación trabajo- familia en los trabajadores operativos base, se procede a determinar la relación que tiene este resultado con las políticas familiarmente responsables, para ello se calcula el coeficiente de correlación de Spearman (ρ)

Por los resultados obtenidos (ver tabla N°60), podemos inferir que existe relación entre la facilitación trabajo- familia y las políticas familiarmente responsables puesto con los coeficientes resultantes están entre 0 y 1, dos de ellas tienen correlaciones con mayor grado de relación directa como es el caso de las políticas asociadas al flexibilidad a corto plazo con $\rho= 0,92$ y las políticas de servicios para el cuidado de familiares $\rho=0,58$ (ver tabla N°60).

En el caso de las políticas excepcionales y el apoyo profesional sus coeficientes muestran niveles de relación débiles con respecto a la facilitación trabajo- familia con $\rho=0,316$ y $\rho=0,083$ respectivamente.

Las correlaciones negativas muestran relaciones inversas entre las variables, como es el caso de la flexibilidad a largo plazo y los servicios de formación y desarrollo con $\rho=-0.143$ y $\rho= -0,190$ respectivamente.

Tabla N° 60. Correlación entre la facilitación trabajo- familia y las políticas familiarmente responsables de trabajadores operativos base.

Correlations

			Facilitación	Flexibilidad corto plazo	Flexibilidad largo plazo	Políticas Excepcionales	Servicios Cuidados Familiares	Apoyo profesional	Servicios de formación y desarrollo
Spearman's rho	Facilitación	Correlation Coefficient	1,000	,092	-,143	,316	,588**	,083	-,190
		Sig. (2-tailed)	,	,709	,558	,187	,008	,737	,437
		N	19	19	19	19	19	19	19
	Flexibilidad corto plazo	Correlation Coefficient	,092	1,000	,371	-,008	,314	,293	,038
		Sig. (2-tailed)	,709	,	,118	,974	,191	,224	,876
		N	19	19	19	19	19	19	19
	Flexibilidad largo plazo	Correlation Coefficient	-,143	,371	1,000	-,026	,139	,461*	-,123
		Sig. (2-tailed)	,558	,118	,	,915	,570	,047	,616
		N	19	19	19	19	19	19	19
Políticas Excepcionales	Correlation Coefficient	,316	-,008	-,026	1,000	,082	,210	-,039	
	Sig. (2-tailed)	,187	,974	,915	,	,740	,389	,875	
	N	19	19	19	19	19	19	19	
Servicios Cuidados Familiares	Correlation Coefficient	,588**	,314	,139	,082	1,000	,204	-,281	
	Sig. (2-tailed)	,008	,191	,570	,740	,	,402	,243	
	N	19	19	19	19	19	19	19	
Apoyo profesional	Correlation Coefficient	,083	,293	,461*	,210	,204	1,000	,328	
	Sig. (2-tailed)	,737	,224	,047	,389	,402	,	,170	
	N	19	19	19	19	19	19	19	
Servicios de formación y desarrollo	Correlation Coefficient	-,190	,038	-,123	-,039	-,281	,328	1,000	
	Sig. (2-tailed)	,437	,876	,616	,875	,243	,170	,	
	N	19	19	19	19	19	19	19	

** . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the .05 level (2-tailed).

Tabla N° 61. Media, desviación estándar y error para conflicto y facilitación en trabajadores Técnicos profesionales.

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Conflicto	2,316	55	,750	,101
	Facilitación	2,707	55	,663	8,936E-02

Realizando un análisis de los resultados obtenidos, las medias obtenidas para conflicto y facilitación, respectivamente, son 2,23 y 2,85, por lo que se puede concluir que en los trabajadores operativos base de la torre Galipán de Bancaribe se da facilitación entre el trabajo y la familia

Para determinar si la diferencia existente entre el conflicto y la facilitación en trabajadores operativos base es estadísticamente significativa se realizó una prueba T- student para muestras relacionadas.

Diferencia significativa entre el conflicto y facilitación en los Técnicos Profesionales

Prueba de T-student

Hi: Existe variación entre el conflicto trabajo- familia y la facilitación trabajo- familia en trabajadores de la categoría operativo base

Ho: No existe variación entre el conflicto trabajo- familia y la facilitación trabajo- familia en trabajadores de la categoría operativo base

Nivel de significación 0,05

Gl: $n-1 = 54$

t según tabla(x) para muestras con grados de libertad 18 , y $p 0,025=13,52$

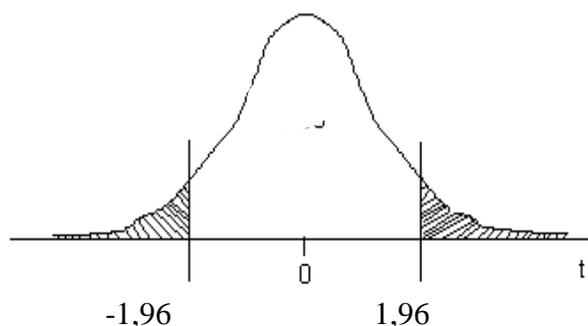


Gráfico N° 49. Zonas de rechazo y aceptación de la hipótesis nula en función a t de tabla, en tecnicos operativos.

Criterios de decisión

T calculado > T Tabla Acepta Ho

T calculado < T tabla Rechaza Ho

Tabla N° 62. Calculo de t-student para conflicto y facilitación de trabajadores técnicos profesionales

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Conflicto - Facilitacion	-,391	,993	,134	-,659	-,122	-2,920	54	,005

Analizando los resultados de la tabla con los criterios de decisión previamente establecidos, la t calculada es de -2,920 mientras que la t de la tabla es de 1,96, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe variación entre el conflicto y la facilitación trabajo-familia en los trabajadores técnicos profesionales.

DETERMINACIÓN DE LA CORRELACION ENTRE LA FACILITACIÓN TRABAJO- FAMILIA Y LAS POLÍTICAS FAMILIARMENTE RESPONSABLES EN TECNICOS PROFESIONALES.

Una vez determinado que existe facilitación trabajo- familia en los trabajadores técnicos profesionales, se procede a determinar la relación que tiene este resultado con las políticas familiarmente responsables, para ello se calcula el coeficiente de correlación de Spearman (ρ)

Por los resultados obtenidos (ver tabla 60), podemos inferir que existe relación entre la facilitación trabajo- familia y las políticas familiarmente responsables puesto con los coeficientes resultantes están entre 0 y 1, dos de ellas tienen correlaciones con mayor grado de relación directa como es el caso de las políticas asociadas al flexibilidad a corto plazo con $\rho=0.146$ las políticas de servicios para el cuidado de familiares $\rho=0,1,38$ y las políticas de apoyo profesional con $\rho= 0,238$ (ver tabla 60), sin embargo sin analizamos el valor absoluto de los coeficientes se establece que el nivel de relación es débil, pero mayor en comparación al que existe con las otras políticas del estudio.

El resto de las políticas evaluadas también muestran relación pero a niveles más bajos como es el caso de las políticas de servicios de formación y desarrollo con $\rho = 0,053$.

Las correlaciones negativas muestran relaciones inversas entre las variables como es el caso de las políticas excepcionales $\rho = -0,014$ y flexibilidad a largo plazo $\rho = -0,029$.

Tabla N° 63. Correlación entre la facilitación trabajo- familia y las políticas familiarmente responsables de trabajadores técnicos profesionales.

			Correlations						
			Facilitación	Flexibilidad corto plazo	Flexibilidad largo plazo	Políticas Excepcionales	SERVICIO	Servicios. Cuidados Familiares	Apoyo profesional
Spearman's rho	Facilitación	Correlation Coefficient	1,000	,146	-,029	-,014	,053	,138	,238
		Sig. (2-tailed)	,	,289	,834	,919	,699	,314	,081
		N	55	55	55	55	55	55	55
	Flexibilidad corto plazo	Correlation Coefficient	,146	1,000	,331*	,303*	,422**	,337*	,241
		Sig. (2-tailed)	,289	,	,014	,025	,001	,012	,077
		N	55	55	55	55	55	55	55
	Flexibilidad largo plazo	Correlation Coefficient	-,029	,331*	1,000	-,051	,166	,158	-,236
		Sig. (2-tailed)	,834	,014	,	,713	,225	,251	,083
		N	55	55	55	55	55	55	55
	Políticas Excepcionales	Correlation Coefficient	-,014	,303*	-,051	1,000	,320*	,136	,298*
		Sig. (2-tailed)	,919	,025	,713	,	,017	,323	,027
		N	55	55	55	55	55	55	55
	SERVICIO	Correlation Coefficient	,053	,422**	,166	,320*	1,000	,209	,278*
		Sig. (2-tailed)	,699	,001	,225	,017	,	,127	,040
		N	55	55	55	55	55	55	55
	Servicios. Cuidados Familiares	Correlation Coefficient	,138	,337*	,158	,136	,209	1,000	,191
		Sig. (2-tailed)	,314	,012	,251	,323	,127	,	,162
		N	55	55	55	55	55	55	55
	Apoyo profesional	Correlation Coefficient	,238	,241	-,236	,298*	,278*	,191	1,000
		Sig. (2-tailed)	,081	,077	,083	,027	,040	,162	,
		N	55	55	55	55	55	55	55

*. Correlation is significant at the .05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS

Una vez interpretados los resultados obtenidos por los estratos operativo base y técnicos profesionales, se pueden establecer comparaciones entre ellos y retomar el planteamiento de la hipótesis de investigación planteada.

La hipótesis de la investigación es: existe relación entre las políticas familiarmente responsables y el ajuste trabajo familia en trabajadores de la sede Galipán de Bancaribe.

Analizando los resultados anteriormente presentados, se puede afirmar que existe relación entre la facilitación trabajo- familia como dimensión de ajuste y las políticas familiarmente

responsables tanto en trabajadores operativos base como en técnicos profesionales, como evidencias los resultados en la tablas 60 y 63.

Sin embargo los trabajadores técnico profesional presentan menos niveles de facilitación trabajo familia que los operativo bases como lo muestran las medias obtenidas en cada estrato (tablas 58 y 61). Esto se puede explicar mediante las responsabilidades y tareas que manejan estos trabajadores, es decir, los técnicos profesionales a pesar de que sus labores requieren de funciones más analíticas que manuales, se tiende a pensar que por no hacer tareas más operativas y tener en quien delegar deberían tener niveles de estrés inferiores; se comprobó que no es así ya que los trabajadores técnicos profesionales deben diseñar y tomar decisiones que afectan el funcionamiento y desempeño de los trabajadores a sus cargos, por lo cual los niveles de facilitación de estos no superan a los de los trabajadores operativo base.

También existen diferencias entre las percepción de la políticas familiarmente responsables para cada grupo de trabajador. Los trabajadores pertenecientes al estrato operativo base identificaron de las 17 políticas manejadas en la investigación el uso de 6 políticas como: flexibilidad en cuanto al horario, seguro de vida, seguro médico, seguro médico de accidentes fuera de la empresa, gestión del tiempo, desarrollo de carrera profesional e información sobre guarderías y colegios. En cambio los trabajadores pertenecientes al estrato técnico profesional solo presentan coincidencia con los trabajadores operativos base en aquellas políticas que guardan relación a la póliza de seguro de vida, accidentes dentro y fuera de la sede Torre Bancaribe Centro-Galipán y desarrollo de carrera profesional, sumando un total 4 políticas identificadas por este estrato.

Partiendo del análisis anterior se lograron identificar seis políticas familiarmente responsables presente en la Torre Bancaribe Centro-Galipán:

- Flexibilidad en cuanto al horario
- Seguridad de vida
- Seguro médico
- Seguro médico de accidentes fuera de la empresa
- Gestión del tiempo
- Desarrollo de carrera profesional

- Información sobre guarderías y colegios, de las 17 políticas manejadas en el instrumento de la presente investigación.

Cabe destacar que estas políticas están presentes en todos los niveles laborales de esta organización; esto se debe a que son políticas orientadas hacia los beneficios que comúnmente otorgan las organizaciones y que no se conocen realmente como políticas de ajuste trabajo familia sino como políticas reglamentarias en las instituciones privadas.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

Luego de haber presentado y analizado los resultados de la investigación, en el siguiente capítulo se ofrecen las conclusiones y recomendaciones finales del trabajo de grado. La presente investigación es llevada en una institución bancaria privada como lo es Bancaribe, específicamente a los trabajadores operativos base y técnicos profesionales de la sede ubicada en la torre Galipán de Chacaíto que se caracteriza por ser reconocidos como una importante institución financiera, innovadora, sólida y confiable, comprometida con la excelencia y alto desempeño, lugar de referencia para trabajar y crecer, que contribuya al desarrollo y bienestar de los trabajadores y del país, por ello le dan importancia a los beneficios y políticas que se le otorgan a sus trabajadores, de manera que sean uno de los elementos fundamentales de su éxito.

Es importante aclarar que el enfoque de este trabajo se centro solo en dos de las clasificaciones laborales existentes en Bancaribe, como lo son los técnicos profesionales y operativo base debido a que no fue posible acceder al número de trabajadores necesarios en los estratos gerencia media y alta para hacer inferencias significativas sobre ellos, esto se debe a la falta de disponibilidad de tiempo por parte de estos para participar en el estudio. Sin embargo se considera que los resultados obtenidos son representativos de la muestra encuestada, es decir, a los trabajadores técnicos profesionales y operativos base.

Esto nos muestra una primera aproximación de la situación en relación a las políticas familiarmente responsables y el ajuste trabajo- familia de los trabajadores técnico profesional y operativo base que laboran en la Torre de Servicios Centrales Bancaribe Centro Galipan.

Las políticas familiarmente responsables en el ajuste trabajo-familia presente en los trabajadores operativo base y técnico profesional en la Torre Bancaribe Centro Galipan se puede sintetizar en los siguientes aspectos:

- Entre las dimensiones de ajuste trabajo- familia conflicto y facilitación, tanto para los trabajadores operativos base, como para técnicos profesionales resulto darse facilitación

trabajo- familia, en lo que cual nos permitimos afirmar que se debe a la buena planificación y el diseño de los aspectos relacionados a la calidad de vida en pro de disminuir las cargas familiares para los trabajadores y generar conciliación entre los ámbitos laborales y familiares. Por lo general Bancaribe contribuye con los trabajadores y sus familias mediante el uso de herramientas como, becas para estudiantes hasta los 18 años, entrega de útiles escolares, pago de medicamentos y exámenes médicos, servicios de guardería y colegios para niños en etapa de educación inicial (0 a 6 años), otorgan créditos para viviendas y vehículos, con tasas de interés razonables, planes vacacionales aun cuando la persona sea despedida en el lapso de inicio, realización de jornadas familiares, presentes en fechas como el día de la madre, padre, niño, bonos navideños, cestas navideñas a los trabajadores con mejor rendimiento, y servicio médico dentro de la empresa, entre otros.

• Las políticas familiarmente responsables, presentes en Bancaribe son seis de las 17 políticas manejadas en la investigación. Dichas políticas son:

- Flexibilidad en cuanto al horario
- Seguro de vida
- Seguro médico
- Seguro médico de accidentes fuera de la empresa
- Gestión del tiempo
- Desarrollo de carrera profesional

En un análisis más profundo de estas políticas, se puede decir que las políticas familiarmente responsables de Bancaribe van orientadas a facilitar las cargas familiares en cuanto al uso de pólizas de salud (HCM) Hospitalización, cirugía y maternidad, de vida (servicio funerario), y en caso de accidentes fuera de la Torre Bancaribe Centro-Galipan.

Políticas como ascenso profesional y desarrollo de carrera también están presentes en Bancaribe, ya que cada trabajador pasa a formar parte de una base de dato en donde mensualmente están siendo evaluados en cuanto a su desempeño y de generarse una vacante siempre son la primera opción para ocupar ese puesto. Del mismo modo hay políticas como las referidas a la reducción de la jornada laboral y de las horas de trabajo que no son manejadas en Bancaribe y se debe a que es característico de las empresas latinoamericana que se tenga la cultura de que a mayor jornada y horas de trabajo mejor es la productividad;

situación que no necesariamente es así ya que puede que haya trabajadores que culminen sus asignaciones en menor tiempo de manera correcta y puedan disponer de ese tiempo para ocuparse de asuntos referentes a la familia.

Es por ello que los encargados del diseño y planificación de las políticas orientadas a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores tengan en cuenta que es importante revisar que la jornada laboral se ajuste a los programas de cada departamento y área, para así disminuir el tiempo ocioso y hacer que sus trabajadores pueden disponer de él para atender las demandas familiares.

Es importante que las empresas venezolanas comprendan la relevancia de estos temas y es lo que se quiere lograr con este estudio especialmente las industrias del sector bancario que actualmente se encuentran inmersas en un contexto de cambios violentos, actualmente la responsabilidad o el compromiso de las empresas no son solo con los trabajadores, sino con sus familias para lograr la conciliación entre el trabajo y la familia. Algunos de los Beneficios que puede general este diagnostico en las empresas son el desarrollo del liderazgo y el compromiso en el personal, mejora de la productividad. Mejor clima laboral al disminuir el estrés, disminución de los costes derivados de la rotación y las bajas laborales del personal. Mejora la Responsabilidad Social Interna de la empresas también trae consigo beneficios para las personas tales como el aumento de la autoestima y la motivación Mayor satisfacción personal y realización en su rol familiar, como padre, hijo, abuelo, soltero, soltera, etc. Crecimiento y desarrollo de la trayectoria profesional en la misma empresa. Mejor rendimiento debido a la disminución del nivel de estrés.

RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta lo anteriormente expuesto, se hicieron las siguientes recomendaciones en conjunto con la investigación llevada a cabo en la Torre Bancaribe Centro Galipan:

- Promover a través de campañas de información las políticas familiarmente responsable y los beneficios que generan en el trabajador y en sus familias.
- Fomentar espacios y jornadas orientadas a la integración de la familia de los trabajadores con el Banco, para crear una mejor identificación del trabajador con su empleador.
- Generar espacios a través de la intranet o con el uso de buzones de sugerencias ubicados en el área de recursos humanos, departamento conocido en Bancaribe como Capital Humano para que los trabajadores puedan dejar sus reclamos en cuanto a la fallas en uso de algunas de estas políticas.
- Realizar encuestas para conocer la opinión de los trabajadores en todas las áreas y departamentos que funcionen en la Torre Bancaribe-Centro Galipan, para que dentro del departamento de capital humano los encargados del diseño y funcionamiento de políticas, orientadas hacia la familia puedan elaborar políticas más efectivas porque conocen exactamente las necesidades de sus trabajadores y de sus cargas familiares.
- Revisar los diseños de las políticas familiarmente responsable ya que se evidencio la ausencia de políticas orientadas a otorgar: flexibilidad en cuanto al horario, a la reducción de la jornada laboral, otorgamiento de permisos de paternidad y maternidad más allá de lo estipulado por la ley si así lo requiere el caso. Permitir trabajar menos horas si se cumplió con las asignaciones pendientes y crear planes de descanso profesional mas allá de las vacaciones estipulados por la ley.
- Diseñar planes de jubilaciones, para disminuir la rotación y generar en el trabajador sensación de estabilidad si planea hacer desarrollo de carrera.

- Hacer futuras investigaciones donde se determinen los niveles de conflicto y facilitación en el ajuste familia-trabajo. Para complementar la investigación presente y así tener visión más amplia de cómo Bancaribe contribuye con la conciliación de los ámbitos laborales y familiares.

REFERENCIAS

Atalaya, M.C., III. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 5, 1-21. Extraído el 20 de Abril de 2009 desde http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm.

Aguirre, Z, y Martínez, P. (2006). Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. *Fundación MAPFRE MEDICINA*, 17(1), 14-24. Extraído el 25 de Marzo de 2009 desde <http://sid.usal.es/docs/F8/ART9377/influencia.pdf>

Babbie, E. Davila, J. (2000). *Fundamentos de la investigación social*. (1ed.)México: International Thomson Editores.

Butler, A.B, Grzywacz, B, J, Bass, Linney, K. (2005) extending the demands-control model: a daily diary study of job characteristics, work-family conflict and work-family facilitation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 155–169

Caballero, M. (2004). Políticas empresariales de conciliación vida familiar y laboral: buenas prácticas. *Infopolis, bloque temático 7*. Extraído el 22 de Mayo de 2009 desde http://www.emakunde.es/images/upload/concilia_4_c.pdf

Carrasco, M, y García, A. (2006). *El ajuste trabajo familia desde una perspectiva de género*. Universidad Pontificia Comillas. Madrid.

Clarke, M. Koch, L. Hill, J. (2004). The work-family interface: differentiating balance and

fit. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 33, (2), 121-140. Extraído el 23 de Mayo de 2009 desde <http://fcs.sagepub.com/cgi/content/abstract/33/2/121>

Chinchilla, N. y Poelmans, S. ESE. (2001). *Revista de Antiguos Alumnos*. Extraído el 23 de Mayo de 2009 desde <http://www.ee-iese.com/84/pdf84/afondo1.pdf>

De Haro, J.M. III. (2003). Gestionando el valor de la función de los recursos humanos. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 3, 293-305

De Luís, M. Martínez, A. Pérez, M. Vela, M. La flexibilidad de la empresa y la conciliación de la vida laboral y familiar. *Boletín Económico ICE* (2741). 37-42. Extraído el 22 de Mayo de 2009 desde: http://www.revistasice.com/cmsrevistasICE/pdfs/BICE_2741_37-52__24566514B012007C7C12CF135FD52D45.pdf

Frances, A. (2001). *Estrategia para la empresa latinoamericana*. Caracas: Ediciones IESA

Gibert F, Lope A, De Alós R. (2007). Las organizaciones empresariales y las empresas ante la conciliación de la vida laboral y familiar-personal. *Universidad Autónoma de Barcelona*. 83, (57-82). Extraído el 30 de Junio de 2009 desde: <http://ddd.uab.cat/pub/papers/02102862n83p57.pdf>

Grzywacz, J, Marks, N. (1999). Reconceptualizing the work-family interface: an ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Center for Demography and Ecology University of Wisconsin-Madison*

Grzywacz, J. Bass, B (2003). Work, family, and mental health: testing different models of work-family fit. *Journal of Marriage and Family*, 65, (1), 248.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (1998). *Metodología de la investigación* (2 ed.). México: Mc Graw Hill.

Hopkins, K. Hopkins, B. Glass, G. (1997). *Estadística básica para las ciencias sociales y del comportamiento*. Prentice hall. México.

Idrovo, S. (2006). Las políticas de conciliación trabajo-familia en las empresas colombianas. *Estudios Gerenciales*, 22 (100):49-70. Extraído el 22 de Mayo de 2009 desde:

<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v22n100/v22n100a02.pdf>

Jiménez, A., Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Revista Universum*, 23(1), 166-133. Extraído el 30 de Abril de 2009 desde:

http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071823762008000100007&script=sci_arttext

Korabik, K. Lero, D. Whitehead, D. (2008). *Handbook of work family integration*. Elsevier. Inc. USA.

Moreno, B., Sanz, A., Rodríguez, A., Geurts, S. (2009). Propiedades psicométricas de la versión española del cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING). *Psicothema*, Vol. 21 No. 2, (331-337). Extraído el 22 de Mayo de 2009 desde

<http://www.psicothema.com/pdf/3635.pdf>

Montenegro, G. (2007). La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. *Cuadernos Administración de Bogotá*, 20 (34) 139-160. Extraído el 10 de julio de 2009 desde:

http://cuadernosadministracion.javeriana.edu.co/pdfs/6_34_relacion_existente_conflicto_trabajo_familia.pdf

Segurado.T.A. y, Agulló.T.E. (2002) Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social .*Psicothema*. 148(4) ,828-836.

ANEXOS

Anexo A. Cuestionario para la variable ajuste trabajo-familia:

Para cada proposición indicar si está: nunca (1), casi nunca (2), casi siempre (3), siempre (4), todo el tiempo (5). Marque con una “X” la opción de su preferencia.

Conflicto trabajo-familia:

1) Estrés laboral en función a si produce o no irritabilidad en el hogar

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

2) Preocupaciones y problemas en el trabajo como distracción a las actividades del hogar

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

3) Reducción del esfuerzo hacia las actividades del hogar a causa del trabajo

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

4) El cansancio hacia las actividades del hogar producto del trabajo

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

Facilitación trabajo-familia:

5) El aporte de las actividades del trabajo hacia las actividades en el hogar

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

6) Las habilidades adquiridas en el trabajo aplicadas a las actividades del hogar

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

7) El interés de la familia hacia las actividades laborales

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre

(5) Todo el tiempo

Anexo B. Cuestionario para la variable políticas familiarmente responsables:

Para cada proposición indicar si está: nunca (1), casi nunca (2), casi siempre (3), siempre (4), todo el tiempo (5). Marque con una “X” la opción de su preferencia.

Flexibilidad a Corto Plazo:

1) La empresa ofrece flexibilidad en la jornada laboral en cuanto al horario

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

2) La empresa ofrece la posibilidad de disponer de una jornada laboral reducida en cuanto a que los trabajadores que lo deseen trabajen menos horas al día o a la semana

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

3) La empresa es flexible al otorgar permisos que permitan atender las demandas familiares

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

Flexibilidad a Largo Plazo:

4) La empresa da permiso por maternidad más allá de lo estipulado por ley

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

5) La empresa da permiso por paternidad más allá de lo estipulado por ley

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

6) La empresa da Descanso Profesional

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

Políticas excepcionales en función a beneficios:

7) La empresa otorga seguro de vida

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

8) La empresa otorga seguro médico para familiares

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

9) La empresa otorga seguro médico de accidentes fuera de la empresa

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

10) La empresa otorga planes de jubilación

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

Servicios de formación y desarrollo:

11) La empresa ofrece gestión del tiempo

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

12) La empresa ofrece gestión del stress

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre

- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

13) La empresa ofrece conciliación trabajo-familia

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

Servicios para el cuidado de familiares:

14) La empresa ofrece información sobre guarderías y colegios locales

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo

Apoyo profesional:

15) La empresa da oportunidades de carrera profesional

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Casi Siempre
- (4) Siempre
- (5) Todo el tiempo