

Percepción de los recursos personales en el balance trabajo - familia utilizados por  
Asesores de seguros en la ciudad de Cali

Thalía Cristancho Arcos

Madelein Hernández Díaz

Alejandra Victoria Bueno

Trabajo de Grado II

Director

Víctor Hugo Charria Ortiz

Pontificia Universidad Javeriana Cali

Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales

Carrera de Psicología

Santiago de Cali

2021

## Tabla de Contenido

Introducción	1
Método	20
Diseño	20
Participantes	21
Instrumento	21
Categorías de análisis	23
Procedimiento	30
Consideraciones éticas	31
Reflexividad	32
Resultados	33
Discusión	41
Referencias	51

## Lista de Tabla

Tabla 1. Categorías de Análisis.	23
Tabla 2. Datos sociodemográficos de los participantes.	33

## Lista de Anexos

Anexo 1. Consentimiento Informado	57
Anexo 2. Instrumento.	59

## Resumen

En el presente estudio se analizó la percepción sobre los recursos personales en el balance trabajo-familia utilizados por seis asesores de seguros de la ciudad de Cali, para esto se realizó una investigación de tipo cualitativo con diseño fenomenológico, con una muestra de 6 participantes, de los cuales 3 son hombres y 3 son mujeres. Para la recolección de información se usó una entrevista semiestructurada y el análisis de la información recolectada en las entrevistas se hizo en el programa Atlas ti 8, con el fin de obtener la información por categorías las cuales fueron estabilidad, adaptación y autonomía. Las conclusiones que se encontraron es como los participantes cuentan con diferentes herramientas que les permite un buen manejo de aquellos recursos personales para dar cumplimiento a las demandas laborales y familiares. También, que los participantes cuentan con un balance Trabajo - Familia.

## Introducción

El trabajo y la familia son dos espacios que son considerados como vitales en la vida de los trabajadores por ende existen políticas que protegen al trabajador, con el fin de que pueda llevar un balance entre sus demandas laborales y tiempo familiar. Sin embargo, cada país cuenta con distintas políticas, ya que, cada uno es independiente de sus roles de trabajo. Aun así, la OIT implementa las pautas generales. Así que, es relevante conocer cuál es el análisis internacional sobre el balance de estos dos aspectos. Caballero Lozada et al. (2019) ha publicado un estudio realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) la cual se encarga de diseñar mejores políticas que favorezcan al bienestar, prosperidad, igualdad de las personas por medio de la recopilación de datos, análisis y el intercambio de buenas prácticas. Dicho estudio se realizó a nivel mundial sobre el equilibrio entre trabajo y la vida familiar, como criterios se tuvo en cuenta las políticas laborales correspondientes de cada país, el número de horas que trabajan las personas y las compararon con el tiempo que dedican al espacio de ocio y demás actividades.

En dicho estudio mencionado por Caballero Lozada et al. (2019) en su libro participaron veinte países, donde en los resultados se obtuvo que Italia y Dinamarca son los países que ocupan el primer lugar de países con mayor balance trabajo-familia, por ser donde las políticas empresariales benefician al trabajador para llevar una vida equilibrada entre el trabajo y la familia. Ya que afirman que la capacidad de combinar con éxito el trabajo, los compromisos familiares y la vida personal es importante para ser persona. Entre estos veinte países estudiados, los que cuentan con mayor balance además de Italia y Dinamarca son Finlandia, Alemania y Noruega. Por otro lado, también están otros países del mundo con un desbalance donde Japón encabeza la lista, ya que sus horas de descanso son mínimas al igual que las que dedican a su tiempo familiar, también entre estos lugares de poco equilibrio se encuentra México, Turquía y Colombia, quien ocupa el antepenúltimo lugar en esta lista de Países estudiados.

Por otro lado, Caballero Lozada et al. (2019) en el estudio que publica de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) revela que los trabajadores Colombianos laboran aproximadamente 48 horas semanales o más y dedican solo 12 horas a la semana al ocio y cuidado personal, ubicándose por debajo del promedio de los otros países como Argentina, Italia, Chile, Dinamarca, entre otros entre los cuales dedican 36 horas

semanales al trabajo y 15 o 16 horas de ocio o tiempo personal. De esta manera, se hizo una relación entre el número de horas de trabajo y las horas para actividades familiares, donde Colombia encabezó la lista de los países con menor equilibrio con un índice de 0.9%. De acuerdo a estas cifras, Colombia es uno de los países donde el área laboral se ha convertido en el foco de la vida de las personas, restándole importancia a los ámbitos personales y familiares del trabajador. Esto conlleva a que los trabajadores no logren organizar o planear mejor su tiempo generando una interrupción en sus actividades familiares causando un desbalance entre estas dos áreas.

Gómez Rada y Ponce de León (2010) exponen que, en algunas ciudades de Colombia, como Bogotá y Cali, se cuenta con algunos beneficios para los empleados que son padres, entre estos beneficios están las licencias de maternidad/paternidad, becas para estudio de hijos, grupos de apoyo familiar y asistencia en el cuidado de niños. De igual forma, se afirma que no son suficientes y que algunas empresas como las medianas y pequeñas empresas deberían emplear más tiempo en diseñar programas de bienestar para papás trabajadores que faciliten un buen balance entre su rol familiar y el rol que cumplen dentro de la organización. También, en su artículo destaca algunas empresas como: Recaudo Bogotá S.A.S, TQ, Manuelita S.A, LEONISA, Price Smart, Comfandi, Grupo Coomeva, Colfondos, Alpina, Arturo Calle, Banco de Occidente, que conceden algunos beneficios a los padres de familia que son trabajadores para que tengan un día libre laboral y, de esta manera, pasen tiempo con sus familias. Además, facilitan o crean auxilios de dinero para esas personas, ya que cada vez hay más jefes que entienden las necesidades personales, aunque algunas de estas medidas no sean suficientes para lograr el balance trabajo - familia.

Según Gómez Vélez (2016) estos beneficios, inciden en la vida del trabajador, entre las consecuencias positivas se encuentran el pago en los diferentes cargos, las bonificaciones y servicios como salud, pensión y recreación para la familia, además en algunos casos las compañías también brindan descuentos o becas para los empleados con hijos. Por otro lado, los trabajadores al no diferenciar y hacer mal uso de su tiempo han causado que se generen unas consecuencias negativas, entre las cuales están la carga excesiva de trabajo que causa una baja moral, donde los empleados comienzan a sentir cierto resentimiento con sus compañeros y jefes, también provoca agotamiento, que a su vez disminuye la productividad y motivación del trabajador. Surge una problemática que se enfoca en el desequilibrio entre el área laboral y familiar de los trabajadores, razón por la cual aparece la necesidad de investigar más a fondo cuáles son los recursos personales para lograr el balance trabajo-familia.

Para este trabajo investigativo, se considera pertinente la revisión de literatura de antecedentes cualitativos y cuantitativos que contribuyen al tema de investigación, por lo cual se mencionan diferentes investigaciones con sus respectivos aportes y conclusiones.

En un estudio realizado por Baowen et al. (2018), el cual tuvo como objetivo investigar las relaciones entre conflicto laboral-familiar y las rutas de salida del trabajo en la edad adulta en la que participaron funcionarios públicos de cohorte ocupacional entre 35 y 55 años de edad en la ciudad de Londres. La investigación se llevó a cabo por medio de diferentes fases. En la primera fase se recogió una muestra de 6.895 a hombres y 3.413 a mujeres. Después de esto, se realizaron encuestas cada 2 o 3 años, lo cual requiere también de medidas de la interferencia laboral familiar (WIF) Y la interferencia familiar a lo laboral (FIW). Se encontró que el conflicto - familia afecta de manera diferente en la salida del trabajo de mujeres y hombres, siendo los hombres menos propensos a abandonar el trabajo que las mujeres.

Por otra parte, Gaete Quezada (2018), investigó la problemática de la conciliación trabajo-familia, en el cual participaron 10 mujeres que tienen un cargo directivo en dos universidades en el país de Chile. La investigación fue cualitativa y la técnica utilizada para la recolección de información fue la entrevista semiestructurada. Como conclusión se evidencia que se hace caso omiso a la creación de políticas para encontrar un equilibrio entre el trabajo - familia, lo cual conlleva a que las mujeres trabajadoras debían buscar un apoyo para llevar a cabo sus tareas correspondientes. Por otro lado, es evidente que existen largas jornadas de trabajo para directivos de la empresa, lo que hace que las trabajadoras decidan posponer o desistir en aceptar puestos de alto rango, ya que esto les genera un alto costo en su vida familiar y personal.

En la investigación realizada por Solís (2017) en Costa Rica, se puede identificar que el objetivo principal era analizar el efecto moderador de las responsabilidades del trabajador fuera del entorno de trabajo en relaciones de teletrabajo-FIW (Family - Work) y teletrabajo-WIF (Work - family), así como el efecto moderador del control por parte del supervisor sobre los teletrabajadores en la relación teletrabajo-desempeño, para ello los participantes fueron divididos en 92 teletrabajadores y 72 no teletrabajadores de cuatro instituciones públicas. Se realizaron entrevistas a teletrabajadores y a 33 supervisores encargados de evaluar el desempeño de ambos grupos. De manera conjunta, se aplicó un cuestionario sobre el conflicto trabajo-familia y se obtuvo que los teletrabajadores no cuentan con la flexibilidad para cumplir con las tareas en un horario que es definido por ellos mismos, pues solo el 77% indica tener poca o ninguna flexibilidad en sus hogares, igual que aquellos que trabajan en su oficina. Además, los teletrabajadores cuentan con un bajo nivel de control, teniendo mayor proactividad

que los no teletrabajadores, así como la adaptabilidad y en diferentes aspectos de la vida del participante.

Seguido a esto, Odriozola y Baraibar-Diez (2018) realizaron una investigación cuyo propósito fue analizar la relación que existe entre la participación de la población femenina en empresas del área de finanzas, donde dichas empresas aportan un aspecto positivo en el balance entre el trabajo y la vida como lo expresan estas siglas en inglés (WLB). Estas prácticas son herramientas que permiten balancear los objetivos en el ámbito laboral y personal de los empleados. La recopilación de datos se dio por medio de la variable WLB, la cual se basa en unos estándares normativos de los procesos de evaluación social. Los resultados obtenidos demuestran que cuando el empleado percibe una falta de seguridad de cumplir con las necesidades básicas y existe una alta preocupación, conlleva a que haya una menor intensidad en cumplir con las exigencias laborales; contrario a los empleados que sienten un respaldo por parte de la empresa con respecto a las responsabilidades familiares que está viviendo y es allí cuando el desempeño del empleado aumenta.

Por su parte, Belayeth Hussain y Endut (2018), realizaron un estudio donde su propósito fue explorar las contribuciones de la situación de trabajo y referente al Work Life Balance (WLB) de los pequeños empresarios. Para este estudio se escogió una muestra de 75 dirigentes de pequeñas empresas que son beneficiarios de crédito del programa BRAC Progoti de la ciudad de Bangladesh. De lo anterior se obtuvo que el diálogo social, la estabilidad y seguridad de la empresa obtienen mejores resultados en el Work Life Balance (WLB) del empresario, entendiendo como diálogo social un trato justo en el lugar en donde desempeña el trabajo.

Complementando los estudios realizados anteriormente sobre vida laboral - carga familiar, se encontró una investigación cualitativa realizada por Alarcón Delgado (2012) en la que los participantes fueron 10 parejas entre 28 y 53 años de la ciudad de México. Se usaron entrevistas individuales que indagaron distintos aspectos como la vida con su familia de origen, relaciones de pareja previas, historia de su relación actual, comunicación, intimidad emocional, conflictos y formas de negociación, toma de decisiones, el dinero, los hijos, el trabajo doméstico y extradoméstico. En cuanto a los resultados acerca de su trabajo profesional, se encontró que el trabajo cumple un papel muy relevante en la vida. Sin embargo, su prioridad familiar cambia si la pareja tiene hijos o no, ya que generalmente el tener hijos puede presentar mayores tensiones entre su participación laboral y familiar. También se encontró que especialmente las mujeres desarrollan un perfil laboral dependiendo de las responsabilidades familiares y, en cuanto a los hombres, se obtuvo que en las diferentes dinámicas familiares la

participación ha incrementado de acuerdo con la regulación que se puede dar entre las cargas laborales y las responsabilidades familiares.

Abarca Valenzuela et al. (2016) en Chile, investigaron la relación entre el equilibrio trabajo-familia, satisfacción laboral y apoyo familiar con una muestra de 99 docentes, los cuales pertenecen a establecimientos municipales de educación básica. Se realizó el cuestionario de Interacción Trabajo-Familia SWING, el Inventario de Percepción de Soporte Familiar (IPSF) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Se concluyó que es importante y necesario que la organización implemente políticas que permitan mejorar la relación y el equilibrio trabajo-familia, de esa manera se puede evidenciar la satisfacción por parte del trabajador en su puesto de trabajo será mayor. Por otro lado, también se observa que el apoyo por parte de la familia brinda espacios de recuperación y comprensión, lo cual va a contribuir a que exista una respuesta positiva a las demandas del ámbito laboral y familia.

En Argentina, Candela Rodríguez (2016) realizó una investigación cualitativa, con el objetivo de obtener profundidad en el proceso que una empresa, está implementando para transformarse en una familiarmente responsable, promoviendo el equilibrio trabajo-vida de sus empleados. Se seleccionó una sucursal de la ciudad de Tandil, que cuenta con más de 150 empleados distribuidos en distintos cargos. Al realizar una entrevista, se concluye que a partir del reconocimiento de la necesidad en la organización se generó una transformación que involucra a todos los niveles de la empresa, entre los cuales se encuentra un cambio en los tiempos que invertía el trabajador para así poder encontrar una estabilidad entre la vida laboral y vida personal. Dar cuenta de cuáles son las necesidades particulares del empleado y de allí basarse para la creación de políticas.

Ortega Farías et al. (2013), tuvo como objetivo en su investigación, analizar las diferencias entre *Work Life Balance* (WLB), la corresponsabilidad y autoeficacia en los trabajadores. Para cumplir con esto, se contó con una muestra de 224 trabajadores (93 hombres y 131 mujeres) de una empresa en Chile. Fueron aplicados tres instrumentos diferentes: Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia; Cuestionario de Participación en el Trabajo como en la Familia y la Escala de Autoeficacia. En los resultados se encontró una interacción negativa trabajo-familia, por otro lado, con el índice de participación familiar los hombres presentaron una media menor que la de las mujeres y también existen diferencias significativas en la autoeficacia parental entre hombres y mujeres. Finalmente, se concluye que deben crearse formas de equilibrar las demandas del trabajo y la familia provenientes del propio individuo, del Estado y de la empresa.

Por otro lado, Del Castillo Mory et al. (2011) algunas empresas del sector industrial, financiero y de telecomunicaciones de Lima, Perú, realizaron un análisis en busca de conocer la relación existente de tres variables centrales en el tema del equilibrio trabajo-familia, las variables son la cultura organizacional, conflicto familia-trabajo y trabajo-familia, como última variable el deseo de permanencia del trabajador en su trabajo. La población fue de 96 personas que realizaron una encuesta de manera virtual. Se encuentra, que cuando existe presión en el trabajador tanto en el ámbito laboral y familiar, que afecta el deseo de querer permanecer en el puesto de trabajo, además, cuando existe una cultura organizacional cuyo interés es apoyar las prácticas de equilibrio es posible que el trabajador desee permanecer en su puesto de trabajo.

Por otra parte, Valcour (2017) en Estados Unidos, investigó las relaciones entre las horas, la complejidad y el control sobre el tiempo del trabajo, para satisfacer el equilibrio trabajo-familia. Para lo anterior, se contó con una muestra de 570 representantes de centro de llamadas telefónicas que tienen largas jornadas de trabajo. A partir de la información que se recopiló por medio de los cuestionarios, se concluyó que las cifras de las horas de trabajo de los empleados son elevadas, causando una relación negativa con la satisfacción con respecto al equilibrio trabajo-familia. Además, se debe procurar atender a las características del trabajo, el control sobre el tiempo del trabajo y habilidades que sean recursos útiles que son factores importantes para que la persona pueda lograr una integración entre las demandas laborales y familiares.

A su vez, Rodríguez Montalbán et al. (2012) planteó un estudio, con el objetivo de explorar la relación entre la interacción positiva trabajo-familia y el *Engagement* en el trabajo. Siendo un estudio exploratorio, con una muestra de 98 participantes, de los cuales 26% hombres y 74% mujeres en Puerto Rico. Este estudio evidenció la importancia de los recursos extra-organizacionales los cuales se refieren a aquellos recursos que no se encuentran en el entorno organizacional y permiten mitigar las diferentes demandas laborales el cual influye en alcanzar el bienestar de los empleados, entre esto se puede tener en cuenta la relación, interacción y apoyo familiar (Hobfoll et al. 2003).

Después de la revisión de artículos internacionales se puede realizar un balance, indicando en primer lugar, que siete artículos son cuantitativos y cuatro son cualitativos, de los cualitativos todos obtienen la información por medio de entrevistas individuales o grupales, ya que diversos autores consideran la mejor manera de indagar por la percepción, pensamientos y significados sobre el tema de balance trabajo-familia (Abarca Valenzuela et al., 2016; Gaete Quezada, Ortega Farías et al., 2013; 2018; Solís, 2017). En segundo lugar, otros artículos aportan que en las empresas no existen o utilizan políticas que contribuya positivamente a los

empleados en el balance trabajo-familia (Belayeth Hussain y Endut, 2018; Candela Rodríguez, 2016; Gaete Quezada, 2018; Odrizola y Baraibar-Diez, 2018; Rodríguez Montalbán et al., 2012; Valcour, 2017). En tercer lugar, otros autores hacen énfasis en que los empleados que carecían de seguridad hacia sí mismos, autocontrol en el tiempo y estabilidad, son trabajadores que tienden a tener problemas para separar su área laboral y familiar, llevándolos así a tener carencia de balance trabajo-familia (Belayeth Hussain y Endut, 2018; Del Castillo Mory et al., 2011; Ortega Farías et al., 2013; Solís, 2017; Valcour, 2017). De este modo, la teoría anteriormente revisada lleva a reflexionar que, aunque las organizaciones deben tener mejores políticas y beneficios para los trabajadores con esposos e hijos, también deberían existir programas que llevan a los empleados a reconocerse, a fortalecer sus capacidades y recursos propios como la estabilidad, el autocontrol, un alto reconocimiento, los cuales en dicha investigación van a ser entendidos como recursos personales bajo las categorías de estabilidad, adaptabilidad y autonomía que aumentan el rendimiento de trabajo, a su vez mejorando la calidad de vida de sus empleados.

En cuanto a los artículos empíricos nacionales, se menciona un estudio realizado en Antioquia, Colombia donde Gutiérrez Vargas et al. (2017) describieron la percepción del conflicto entre la vida familiar y laboral de las personas que trabajan en el área administrativa de calidad en la universidad de Antioquia, este fue un estudio de tipo descriptivo usando técnicas cualitativas como la entrevista y trabajos de grupos focales, también técnicas cuantitativas. Los focos estuvieron puestos en el conflicto trabajo-familia teniendo en cuenta variables como la responsabilidad, la colaboración y el tiempo. Como resultado se evidenció que uno de los conflictos presentes es el tiempo invertido en el trabajo, lo cual, disminuye el tiempo familiar. También, a partir de los grupos focales se concluyó que los elementos de la cultura y liderazgo de parte de los directivos influyen en los empleados para imponer más horas de trabajo o ciertas medidas que pueden aumentar el conflicto trabajo-familia, así que a partir de esto surge como sugerencia para próximos estudios, profundizar en las políticas de conciliación con respecto al conflicto anteriormente mencionado.

Igualmente, Otálora Montenegro (2007) escogió dos compañías ubicadas en la ciudad de Bogotá con el objetivo de identificar la relación que existente de trabajo-familia y el estrés individual de los trabajadores, como muestra escogieron 228 empleados los cuales trabajan en dos cajas de compensación diferentes, dentro de sus funciones están proveer servicios de primera necesidad como salud, vivienda, educación. Para la recopilación de datos se usaron encuestas y cuestionarios. Entre los resultados más importantes, se encontró que la correlación entre carga de trabajo e interferencia familiar es significativa y que las responsabilidades

familiares están dentro del conflicto trabajo-familia. De esta forma, se concluye que las demandas laborales pueden llegar a afectar las relaciones laborales y cómo esto podría ser causante de estrés.

Continuando, Vesga Rodríguez (2019) realizó una investigación para comprender las dinámicas de interacción entre el trabajo y la familia de distintas empresas con sus respectivos trabajadores. Donde se obtuvo como resultados que la relación entre las áreas del trabajo y la familia puede ser abordada desde diversas perspectivas y modelos teóricos. Puede ser entendida como conflicto, equilibrio o balance, o como interacción. Según Deloitte (2017), las reglas tradicionales están orientadas a los programas de bienestar y salud, enfocados en la seguridad y gestión de gastos de seguros, mientras que las reglas nuevas implican que las compañías tienen un programa integral para el bienestar cuyo enfoque está en el empleado, y en su experiencia de vida y trabajo.

Por otro lado, la investigación de Gutiérrez et al. (2017), tuvo como objetivo explorar la perspectiva de los trabajadores acerca de las estrategias establecidas para beneficio de la relación trabajo-familia. Esta investigación, utilizó un método de tipo cualitativo con apoyo en datos cuantitativos. Para la muestra se escogieron trabajadores de diferentes cargos como contratistas, servidores públicos de una empresa colombiana. Para la recolección de datos se organizaron grupos focales de 8 participantes cada grupo e hicieron una entrevista semiestructurada para indagar por las diferentes perspectivas. Además, se realizó un cuestionario de respuesta anónima, compuesto por 40 ítems o enunciados de elaboración propia con respuesta tipo Likert. Las conclusiones obtenidas, se observó que los participantes perciben que las políticas de la empresa están más enfocadas al cumplimiento de los indicadores de logro, y no tanto al apoyo a lo relacionado con el tiempo familiar, resaltan que tienen un buen salario, pero muy poco tiempo. Se concluía que existen aspectos positivos como las bonificaciones, beneficios para los hijos, pero no existe flexibilidad de tiempo, además surge estrés y hasta algunas enfermedades.

Seguido a esto, se encontró un estudio cualitativo realizado por Orejuela et al. (2019) en la ciudad de Medellín, Colombia, el cual tuvo como objetivo comprender la experiencia de conciliación trabajo-familia en un grupo de mujeres ejecutivas de empresas privadas. La manera de recolección de datos fue por medio de una entrevista. Se encontró que la conciliación entre trabajo-familia se ve condicionada por aspectos como las horas de trabajo, carga laboral, estrés, problemas familiares y responsabilidades personales. Existe una interferencia entre el trabajo y la vida familiar a pesar de implementar diferentes ayudas para poder organizar el

tiempo de la mejor manera (agendas, horarios, etc.), además de contar con una buena actitud para poder separar la carga laboral con la vida familiar. Es necesario que las empresas puedan implementar políticas que permitan balancear la carga laboral de la cual son responsables los altos ejecutivos, y así poder encontrar un mayor balance trabajo-familia.

Por otra parte, Jiménez-Figueroa et al. (2019) en su estudio planteó como objetivo analizar la relación entre cultura trabajo-familia, equilibrio trabajo-familia y desempeño percibido de los trabajadores de una empresa de *retail* de la Región Metropolitana de Barranquilla, basados en el Modelo de Organizaciones Saludables y Resilientes. Se realizó un análisis cuantitativo hacia 162 trabajadores, donde el 84,6% fueron mujeres, se les aplicó el Cuestionario de Interacción Trabajo Familia (SWING), también el de Cultura trabajo-familia y la Escala de Desempeño Un-rol y Extra-rol. De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede establecer un modelo que manifiesta la relación entre las variables cultura trabajo-familia, equilibrio trabajo-familia y desempeño percibido de los trabajadores de una empresa de retail. Concluyendo que existe una relación significativa de interdependencia positiva entre las variables, sin embargo, es baja para la variable del desempeño percibido.

Después de la revisión de artículos empíricos nacionales se puede realizar un balance, indicando en primer lugar, que de 6 estudios dos son cuantitativos, uno cualitativo, dos son mixtos y solo uno teórico. Los estudios cualitativos para la recolección de datos usaron técnicas como la entrevista semiestructurada y grupos focales, para identificar las opiniones individuales y grupales de los participantes, por otro lado, los cuantitativos realizaron cuestionarios de diferentes tipos como de interacción trabajo familia (SWING), también la escala de desempeño Un-rol y Extra-rol, otros usaron cuestionarios con respuesta tipo Likert. En segundo lugar, uno de los aportes importantes es que la carga laboral en ocasiones es demasiado pesada, así que es importante lograr que las empresas implementen un programa donde se le dé prioridad a la parte familiar que contribuya al bienestar familiar, para aumentar el balance trabajo- familia de sus empleados (Vesga, 2019; Orejuela et al. 2019). En tercer lugar, se observa que el conflicto trabajo- familia incrementa en relación con la carga laboral, debido a que entre más trabajo disminuye el tiempo familiar (Gutiérrez Vargas et al. 2017; Orejuela et al. 2019; Jiménez-Figueroa et al. 2019). Como último aporte, se tiene que algunas empresas se enfocan únicamente en el cumplimiento del trabajo y no hay flexibilidad de tiempo, se destaca el buen salario, algunas bonificaciones, pero a cambio muy poco tiempo familiar y personal (Gutiérrez et al. 2017; Orejuela et al. 2019). De este modo, la teoría anteriormente revisada lleva a reflexionar que, aunque las organizaciones deben tener mejores políticas y beneficios para los trabajadores con esposos e hijos, también deberían existir

programas que llevan a los empleados a reconocerse, a fortalecer sus capacidades y recursos propios como la estabilidad, el autocontrol, un alto reconocimiento, los cuales en dicha investigación van a ser entendidos como recursos personales bajo las categorías de estabilidad, adaptabilidad y autonomía que aumentan el rendimiento de trabajo, a su vez mejorando la calidad de vida de sus empleados.

Por último, con respecto a los antecedentes, se mencionan los artículos empíricos locales, como la investigación realizada por Álvarez Ramírez y Guerra Testa (2012) en la ciudad de Cali, Colombia. Se plantea que existen cambios en las dinámicas en el núcleo familiar y esto varía de acuerdo con las demandas tanto de tiempo y diferentes responsabilidades que el trabajo le exige. También, esto va a incidir en los roles que tiene la mujer o el hombre en su hogar, lo cual determina de manera clara la salud emocional del trabajador, lo que a su vez podría afectar la salud laboral de manera negativa. Asimismo, se plantea la importancia de buscar un mejoramiento en dichos aspectos, teniendo en cuenta los diferentes estamentos gubernamentales y de las diferentes empresas, para así trabajar en un mismo fin y es buscar la estabilidad laboral y familiar para cada trabajador y poder así, disminuir el riesgo psicosocial de todos los trabajadores.

Por otra parte, se encontró una investigación de tipo descriptivo - cualitativo llevada a cabo por Álvarez y Gómez (2010) en la ciudad de Cali, Colombia, cuyo objetivo es establecer indicadores del conflicto trabajo - familia desde la perspectiva del rol y sus implicaciones en donde las participantes eran cinco mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo entre los 25 y los 50 años, que se encontraran en una relación sentimental y tuvieran hijos entre los 0 y 11 años. Como método para la recolección de información se llevó a cabo por medio de entrevistas estructuradas con preguntas abiertas. Se encuentra que existen diversos factores que influyen el conflicto trabajo - familia, entre ellos una sobrecarga tanto en el ámbito profesional como en el ámbito familiar en cuanto a las condiciones laborales. Se halla una carga extra por la ambigüedad del rol y en cuanto a las implicaciones psicosociales, se ve afectada la salud física mostrando cansancio físico o cambio en el estado de ánimo.

Después de la revisión de los estudios empíricos locales, se puede evidenciar en primer lugar, que son pocas las investigaciones publicadas en la ciudad de Cali acerca del tema balance trabajo-familia, solo se encontró dos estudios, de los cuales uno es cualitativo el cual recogió la información por medio de una entrevista estructurada y el otro es teórico. En segundo lugar, se encontró que existen diversos factores que influyen en el conflicto trabajo-familia como una sobrecarga laboral y familiar, también se encuentra una carga extra en cuanto al rol,

implicaciones físicas y emocionales (Álvarez y Gómez, 2010). En tercer lugar, la investigación teórica expone las diferencias en las cargas laborales o familiares según el rol, de acuerdo con los cambios que se dan en las dinámicas familiares dependiendo del tiempo que se logra invertir a partir de la carga laboral. Es importante que las empresas puedan brindar una estabilidad laboral y familiar para que no se vea en riesgo la parte psicosocial de los trabajadores (Álvarez Ramírez y Guerra Testa, 2012).

Existe una amplia información acerca del balance trabajo - familia o el balance familia - trabajo y los diferentes mecanismos utilizados por las empresas para poder generar un equilibrio. Sin embargo, la información suministrada por las diferentes investigaciones analizadas queda limitada en el momento de hablar sobre los recursos personales o mecanismos utilizados por los trabajadores para poder encontrar una estabilidad en su empleo y en su ámbito familiar. De este modo, se deja a un lado la visión que tiene cada persona desde su realidad ante la búsqueda del equilibrio entre lo laboral y familiar. Por otro lado, cabe señalar que Forest et al. (1991) plantean las habilidades de afrontamiento individual como la configuración de los procesos personales que cada individuo utiliza para el afrontamiento en la relación persona-ambiente, de esto va a depender de las demandas impuestas por la misma. También, es posible definir el afrontamiento como parte de los recursos según Lazarus (1982) el cual determina la manera en cómo el trabajo cognitivo y conductual se irán desarrollando, dependiendo de la situación presentada en el ambiente, ambiente familiar o social.

De acuerdo con la problemática anteriormente mencionada y los antecedentes empíricos, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la percepción sobre los recursos personales en el balance trabajo-familia utilizados por seis asesores de seguros de la ciudad de Cali? Con respecto a los objetivos para esta investigación, se planteó el siguiente objetivo general: Analizar la percepción sobre los recursos personales en el balance trabajo-familia utilizados por seis asesores de seguros de la ciudad de Cali, por consiguiente, los objetivos específicos son: Describir la estabilidad que tienen los seis asesores de seguros en el balance trabajo – familia; Explorar las opiniones sobre la adaptabilidad que tienen los seis asesores de seguros en el balance trabajo – familia e Identificar las estrategias en la autonomía que tienen los seis asesores de seguros para mediar el balance trabajo – familia.

La importancia de esta investigación se configura con los estudios anteriormente revisados, donde se identifica que en el área laboral cada persona tiene factores del trabajo que pueden llegar a impactar otras áreas de su vida, como la salud, a nivel personal, y en el ámbito social y familiar. Sin embargo, los estudios reflejaban que el área más afectada es la familiar, especialmente en empleados casados y con hijos. No obstante, se hace énfasis en la perspectiva

del empleado en esas dinámicas familiares y en la forma en que percibe su trabajo o su hogar. Esto debido a que es importante conocer los recursos personales utilizados como herramientas para distribuir mejor su tiempo y a su vez, evitar fatigas, estrés, frustraciones, disminución de productividad durante sus horas laborales y altercados familiares.

De esta forma, se logra un equilibrio entre las labores del hogar y las labores que desempeña dentro de su lugar de trabajo. La labor de los asesores es importante porque ofrecen un bienestar y desarrollo sostenible para las personas, organizaciones y sociedad, por medio de la prestación de un servicio para proteger la salud y vida de las personas que adquieren un seguro de vida los cuales pueden ser del sector salud o estar relacionados con seguros de carros, responsabilidad civil, renta diaria. Se encargan de hacer un proceso de comercialización, acompañamiento y autorreflexión, permitiendo que la sociedad entienda la necesidad de protegerse tanto en lo personal como en el ámbito laboral. Por esto, es importante indagar acerca de esos aspectos que se relacionan o influyen en su trabajo, cómo es la relación entre estas dos áreas, cómo perciben dicha relación, cómo se sienten frente a su trabajo, si manejan una buena estabilidad entre el trabajo y familia, si hay motivación por parte de las personas con su trabajo, etc. Esto, se tiene en cuenta debido a que es una labor que requiere de inversión de tiempo casi completa en donde se ve involucrado diferentes escenarios donde se ve comprometido el espacio que estaría compartiendo con personas que no pertenecen al ámbito laboral.

Finalmente, esta investigación tendrá acercamiento con una población que ha sido poco estudiada, como se observa en la revisión de antecedentes no hay investigaciones sobre el balance trabajo-familia en los vendedores de seguros, no se ha estudiado esa interacción entre el trabajo y la familia desde la posición como asesor de seguro y todo lo que ello implica, así que este estudio va realizar un aporte desde la psicología que va a beneficiar y contribuir a nivel tanto organizacional en la empresa como personal en el trabajador, esta investigación brinda información sobre los recursos personales que usan los trabajadores, como median ese balance trabajo-familia y las interacciones entre el trabajador - empresa. La cual contribuirá a que esta información sea de utilidad para desarrollar estrategias que potencialicen el desempeño laboral de los trabajadores a la vez que cuenten con buen tiempo familiar.

Con referencia al supuesto investigativo, se plantea que el balance que se da entre las demandas laborales y las responsabilidades familiares se demuestra cuando existe un buen funcionamiento entre ambos escenarios para así rendir de la mejor manera y disminuir el riesgo psicosocial, este rendimiento va más allá del manejo que la organización le brinde al trabajador. Así mismo, es relevante conocer y entender que los recursos personales son medios que el

trabajador puede encontrar en sí mismo para recurrir a ellos y así lograr un adecuado balance que garantice un buen rendimiento laboral y relaciones saludables con los miembros de la familia.

Para abordar la temática sobre el balance trabajo-familia, anteriormente mencionada se ha determinado que el campo de la Psicología que se abordará es la Psicología Organizacional, que es definida por Gómez Vélez (2016) como “la Rama de la Psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones y a través de las formas que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas” (p.8). A partir de esto, se puede observar que es la Psicología Organizacional, el campo de aplicación desde la cual se realizará la investigación. Esto debido a que se estudiará el balance trabajo-familia, a nivel individual dentro de la organización y cómo este fenómeno está teniendo impacto en la vida familiar del empleado, lo cual permitirá entender las percepciones del trabajador y enfocarse en su propia individualidad.

Este estudio se vincula al grupo de investigación de Bienestar, Trabajo, Cultura y Sociedad (BITACUS). Al querer trabajar con la temática de balance trabajo - familia desde una perspectiva formal, se considera apropiado basarse en la línea de procesos humanos, organizaciones y trabajo cuyo énfasis es poder comprender las realidades humanas que se tejen en la relación persona - trabajo, teniendo en cuenta los diferentes niveles los cuales son individual, grupal y organizacional y poder así buscar el desarrollo organizacional y el bienestar de las personas (Pontificia Universidad Javeriana de Cali, s.f.).

De acuerdo con todo lo anteriormente revisado, es necesario hacer una revisión y definición conceptual que permita el desarrollo de la temática. A continuación, se presentarán los conceptos de trabajo, familia, balance, recursos personales y percepción.

El trabajo es un factor influyente a nivel social y cultural, según (Peiró, 2004) define trabajo como un conjunto de tareas, reglas, procedimientos y procesos que, los cuales se pueden realizar a nivel colectivo o individual, también pueden ser mecánicos o automatizados, además permite la producción de bienes y servicios en un contexto social, físico o temporal. Por otro lado, Levaggi (2004) lo define como “el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad” (p.1). Igualmente, el trabajo es la actividad necesaria a la que recurren las personas para obtener un salario que les permita cubrir sus necesidades principales. Existen diferentes modalidades de trabajos como los formales e informales, contando con distintas características según los requerimientos o especificaciones de las labores que se deben realizar (Levaggi, 2004). Ahora, para la presente investigación el interés va dirigido al trabajo formal, y Llamas

Huitrón y Garro Bordonaro (2003) afirman que las actividades pertenecientes al trabajo formal están directamente relacionadas con las actividades económicas públicas y privadas que pueden brindar al trabajador condiciones o reglas formales como un tipo de contratación, licencias, sueldos fijos, pago de pensión, salud, etc. Además de esto, existen diferentes condiciones para considerar que una persona es apta para un trabajo formal. Llamas Huitrón y Garro Bordonaro (2003), mencionan algunas condiciones, entre ellas, la capacitación de la última experiencia laboral, haber cumplido con su educación media y superior y tener cierta disponibilidad de tiempo. Por otra parte, el pago del salario en estos trabajos formales está relacionado con el cargo que se ocupa dentro de la organización, las horas de trabajo, el tamaño de la empresa, entre otras. También, se afirma que las personas con tendencia a buscar este tipo de trabajos formales, son personas que están casadas o que tienen hijos, ya que, a su vez busca brindar estabilidad económica a su núcleo familiar.

Por otra parte, es importante resaltar el concepto de trabajo informal según Levaggi (2004), engloba todas aquellas ocupaciones y formas de producción, que son ejercidas por personas o empleados que reciben ingresos cuyas condiciones de trabajo no se encuentran reguladas por el control tributario del Estado y las disposiciones legales en materia laboral.

Teniendo en cuenta que la familia es uno de los principales núcleos y también considerado núcleo primario de todo ser humano por ser aquella responsable de la formación personal, educativa, entre otros aspectos. Herrera Santí (1997), indica que la familia cumple cuatro funciones básicas las cuales se refiere a función económica, biológica, educativa, cultural y espiritual. Además, define a la familia como ese grupo o pequeño sistema que constituyen una unidad entrelazada, donde las afecciones de un miembro del grupo a su vez afectan a los demás miembros. Este núcleo primario es tan importante en la vida de la persona, que a su vez se correlaciona con las demás dimensiones de las personas como el trabajo, su área personal y social. Seguido de esto, el balance del trabajo y familia implica la vinculación de dos unidades: la doméstica y la laboral, e implica también la articulación de los individuos en los diferentes papeles que asumen a partir de las relaciones sociales que entre ellos establecen. Según Geurts et al. (como se citó en Candela Rodríguez, 2016) definen la interacción trabajo-familia como un “proceso donde el comportamiento de un trabajador en un dominio, como es el hogar, es influido por determinadas situaciones positivas o negativas, que se han construido y vivido en el otro dominio, como es el trabajo” p. (2). De esta forma, en sus relaciones sociales las personas orientan sus acciones fundamentalmente por tres motivos: el

hábito o las normas, las emociones y los sentimientos, es decir, lo subjetivo, y las metas o la racionalidad, que integran, entre otros, las expectativas y la adquisición de recursos y medios.

A partir de estos conceptos se debe tener especial atención a que es la percepción, ya que, es fundamental para lograr posicionarse desde el punto de vista del trabajador. Según, Vargas Melgarejo (1994), se entiende la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización. Uno de los aspectos que ha sido privilegiado en los estudios tanto psicológicos como filosóficos sobre percepción es el de la elaboración de juicios, que se plantea como una de las características básicas de la percepción. La formulación de juicios ha sido tratada dentro del ámbito de los procesos intelectuales conscientes, en un modelo lineal en donde el individuo es estimulado, tiene sensaciones y las intelectualiza formulando juicios u opiniones sobre ellas, circunscribiendo a la percepción en el ámbito de la mente consciente. Según Vargas Melgarejo (1994). La percepción no es un proceso lineal de estímulo y respuesta sobre un sujeto pasivo, sino que, por el contrario, están de por medio una serie de procesos en constante interacción y donde el individuo y la sociedad tienen un papel activo en la conformación de percepciones particulares a cada grupo social.

Así mismo, es importante tener en cuenta las diferentes estrategias donde se emplean los recursos que puede poseer cada persona, entendiendo que un recurso puede ser una propiedad la cual se puede transformar o movilizar. También, se encuentra una perspectiva de Hobfull et al. (como se citó en Rivera et al., 2006) los cuales desarrollan la teoría de la conservación de recursos, la cual trata sobre cómo cada persona maneja los aspectos ecológicos sino cómo esto puede variar de acuerdo con el contexto social en el que se encuentre, ya que, se encuentra ligado con las reglas, creencias que regulan la conducta.

Los individuos con un mayor número de recursos son aquellos que tienen la capacidad de darle un mejor manejo a las situaciones que representen amenaza o un alto nivel de estrés, así mismo Hobfull et al. (como se citó en Rivera et al., 2006) clasifican los recursos en objetos como las comodidades materiales alrededor de la persona, las redes de apoyo de cada individuo, los aspectos personales como diferentes habilidades o capacidades y por último, los energéticos que serían los diferentes factores que pueden dar acceso a otro. De la misma manera, según Bakker y Demerouti (2007), los recursos laborales aluden a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo tiene la capacidad de poder disminuir los diferentes requerimientos del trabajo y los aspectos fisiológicos y psicológicos implicados,

también permite el poder alcanzar las metas organizacionales y cómo puede llevar al crecimiento de cada individuo, los diferentes aprendizajes y el desarrollo.

Esto quiere decir que los recursos implicados no solo tienen como objetivo tener la capacidad de afrontar las demandas que produce el trabajo. Dichas demandas varían de acuerdo con el trabajo, se puede encontrar demandas físicas o cognitivas. También, los recursos personales son autoevaluaciones positivas vinculadas a la resiliencia referidas a la percepción de la capacidad propia para controlar e influir en el entorno (Hobfoll et al., 2003). Se ha demostrado que estas autoevaluaciones predicen el establecimiento de metas, la motivación, el rendimiento laboral y satisfacción con la vida (Judge et al., 2004). Esto se debe a que cuanto mayores son los recursos personales en un individuo, más positiva es su autoestima y mayor auto concordancia existe en sus objetivos personales (Judge et al. 2005). Las personas con objetivos auto concordantes, es decir, congruentes con uno mismo, están intrínsecamente motivados a perseguirlos y por tanto experimentan mayor satisfacción y tienen mejor rendimiento (Luthans y Youssef, 2007).

Así pues, Xanthopoulou et al. (2007) propone el uso de tres recursos personales: autoeficacia, autoestima basados en la organización y optimismo, en la predicción del *Engagement* y el agotamiento mental. Ya que, afirma que, aunque el uso de estos recursos personales no logran anular el efecto de las demandas laborales en el agotamiento, si se ve que los recursos personales median en la relación entre los recursos laborales y el *Engagement*, lo que sugiere que los recursos laborales fomentan el desarrollo de recursos personales. Como se mencionó anteriormente existen tres recursos personales que son sumamente importantes, que intervienen en el balance trabajo - familia.

En primer lugar, está la autoeficacia, la cual es importante para que cada individuo, realice su reconocimiento teniendo en cuenta sus habilidades, capacidades, reconozca también sus fortalezas y debilidades, que lo puedan llevar a conseguir éxito en algo, además, enfrentar o detener un fracaso (Sanjuán Suárez et al., 2000). Otro componente importante dentro de la autoeficacia es la expectativa, la cual es fundamental, de esa manera es importante saber que se desarrolla a través del aprendizaje que se da por medio de observación y por la experiencia al socializar con los demás. Teniendo en cuenta lo anterior, dentro de la autoeficacia es importante resaltar la adaptación por parte del trabajador en el ámbito laboral, según Fernández, (como se citó en Frías Adán, 2013) la adaptación es poder involucrarse con el entorno y hacer parte de una asociación la cual permitirá disponer uno del otro. Es un proceso en el cual el individuo se adapta a una nueva forma de supervivencia. Se enfrenta a nuevas situaciones y formas de relacionarse. En esta nueva etapa el individuo acepta las normas ya establecidas por

el grupo o institución. Este proceso pasa por tres fases: la asimilación, acomodación, y la traspolación; cuando este proceso finaliza se puede asegurar que se ha logrado un aprendizaje significativo (Flores, como se citó en Frías Adán, 2013).

La adaptación es un nuevo tipo de inteligencia la cual no se mide por sus funciones como la memoria o el coeficiente intelectual, sino, lo cual requiere un cambio y un aprendizaje Oldano (como se citó en Frías Adán, 2013). La adaptabilidad de la organización va a depender del entorno que les afectan y al cual deben responder. Según Sáez et al. (2003), se puede considerar como la teoría de sistemas, la cual es un sistema abierto que cuenta con distintos elementos que van a interactuar entre sí, orientado a unos objetivos establecidos, en un entorno específico. Así, se muestra la relación entre la organización y el entorno. Según Mintzberg (como se citó en Frías Adán, 2013), se define entorno como todo aquello que es ajeno a la empresa, condiciones sociales y culturales, economía, religión, lengua, también influye en la vida del individuo. Son fuerzas o variables que van a influir directa o indirectamente en la gestión de procesos. Se distinguen cuatro características esenciales para el análisis del entorno como la estabilidad, complejidad, hostilidad y la diversidad. A partir de esto, se determinan tres tipos de entorno, estable, reactivo-adaptativo e inestable turbulento.

En segundo lugar, se tiene la adaptación personal, la cual es un aspecto el cual depende de la autonomía emocional, el cual va ligado con el clima social familiar. Se demuestra que las diferentes variables del clima familiar como lo es la expresividad, cohesión, control, el conflicto, pero también la expresión de amor y la intensidad de conflictos entre adolescentes y padres, va a influir directamente en la adaptación personal y autonomía emocional de los hijos. (Furhman y Holmbeck, 1995). Contar con un sistema familiar estable y un clima familiar afectuoso va a brindar a los miembros de la familia seguridad y afecto, los cuales son aspectos importantes para el buen funcionamiento psicológico, personal y social. Contar con atributos positivos como la expresión clara de emociones va a permitir un realce en las relaciones familiares (Wish et al., 1976).

En cuanto al autoestima se entiende como un elemento fundamental del comportamiento, el pensar y sentir humano. De acuerdo con Resines (1999), es un sentimiento de aceptación que se tiene hacia uno mismo, que impulsa a salir adelante, actuar en pro de alcanzar los objetivos trazados. La gran cantidad de impresiones, evaluaciones y experiencias reunidas se unifican y forman un sentimiento positivo hacia nosotros mismos o por el contrario un molesto sentimiento de no ser lo que se espera. La autoestima es tomada por Branden (2001) como una predisposición a experimentarse como competente para afrontar los desafíos de la vida, y como merecedor de felicidad. Este sentir humano como lo es la

autoestima dentro del contexto laboral hace parte del sentimiento que genera el trabajador, el cual puede mejorar o empeorar su desempeño laboral.

Dentro de este contexto, un elemento fundamental es la estabilidad, ya que este le genera al trabajador una sensación de tranquilidad, salud, motivación y buen estado de ánimo, cuando el trabajador siente que tiene un trabajo estable esto lo lleva a estar dispuesto a dar más para enfocarse en horizontes que lo lleven a mejorar su posición en la organización y en su familia. Por otro lado, Pose (como se citó en Pedraza et al. 2010) define que la estabilidad laboral es la seguridad que siente el individuo de permanecer por cierto tiempo determinado dentro de una empresa, cumpliendo con las normas establecidas. La estabilidad laboral logra que un trabajador se encuentre más motivado, dispuesto, lo lleva a que se pueda fijar metas laborales y familiares, por ello esta se puede evidenciar o determinar en dos aspectos el económico y laboral. Dentro de lo económico, Pedraza et al. (2010) se refiere a que la estabilidad garantiza los ingresos del trabajador, los cuales son necesarios para satisfacer las necesidades del núcleo familiar, este factor económico es una garantía directa de que el empleado genere una sensación de seguridad dentro de la organización, disminuyendo las posibilidades de estrés, baja productividad y aumentando las posibilidades de que el trabajador se sienta con buena actitud para desarrollar su trabajo y tener una mejor calidad de vida por fuera de la organización.

En cuanto al aspecto laboral Pedraza et al. (2010) afirman que la estabilidad laboral con respecto a la persona se mantendrá mientras el trabajador mantenga su capacidad de innovar y pueda garantizar que agrega de forma constante un valor a las organizaciones que se interesen por sus servicios, ya que, que esta se relaciona también con esa visión que tiene el trabajador sobre sí mismo, sobre sus capacidades para desarrollar o poner en práctica sus conocimientos e ideas.

Por último, el tercer aspecto se refiere al optimismo, el cual se entiende como un aspecto que logra conformar el bienestar y felicidad de una persona. Tiene que ver con la percepción que se tiene de forma generalizada acerca del futuro en el cual se piensa que estará sumido en cosas positivas, aunque no sea un pensamiento del momento actual. Según Avia Aranda (2009), el optimismo es tomado en cuenta como una forma de pensar o un pensamiento aprendido. Teniendo en cuenta lo anterior, dentro del optimismo se encuentra que el grado de autonomía en el trabajo, según Avia Aranda (2009), se puede entender como la capacidad de los trabajadores para intervenir en el proceso productivo como ejecutantes y actores. En este sentido, las formas más virtuosas de organización del trabajo consideran la posibilidad de que los trabajadores puedan resolver y aun anticipar los imprevistos que se presentan en su espacio

laboral. Estableciendo el nivel de autonomía exigido por las empresas en tres categorías: alta, limitada y baja. En el primer caso, que es alta están relacionadas con la capacidad de resolución de imprevistos, autonomía e independencia y con otros elementos técnicos vinculados con la exigencia para integrarse a un proceso de trabajo. Por otra parte, la autonomía limitada, la construcción se realizó tomando como referencia la categoría anterior, pero en esta oportunidad se consideró la demanda de una u otra competencia y más de dos del resto de las competencias que se les exige. Y, por último, se considera que la autonomía es baja cuando no se les exige a los trabajadores competencias vinculadas a la capacidad de resolución de imprevistos ni autonomía e independencia. En cuanto a la organización del trabajo, se entiende como el conjunto de aspectos técnicos y sociales que intervienen en la producción de bienes y servicios. Se refiere a la división del trabajo entre las personas.

En este sentido, intervienen el medio ambiente y la totalidad de las dimensiones presentes en cualquier prestación laboral (Erbes et al., 2011). También, se habla acerca de la innovación del trabajador, que depende del aprendizaje y consiste en un proceso orientado a cambiar comportamientos para modificar resultados. Se trata de un proceso dinámico, continuo y acumulativo orientado a optimizar resultados, favoreciendo las formas de organización del trabajo, estimulando el intercambio de conocimientos. De esta manera, se abordó sobre todos los conceptos a tener en cuenta para la realización de esta investigación, con respecto a su temática y objetivos planteados para el desarrollo de la misma.

## Método

### Diseño

Se llevó a cabo una investigación cualitativa, teniendo en cuenta que el principal objetivo de las investigaciones cualitativas, según Blasco Mira y Pérez Turpín (2007), es brindar especial atención a la realidad en el ambiente natural, teniendo la posibilidad de poder obtener interpretaciones de los diferentes fenómenos relacionados con las personas implicadas. Por otro lado, Taylor y Bogdan (1987) menciona que la investigación cualitativa está integrada por una serie de características que comprende un modelo con una estructura flexible, la cual permite que surja el desarrollo de conceptos y comprensiones a partir de un momento concreto, además, es importante contar con una visión holística de los escenarios o momentos que han sido contados por la persona, ya que, esto no está ligado a unas variables determinadas. De esta manera se evita sacar conclusiones propias que podrían estar ligadas al criterio del investigador.

El estudio cualitativo cuenta con diversos diseños, los cuales están ligados al estilo y la necesidad de cada investigación. Teniendo en cuenta las características ya planteadas, esta será una investigación de tipo cualitativa por la atención que se quiere brindar en los aspectos del balance trabajo-familia de los asesores de seguros. A partir de esto, considerando el tema central de la investigación, los objetivos y la población, se eligió el diseño de tipo fenomenológico. Este, según Driessnack et al. (2007) se refieren al “diseño de investigación que busca describir fenómenos específicos de interés que son vividos y experimentados por los individuos, teniendo como foco la comprensión de lo que una experiencia representa en el contexto de vida de las personas” (p.3). De acuerdo con lo anterior, el diseño fenomenológico busca ahondar en un suceso desde el punto de vista de las personas que experimentan dicho acontecimiento, indagando por su experiencia, sus pensamientos u opiniones frente a este.

Para abordar el diseño fenomenológico, hay que tener en cuenta ciertas características mencionadas por Driessnack et al. (2007). En primer lugar, para seleccionar la muestra de la investigación, debe realizarse de manera intencional y no de forma aleatoria. En segundo lugar, deben crearse criterios de inclusión y exclusión, en base al objetivo de la investigación. En tercer lugar, es importante tener en cuenta el tamaño de la muestra la cual generalmente está comprendida entre diez o menos participantes, también en la calidad de información de cada uno exponga. Por último, el investigador debe contextualizar todo lo dicho por los participantes, en términos de tiempo, espacio y corporalidad.

## Participantes

La investigación se realizó con seis asesores de seguros de vida y generales de una empresa de la ciudad de Cali. Como criterios de inclusión se busca que tengan una experiencia laboral de aproximadamente 3 años o más. Que sean asesores que estén vinculados con la empresa. Con edades comprendidas entre los 30 y 65 años, la muestra estuvo compuesta por 3 hombres y 3 mujeres. Se debe tener en cuenta que el asesor pertenezca a un núcleo familiar con pareja e hijos. Como criterios de exclusión, se tiene que dentro de su núcleo familiar no sea el encargado de velar por la economía y estabilidad familiar.

Es importante resaltar que las funciones de un asesor de seguros, es ser un profesional que forma parte de una empresa, que se dedica a brindar conocimientos sobre las pólizas de seguros que se llevan a cabo por la organización, ya sea seguros de vida los cuales se relacionan con salud o seguros en general como los que están relacionados con los seguros de carros, hogar, responsabilidad civil, educación, incendio.

Su labor principal es descubrir las necesidades que tienen las personas respecto a la seguridad y protección en su entorno familiar y sus bienes o patrimonio, debido a que su interés está basado en el bienestar social. También se enfoca en gestionar las relaciones cliente - aseguradora, ofreciendo asesoramiento y contratación de seguros, teniendo disponibilidad y conocimiento para el momento que se presente una calamidad o siniestro, poder darles protección y buen servicio a sus clientes.

Por tanto, en esta investigación se quiere analizar la percepción de esos recursos personales de los asesores de seguros, que se consideran que intervienen en el fenómeno del balance trabajo-familia. Aquí se pretende indagar en la opinión, experiencia y pensamiento de los trabajadores, los cuales son los que día a día se enfrentan a jornadas de trabajo, pero adicionalmente tienen obligaciones familiares que cumplir, sumándole que necesitan tiempo para su espacio personal o actividades de ocio.

## Instrumento

En esta investigación busca comprender la percepción del balance trabajo-familia, para ello se utilizó como forma de recolección de información la entrevista, la cual es definida por Morga Rodríguez (2012) como un encuentro o interacción humana entre dos o más personas, donde se intercambian experiencias o información mediante una conversación fluida, también añade que por medio de ella es posible conocer los puntos de vista de otras personas que tienen como base la experiencia, razonamiento y conocimiento. Además, la entrevista

posee objetivos por los cuales esta pretende evaluar, diagnosticar, investigar y profundizar en cierto tema de interés, ya que estos aspectos le permiten al investigador o entrevistador trazar una dirección para intervenir.

Por otro lado, en este estudio se va a hacer uso de la entrevista semiestructurada, la cual según Morga Rodríguez (2012) consiste en que el entrevistador realiza y lleva un guion de preguntas bases para realizarse al entrevistado, dando pie a que la entrevista tome como base dichas preguntas, pero a su vez, dando la libertad de poder cuestionar por otros temas que sean de interés y que vayan surgiendo mediante el diálogo. Este tipo de entrevista es un poco más flexible y organizada, que contribuye a conocer opiniones, percepciones, significados o pensamientos de la persona a la cual se le está haciendo la entrevista. Se decidió tener en cuenta este tipo de entrevista, porque permite a las investigadoras llevar un orden cronológico de preguntas, pero a su vez otorga libertad de agregar otra pregunta en el desarrollo de la entrevista en caso de ser necesario. Para hacer uso de este instrumento, deben tenerse en cuenta ciertas fases o etapas que son necesarias para que la entrevista se lleve a cabo, de la forma más eficiente. En primer lugar, Morga Rodríguez (2012) plantea que se debe iniciar con Rapport, el cual se entienden como un apretón de manos indicando un saludo, acompañado de una frase amable para proseguir a explicar al entrevistado cuál es el objetivo al que se quiere llegar con la entrevista, todo esto con el fin de disminuir las tensiones o miedos que puedan ser provocados.

En esta fase inicial, hay que lograr que el entrevistado se sienta totalmente cómodo y desinhibido, ya que esto es decisivo para el rumbo que va a tomar la entrevista. En segundo lugar, se inicia con la cima, donde ya se ha iniciado con las preguntas de la entrevista y se busca profundizar en los aspectos más importantes de la entrevista, se intercambia información, se identifican problemáticas, esta etapa debe darse con mucho detalle, ya que es donde se encuentra el núcleo fundamental de la entrevista. En tercer lugar, está el cierre de la entrevista, es donde el entrevistador debe anunciar el final de las preguntas, se realiza un resumen de lo que se ha venido tratando durante la conversación, es muy importante en esta fase transmitir agradecimiento a la entrevista, recomendaciones y potencializar su motivación en el caso de realizarse más entrevistas. Y, por último, deben tenerse en cuenta los elementos que componen una entrevista, Morga Rodríguez (2012) los menciona como el entrevistador, entrevistado, mensaje, ruido y canal. El entrevistador es quien dirige o está a cargo de la entrevista, define los temas, los tiempos y debe presentar empatía hacia la(s) personas, también debe reflejar una posición corporal segura y serena, debe mantener contacto visual.

El entrevistado es a quien se le realiza la entrevista y es quien tiene la información que el entrevistador requiere. Luego está el mensaje, que es la información que se envía de ambos lados tanto como del entrevistador y entrevistado. Y está el canal de comunicación, el cual es por donde se transmite el mensaje, existen los canales verbales o no verbales, teniendo en cuenta lo que se dice, la forma en que se dice, el tono de voz, silencios, entre otros.

#### Categorías de análisis

A continuación, se presenta la tabla 1, la cual informa las categorías y subcategorías de acuerdo con los objetivos específicos planteados anteriormente y el marco teórico, además se incluyeron las preguntas del instrumento correspondiente a las subcategorías.

Tabla 1. Categorías de análisis

<b>Objetivos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Preguntas entrevista</b>
<b>Describir la estabilidad que tienen los seis asesores de seguros en el balance trabajo – familia.</b>	<b>Estabilidad:</b> Se considera como la percepción propia de la persona, según sus condiciones laborales y familiares que generan en el trabajador una sensación de tranquilidad, salud, motivación y buen estado de ánimo, lo que lleva a que se pueda fijar metas laborales y familiares (Pedraza et al., 2010).	<b>Económica:</b> Garantiza los ingresos del trabajador, los cuales son necesarios para satisfacer las necesidades del núcleo familiar, este factor económico es una garantía directa de que el empleado genere una sensación de seguridad dentro de la organización, disminuyendo las posibilidades de estrés, baja productividad	<b>Económica:</b> ¿De qué forma su salario cubre sus necesidades familiares? ¿Considera que la parte económica podría ser un factor de estrés? ¿Considera justo el salario actual de acuerdo con las actividades que usted realiza?

---

(Pedraza et al., 2010).

**Laboral:**

Se mantendrá mientras el trabajador mantenga su capacidad de innovar y pueda garantizar que agrega de forma constante un valor a las organizaciones que se interesen por sus servicios, ya que, que esta se relaciona también con esa visión que tiene el trabajador sobre sí mismo, sobre sus capacidades para desarrollar o poner en práctica sus conocimientos e ideas (Pedraza et al., 2010).

**Laboral:**

¿Cuáles son las metas a nivel laboral que tiene dentro de la empresa?

¿Cómo siente que es la calidad de servicio que le brinda a sus clientes?

¿Cómo percibe que la empresa reconoce su labor?

¿Qué logros ha obtenido en su lugar de trabajo?

¿Qué beneficios le brinda la empresa a nivel familiar?

¿Cuáles son las posibilidades de proponer procedimientos o estrategias dentro

---

de su puesto de trabajo?

---

**Explorar las opiniones sobre la adaptabilidad que tienen los seis asesores de seguros en el balance trabajo-familia.**

**Adaptación:**  
La adaptación por parte del trabajador en el ámbito laboral, según Fernández (como se citó en Frías Adán, 2013) la adaptación es poder involucrarse con el entorno y hacer parte de una asociación la cual permitirá disponer uno del otro. Es un proceso en el cual el individuo se adapta a una nueva forma de supervivencia. Se enfrenta a nuevas situaciones y formas de relacionarse. En esta nueva etapa el individuo acepta las normas ya establecidas por el grupo o institución.

**Organizacional:**  
La adaptabilidad de la organización va a depender del entorno que les afectan y al cual deben responder. Según Sáez (2003) se puede considerar como la Teoría de Sistemas, la cual es un sistema abierto que cuenta con distintos elementos que van a interactuar entre sí, orientado a unos objetivos establecidos, en un entorno específico.

**Familiar:**  
Contar con un sistema familiar estable y un clima familiar afectuoso va a brindar a los miembros de la familia seguridad y afecto, los cuales son

**Organizacion al:**  
¿Cómo se relaciona con sus compañeros de trabajo?  
¿Describa una situación en donde haya cometido una falla y que hizo para solucionarla?  
¿Describa una situación en la que un compañero cometió una falla y cómo colaboró para solucionarla?  
¿Ante una situación de dificultad como es su comportamiento?  
¿Cómo afronta los cambios y desafíos que se le

---

---

aspectos importantes presentan en su para el buen trabajo? funcionamiento

psicológico, ¿Cuál es el personal y social. medio de Contar con atributos comunicación positivos como la laboral que expresión clara de prefiere emociones va a permitir un realce en ¿Cómo las relaciones describe su familiares (Wish et relación con los al., 1976). jefes de área?

**Familiar:**

¿Con quién vives?

¿Cree que el área laboral interfiere en su relación familiar?  
¿Por qué?

¿Qué hace en el tiempo que comparte con su familia?

¿Es suficiente el tiempo que pasa con su familia?

---

---

¿Si o no? ¿Por qué?

¿Qué opinión manifiesta su familia acerca de su trabajo?

¿Qué actividades prefiere realizar en su tiempo libre?

¿Qué estrategias utiliza para evitar conflictos familiares?

---

<b>Identificar</b>	<b>Autonomía:</b>	<b>Organización:</b>	<b>Organización:</b>
<b>las estrategias en la autonomía de los seis asesores de seguros en el balance trabajo-familia.</b>	La autonomía de los trabajadores es la capacidad que estos tienen para intervenir en el proceso productivo como ejecutantes y actores. En este sentido, las formas más virtuosas de organización del trabajo consideran la posibilidad de que los trabajadores puedan resolver y	La organización del trabajo es el conjunto de aspectos técnicos y sociales que intervienen en la producción de bienes y servicios. Se refiere a la división del trabajo entre las personas. En este sentido, intervienen el medio ambiente y la totalidad de las dimensiones	¿Sobre qué procedimientos tiene posibilidad de decidir en su trabajo?  ¿Puede escoger los días libres para realizar actividades no laborales?  ¿Tiene la libertad de escoger las

---

---

aun anticipar los imprevistos que se presentan en su espacio laboral. Estableciendo el nivel de autonomía en tres categorías: “alta”, “limitada” y “baja”. Como se citó en (Erbes et al., 2011).

presentes en jornadas de cualquier prestación de trabajo, horarios y laboral. Como se citó actividades a realizar? en (Erbes et al., 2011).

**Innovación:**

La innovación surge del aprovechamiento de los conocimientos y de la coordinación de las mejoras que se producen en las distintas áreas de una empresa. Como se citó en (Erbes et al., 2011). En este sentido, la innovación depende del aprendizaje y consiste en un proceso orientado a cambiar comportamientos para modificar resultados. Se trata de un proceso dinámico, continuo y acumulativo orientado a optimizar resultados, favoreciendo las formas de

**Innovación:**

¿Cuáles son las estrategias que emplea para el cumplimiento de sus actividades laborales y personales?

Qué estrategias utiliza para evitar conflictos laborales.

¿Comparte con sus compañeros los conflictos laborales que acontecen?

¿Qué competencias personales considera que utiliza en el momento en que los resultados

---

organización del laborales no se  
trabajo, estimulando cumplen?  
el intercambio de ¿Qué  
conocimientos. estrategias utiliza  
para organizar su  
trabajo?

---

Fuente: Autoría propia.

## Procedimiento

Primera fase: Recoger información, la cual tuvo como objetivo la revisión de artículos empíricos, documentos teóricos y exploratorios que permitieron ampliar el conocimiento sobre la temática escogida para trabajar, a partir de esta revisión, también se pudo precisar los objetivos y categorías de análisis anteriormente propuestas. Esto, llevando al planteamiento de una problemática la cual permite conocer la percepción y el manejo de dicha temática en diferentes contextos internacionales, nacionales y locales. Además, a partir de esta información se pudo definir el área de la Psicología Organizacional, la cual brinda elementos fundamentales para abordar el tema de balance trabajo-familia. En esta fase, también se hizo la validación del instrumento por jueces, que se realizó a través de esta, que estuvo en supervisión por dos evaluadores especialistas en el área de seguros, el primero siendo un ingeniero de sistemas, gerente comercial de una de las sucursales de seguros de la ciudad de Cali, encargado de coordinar, liderar y administrar todos los elementos de la sucursal. Por otra parte, el segundo evaluador, economista, director y coordinador de un grupo numeroso de asesores, lo que significa que es la persona encargada para que se dé un buen ambiente laboral y que los asesores sean productivos en todos los ámbitos, atento ante cualquier dificultad para ayudar a resolverla. También, la validación estuvo supervisada por una experta en el área de Psicología Organizacional, docente de la Universidad Javeriana Cali.

Segunda fase: La recolección de información acerca de los participantes, se obtuvo por medio de entrevistas semiestructuradas, en donde estuvieron plasmadas preguntas que sirvieron de guía para el acontecer de la entrevista, la cual se llevó a cabo de manera virtual debido a la pandemia y se realizó de acuerdo con la disponibilidad en cuanto al tiempo de los participantes. Donde se presentó el consentimiento informado (Ver Anexo 1) y se realizó la entrevista de investigación (Ver Anexo 2).

Tercera fase: Se realizó un análisis de contenido con la información obtenida a partir de las entrevistas realizadas, el análisis de contenido es considerado como una técnica para analizar de un grupo de información, las ideas expresadas, los significados y frases importantes, esta se basa en la búsqueda de descubrir la estructura interna de la información López Noguero, F. (2002). El análisis de la información se elaboró mediante el programa informático Atlas Ti 8, el cual es utilizado para hacer análisis de contenido en las investigaciones de tipo cualitativo, ya que esta herramienta ayuda a organizar, agrupar y gestionar el material necesario requerido por los investigadores. Las investigaciones cualitativas se caracterizan por manejar una gran cantidad de flujo de información, que se obtiene de la población y precisamente una de las fortalezas de este programa informático es que tiene la capacidad de manejar variedad de medios, desde clips de audios, textos, video hasta gráficos. Para esta investigación, se recogió una gran cantidad de información por medio de una entrevista y al analizar la información con este programa son muchas las ventajas, ya que permitió realizar una interpretación más fácil y de forma sistemática todo el contenido, también brindó información digital que es parte del producto final de la investigación, además ofrece información gráfica que se relaciona con el sujeto, con el tema central y las categorías correspondientes de la investigación.

#### Consideraciones éticas

Para el psicólogo es de suma importancia tener en cuenta los aspectos éticos en el momento de entrar en trabajo con las personas. Teniendo en cuenta el código ético del Psicólogo Colombiano según la Ley 1090 del 2006 para la intervención que se realizará durante la investigación se debe tener en cuenta como primer aspecto que el foco debe estar en la protección y el bienestar del individuo, protegerlo en el ejercicio de su profesión. Por otro lado, tomando en cuenta el capítulo 4 del código es importante como aspecto ético que el psicólogo sea honesto, justo y respetuoso en su actividad profesional, también el profesional debe tomar responsabilidad de las acciones y consecuencias durante una intervención hacia las personas o institución. En cuanto a la responsabilidad social como otro componente ético el psicólogo tiene el deber de aportar conocimientos, procedimientos y técnicas que puedan contribuir a la persona o institución para el bienestar propio y el desarrollo de la comunidad. Otro aspecto ético que tiene mucha relevancia es el secreto profesional, es decir, la total confidencialidad de la información que recibe el psicólogo en el ejercicio de su profesión. Por último, se tiene claro que el trabajo cotidiano de un psicólogo siempre está impuesto por las relaciones

interpersonales, por esto uno de los aspectos éticos que deben ser tenidos en cuenta es el respeto por las creencias, etnia, color, ideología u orientación sexual.

Además, se tendrá en cuenta el Código Deontológico y Bioético para el ejercicio de la profesión de Psicología, la cual especifica en su artículo 13 que un psicólogo en su ejercicio o tratamiento con otras personas sea investigativo o terapeuta debe tener como base los principios de beneficencia, no-maleficencia, autonomía, justicia, veracidad, solidaridad, lealtad y fidelidad, además de las contempladas en la presente ley. Estos principios son fundamentales para que el psicólogo brinde a sus participantes un espacio de libertad y confianza.

### Reflexividad

Desde la posición como investigadoras, se consideramos que el ámbito familiar y laboral son dos dimensiones fundamentales en la vida de la persona, ya que, influyen de igual manera sobre el ser y en la construcción de este, también, se tiene en cuenta que, aunque son dimensiones distintas, ambas son bidireccionales, y, por ende, van a influir mutuamente. Por lo cual, nace la necesidad de encontrar el bienestar y conocer un poco cómo es percibido estas dos dimensiones. Teniendo en cuenta que existen muchas variables influyentes en el balance trabajo-familia, consideramos que la variable encargada o más propicia para este balance es la misma persona, ya que, posee todas las herramientas personales para hacerse cargo de sí mismo, y de igual forma encontrar que lo motiva, responsabilidades y sus sentimientos. Por otro lado, personalmente es un aspecto que hemos vivido en nuestros propios hogares por el trabajo de nuestros padres, de alguna forma hemos tenido que ser testigos de cómo a veces no hemos estado con alguno de nuestros padres en momentos especiales porque ellos se encuentran respondiendo con las demandas laborales o también, hemos sentido felicidad al saber que nuestros padres pudieron acompañarnos en un momento que se pensaba que no por tener que estar trabajando. Por esto mismo, esta investigación la consideramos muy pertinente teniendo en cuenta que es un tema que hemos vivido en algún momento en nuestras vidas, pero también, la percepción de los recursos personales utilizados por trabajadores ha sido un tema poco investigado y a nosotras como estudiantes de psicología nos interesa saberlo y tratar de entenderlo.

## Resultados

En la presente investigación se busca analizar la percepción sobre los recursos personales en el balance trabajo - familia utilizados por seis asesores de seguros en la ciudad de Cali. A continuación, en la tabla 2 se muestran los datos sociodemográficos de los participantes.

Tabla 2. Datos sociodemográficos de los participantes.

<b>Seudónimo</b>	<b>Edad</b>	<b>Sexo</b>	<b>Años en el cargo</b>	<b>Estado civil</b>	<b>Hijos</b>
<b>LE</b>	<b>59</b>	<b>F</b>	<b>23 años</b>	<b>Casado</b>	<b>2</b>
<b>Y</b>	<b>44</b>	<b>F</b>	<b>22 años</b>	<b>Casado</b>	<b>2</b>
<b>K</b>	<b>55</b>	<b>F</b>	<b>22 años</b>	<b>Unión Libre</b>	<b>3</b>
<b>J</b>	<b>51</b>	<b>M</b>	<b>25 años</b>	<b>Casado</b>	<b>2</b>
<b>C</b>	<b>64</b>	<b>M</b>	<b>33 años</b>	<b>Unión Libre</b>	<b>2</b>
<b>P</b>	<b>58</b>	<b>M</b>	<b>24 años</b>	<b>Casado</b>	<b>1</b>

Fuente: Autoría propia.

Se describirán los hallazgos obtenidos de las entrevistas realizadas, las cuales fueron codificadas en el programa informático Atlas. Ti 8, organizando la información en las siguientes categorías con sus respectivas subcategorías: la categoría estabilidad la cual se divide en dos subcategorías que son económica y laboral; la categoría de adaptación se divide en las dos subcategorías correspondientes a organizacional y familiar, y, por último la categoría de autonomía que tiene como subcategorías organización e innovación. Por esta razón, en ese mismo orden serán presentados los resultados correspondientes a cada categoría mencionada anteriormente.

### *Estabilidad*

Esta categoría corresponde a la percepción que la persona tiene de sí misma, donde se tiene en cuenta las condiciones laborales y familiares, las cuales generan sensaciones de tranquilidad, salud, y buen estado de ánimo, lo que puede conllevar a fijar metas laborales y familiares.

Con relación a la subcategoría que corresponde a la económica, cinco de seis participantes expresaron que el sueldo que reciben cubre entre el 90% y 100% de sus necesidades familiares básicas.

La participante **LE** responde *“Emm completamente, me queda dinero para ahorrar, y pues tengo la ayuda de mi esposo también entonces mi carga no es tan pesada en la casa”*.

Sin embargo, una de las participantes afirmó que se adapta a su salario.

Respuesta del participante **C** *“pues, todo depende de cómo uno se acomode, uno se adapta al salario que tiene y a sus gastos, a cubrirlos”*.

Siguiendo con el ámbito económico, dos de seis participantes expresaron que no les parece justo su salario actual teniendo en cuenta las labores que realiza.

La respuesta del participante **C** *“¿que si es justo? No eso es muy injusto, deberíamos de ganar más”*.

La respuesta del participante **Y** *“emm, pues que sea tan justo tan justo no, es mucho trabajo, demasiado trabajo”*.

Mientras que los otros cuatro participantes expresan que, si están de acuerdo con su sueldo, como lo afirma el participante

**P** *“Si, yo creo que es justo, ehhh sí, me siento bien remunerado”*.

Por último, con respecto a esta subcategoría, los seis participantes coinciden en que el ámbito económico es un factor de estrés, como lo afirma el participante

**P** *“Si, yo pienso que sí porque el trabajo nuestro depende de nosotros, pero también depende de la voluntad de un tercero que en este caso serían los clientes, entonces cómo pueden llegar muchos clientes, también se te pueden ir muchos clientes grandes, que te afectan el presupuesto, tú haces un presupuesto con respecto a unos gastos y si vez una disminución en tus ingresos, tu presupuesto se va a ver afectado y eso pues genera estrés”*.

Con relación, a la subcategoría de estabilidad que corresponde al área laboral, se relaciona a la forma en que ellos se sienten estables o inestables dentro de la empresa. Cinco

de seis participantes concuerdan y afirman que sienten que la forma en que la empresa reconoce su labor es por medio del pago cumplido del sueldo y remuneraciones.

La respuesta del participante **P** *“reconocimiento para mi es el pago de las comisiones cumplidamente y completas, es decir que te pagan lo que se ha acordado, te lo pagan cumplidamente, eso es una forma de reconocer la labor creo yo, porque aparte de que uno se lo gana su salario , pues no sé, lo importante es que le paguen a uno cumplido, otros incentivos pues son las convenciones nacionales, convención internacional, bueno creo que son varios factores que hacen parte del reconocimiento de nuestra labor”*.

Sin embargo, una participante destacó no sentir un buen reconocimiento de parte de la empresa, expresa que es mucho trabajo para dar a conocer la marca de la empresa comparado con el reconocimiento que recibe como asesora.

La respuesta de **Y** *“Emm, pues es que, en este tema, en este tema de seguros, somos tan independientes, y si trabajamos para una empresa, ehh, para una marca, pero esa marca pues también mide sus propios intereses no, entonces no es que sea, así emm pues que sea tan reconocido, pues no me parece, pues que sea tan cómo se puede decir tan remunerado, tan reconocido, eh todo lo que uno hace por dar a conocer la marca de ellos, sí”*.

Además, en el ámbito laboral cinco de seis participantes expresan que la empresa le brinda beneficios a nivel familiar. como lo expresa el participante

**P** expresa *“es una empresa de hecho muy familiar, allí te coge a ti y a tu grupo familiar, pero un beneficio más concreto es que ellos te permiten afiliarse a tu grupo familiar a las pólizas de seguros de la compañía, obviamente logrando un descuento bastante importante, a veces hasta el 50% del valor, y son empresas que piensan mucho en la familia”*.

También, cinco de seis participantes afirman que entre otros beneficios brindados por la empresa está la oportunidad de flexibilizar el tiempo para compartir sus actividades familiares.

El participante **J** *“¿pues mira, qué beneficios me brinda la empresa? Que puedo estar con mis hijos en el momento que quiera, puedo sacar mis vacaciones en el momento que quiera, puedo estar en las clínicas, pueda estar compartiendo sus logros escolares y todas las cosas, acompañar a mi esposa a sus citas. De verdad que ese tiempo es algo invaluable”*. Mientras que una de las participantes no siente que la empresa le brinde beneficios familiares, siente que recibe lo mínimo, respuesta participante

**Y** *“emm, pues la verdad yo no tengo beneficios a nivel familiar que sean muy valiosos”*.

Finalizando la presente subcategoría, los seis participantes expresan sentirse con la libertad de decidir sobre todos los procedimientos y formas sobre como realizan su trabajo.

Participante **K**: *“puedo elegir sobre todos los procedimientos con respecto a mi trabajo, sobre la contratación, contacto con los clientes, tipo de producto que ofrezco”*.

También, el participante **LE** añade: *“son muchas las posibilidades, porque siempre hay emm propuestas y campañas en donde uno puede participar y uno propone, me parece esto, siempre somos escuchados y siempre nos apoyan, entonces siempre hay posibilidades”*.

### *Adaptación*

Esta categoría corresponde a la capacidad que tienen las personas de involucrarse con el entorno y hacer parte de una asociación la cual permitirá disponer uno del otro. Siendo un proceso en el cual el individuo se adapta a una nueva forma de supervivencia.

Con relación, a la subcategoría que corresponde a la organizacional, en donde cinco de seis participantes en el momento de describir alguna situación en donde haya cometido una falla en su puesto de trabajo, y, seguido a eso comentar cual fue la solución que llevó a cabo. Cada uno contó distintas soluciones, Por ejemplo, el participante

**K** respondió: *“en un momento que no hice bien una revisión y llevé una propuesta a un cliente que le faltaban algunas coberturas y en el momento de llevárselo al revisarlo los dos nos dimos cuenta de esa falta de cobertura y fue necesario que yo lo asumiera económicamente para sostener el ofrecimiento que había hecho inicialmente a mi cliente”*.

También, se tiene en cuenta la respuesta dada por **J**, la cual no hace alusión a una situación en particular, aun así, abarca el actuar en aquellos momentos:

*“no varias veces me he equivocado. En este trabajo y en cualquier otro se cometen muchos errores y lo principal es aceptarlos y digamos que hay cosas en las que se cometen errores porque no se sabía hacer o se no se sabía que la política había cambiado y pues creo que lo principal es reconocer el error y aprenderlo a estudiar y corregirlo para no volver a cometer el mismo error dos veces”*.

Avanzando con la subcategoría mencionada, uno de los seis participantes fue preciso en la respuesta ante la pregunta de cómo afrontan alguna falla de un compañero de trabajo y que ayuda prestan ante ello, por ejemplo, el participante

**LE:** *“sí claro, un compañero que, ósea cometió una falla, pero sin intención, involuntaria y todos firmamos para que pues no lo culparan que en realidad no fue culpa de él, yo fui una de las que firme y al muchacho no le, pues lo absolvieron de la falla que cometió”.*

Los demás participantes refieren no recordar una situación en particular, como expone **Y:** *“si creía que sí, sí, soy muy dada a poder ayudar, entonces, pero tengo que contarte el evento como tal, no no lo tengo presente” “y No sabría, no tendría como presente eso, pero de qué, que en el camino si debe que haber, pequeñeces que se ayudan a los compañeros”.*

Por otro lado, el participante **J** comenta: *“cuando algo así se presenta lo que hago es poder asesorar al cliente y decirle como en verdad son las cosas, eso sí, si conozco bien la situación, porque al fin y al cabo son cosas que también me corresponden de antemano”*

Continuando con la subcategoría organizacional, los seis participantes manifiestan la forma en que afrontan los cambios o desafíos que se pueden llegar a presentar en el puesto de trabajo, como lo expresa

**J:** *“de la mejor manera porque todo ayuda a un crecimiento tanto personal como laboral. De eso se trata”.*

Por otro lado, el pensamiento de **C** es: *“Tratar de afrontarlos con calma, con responsabilidad y con conocimiento que uno tiene, que uno adquiere para salir”.*

Por último, el participante **P:** *“pues mira, yo aprendí que cuando se presenta una situación de dificultad lo primero que hay que hacer es dar la cara, ehh afrontar el problema, afrontar la situación, eso es lo primero, porque no sirvo para esperar, para esperemos a ver qué pasa y me gusta resolver y si tengo que pedir perdón, si me he equivocado lo hago, mmmm pero me gusta dar la cara y me gusta decir la verdad, no me gusta decir mentiras, a la gente le gusta la verdad”*

Con relación a la subcategoría que corresponde a la familiar, tres de seis participantes expresaron que el área laboral interfiere en su vida familiar, como responde la participante

**Y** *“esta labor es una labor de mucho tiempo, absorbente, doscientos porcientos pegada al teléfono y desconectarse a veces no es tan fácil porque es un número el que debe estar disponible siempre, entonces a veces obvio eso, en donde esté, a la hora que esté, siempre pues hay una respuesta.”*

También, la participante **LE** responde: *“Porque me toca desplazarme a otras ciudades, a otros pueblos, y por eso dejo todo el día mi casa sola y descuido unas cosas como por atender mi trabajo, pero trato de escoger dos días para hacer esto y ya mi familia sabe, dejo todo preparado para que no pase esto en muchas ocasiones”.*

Sin embargo, los otros tres participantes comunicaron que el área laboral interfiere manejable mente en su vida familiar, respuesta del participante **C**: *“Pues la verdad se ha podido manejar de la mejor forma y pues trabajamos, mi esposa es mi secretaria, así que hablamos el mismo idioma, ingresamos a la misma hora y pues el tema es igual en seguros”.*

Siguiendo con el ámbito familiar, dos de seis participantes expresaron que es suficiente el tiempo que pasan con su familia, como lo manifiesta el participante

**P**: *“Si, yo pienso que está bien, que hay un equilibrio entre lo laboral y familiar, que está bien la balanza y que le dedico tiempo a las dos partes”.*

Seguido a esto, los otros cuatro participantes comunicaron que no es suficiente el tiempo que pasan con su familia, la respuesta del participante

**C**: *“No, de pronto no, sería mejor pasar más tiempo con la familia”.* Por otro lado, el participante **J** comenta: *“a veces me gustaría que fuera más”.*

Continuando con esta subcategoría, cinco de seis participantes manifestaron que su familia está de acuerdo con su trabajo, afirman recibir apoyo y comentarios motivantes, la respuesta del participante

**P**: *“Pues, mira es muy buena opinión, porque mi esposa también vendió seguros, mi esposa también pertenecía a la misma empresa, ya es pensionada, así que muy buena opinión, conoce lo que uno hace y lo que uno debe hacer en el trabajo”.*

Seguido de esto la participante **LE** expresa: *“ellos viven orgullosos de mi trabajo, me admiran y eso hace que yo me impulse a seguir trabajando, a seguir vendiendo porque los resultados se ven, ya que cada día tengo mi producción más grande y mejor”*.

Sin embargo, una de las participantes afirmó que su familia no está de acuerdo con su trabajo, ya que le expresan a la participante su desagrado con la actividad laboral que realiza, respuesta de la participante

**Y:** *“emm, no les gusta el trabajo mío, no lo comparten, no, no lo comparten”*.

Por último, con respecto a esta subcategoría, tres de seis participantes manifestaron que utilizan estrategias para evitar conflictos familiares, como lo manifiesta el participante

**P:** *“Pienso que la mejor estrategia es el diálogo y el respeto, respeto por lo que piense la otra persona, por el tiempo de la otra persona y por los gustos de la otra persona, emm y el diálogo porque somos personas totalmente diferentes así que no es fácil compartir la vida, pero cuando vos dialogas y te pones en el sitio de la otra persona creo que todo se soluciona”*.

#### *Autonomía*

Esta categoría se refiere a las percepciones que tienen los participantes sobre su capacidad para intervenir en su proceso productivo laboral, las estrategias que usan para su organización, tiempo y productividad. Así mismo, los seis participantes expresan que, al escoger sus días libres o sus jornadas laborales, hacen uso de diferentes estrategias las cuales se basan en las actividades agendadas, como responde

**LE:** *“si, las ventas yo creo es la mejor profesión del mundo para mí, porque yo tengo mi tiempo disponible, yo puedo decidir cuando hago vacaciones, en qué momento me pongo a trabajar, en qué momento hago cartera, en qué momento llamó a los clientes, entonces eso lo decido yo”*.

Y, el participante **C:** *“Si, uno mismo. De acuerdo con su trabajo, se va dando cuenta que tanto trabajo puede tener y puede buscar otras, ocuparlos en otra cosa sino a afectar la atención a los clientes, uno puede programar, organizar de acuerdo con su rol de pues el día a día, el trabajo mensual que ya está programado, así que uno organiza las actividades”*.

Con relación a la subcategoría innovación, los seis participantes manifestaron cuáles son las competencias personales que consideran que utilizan en el momento en que los resultados laborales no se cumplen, como lo expresa

**P:** *“No pues mi comportamiento es que hay que mejorar, en esto de las ventas, no debe haber mucho espacio para las lamentaciones, para tristezas porque uno sabe que, si uno está trabajando, los negocios que se cancela o que se van, uno los va a reponer más adelante, no hay espacio para lamentaciones hay que seguir adelante, guapiar y guapiar y todo va saliendo bien”*.

Por otro lado, **K** responde: *“la perseverancia”*

Siguiendo con la subcategoría de innovación, las estrategias que utilizan para organizar su trabajo, la respuesta del participante

**J:** *“mi calendario, es súper importante, así sé que nada se me está olvidando y no solo de la parte laboral sino también cosas y eventos de mi familia”*.

El participante **K** manifiesta: *“tipo amistoso con mis clientes y así mismo organizó todo”*.

Seguido de esto, la participante expresa **Y:** *“pues por lo menos en situaciones de esas, de emm, todos los días siempre, así tu tengas un cronograma, hay un día a día y siempre van llegando cosas a las cuales hay que darles prioridad, eh yo tengo algo que no sé qué tan malo sea o que tan bueno sea, pero siempre quiero evacuar todo, soy muy atacada si, y a todo mundo le quiero dar respuesta, le quiero solucionar y lo quiero hacer, siempre estoy pensando es que mañana tengo el doble trabajo si dejo de hacer las cosas, entonces ya con el tiempo, pues mi teléfono es el receptor de todo. Entonces pues, todo mundo quiere ya, todo el mundo quiere una respuesta inmediata si, aún manejo mi estrés interno, pero ante un cliente no es visible el estrés sí”*.

## Discusión

El análisis se hizo teniendo en cuenta la asociación entre los antecedentes, el marco teórico sobre el trabajo-familia como dos dominios fundamentales en la vida de una persona,

respondiendo a cada objetivo planteado y evidenciando el aporte de cada categoría para dar cuenta del supuesto investigativo. Finalmente, se presentarán las conclusiones, limitaciones y recomendaciones de la presente investigación.

Inicialmente, el primer objetivo consistió en describir la estabilidad que tienen los seis asesores de seguros en el balance trabajo – familia. Dicho objetivo estuvo indagando por la categoría de estabilidad de la que hacen parte las subcategorías estabilidad económica y estabilidad laboral. Primero, la estabilidad económica se concibe como una instancia en la que las personas tienen una autopercepción de tranquilidad y bienestar frente a sus condiciones monetarias. Sin embargo, sentirse tranquilo con las finanzas no implica necesariamente que se esté satisfecho con su trabajo. Para la mayoría de los participantes, la remuneración que reciben por ejercer su trabajo permite que se hagan cargo de los gastos en sus hogares, cubriéndolos casi en su totalidad, por lo cual esta sensación de bienestar se vuelve también parte de la armonía familiar, que coincide parcialmente con la teoría y antecedentes consultados (Álvarez Ramírez y Guerra Testa, 2012; Llamas Huitrón y Garro Bordonaro, 2003; Pedraza et al., 2010). No obstante, todos expresaron que lo económico es percibido como factor estresor constante y se presume que eso repercute en sus estados de ánimo como lo mencionó (Pedraza et al., 2010) al afirmar que los ingresos económicos son necesarios para satisfacer las necesidades económicas del núcleo familiar, además, este factor es una garantía directa para generar una sensación de estabilidad y tranquilidad dentro de la organización, como se pudo evidenciar en los resultados en donde los participantes en su mayoría expresaron que se sienten seguros porque su trabajo les permite cubrir los gastos en el hogar, uno de los factores por los cuales sienten un alto nivel de estabilidad, lo cual también influye en que cada participante cuenta con un alto grado de compromiso.

Ahora bien, como se mencionó anteriormente la remuneración tiene que ver con la sensación de estabilidad en el trabajo, pero no implica una satisfacción completa con los cargos de los participantes, por lo que aparece la estabilidad laboral. En esta, la seguridad es un elemento fundamental, tiene que ver con la sensación de permanencia en una organización que a su vez repercute en un sentimiento de valor para el trabajador. Lo anterior, se evidenció con indicios de estabilidad laboral en los participantes, pues todos mencionaron que cuentan con más de 20 años vinculados a sus organizaciones, por lo que se sienten seguros de su permanencia. Por otra parte, el valor o sentirse imprescindibles para sus organizaciones recae en la capacidad que sienten para desarrollar sus cargos, innovando y proponiendo. Teniendo

en cuenta lo anterior, para todos los participantes el reconocimiento que les otorgan sus organizaciones ha contribuido a la satisfacción con su cargo y la pertenencia a la empresa. Sin embargo, los reconocimientos han sido diferentes, por ejemplo, para algunos la gratitud frente a sus labores se da cuando los pagos se realizan en el tiempo estipulado y cuando las comisiones son tenidas en cuenta debidamente. Para otros, los beneficios son la capacidad de decidir cómo organizar sus horarios laborales, Gutiérrez et al. (2017) pues la flexibilidad con esto les permite tener tiempo de compartir con sus familias, lo que vislumbra la posibilidad de un balance trabajo-familia. Uno de los conflictos identificados por Gutiérrez Vargas et al. (2017) en su investigación es que se invierte mucho tiempo en el trabajo y esto disminuye tiempo familiar, conflicto que puede causar que se disminuya el balance trabajo-familia, lo cual se relaciona con lo encontrado en esta investigación, donde los participantes expresaron en las entrevistas que ellos tenían la opción de organizar su tiempo, esto dándoles la flexibilidad de cumplir con todas sus tareas laborales y a su vez estar en sus compromisos familiares, afirmando que esto los hace sentir más estables y seguros pudiéndose observar que esto contribuye a que ellos aumenten o tengan más herramientas para llevar un buen balance trabajo-familia.

Asimismo, los beneficios que ofrecen las organizaciones para los trabajadores y participantes con respecto las afiliaciones en las pólizas de seguros a sus familiares les hacen sentir más identificados con sus lugares en las empresas, puesto que les aseguran a sus seres queridos oportunidades de educación o actividades de ocio con descuentos considerables, lo que afecta de manera positiva en la motivación. (Pedraza et al., 2010; Peiró, 2004.)

Teniendo en cuenta que la categoría de estabilidad responde a las percepciones frente al bienestar económico y la seguridad de permanencia en una organización, todas las personas participantes presentan una sensación de estabilidad, que les ha permitido sentirse seguros del cargo que desempeñan y de lo que representan para sus organizaciones como actores esenciales para la funcionalidad. A la estabilidad, los participantes le atribuyen también una motivación de carácter monetaria, pues todos afirmaron ser bien remunerados. Por otra parte, todos coincidieron en manifestar angustia frente a la economía, pues ésta ha sido indispensable para proveer bienestar a sus familias. De hecho, una persona expresó su inconformidad frente al cubrimiento de sus gastos familiares, lo cual puede repercutir fuertemente en el ambiente familiar y en sus sentimientos de suficiencia como ente fundamental para proveer comodidad a sus seres queridos, pues todos los participantes afirmaron hacerse cargo de gran parte de las

responsabilidades financieras en sus hogares. (Álvarez Ramírez y Guerra Testa, 2012; Levaggi, 2004; Pedraza et al., 2010).

Esta categoría contribuye a dilucidar cómo se va estableciendo el balance entre el trabajo y la familia desde la estabilidad del trabajador con su organización. La estabilidad, se representa a través de dimensiones importantes como la satisfacción de los participantes con sus pagos salariales y la capacidad de participar que tienen activamente de los procesos organizativos de sus cargos. Además, la antigüedad como empleado ha jugado un papel fundamental en el valor que se otorga el trabajador a sí mismo, reconociéndose como actor indispensable para el funcionamiento adecuado de sus labores empresariales, aunque esto no implique el trabajo mancomunado, pues este perfil profesional tiene la particularidad de trabajar de manera más independiente. Retomando la idea anterior, esta autonomía influye en la distribución del tiempo que puede ocupar en sus labores y el que puede otorgar a las actividades familiares, permitiéndole flexibilidad para atender situaciones familiares que considere importantes, dando la oportunidad de reforzar los vínculos a través de su presencia en ocasiones especiales o de vital importancia (Bakker y Demerouti, 2007; Levaggi, 2004; Peiró, 2004).

Por otra parte, es innegable que las diferencias que presentan los participantes se deben a dos vertientes importantes. La primera, tiene que ver con la percepción que tienen de sus capacidades, competencias, habilidades y el papel que desempeñan en sus cargos, que repercute en cómo se perciben a sí mismos en términos de funcionalidad y relevancia (Vargas Melgarejo, 1994). La segunda, tiene que ver con los ofrecimientos de las organizaciones a sus trabajadores, pues, aunque todos tengan mismo cargo, no todos laboran en la misma empresa, por lo tanto, factores como la cultura organizacional y el clima laboral repercuten significativamente en la sensación de bienestar que fomenta sentirse estable en sus condiciones de trabajo, porque es sentirse estable en una organización (Luthans y Youssef, 2007).

Asimismo, la estabilidad se relaciona con condiciones de trabajo favorables, puesto que, si ellos no se sintieran acogidos por la organización, posiblemente no habrían pasado más de 20 años prestando sus servicios a la empresa. Se presume que las organizaciones para mantener el nivel de motivación de sus empleados se han servido de estrategias para hacerles sentir entes fundamentales, como reconocimientos, honorarios, flexibilidad horaria, beneficios educativos, descuentos, etc. (Luthans & Youssef, 2007).

Frente a la adaptación, concibiendo como la suficiencia que tienen las personas para relacionarse de la mejor manera con sus entornos, incluyendo sostener relaciones que generen bienestar con quienes habitan en estos entornos (Fernández, como se citó en Frías Adán, 2013). La adaptación del presente estudio contempla dos dimensiones: el entorno organizacional y el familiar; estas dos se ven afectadas bidireccionalmente, según Bronfenbrenner (1971) Es importante recordar que el objetivo que enlaza esta categoría corresponde a explorar las opiniones sobre la adaptabilidad. Ahora bien, frente a la adaptación organizacional que es considerada la capacidad para adecuarse a las demandas del ambiente laboral, se encontró que la mayoría de los participantes reconoció sentirse parte de la organización y tener buenas relaciones con el personal, desde sus superiores hasta sus compañeros. Lo anterior resulta fundamental a la hora de revisar la adaptabilidad laboral, puesto que, si el ambiente es hostil, le dificultará este proceso al participante, lo cual no resultó ser el caso del presente estudio.

Por otra parte, otros factores que afectan el proceso de adecuación a los entornos, resultan ser la incapacidad para responder a las demandas de dichos sistemas. Aunque la mayoría aceptó haber cometido varios errores en el desarrollo de sus funciones laborales, no consideró que estas afectaciones fueran significativas, pues contaron con apoyo de sus compañeros y comprensión de los clientes para rectificar las equivocaciones. Lo anterior posiblemente tenga que ver con los procesos de autovigilancia, que se refiere a la tendencia a regular el comportamiento a partir de las demandas externas, como las expectativas de los jefes, compañeros y clientes o las demandas internas, como las propias creencias, deseos o actitudes (Gangestad & Snyder, 1985; Snyder & Ickes, 1985).

Se resalta que la mayoría de los participantes poseen rasgos de autovigilancia tanto en el entorno laboral como en el familiar, que les permite tener un equilibrio en ambas instancias, puesto que responden por ejemplo a las demandas como trabajador sin descuidar sus deseos como miembro de una familia. Ninguno de ellos expresó algo que pudiese asociarse a los extremos de autovigilancia baja o alta que repercuten significativamente en la adaptación, pues quienes no sepan ubicarse en una zona media de autovigilancia con el tiempo desarrollarán problemas para establecer relaciones duraderas y cómodas con su entorno (Miller y Thayer, 1989).

Ahora bien, las relaciones que tienen los participantes con sus compañeros, a pesar de tener un cargo que consideran de carácter independiente se basan en la empatía, puesto que la mayoría expresaron que ante situaciones en las que sus compañeros se han visto afectados por

un error cometido, ellos acuden para contribuir a una solución, reconociendo que cuando ellos presentaron fallas en sus funciones también fueron acompañados en el proceso para corregir la equivocación. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que los entornos laborales de los participantes no son percibidos por ellos como escenarios hostiles que dificulten el proceso de adaptabilidad, como normalmente, podría ocurrir en otros entornos organizacionales, donde un proceder en el desarrollo de sus funciones desencadenaría discusiones con superiores o compañeros. Sin embargo, los errores que han cometido en sus cargos son considerados irónicamente como adaptativos, pues les han permitido reconocer la equivocación, corregirla y poner el énfasis en esa instancia para evitar de nuevo la misma equivocación (Baron y Byrne, 2006).

Respecto a la adaptación familiar, como se mencionó anteriormente, la mitad de los participantes expresó sentir que en ocasiones el trabajo interfiere en su vida familiar puesto que dentro de sus funciones existen los viajes a otras ciudades. Así, desplazarse del lugar de residencia irrumpe con algunas actividades familiares. No obstante, gracias a la flexibilidad horaria, algunos han podido organizar sus actividades laborales, de modo que no interfieran con el tiempo de calidad en familia. Además, aunque ninguno expresó que miembros de sus familias en algún momento les reclamarán por la ausencia, aun reconociendo que sus labores demandan mucho tiempo, una participante afirmó que sus familiares de alguna manera le manifestaron su descontento por el trabajo que ejerce actualmente. Por otra parte, la mayoría de los familiares de los participantes valoran sus labores y cargos, puesto que sus familias les demuestran constantemente apoyo a través de reconocimientos que los llevan a sentirse motivados (Wish et al., 1976).

Por otra parte, los conflictos también aparecen en el entorno familiar. Sin embargo, la estrategia predominante para evitar o atender una discrepancia familiar, recae en el diálogo como elemento fundamental de comunicación. Así pues, la puesta en escena del diálogo como instrumento para resolver un conflicto, demuestra la capacidad de escucha, empatía y el interés genuino en el fortalecimiento del vínculo familiar por parte de los participantes (Flores, como se citó en Frías Adán y Véliz Fajardo, 2013; Sáez et al., 2013). Además, es importante resaltar que la familia y la vida en pareja requieren del compromiso como instancia significativa para robustecer las interacciones dentro de estos sistemas (Fehr, 1999). De este modo, los participantes dan cuenta de un alto compromiso familiar, pues consideran este dominio fundamental para sus procesos de satisfacción y motivación. Asimismo, procuran participar

activamente de las solicitudes que las familias les demanden, a pesar de reconocer que sus trabajos ocupan mucho tiempo y que en ocasiones esto afecta en las relaciones con sus hijos/as y pareja (Wish et al., 1976).

Por otra parte, se encuentra la familia, con quienes debe cumplir compromisos que permitan afianzar los vínculos y fortalecerlos. Para esto, los participantes demostraron una alta capacidad de adaptación al trabajo que favorece el tiempo de calidad que dedican a sus familias y la disposición con que lo hacen. Mientras más motivados se encuentren con sus trabajos, mejor estado de ánimo y disposición tendrán para la convivencia familiar. Lo anterior se considera bidireccional, ya que la mayoría de los participantes expresaron que sus familias brindan apoyo y proclaman orgullo por los cargos que desempeñan, lo cual favorece su motivación laboral. Entonces, el proceso de adaptación que permite disponer del otro para la supervivencia concibe en los participantes un balance entre el trabajo y familia, contemplados como un mesosistema por sus interacciones bidireccionales (Bronfenbrenner, 1971). Así, la autovigilancia, el diálogo, la empatía, la responsabilidad, el compromiso y la introspección para reconocer habilidades y debilidades, son herramientas fundamentales para mantener el balance trabajo-familia frente a la adaptación (Baron y Byrne, 2006; Fehr, 1999; Miller & Thayer, 1989; Wish et al., 1976).

Respecto a la autonomía, se presenta como la capacidad de resolver problemas y tomar decisiones convirtiéndose así los participantes en actores relevantes, pues todos expresaron sentir la libertad para decidir y proponer ante sus funciones laborales (Avia Aranda, 2009; Sanjuán Suárez et al., 2000; Xanthopoulou et al., 2007). Ahora bien, la autonomía presentó las subcategorías de organización e innovación. El área laboral, contemplando se refiere a los aspectos técnicos y sociales que aparecen en la producción de bienes y servicios (Avia Aranda, 2009).

En la organización, se encontró que todos los participantes emplean estrategias diferentes para sus procesos productivos laborales. Una estrategia que les permite sentirse más independientes es aquella que incurre en la posibilidad de flexibilidad horaria. Por esto, es indispensable el cronograma que realicen con las fechas del calendario más importantes. Entonces, ante la capacidad de decidir la repartición de sus labores, la mayoría de los participantes ve reflejada su habilidad para intervenir en un proceso organizacional de manera propositiva (Erbes et al., 2011).

Por otra parte, frente a la innovación, la mayoría de los participantes coincidieron en desplegar sus competencias frente a la creatividad, cuando los resultados laborales no son los esperados, lo que da cuenta de una coordinación mancomunada que finalmente restablece la capacidad de generar mejores resultados en el ámbito laboral (Sanjuán Suárez et al., 2000). En tal sentido, el balance trabajo-familia se presenta teniendo en consideración que todos los participantes contaban con parejas al momento de la realización del estudio, con al menos un hijo/a y con un trabajo ejercido por más de 20 años. Ante esto, la relación amorosa entre parejas, la profesión, la paternidad/maternidad y la composición cambiante de los sistemas trabajo y familia que interactúan bidireccionalmente, engloba infinidad de desafíos que los participantes han sabido solventar bajo el uso de diferentes estrategias. Desde el trabajo, la estabilidad económica como característica fundamental para la permanencia en el cargo. Además, esta última repercute en las relaciones con las familias de los participantes, puesto que, ante la responsabilidad como padres, madres y/o cuidadores, tienen una exigencia económica que su salario cubre casi en la totalidad de sus hogares. Esto permite que las preocupaciones económicas no sean una interferencia en las relaciones interpersonales con sus familiares (Conger, Rueter y Elder, 1999; Kurderk, 1999).

Por otra parte, la composición de la familia y sus interacciones pueden añadir complicaciones al desarrollo laboral de las personas participantes. Sin embargo, las estrategias para enfrentar los desafíos de ambos sistemas comprenden la capacidad de adaptación de los participantes, puesto que el nivel de autovigilancia para regular sus comportamientos de acuerdo con las exigencias de sus entornos, ha sido un elemento significativo al momento de reaccionar frente a situaciones inesperadas, como los errores mencionados en el ámbito laboral. Ambos entornos les han generado seguridad y en ambos reciben reconocimientos, lo que los lleva a tener una mayor motivación y por tanto un mejor rendimiento (Conger, et al. 1999; Fernández, como se citó en Frías Adán y Véliz Fajardo, 2013; Kurderk, 1999).

Teniendo presente que el supuesto de investigación, con respecto a la estabilidad entre el balance que se da entre las demandas laborales y las responsabilidades del hogar, se demuestra cuando existe un buen funcionamiento entre ambos escenarios para así rendir de la mejor manera y disminuir el riesgo psicosocial, este rendimiento va más allá del manejo que la organización le brinde al trabajador.

La adaptabilidad aporta al supuesto investigativo, ya que vislumbra la capacidad de los participantes de aceptar desafíos y compromisos de dos entornos que les demandan exigencias

diferentes. Por una parte, laboralmente deben cumplir con unas normas y para ello se necesita precisión, a medida que responden a las demandas del entorno laboral, su capacidad de autoeficacia se incrementa debido a que reconocen sus fortalezas (Sanjuán Suárez et al., 2000). Ahora bien, frente al reconocimiento de debilidades se perciben en su capacidad para reconocer errores que paradójicamente se convierten en oportunidades gracias a que sus entornos laborales no representan para ellos escenarios hostiles o angustiosos, aunque en algunos momentos son estresantes, lo cual es manejable. Entonces, podría decirse que los desafíos laborales corresponden a los errores adaptativos que permitieron la familiarización de situaciones que un inicio pudieron ser atemorizantes, pero que luego debido a la exposición repetida, tomaron un lugar agradable, permitiendo la adaptación (Baron y Byrne, 2006; Fernández, como se citó en Frías Adán, 2013).

Con relación a la capacidad de proponer, innovar, tomar decisiones e implementar estrategias, ha permitido una autopercepción de autonomía alta, pues se sienten capaces de tomar decisiones importantes frente a la división del trabajo, lo que sería ideal que sucediera en sus entornos familiares, ya que la división de tareas domésticas, por ejemplo, permite lidiar con los altos y bajos de la vida diaria y a la vez satisfacer las demandas laborales (Conger, et al., 1999; Kuderik, 1999). Es decir, que el supuesto se cumple, ya que todos los participantes a pesar de sentir estrés por las exigencias de ambos sistemas logran un equilibrio entre las interacciones que les permite responden a las demandas en el ámbito laboral y familiar sin afectar ninguno de los dos, que no son considerados excluyentes o contrapartes.

A modo de conclusiones respecto a la categoría de estabilidad que corresponde al primer objetivo, en la parte económica se puede decir que los participantes se sienten satisfechos con el sueldo que reciben, siendo este uno de los mayores motivos que permiten que cada trabajador se sienta estable con su labor y el aporte económico en su ámbito familiar. Por otra parte, en el área laboral de esta misma categoría, los asesores sienten que la empresa si reconoce su labor, por medio del cumplimiento del pago de su sueldo, bonificaciones y beneficios para uso personal y familiar. Además, la percepción de cada trabajador acerca de su desempeño laboral es positiva, por ende, permite una estabilidad laboral en el transcurso del tiempo.

Con respecto a la categoría de adaptación que corresponde al segundo objetivo, se puede concluir, que en la parte organizacional se evidencia buenas relaciones entre compañeros de trabajo, lo cual permite un buen desarrollo en el cumplimiento de tareas causando que los

participantes se sientan a gusto en el lugar en donde desempeñan su labor. Adicional a esto, es importante resaltar que para los trabajadores existe libertad en proponer el estilo con el que se sientan más identificados para desarrollar y cumplir con los objetivos laborales. En cuanto a la subcategoría familiar, en primer lugar, es relevante afirmar que existe un apoyo que cada trabajador recibe por parte de su grupo familiar, lo cual lleva a que cada asesor pueda adaptarse fácilmente a las exigencias que denota su lugar de trabajo. En segundo lugar, los participantes logran adecuar los horarios laborales para así poder compartir tiempo de calidad con su núcleo familiar, permitiendo que no tengan una visión del trabajo como una amenaza que interfiera en su papel dentro del hogar.

En cuanto a la categoría de autonomía que corresponde al tercer objetivo, con respecto a la subcategoría organizacional se evidencia que los participantes cuentan con la independencia de poder escoger su horario laboral, días de vacaciones, y, días libres lo cual consta que cada asesor cuenta con un nivel de organización y responsabilidad suficiente para tomar dichas decisiones y cumplir con las metas planteadas. Con respecto a la categoría de innovación, se puede concluir que la empresa brinda a cada trabajador espacios donde se pueda presentar ideas nuevas en cuanto a su área laboral, además dentro de su cargo deben de estar en constante cambio en cuanto a sus métodos de asesoramiento teniendo en cuenta que cada cliente es diferente, llevando a que los participantes tengan la oportunidad de innovar y se sienten parte de todo el proceso laboral, que a su vez incentiva a que la persona tenga una buena perspectiva de su trabajo.

Por último, de forma general se concluye que los participantes cuentan con buenos recursos personales, esto podría ser por la trayectoria de todos los años de experiencia que tienen como asesores de seguros, lo cual lleva a que cuenten con diferentes técnicas que les permitan llevar un buen manejo de las diferentes responsabilidades en su área de trabajo y a su vez, en el entorno familiar. También es importante resaltar el rol que ejercen les permite libertad en su tiempo y toma de decisiones. Por otro lado, se puede concluir que, gracias a estos recursos personales mencionados anteriormente, los participantes cuentan con un buen balance trabajo-familia lo cual se puede evidenciar en cómo ellos perciben esa relación entre el trabajo y la familia.

Como limitaciones metodológicas se identificó que el tiempo de entrevista con cada participante fue corto, en el caso de estudio los participantes no estuvieron dispuestos a realizar más de un encuentro por su limitación con respecto al tiempo y sus ocupaciones que se

incrementan con el teletrabajo. Por otro lado, otra limitación que se encuentra en la realización del presente trabajo fue el medio por el cual se realizaron las entrevistas, se concluye que un encuentro presencial hubiera sido más pertinente para la fluidez de la entrevista.

Después de realizar esta investigación surgen algunas sugerencias para futuras investigaciones, en primer lugar, profundizar en cada uno de los diferentes beneficios familiares que la empresa brinda a cada uno de los empleados por los servicios prestados. En segundo lugar, se sugiere ahondar en el balance trabajo-familia enfocado en las diferencias relacionadas en el rol de género. Finalmente, para investigaciones con este tipo de población se recomienda que, en el momento de realizar el proceso de entrevista, tener más de un encuentro con los participantes para obtener suficiente información teniendo en cuenta que estos cuentan con poca disponibilidad de tiempo.

## Referencias

- Abarca Valenzuela, S., Letelier Ferrada, A., Aravena Vega, V. y Jiménez Figueroa, A. E. (2016). Equilibrio trabajo-familia, satisfacción laboral y apoyo familiar en docentes de escuelas básicas. *Revista Psicología desde el Caribe*, 33(3), 285-298. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21349352005.pdf>
- Alarcón Delgado, I. (2012). Conciliación de la vida familiar y laboral en parejas heterosexuales con intenciones de equidad de la ciudad de México. *Revista de estudios de género. La ventana*, 4(35), 58-92. <http://www.scielo.org.mx/pdf/laven/v4n35/v4n35a4.pdf>
- Álvarez, A. y Gómez, I. C. (2010). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 89-106. <http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v9n16/v9n16a07.pdf>
- Álvarez Ramírez, A. y Guerra Testa, J. R. (2012). Conflicto trabajo-familia: Riesgo Psicosocial y Salud Laboral. *Revista Académica e Institucional. Páginas de la UCP*, (92), 47-64. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4897687.pdf>
- Avia Aranda, M. D. (2009). Nueva mirada al Optimismo inteligente. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (23)3, 73-84. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27419066005.pdf>
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. 10.1108/02683940710733115
- Baowen, X., Fleischmann, M., Head, J., McMunn, A. & Stafford, M. (2018). Work-Family Conflict and Work Exit in Later Career Stage. *The Journals of Gerontology. Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 75(3), 716-727. <https://academic.oup.com/psychsocgerontology/article/75/3/716/5211882>
- Barón, R. y Byrne, D. (2006). *Psicología social*. Pearson Prentice Hall. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/psi-social.pdf>
- Belayeth Hussain, A. & Endut, N. (2018). Do decent working conditions contribute to work-life balance?: A study of small enterprises in Bangladesh. *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1), 90-104. 10.1108/APJIE-04-2018-045
- Blasco Mira, J. E. y Pérez Turpín, J. A. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes*. Editorial Club Universitario. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/blasco.pdf>
- Branden, N. (2001). *La Psicología de la Autoestima*. Paidós.

- Bronfenbrenner, U. (1971). *La ecología del desarrollo humano*. Paidós.  
[http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos\\_virtuales/posgrado/maestria\\_asesoria\\_familiar/familia\\_contemporanea/modulo1/la-ecologia-del-desarrollo-humano-bronfenbrenner-copia.pdf](http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/familia_contemporanea/modulo1/la-ecologia-del-desarrollo-humano-bronfenbrenner-copia.pdf)
- Caballero Lozada, M. F., Caballero Tascón, C. A., y Victoria Oramas, C. (2019). Capítulo 2: Expectativas de la OCDE frente al panorama laboral y la gestión de recursos humanos en Colombia: Realidades y desafíos. *Libros Universidad Nacional Abierta y a Distancia*, 31-49. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3112>
- Candela Rodríguez, M. (2016). Equilibrio trabajo-vida: proceso de transformación hacia una organización familiarmente responsable. *Revista digital FCE UNLP*, 4(8), 34-41. <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/2543/2638>
- Conger, R. D., Rueter, M. A., & Elder, G. H., Jr. (1999). Couple resilience to economic pressure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76(1), 54–71. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.76.1.54>
- Del Castillo Mory, E., Funchs Ángeles, R. M., Vera Linares, S., Arizkuren Eleta, A. & Agarwala, T. (2011). Work-family balance: Culture, level of conflict and intention of being permanent in the company. *Journal of Business*, 3(1), 3-14. <https://revistas.up.edu.pe/index.php/business/article/view/41/42>
- Deloitte. (2017). *Reescribiendo las reglas para la era digital. Tendencias Globales en Capital Humano 2017*. University Press. [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/human-capital/estudios/170228-DUP\\_Global-Tendencias-Capital-Humano\\_2017.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/human-capital/estudios/170228-DUP_Global-Tendencias-Capital-Humano_2017.pdf)
- Driessnack, M., Sousa, V. D. y Costa Mendes, I. A. (2007). Revisión de diseños relevantes para enfermería: parte 2: diseños de investigación cualitativa. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15(4), 684-688. [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n4/es\\_v15n4a25.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n4/es_v15n4a25.pdf)
- Erbes, A., Roitter, S. y Delfini, M. (2011). Organización del trabajo e innovación: Un estudio comparativo entre ramas productivas argentinas. *Economía: Teoría y práctica*, (34), 101-132. <https://www.redalyc.org/pdf/2811/281122174005.pdf>
- Fehr, B. (1999). Laypeople's conceptions of commitment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76(1), 90–103. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.76.1.90>
- Forest, T., Ridley Brome, D. & Williams, J. E. (1991). *Ethnic validity, ecology, and psychotherapy: A psychological competence model*. Plenum Press.

- Frías Adán, J. A. y Véliz Fajardo, J. A. (2013). La adaptabilidad a los cambios imprevistos del entorno y la creación de capacidades para el autocontrol de la empresa. *Ciencia y Técnica Administrativa*, 12(1). <http://www.cyta.com.ar/ta1201/v12n1a2.htm>
- Furhman, T. & Holmbeck, G. N. (1995). A Contextual-Moderator Analysis of Emotional Autonomy and Adjustment in Adolescence. *Child Development*, 66, 793-811.
- Gaete Quezada, R. (2018). Conciliación trabajo-familia y Responsabilidad Social Universitaria: Experiencias de mujeres en cargos directivos en universidades chilenas. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 12(1), 81-100. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v12n1/a06v12n1.pdf>
- Gangestad, S., & Snyder, M. (1985). On the nature of self-monitoring: An examination of latent causal structure. In P. Shaver (Ed.), *Review of Personality and Social Psychology* (pp. 65–85). Sage Publications.
- Gómez Rada, C. A. y Ponce de León, E. (2010). Modelo integrativo de la calidad de vida laboral percibida a partir de la inseguridad laboral, la jornada laboral y el salario, para hombres y mujeres trabajadores de empresas de la ciudad de Bogotá en diferentes rangos de edad. *Psychologia. Avances de la disciplina*, (4)2, 113-129. <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v4n2/v4n2a10.pdf>
- Gómez Vélez, M. A. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5454161.pdf>
- Gutiérrez, P. E., Popo Amu, S. M., Baquero Ospina, M. P., Giraldo Gutiérrez, J. H., y Narváez, S. P. (2017). Caracterización de la relación trabajo–familia en una entidad pública. *Revista de Economía & Administración*, 14(2) 47-70. <https://revistas.uao.edu.co/ojs/index.php/REYA/article/view/38/32>
- Gutiérrez Vargas, L. M., Muñoz Rincón, M. y Vargas González, P. (2017). Responsabilidad familiar corporativa, la percepción del conflicto y la conciliación entre la vida familiar y laboral: caso Universidad de Antioquia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38), 299-317. <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939003.pdf>
- Herrera Santí, P. M. (1997). La familia funcional y disfuncional, un indicador de salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 13(6), 591-595. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21251997000600013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251997000600013)
- Hobfoll, S. E., Johnson, R. J., Ennis, N. & Jackson, A. P. (2003). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(3), 632-643. 10.1037//0022-3514.84.3.63

- Jiménez-Figueroa, A. E., León-González, B., & Poblete-Gajardo, M. (2019). Work-family culture and perceived performance. *Dimensión Empresarial*, 17(2), 1-12. <http://ojs.uac.edu.co/index.php/dimension-empresarial/article/view/1601>
- Judge, T. A., Van Vianen, A. E. M. & De Pater, I. E. (2004). Emotional stability, core self-evaluations, and job outcomes: A review of the evidence and an agenda for future research. *Human Performance*, 17(3), 325-346. 10.1207/s15327043hup1703\_4
- Judge, T. A., Bono, J. E., Erez, A. & Locke, E. A. (2005). Core self-evaluations and job and life satisfaction: The role of self-concordance and goal attainment. *Journal of Applied Psychology*, 90(2), 257-268. 10.1037/0021-9010.90.2.257
- Kurdek, L. (1999). The nature and predictors of the trajectory of change in marital quality for husbands and wives over the first 10 years of marriage: Predicting the seven-year itch. *Journal of Developmental Psychology*, 35(5), 1283–1296.
- Lazarus, R. S. (1982), Thoughts on the relations between emotion and cognition. *American Psychologist*, 37, 1019-1024.
- Levaggi, V. (2004). *¿Qué es el trabajo decente?* Organización Internacional del Trabajo. [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_653\\_SP/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm)
- Ley 1090 de 2006. (2006, 6 de septiembre). Congreso de la República. Diario oficial No 46.383. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1090\\_2006.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html)
- Llamas Huitrón, I. y Garro Bordonaro, N. (2003). Trabajo, formalidad, escolaridad y capacitación. *La situación del trabajo en México*, 1-28.
- López Noguero, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1912/b15150434.pdf?sequence=1>
- Luthans, F. & Youssef, C. M. (2007). Emerging Positive Organizational Behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321-349. [https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=leadership\\_facpub](https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=leadership_facpub)
- Miller, M. L., & Thayer, J. F. (1989). On the existence of discrete classes in personality: Is self-monitoring the correct joint to carve? *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(1), 143–155. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.1.143>
- Morga Rodríguez, L. E. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. Red Tercer Milenio. [http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/2712/1/Teor%  
c3%ada%20y%20t%c3%a9cnica%20de%20la%20entrevista.pdf](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/2712/1/Teor%c3%ada%20y%20t%c3%a9cnica%20de%20la%20entrevista.pdf)

- Odrizola, M. D. & Baraibar-Diez, E. (2018). Do work-life balance practices mediate in the relationship between female participation and financial performance? *European Journal of Management and Business Economics*, (27)3, 249-265. <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/15158/DoWorkLife.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Orejuela, J., rierVásquez, A., y Lemos, M. (2019). Conciliación trabajo-familia en mujeres ejecutivas de empresas privadas de la ciudad de Medellín. *Cuadernos Hispanoamericanos De Psicología*, 19(1), 1-15. <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/CHP/article/view/2976/2326>
- Ortega Farías, A., Rodríguez Soto, D. y Jiménez Figueroa, A. (2013). Equilibrio trabajo-familia: corresponsabilidad familiar y autoeficacia parental en trabajadores de una empresa chilena. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 9(1), 55-64. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67926246008.pdf>
- 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/pdf/cadm/v20n34/v20n34a07.pdf>
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas psychologica*, 3(2), 179-186.
- Pontificia Universidad Javeriana de Cali [PUJ]. (s.f.). *Línea Procesos Humanos, Organizaciones y Trabajo*. <https://www2.javerianacali.edu.co/grupos-de-investigacion-medicion-y-evaluacion-psicologica-lineas-de-investigacion#gsc.tab=0>
- Resines, R. (1999). *¿Qué es la autoestima?* <http://www.xtec.es/~cciscart/annexos/queesautoestima.htm>
- Rivera, H., María, E. y Andrade, P. (2006). Recursos individuales y familiares que protegen al adolescente del intento suicida. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 8(2), 23-40. <https://www.redalyc.org/pdf/802/80280203.pdf>
- Rodríguez Montalbán, R., Vélez Pastrana, M. y Meléndez Sáez, M. (2012) El Engagement y la Interacción Familia-Trabajo: Un Estudio Exploratorio. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 31(2), 73-84. <http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/view/128>

- Sáez, F., García, O., Palao, J. y Rojo, P. (2003). Capítulo 2: Teoría general del entorno. En *Innovación Tecnológica en las empresas* (pp. 1-23). Universidad de Madrid. [https://www.academia.edu/29823425/Innovaci%C3%B3n\\_tecnol%C3%B3gica\\_en\\_las\\_Empresas](https://www.academia.edu/29823425/Innovaci%C3%B3n_tecnol%C3%B3gica_en_las_Empresas)
- Sanjuán Suárez, P., Pérez García, A. M. y Bermúdez Moreno, J. (2000). Escala de autoeficacia general: datos psicométricos de la adaptación para población española. *Psicothema*, 12(2), 509-513. <http://www.psicothema.com/pdf/615.pdf>
- Solís, M. (2017). Moderators of telework effects on the work-family conflict and on worker performance. *European Journal of Management and Business Economics*, 26(1), 21-34. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJMBE-07-2017-002/full/pdf?title=moderators-of-telework-effects-on-the-work-family-conflict-and-on-worker-performance>
- Snyder, M. & Ickes, W. (1985). Personality and social behavior. In G. Lindzey & E. Aronson (Eds.), *Handbook of social psychology (3rd ed.)* (pp. 883–947). Random House.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós. <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>
- Vargas Melgarejo, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53. <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Valcour, M. (2017). Work-based resources as moderators of the relationship between work hours and satisfaction with work-family balance. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 12-15. 10.1037/0021-9010.92.6.1512
- Vesga Rodríguez, J. J. (2019). La interacción trabajo-familia en el contexto actual del mundo del trabajo. *Equidad y desarrollo*, (33), 121-135. <https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss33.7>
- Wish, M., Deutsch, M. & Kaplan, S. J. (1976). Parcelved dimensions of interpersonal relation. *Journal of Personal and Social Psychology*, 33, 409-420.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141. doi: 10.1037/1072-5245.14.2

## Anexos

### Anexo 1- Consentimiento informado



#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante

Desde la asignatura **Trabajo de Grado**, las estudiantes Madelein Hernández, Alejandra Victoria Bueno, Thalia Cristancho Arcos pertenecientes a la Pontificia Universidad Javeriana Seccional Cali, están llevando a cabo una investigación en el área psicológica relacionada con el tema balance trabajo-familia, donde se requiere indagar en un contexto organizacional real, por la percepción de los recursos personales utilizados en el balance trabajo-familia en vendedores de seguros. Se le invita a participar en la siguiente entrevista semiestructurada, la cual se realiza con fines académicos, con el objetivo de obtener y recoger información relacionada con el tema laboral y familiar de su contexto. Si se realiza una publicación de la presente investigación se asegura el completo anonimato de la información brindada. Cabe aclarar que su participación no es susceptible a ningún riesgo. Antes de aceptar o rechazar la participación en las entrevistas propuestas, debe de tener en cuenta lo siguiente:

- La decisión de participar en la entrevista es completamente **PERSONAL, LIBRE y VOLUNTARIA**.
- Sus datos personales y la información obtenida son completamente **CONFIDENCIALES**, por el contrario, se utilizará un **CÓDIGO/PSEUDÓNIMO** para identificarlo.
- En el transcurso de la entrevista usted puede **SOLICITAR** información actualizada sobre esta.
- Durante el desarrollo de la entrevista usted puede **RETIRARSE** en cualquier momento, agradeciendo que nos informe sus razones.
- **NO** recibirá ningún beneficio económico por su participación.
- **NO** tendrá que hacer un gasto económico durante su participación.

- Si considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación, puede firmar el siguiente consentimiento Informado.

Una vez leída y comprendida la información anterior en pleno uso de mis capacidades, manifiesto mi aceptación para participar en la entrevista. En tal sentido, la firma del consentimiento informado implica autorización para yo realizar **la entrevista**.

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con CC \_\_\_\_\_ declaro que he sido informado(a) de los objetivos, fines de la presente entrevista a realizar por estudiantes de la Pontificia Universidad Javeriana Cali. Y obrando en forma AUTÓNOMA Y CONSCIENTE, ACEPTÓ participar en esta entrevista. Se firma a los días \_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año 20 \_\_\_\_.

**FIRMA DEL PARTICIPANTE**

\_\_\_\_\_

**c.c.:**

Alejandra Victoria Bueno

1'115.091.970

8911184

Madelein Hernández

1'113.690.990

8922532

Thalia Cristancho Arcos

1'144.078.308

0224099

Víctor Hugo Charria Ortiz

Profesor encargado

## Anexo 2- Entrevista.

Buenas señ@r (nombre del participante) mucho gusto, nosotras somos Madelein Hernández, Thalía Cristancho, Alejandra Victoria. Somos estudiantes de último semestre de la carrera de psicología de la Pontificia Universidad Javeriana Cali, de antemano queremos agradecer por permitirnos este espacio y trataremos de cuidar mucho el tiempo durante esta sesión. En este momento nos encontramos realizando nuestro trabajo de grado, el cual hemos titulado Percepción de los recursos personales en el balance trabajo - familia utilizados por vendedores de seguros. Para esta investigación, queremos centrarnos en la percepción y voz de los trabajadores que desempeñan esta labor de vendedores, así que en este espacio vamos a hacerle unas preguntas tipo entrevista que va acorde a la temática. Para ello, debe haber revisado y firmado el consentimiento informado que se envió con anterioridad, donde nos autoriza a realizarle esta entrevista y donde se afirma el acuerdo de confidencialidad. Teniendo en cuenta la contingencia mundial se está realizando este encuentro de manera virtual, ya que, deseamos respetar todos los protocolos de bioseguridad y cuidar su integridad.

De acuerdo a esto, vamos a comenzar con la entrevista. Está en la libertad de contestar las preguntas de la forma más abierta y sincera posible de acuerdo a su punto de vista y experiencia en esta área, recuerde que todo lo que hablemos aquí, se quedará en este espacio y en el documento del trabajo se pondrá un seudónimo para no revelar su identidad y sostener el acuerdo de confidencialidad.

Primero queremos conocer un poco de tu contexto:

Preguntas demográficas:

¿Cuál es su edad?

¿Estado civil?

¿Tiene hijos? ¿Cuántos?

¿En qué parte de la ciudad vive?

¿Con quién vive?

¿Nivel de escolaridad?

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?

¿Cuál es el rol dentro de la familia?

¿Desde hace cuánto ocupa este cargo como vendedor dentro de la empresa?

¿De qué forma su salario cubre sus necesidades familiares?

- ¿Considera que la parte económica podría ser un factor de estrés?
- ¿Considera justo el salario actual de acuerdo a las actividades que usted realiza?
- ¿De qué forma su salario cubre sus necesidades familiares?
- ¿Considera que la parte económica podría ser un factor de estrés?
- ¿Considera justo el salario actual de acuerdo a las actividades que usted realiza?
- ¿Cuáles son las metas a nivel laboral que tiene dentro de la empresa?
- ¿Cómo siente que es la calidad de servicio que le brinda a sus clientes?
- ¿Cómo percibe que la empresa reconoce su labor?
- ¿Qué logros ha obtenido en su lugar de trabajo?
- ¿Qué beneficios le brinda la empresa a nivel familiar?
- ¿Cuáles son las posibilidades de proponer procedimientos o estrategias dentro de su puesto de trabajo?
- ¿Cómo se relaciona con sus compañeros de trabajo?
- ¿Describa una situación en donde haya cometido una falla y que hizo para solucionarla?
- ¿Describa una situación en la que un compañero cometió una falla y cómo colaboró para solucionarla?
- ¿Ante una situación de dificultad como es su comportamiento?
- ¿Cómo afronta los cambios y desafíos que se le presentan en su trabajo?

¿Cuál es el medio de comunicación laboral que prefiere

¿Cómo describe su relación con los jefes de área?

¿Con quién vives?

¿Cree que el área laboral interfiere en su relación familiar? ¿Por qué?

¿Qué hace en el tiempo que comparte con su familia?

¿Es suficiente el tiempo que pasa con su familia? ¿Si o no? ¿Por qué?

¿Qué opinión manifiesta su familia acerca de su trabajo?

¿Qué actividades prefiere realizar en su tiempo libre?

Qué estrategias utiliza para evitar conflictos familiares

¿Sobre qué procedimientos tiene posibilidad de decidir en su trabajo?

¿Puede escoger los días libres para realizar actividades no laborales?

¿Tiene la libertad de escoger las jornadas de trabajo, horarios y actividades a realizar?

¿Cuáles son las estrategias que emplea para el cumplimiento de sus actividades laborales y personales?

¿Qué estrategias utiliza para evitar conflictos laborales?

¿Comparte con sus compañeros los conflictos laborales que acontecen?

¿Qué competencias personales considera que utiliza en el momento en que los resultados laborales no se cumplen?

¿Qué estrategias utiliza para organizar su trabajo?

Agradecemos su disposición y el tiempo que ha invertido para poder estar acá con nosotras, así sea por esta plataforma digital respondiendo cada una de las preguntas que anteriormente le hemos hecho. Recuerde que esta información será utilizada para dar continuidad a nuestro trabajo de grado. Cualquier duda o inquietud también recuerde que estaremos pendientes. Espero que esté bien y de nuevo, muchas gracias.