

Elaboración de un programa de mediación para abordar los desafíos en la relación familia-trabajo

Development of a mediation program to address challenges in the family-work relationship

Fecha de recepción: 2023-06-22 • Fecha de aceptación: 2023-07-30 • Fecha de publicación: 2023-08-10

Ana Montúfar Córdova¹

¹ Rumi Drilling Services, Quito, Ecuador
anilu2994@gmail.com
ORCID: 0009-0005-3853-6964

Resumen

El propósito de la presente investigación es desarrollar una propuesta de un plan para abordar los conflictos entre la vida familiar y laboral en una mediana empresa. Se consideraron las relaciones laborales, familiares y de desarrollo profesional de los empleados, así como el tiempo dedicado al trabajo y a la familia, junto con sus estilos de vida cotidianos. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, no experimental, con un diseño transversal y un enfoque descriptivo. Se empleó un cuestionario validado por expertos en psicología y talento humano como instrumento de recolección de datos. Los resultados estadísticos revelaron diferencias en el tiempo dedicado al trabajo y al hogar entre hombres y mujeres, destacando un malestar evidente debido a la falta de reconocimiento del trabajo realizado, afectando las actividades diarias.

Palabras clave

Plan, conflictos, empresa, familia, trabajo.

Abstract

The purpose of this research is to develop a proposal for a plan to address work-life conflicts in a medium-sized company. The work, family and professional development relationships

of the employees were considered, as well as the time dedicated to work and family, together with their daily lifestyles. The methodology used was quantitative, non-experimental, with a cross-sectional design and a descriptive approach. A questionnaire validated by experts in psychology and human talent was used as a data collection instrument. The statistical results revealed differences in the time dedicated to work and home between men and women, highlighting an evident discomfort due to the lack of recognition of the work done, affecting daily activities.

Keywords

Plan, conflicts, company, family, work.

Introducción

En la actualidad, la sociedad se halla en una era en la que el aspecto económico se presenta como un componente fundamental para la existencia, dado que la satisfacción de la mayoría de las necesidades humanas requiere un intercambio financiero. El dinero desempeña un papel crucial en la alimentación, vestimenta, atención médica y, sobre todo, en el mantenimiento o mejora de la calidad de vida de las personas. Esta realidad ha llevado a que en la mayoría de los hogares ambos progenitores trabajen, incluso asumiendo jornadas laborales extendidas o realizando horas extras para asegurar ingresos. Como consecuencia, la prioridad ha recaído en la obtención de recursos económicos, relegando a un segundo plano las relaciones familiares entre los miembros del hogar, lo cual conlleva a problemas a largo plazo con consecuencias que pueden ser difíciles de resolver (Montúfar Córdova, 2019).

A lo largo del tiempo, la investigación sobre el conflicto ha sido un tema de considerable interés, ya que este constituye una fuerza significativa que afecta el comportamiento y la actitud de las personas en el ámbito laboral, y cuyos principales impactos se manifiestan en el entorno familiar (Otálora Montenegro, 2007). Surge un problema con la presencia de tensiones laborales, relaciones interpersonales complicadas, incumplimiento de tareas, conflictos entre colegas, bajos puntajes en evaluaciones de rendimiento, desempeño

deficiente y descontrol emocional. (Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005) Además, se observan síntomas como insomnio, mal genio y agotamiento mental y físico. Al mismo tiempo, se evidencia un cambio en los roles de género, donde tanto hombres como mujeres han modificado los estereotipos; es decir, el hombre ya no se presenta únicamente como el proveedor ausente dedicado solo al trabajo, sino que asume un papel más participativo en la vida familiar.

En el trasfondo de la compleja dinámica contemporánea, la intersección entre las esferas laboral y familiar ha emergido como un terreno propicio para la gestación de conflictos significativos. Ante este panorama, el presente artículo se adentra en la formulación de una propuesta integral: un plan de mediación destinado a abordar y resolver los desafíos inherentes al conflicto familia-trabajo (Kuschel, 2017). En un mundo donde la búsqueda constante de recursos económicos ha llevado a tensiones entre las responsabilidades laborales y familiares, nuestra propuesta se enfoca en establecer un protocolo efectivo que fomente la comunicación, la comprensión y la colaboración entre ambas esferas cruciales de la vida. A través de un análisis detenido y la consideración de diversas perspectivas, este plan de mediación aspira a brindar herramientas prácticas para la gestión constructiva de los conflictos, promoviendo así un equilibrio saludable entre las demandas del trabajo y las necesidades familiares (Kossek & Ozeki, 1998).

(Carlson et al., 2000) examinó la definición de las variables de estudio para determinar el tipo de conflicto que impacta a los individuos, presentando las seis dimensiones del conflicto en una combinación de tres formas de conflicto entre la familia y el trabajo, esto se puede identificar en la Tabla 1.

Tabla 1.

Escala de conflicto familia-trabajo (Carlson et al., 2000)

Ítems de conflicto familia-trabajo

Tiempo basado en la interferencia del trabajo con la familia

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

Tiempo basado en la interferencia de la familia con mi trabajo

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

Tensión basada en la interferencia del trabajo con la familia

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

Tensión basada en la interferencia de la familia con el trabajo

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

Comportamiento bajado en la interferencia del trabajo con la familia

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

Comportamiento basado en la interferencia de la familia con el trabajo

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

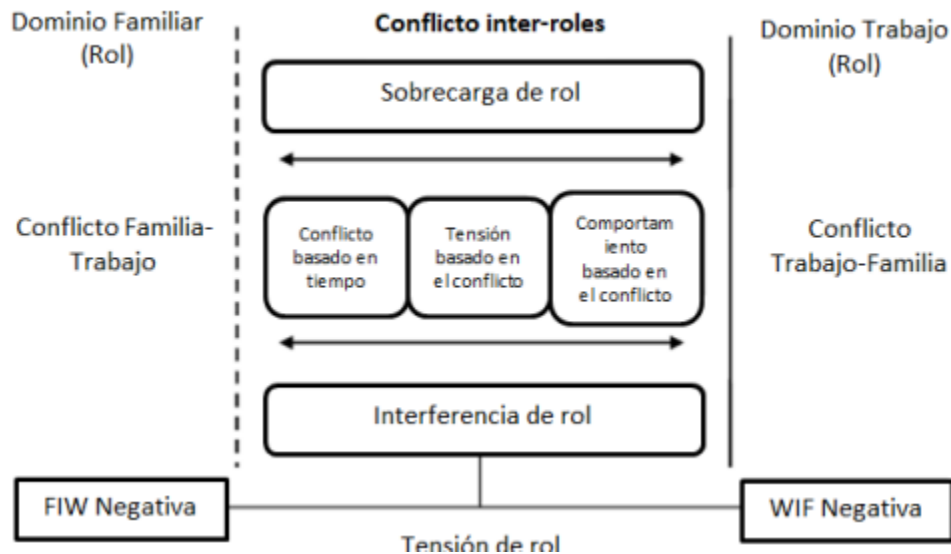
Por otro lado, (De Sousa, 2013) mención que la confrontación entre los roles, tanto en el ámbito laboral como en el doméstico, adopta dos formas que involucran una sobrecarga de roles y una interferencia de roles. La sobrecarga de roles se manifiesta cuando las exigencias de tiempo y energía son crecientes, superando la capacidad del individuo para desempeñar eficientemente alguno de los dos roles, la interferencia de roles ocurre cuando las demandas

de dos o más roles entran en conflicto, resultando en la incapacidad de cumplir con los requisitos de ninguno de ellos.

Estas afirmaciones señalan la existencia de presiones derivadas de roles incompatibles, sin especificar una dirección causal particular de interferencia entre roles. En este contexto, resulta beneficioso desarrollar escalas de conflicto que reflejen las direcciones específicas de interferencia de roles: desde el trabajo hacia la familia y desde la familia hacia el trabajo. Este enfoque se ilustra en la Figura 1.

Figura 1

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



En este contexto, esta investigación tiene como objetivo proponer un protocolo de mediación entre las relaciones familiares y laborales. Este enfoque no busca dar primacía a la toma de decisiones, sino más bien fomentar la escucha, el cuestionamiento, la exploración y, en ocasiones, el estímulo y la confrontación entre las partes involucradas. El propósito es generar un proceso de comunicación y negociación que siga parámetros específicos,

permitiendo un análisis profundo del problema, la formulación de soluciones y la negociación de una serie de pasos a seguir para alcanzar una resolución

La justificación de esta investigación se basa en la consideración de ciertos objetivos del Plan Nacional de Desarrollo del Ecuador (Consejo de planificación, 2017). Por ejemplo, se toma en cuenta el objetivo 3, que busca mejorar la calidad de vida de la población; seguido del objetivo 9, cuyo propósito es garantizar el trabajo digno en todas sus formas, y el objetivo 10, que busca impulsar la transformación de la matriz productiva, se examina la situación actual de la empresa, que carece de planes de mediación.

La estrategia propuesta busca lograr un equilibrio entre las responsabilidades familiares y laborales, anticipando un impacto positivo en el rendimiento de los trabajadores en términos de eficiencia y eficacia.

Materiales y Métodos

En cuanto al enfoque de investigación, este es de naturaleza cuantitativa, según lo indicado por Hernández-Sampieri et al., (2018). Este enfoque implica la recopilación de datos, la medición numérica y el análisis estadístico, con el objetivo de identificar patrones de comportamiento y poner a prueba teorías. De esta manera, se utilizaron indicadores de medición para describir el comportamiento de las personas en relación con sus roles en el hogar y en el trabajo, con el propósito de identificar conflictos que afectan a los empleados y desarrollar un plan de mediación que pueda prevenir estos conflictos a través de la conciliación.

El diseño aplicado es de tipo no experimental, pues como se menciona desde la academia, los estudios no experimentales son: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández-Sampieri et al., 2018). En este caso, fue posible observar a los trabajadores de la empresa de en su entorno natural y analizar su situación a partir de la aplicación del cuestionario.

2.1. Técnicas e instrumentos

En la investigación realizada el instrumento fue una encuesta dirigida para los trabajadores de una mediana empresa, la encuesta está organizada por 10 preguntas: 5 preguntas abiertas y 5 preguntas mixtas, esto en base a las dimensiones familia-trabajo, todas las preguntas se desarrollaron en base a la escala de Likert (Hartley, 2014), con los indicadores que se muestran a continuación:

Tabla 2.

Dimensiones del cuestionario

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

El análisis de las encuestas posibilitó la identificación de puntos iniciales en el procedimiento de recopilación de datos, generando así confianza en las muestras estadísticas utilizadas. Esta metodología reflejará con cifras la proporción de individuos que experimentan problemas y las razones que podrían influir en su rendimiento laboral inferior.

El control del progreso y la continuidad del proyecto se logró mediante el uso de las hojas de registro de llenado, las cuales permitieron identificar la presencia o ausencia del trabajador durante el desarrollo de la encuesta, descartando posibles variaciones de datos. La validación de los resultados orientados a comprender el conflicto entre el trabajo y el hogar se llevará a cabo mediante un análisis estadístico. Este análisis empleará niveles de confianza y pruebas de error para descartar datos que no estén relacionados con la investigación y calcular un promedio de personas que experimentan variaciones en su trabajo (Montúfar Córdova, 2019). Adicionalmente, se utilizará un programa estadístico para establecer concordancia con los datos obtenidos por cada individuo en cada fase de evaluación. Este programa identificará la interacción de las personas con los aspectos clave del conflicto y analizará cómo llevan a cabo su trabajo en relación con su vida familiar.

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

Tabla 3.

Operacionalización de variables

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

Resultados

Se realizó una evaluación inicial en la aplicación de la metodología general al elaborar y evaluar un plan de mejora destinado a la mediación del conflicto entre la vida familiar y laboral en una mediana empresa. Este plan fue revisado por beneficiarios y especialistas, utilizando un método empírico de medición basado en el análisis estadístico de los resultados obtenidos.

El análisis de los datos recopilados permitió realizar una comparación entre los empleados de la empresa, identificando y direccionando la problemática del conflicto hacia aspectos específicos mediante estudios estadísticos, con el objetivo de demostrar la incidencia de mayor riesgo en la relación entre el trabajo y la familia.

La investigación fue sometida a análisis por expertos en la materia, y a partir de sus aportes, se desarrolló un plan de mediación como un proyecto interno para la empresa, basándose en los estudios presentados en este trabajo y en la experiencia que los especialistas tienen en el campo.

Finalmente, se estableció un plan de mediación que busca conciliar a las partes involucradas en un tiempo y lugar específicos. En el desarrollo de los métodos aplicados para este plan de mediación, se utilizaron métodos de medición basados en la solución empírica de resultados y en las razones sociales de cada individuo para identificar el conflicto entre los trabajadores y sus familias. Estos métodos se estructuraron en pasos que incluyen la fundamentación teórica de las variables de estudio, la identificación de la población y la selección de participantes, la socialización del proyecto y la obtención del consentimiento informado, la depuración de la información, la tabulación de datos, la elaboración de la propuesta y la validación de la misma.

Con base en las respuestas recopiladas del cuestionario dirigido a los empleados de la empresa en estudio, se ha identificado que el conflicto entre la vida familiar y laboral surge debido a diversos factores. Entre ellos se incluyen la disparidad de tiempo entre hombres y mujeres para el trabajo y las responsabilidades domésticas, la discriminación y roles diferenciados de género, la reducción del tiempo dedicado a la familia al comenzar el trabajo en la empresa, la afectación de la calidad de vida familiar debido a la atención al trabajo, la restricción laboral para llegar a casa en un horario específico con consecuencias negativas en el estilo de vida, la incomodidad por la falta de reconocimiento laboral, y la influencia de los roles laborales en las actividades diarias.

Este análisis sienta las bases para la formulación de una estrategia de mediación destinada a mejorar la cultura organizacional de la empresa. Para lograr una conciliación efectiva, es imperativo que la empresa cumpla con todos los requisitos legales y demuestre un compromiso real en conciliar la vida familiar y laboral de sus colaboradores, buscando mejorar la calidad de vida de estos. A partir de los resultados obtenidos en la investigación, se propone una estrategia de mediación que podría implementarse en la empresa.

Conclusiones

La investigación bibliográfica ha permitido identificar de forma precisa y detallada los desafíos clave en la relación entre la familia y el trabajo. Estos desafíos abarcan aspectos como la gestión del tiempo, la discriminación de género, la afectación de la calidad de vida y la falta de reconocimiento laboral.

Se observó que los principales conflictos entre la vida familiar y laboral incluyen la disparidad en el tiempo disponible para hombres y mujeres tanto en el trabajo como en las responsabilidades domésticas. Asimismo, se notó una reducción en el tiempo dedicado a la familia desde que comenzaron a trabajar en la empresa. Otro factor relevante es que el tiempo laboral se convierte en una limitación para llegar a casa en un horario específico. Además, muchos empleados mencionaron que han experimentado cambios negativos en su estilo de vida al adaptarse a las demandas laborales. Se destacó también el malestar generado por la falta de reconocimiento de su trabajo y, por último, se señaló que el puesto de trabajo afecta las actividades cotidianas de la vida de los empleados.

La propuesta fue examinada y confirmada por expertos profesionales que trabajan en campos relacionados, como plazas de talento humano, y también por los beneficiarios. Este análisis se basó en criterios que abarcaron el formato de la propuesta, las actividades propuestas, su aplicabilidad, utilidad, contenido y pertinencia.

Referencias

- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work–Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249–276. <https://doi.org/10.1006/JVBE.1999.1713>
- Consejo de planificación. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. www.planificacion.gob.ec
- De Sousa, V. A. G. F. (2013). *Family-work conflict, job satisfaction and burnout of working women with children*. <https://repository.up.ac.za/handle/2263/24304>

- Hartley, J. (2014). Some thoughts on Likert-type scales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 14(1), 83–86. [https://doi.org/10.1016/S1697-2600\(14\)70040-7](https://doi.org/10.1016/S1697-2600(14)70040-7)
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & others. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). McGraw-Hill Interamericana México.
- Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1998). Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139–149. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.2.139>
- Kuschel, K. (2017). La relation travail-famille en tant que domaine d'étude: Les fractures et les maillons manquants comme des opportunités de recherche. *Innovar*, 27(66), 57–74. <https://doi.org/10.15446/INNOVAR.V27N66.66711>
- Mesmer-Magnus, J. R., & Viswesvaran, C. (2005). Convergence between measures of work-to-family and family-to-work conflict: A meta-analytic examination. *Journal of Vocational Behavior*, 67(2), 215–232. <https://doi.org/10.1016/J.JVB.2004.05.004>
- Montúfar Córdova, A. de L. (2019). *Plan de mediación para el conflicto familia-trabajo en una empresa de telecomunicaciones*. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2821>
- Otálora Montenegro, G. (2007). La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 20(34), 139–160. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922007000200007&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Copyright (2023) © Ana Montufar

Este texto está protegido bajo una licencia internacional Creative Commons 4.0.



Usted es libre para Compartir—copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato — y Adaptar el documento — remezclar, transformar y crear a partir del material—para cualquier propósito, incluso para fines comerciales, siempre que cumpla las condiciones de Atribución. Usted debe dar crédito a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace de la obra.

[Resumen de licencia](#) – [Texto completo de la licencia](#)