

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

### MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL FAMILIAR

#### **TEMA:**

**EL ENTORNO FAMILIAR Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA COMPAÑÍA THE TESALIA SPRINGS COMPANY CABCORP (CBC) DE LA SIERRA CENTRO**

Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de  
Magister en Trabajo Social Familiar

**Autora:** Lcda. Gabriela Jeannette Segura Ponce


**Directora:** Lcda. Teresa de Jesús Paredes Ruiz Mg.


Ambato - Ecuador

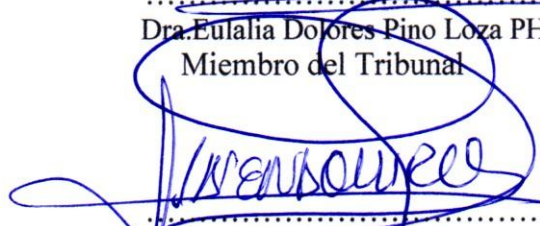
2017


A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.

El Tribunal receptor del Trabajo de Investigación presidido por el Doctor Franklin Nectario Medina Guerra Magister, e integrado por las señoras; Doctora Eulalia Dolores Pino Loza PHD, Licenciada Malena Karina Quiroga López Magíster, Licenciada Aida Patricia Haro Lara Magíster, designado por la Unidad Académica de Titulación de Posgrado de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el tema “El Entorno Familiar y la Productividad de los colaboradores de la compañía Tesalia Sprigns Company Cabcorp (CBC) de la sierra centro” elaborado y presentado por la señora Licenciada Gabriela Jeannette Segura Ponce, para optar por el Grado Académico de Magíster en Trabajo Social Familiar; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Investigación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

  
.....  
Dr. Franklin Nectario Medina Guerra Mg  
Presidente del Tribunal

  
.....  
Dra. Eulalia Dolores Pino Loza PHD  
Miembro del Tribunal

  
.....  
Lcda. Malena Karina Quiroga López Mg.  
Miembro del Tribunal

  
.....  
Lcda. Aida Patricia Haro Lara Mg.  
Miembro del Tribunal

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN


La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Investigación presentado con el tema: “El Entorno Familiar y la Productividad de los colaboradores de la compañía Tesalia Sprigns Company Cabcorp (CBC) de sierra centro” le corresponde exclusivamente a: Licenciada Gabriela Jeannette Segura Ponce, autora bajo la Dirección de la Licenciada Teresa de Jesús Paredes Ruiz Magister, Directora de Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato



.....  
Lcda. Gabriela Jeannette Segura Ponce

C.c.1804021027-8

**AUTORA**



.....  
Lcda. Teresa de Jesús Paredes Ruiz Mg.

C.c.180171394-0

**DIRECTORA**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Investigación, sirva como documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



.....  
Lcda. Gabriela Jeannette Segura Ponce

c.c.1804021028

# ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.....	ii
Autoría del trabajo de investigación .....	iii
Derechos de autor.....	iv
Índice general .....	v
Indice de tablas .....	ix
Indice de gráficos .....	xi
Agradecimiento.....	xiii
Dedicatoría .....	xiv
resumen ejecutivo.....	xv
executive summary.....	xvi
introducción.....	1

## CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. Tema.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
Árbol de problemas .....	13
1.2.2. Análisis Crítico .....	14
1.2.3. Prognosis .....	15
1.2.4. Formulación del problema .....	16
1.2.5. Interrogantes.....	16
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación.....	17
1.2.7. Delimitación Temporal .....	17
1.2.8. Delimitación Espacial .....	17
1.2.9. Delimitación de Población .....	17
1.3. Justificación.....	17
1.4. Objetivos .....	20
1.4.1. Objetivo general .....	20
1.4.2. Objetivos específicos .....	20

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes investigativos .....	21
2.2. Fundamentación filosófica .....	26
2.3. Fundamentación legal .....	27
2.3.1 Fundamentación Axiológica .....	29
2.4. Categorías fundamentales .....	30
2.4.1 Descripción Conceptual de la Variable Independiente. ....	33
2.4.2 Descripción Conceptual de la Variable Dependiente.....	57
2.5. Hipótesis.....	73
2.6. Señalamiento de variables.....	73
2.6.1. Variable independiente .....	73
2.6.2. Variable dependiente.....	73

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1.- Enfoque de la investigación.....	74
3.2.- Modalidad básica de la investigación .....	74
3.3.- Nivel o tipo de investigación .....	76
3.4.- Población y muestra.....	77
3.5.- Operacionalización de variables .....	78
3.7.- Plan de recolección de la información.....	80
3.8.-Plan de Procesamiento de la información.....	81

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Comprobación de Hipótesis .....	126
Conclusión .....	128

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones .....	129
Recomendaciones.....	130

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

Datos Informativos.....	131
Justificación.....	131
Objetivos .....	132
Objetivo general.....	132
Objetivos específicos. ....	133
Factibilidad.....	133
Metodología .....	134
Modelo operativo de la propuesta.....	138
Desarrollo talleres .....	139
Escuela para padres .....	139
Comunicación Familiar.....	142
Equilibrio familiar y laboral.....	146
Cronograma de Actividades.....	151
Recursos .....	152
Institucionales .....	152
Humanos .....	152
Materiales.....	152
Económicos .....	153
Presupuesto .....	153
Financiamiento.....	154
Evaluaciones del Proyecto .....	155
Administración de la propuesta.....	156
Unidades operativas que administren la propuesta .....	157

BIBLIOGRAFÍA .....	158
ANEXOS .....	166
The tesalia spring company/encuesta de familia.....	166
Datos de Identificación .....	166
Entorno familiar .....	166
Situación Laboral .....	169



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 3.1 Población .....	77
Tabla N° 3.2 Operacionalización de Variable Independiente .....	78
Tabla N° 3.3 Operacionalización de Variable Dependiente.....	79
Tabla N° 4.1: Ciudad donde labora.....	84
Tabla N° 4.2: Edad.....	85
Tabla N° 4.3: Cargo .....	86
Tabla N° 4.4: Género .....	87
Tabla N° 4.5: Cuantos hijos tiene. ....	88
Tabla N° 4.6: Relaciones entorno familiar.....	89
Tabla N° 4.7: Convivencia familia. ....	90
Tabla N° 4.8: Comunicación familia. ....	91
Tabla N° 4.9: Crisis familia. ....	92
Tabla N° 4.10: Manutención hogar.....	93
Tabla N° 4.11: Apoyo familia.....	94
Tabla N° 4.12: Comprensión horas adicionales.....	95
Tabla N° 4.13: Rendimiento escolar hij@s.....	96
Tabla N° 4.14: Edad hij@s. ....	97
Tabla N° 4.15: Comprensión y apoyo empresa. ....	98
Tabla N° 4.16: Tipo de familia .....	99
Tabla N° 4.17: Valores y principios familia .....	100
Tabla N° 4.18: Factores que afectan a la familia .....	101
Tabla N° 4.19: Relaciones Laborales.....	102
Tabla N° 4.20: Dotación de necesario .....	103
Tabla N° 4.21: Capacitación. ....	104
Tabla N° 4.22: Competencias .....	105
Tabla N° 4.23: Motivación.....	106
Tabla N° 4.24: Orgullo de trabajar en la compañía .....	107
Tabla N° 4.25: Como se siente en la empresa.....	108
Tabla N° 4.26: Considera que su sueldo es acorde al mercado .....	109

Tabla N° 4.27: Considera que su sueldo es acorde al mercado .....	110
Tabla N° 4.28: Beneficios sociales .....	111
Tabla N° 4.29: Crisis familiar/ rendimiento laboral. ....	112
Tabla N° 4.30: Procesos empresa .....	113
Tabla N° 4.31: Sabe lo que se espera de Ud. en el trabajo. ....	114
Tabla N° 4.32: Tiene la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día. ....	115
Tabla N° 4.33: Reconocimiento .....	116
Tabla N° 4.34: Preocupación Supervisor .....	117
Tabla N° 4.35: Desarrollo .....	118
Tabla N° 4.35: Desarrollo .....	118
Tabla N° 4.36: En el trabajo ¿Sus opiniones cuentan? .....	119
Tabla N° 4.37: Pertenencia .....	120
Tabla N° 4.38: Compromiso .....	121
Tabla N° 4.39: Empatía en el trabajo .....	122
Tabla N° 4.40: Progreso .....	123
Tabla N° 4.41: Cumplimiento ventas .....	124
Tabla N° 4.42: Indicadores .....	125
Tabla N° 4.43: Observado .....	127
Tabla N° 4.44: Esperado .....	127
Tabla N° 4.45: Chi cuadrado .....	127
Tabla N° 4.46: Grados de libertad .....	127
Tabla N° 6.1: Fases propuesta .....	138
Tabla N° 6.2: Cronograma de actividades .....	151
Tabla N° 6.3: Presupuesto Planificación .....	153
Tabla N° 6.4: Presupuesto Ejecución .....	153
Tabla N° 6.5: Presupuesto Evaluación .....	154
Tabla N° 6.6: Presupuesto Total Fases .....	154

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1 Que es Importante en su vida.....	9
Gráfico 1.2 Ranking PPP .....	11
Gráfico 1.3 Árbol de Problemas.....	13
Gráfico N° 2.1 Red de Inclusiones Conceptuales .....	30
Gráfico N° 2.2 Constelación de Ideas VI.....	31
Gráfico N° 2.3 Constelación de Ideas VD .....	32
Gráfico 4.1 Ciudad donde labora .....	84
Gráfico 4.2 Edad .....	85
Gráfico N° 4.3: Cargo .....	86
Gráfico N° 4.4: Género .....	87
Gráfico N° 4.5: Cuantos hijos tiene. ....	88
Gráfico N° 4.6: Relaciones entorno familiar. ....	89
Gráfico N° 4.7: Convivencia familia. ....	90
Gráfico N° 4.8: Comunicación familia. ....	91
Gráfico N° 4.9: Crisis familia. ....	92
Gráfico N° 4.10: Manutención hogar.....	93
Gráfico N° 4.11: Apoyo familia.....	94
Gráfico N° 4.12: Comprensión horas adicionales.....	95
Gráfico N° 4.13: Rendimiento escolar hij@s. ....	96
Gráfico N° 4.14: Edad hij@s. ....	97
Gráfico N° 4.15: Comprensión y apoyo empresa. ....	98
Gráfico N° 4.16: Tipo de familia .....	99
Gráfico N° 4.17: Valores y principios familia .....	100
Gráfico N° 4.18: Factores que afectan a la familia .....	101
Gráfico N° 4.19: Relaciones Laborales.....	102
Gráfico N° 4.20: Dotación de necesario .....	103
Gráfico N° 4.21: Capacitación. ....	104
Gráfico N° 4.22: Competencias .....	105
Gráfico N° 4.23: Motivación .....	106
Gráfico N° 4.24: Orgullo de trabajar en la compañía .....	107

Gráfico N° 4.25: Como se siente en la empresa .....	108
Gráfico N° 4.26: Considera que su sueldo es acorde al mercado .....	109
Gráfico N° 4.27: Considera que su sueldo es acorde al mercado .....	110
Gráfico N° 4.28: Beneficios sociales .....	111
Gráfico N° 4.29: Crisis familiar/ rendimiento laboral. ....	112
Gráfico N° 4.30: Procesos empresa .....	113
Gráfico N° 4.31: Sabe lo que se espera de Ud. en el trabajo. ....	114
Gráfico N° 4.32: Tiene la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día. ....	115
Gráfico N° 4.33: Reconocimiento.....	116
Gráfico N° 4.34: Preocupación supervisor .....	117
Gráfico N° 4.36: En el trabajo ¿Sus opiniones cuentan? .....	119
Gráfico N° 4.37: Pertenencia .....	120
Gráfico N° 4.38: Compromiso .....	121
Gráfico N° 4.39: Empatía en el trabajo.....	122
Gráfico N° 4.40: Progreso.....	123
Gráfico N° 4.41: Cumplimiento ventas.....	124
Gráfico N° 4.42: Indicadores .....	125
Gráfico N° 4.43: Campana de Gaus .....	128
Gráfico N° 6.1: Administracion de la Propuesta.....	156
Gráfico N° 6.2: Unidades operativas Propuesta.....	157

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud a las autoridades de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, ya que con su gestión han logrado que sea posible el acceso a una educación de calidad, a mi directora de tesis y revisores que con sus conocimientos han fortalecido mi profesionalismo y han confiado en mis capacidades.

Lcda. Gabriela Jeannette Segura Ponce

## **DEDICATORÍA**

A la vida que Dios me dio, hermosamente caótica y con sus variables fuera de control, ha sido fantástico vivir todo lo que el Señor escribió en mi destino y sobretodo contar con la familia que la vida me asigno.

Todos mis esfuerzos son para esa familia incondicional que ha estado conmigo bajo todas las circunstancias, apoyando mis decisiones y amando toda mi esencia.

Esa familia que ha base de amor ha formado la mujer que soy hoy en día, se merece todos mis esfuerzos y admiración, he sido muy afortunada de tenerlos, los amo inmensamente.

Lcda. Gabriela Jeannette Segura Ponce

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**  
**MAESTRÍA TRABAJO SOCIAL FAMILIAR**

**TEMA:**

“EL ENTORNO FAMILIAR Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA COMPAÑÍA TESALIA SPRIGNS COMPANY CABCORP (CBC) DE LA SIERRA CENTRO”

**AUTOR:** Lcda. Gabriela Jeannette Segura Ponce

**DIRECTOR:** Lcda. Teresa de Jesús Paredes Ruiz Mg.

**FECHA:** 18 de Mayo del 2017

**RESUMEN EJECUTIVO**

La temática investigada pretende analizar los factores que inciden tanto en el entorno familiar como en la productividad del colaborador de Tesalia cbc, manejando la hipótesis que un entorno familiar fracturado, afecta directamente la productividad del colaborador.

La investigación desea proponer metodologías y políticas corporativas que creen un equilibrio familiar y laboral, permitiendo un bienestar para los colaboradores y dicho sea de paso potenciar sus habilidades y talento al máximo, donde el mismo se sienta motivado por los réditos económicos al elevar sus metas de ventas, y el reconocimiento de la empresa ante sus esfuerzos, permitiendo así proveer a la familia de lo necesario.

Para conseguir un óptimo desarrollo laboral el colaborador debe ejecutar un proceso que permita una venta efectiva, pero esto solo se logra con el compromiso, concentración y la estabilidad emocional que se requiere para la ejecución de dichas funciones, por lo que es muy importante mantener una buena relación en familia.

Desde el departamento de Gente & Gestión donde esta Trabajo Social nace la necesidad de crear un diagnóstico del entorno familiar y como este se relaciona con la productividad de colaborador, con la finalidad de proponer alternativas de

solución a las problemáticas detectadas antes de la presente investigación por temas de incomprensión familiar ante el tiempo extendido que ocupan los colaboradores para realizar sus labores.

**Descriptor:**

Entorno familiar, Productividad, crisis, relaciones, interacción, dinámica familiar, ambiente laboral, política social familiar, teoría sistémica, intervención social, vínculos familiares.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**  
**MAESTRÍA TRABAJO SOCIAL FAMILIAR**

**THEME:**

"THE FAMILY ENVIRONMENT AND THE PRODUCTIVITY OF THE  
CONTRIBUTORS OF THE COMPANY TESALIA SPRIGNS COMPANY  
CABCORP (CBC) OF SIERRA CENTRO"

**AUTHOR:** Lcda. Gabriela Jeannette Segura Ponce

**DIRECTOR:** Lcda. Teresa de Jesús Paredes Ruiz Mg.

**DATE:** 18 May del 2017

**EXECUTIVE SUMMARY**

The thematic investigation aims to analyze the factors that affect both the family environment and the productivity of the collaborator of Thesalia cbc, handling the hypothesis that a fractured family environment directly affects the productivity of the employee.

The research wants to propose corporate methodologies and policies that create a family and work balance, allowing a well-being for employees and, in the end, maximizing their skills and talent, where they are motivated by economic returns by raising their employment goals. Sales, and the recognition of the company before their efforts, thus allowing to provide the family with what is necessary.

In order to achieve an optimal work development the employee must execute a process that allows an effective sale, but this is only achieved with the commitment, concentration and emotional stability required for the execution of these functions, so it is very important to maintain a Good family relationship.

From the Department of People & Management where this Social Work is born the need to create a diagnosis of the family environment and how this relates to the productivity of collaborator, with the purpose of proposing alternatives to

solve the problems detected before the present investigation by Themes of family incomprehension before the extended time that the collaborators occupy to carry out their work.

**Keywords:**

Family environment, Productivity, crisis, relationships, interaction, family dynamics, work environment, family social policy, systemic theory, social intervention, family ties.

## INTRODUCCIÓN

La iniciativa de la investigación nace de Trabajo Social de la empresa cbc, frente a las problemáticas familiares que han presentado sus colaboradores y la incidencia que se ha dado para la productividad laboral.

Para la investigación aborda aspectos y comportamientos no solo de la región y país sino también investigaciones realizadas a nivel de América latina, para de este modo contrastar y corroborar la hipótesis manejada en la investigación la misma que señala; *“El Entorno familiar impacta en la productividad de los Colaboradores The Tesalia Springs Company Cbc Sierra”*, de donde se evidencia mediante la aplicación de una encuesta electrónica que el colaborador de no estar en armonía con su familia, baja considerablemente su productividad laboral por ende sus ingresos económicos.

Frente a lo comprobado Trabajo Social del departamento de Gente & Gestión de la empresa Tesalia cbc, propone la interacción directa con los familiares del colaborador mediante talleres, dirigido para parejas y padres, dicha metodología será tomada desde la teoría estructural sistémica de Minuchin, y la estructura de los talleres de UNICEF. Esto con la finalidad de aplicar metodologías con teorías sociales anteriormente probadas y que han dado resultados positivos en la intervención con familias.

Trabajo Social analizará los contextos sociales y las posibles causas de los comportamientos en la familia, para de esta forma ir descifrando los escenarios sociales a los que se ven expuestos los colaboradores de Tesalia e interactuar tanto con el colaborador y su familia, creando vínculos que permitan la resolución de conflictos.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. Tema

EL ENTORNO FAMILIAR Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA COMPAÑÍA THE TESALIA SPRING COMPANY CABCORP (CBC) DE SIERRA CENTRO, AÑO 2015.

### 1.2. Planteamiento del problema

#### 1.2.1 Contextualización

##### *Macrocontextualización*

En el presente trabajo de investigación se pretende descubrir las situaciones, contextos, problemáticas y manera de enfrentarlos, desde el entorno familiar y la productividad laboral del colaborador de CBC, siendo necesario analizar el entorno familiar como lo señala Sánchez Silvia (2015, pág. 22)

*“El entorno familiar influye de manera decisiva en nuestra personalidad. Las relaciones entre los miembros de la casa determinan valores, afectos, actitudes y modos de ser que el niño va asimilando desde que nace. Por eso, la vida en familia es un eficaz medio educativo al que debemos dedicar tiempo y esfuerzo.”*

Dicha personalidad formada en familia determinará la efectividad de las relaciones interpersonales, más aún en el ámbito laboral, e de ello importante fortalecer la educación en familia, y comprender y analizar las pautas transaccionales que se desarrollan en la convivencia cotidiana.

Del mismo modo es indispensable saber que es familia en general como lo señala Lauro Bernal (2008, pág. 397):

*“La familia es una categoría histórica. Sus formas y funciones se condicionan por el carácter de las relaciones de producción, por relaciones sociales en su conjunto, así como por el grado de desarrollo cultural de la sociedad concreta; a su vez, también influye sobre la vida de la sociedad en la medida en que cumple sus funciones básicas.*

La familia desde siempre ha venido a constituirse en el núcleo de toda sociedad, por lo que es importante reconocer su historia y evolución dentro de cada contexto social, es así como las familias han ido adquiriendo habilidades sociales que permitan, el acoplamiento de costumbres y culturas, para así desempeñar funciones básicas que aportan a una sociedad en general, como es la de educación, salud, vivienda, producción y cultural.

Entre las funciones de las familia son las de nutrición, que busca la mejora de la calidad de vida mediante las fuerza laboral tanto del hombre y mujer dentro del hogar, lo que permite así la satisfacción de necesidades familiares y la mejora de la calidad de vida, constituyéndose esto también con la adquisición material de bienes y servicios, y entre estos servicios; educación aumentado la posibilidad de oportunidades, vivienda protegiendo y refugiando de las inclemencias del tiempo y donde se comparten experiencias familiares, salud que permite un estado de bienestar y equilibrio con el contexto y relaciones sociales, entre otros, más sin embargo para conseguir una buena calidad de vida no se puede dejar de lado relaciones afectivas que afiancen los lazos familiares.

En familia es muy importante analizar los vínculos que se crean dentro de la familia y toda la riqueza de conocimiento que se genera para enfrentar a la vida misma, por lo que se enuncia el pensamiento de (Planiol y Ripert, 2002. p.178.), citado por los autores Eduardo Oliva y Vera Villa ( (2014, pág. 13) los mismos que señalan.

*“Se puede decir, que la familia es el medio específico en donde se genera, cuida y desarrolla la vida. En este sentido se convierte en el “nicho ecológico por*

*excelencia, y por qué no, en la primera escuela de la humanización, de transmisión generacional de valores éticos, sociales y culturales que aporta un sentido mucho más amplio a la misma existencia humana”*

Desde dicho concepto se puede tomar a la familia como la generadora de conocimiento básico sobre las normas y reglas y de una sociedad y mediante la mismas estas reglas y normas se pueden ir regulando según la evolución de la humanidad, la familia es la primera escuela de todo ser humano donde es indispensable el aprender valores éticos, sociales y culturales, que permitirán un buen desenvolvimiento y correcto accionar en la vida.

Esta transmisión generacional de conocimientos es lo que enraíza la cultura, costumbres, y viene a constituirse en la memoria colectiva de todo de la colectividad donde somos un artefacto social del gran engranaje del tiempo y de nuestro árbol genealógico.

A enunciar artefacto social se considera el pensamiento de (Bourdieu, 1994) citado en él, (2011, pág. 7) por las autoras Arias, García Godoy señalan:

*“La familia es en efecto una ficción, un artefacto social, una ilusión en el sentido más corriente del término, pero una “ilusión bien fundada.*

La familia por años han reproducido desde su imaginario las funciones que debe ejercer cada familia, lastimosamente al vivir en una sociedad mayoritariamente machista, las funciones tanto como de hombre y mujer se han visto estigmatizadas ante el ojo de una sociedad prejuiciosa, que ha adoptado patrones de comportamientos que no siempre están en dentro de la ética y la moral.

Esta “ilusión bien fundada” como señalan las autoras Arias, García y Godoy, ha creado en el ser humano lineamientos, directrices en su comportamiento y accionar tanto dentro como fuera de la familia, como por ejemplo el hombre por años hasta hace aproximadamente un siglo era el encargado de proveer de lo

necesario en su hogar, más hoy en día tanto el género masculino y femenino proveen económicamente en el hogar, esto ha implicado un cambio significativo en la familia, ya que la presión por las obligaciones tanto laborales como del hogar, se han dividido para los dos sexos produciendo así conflictos intrafamiliares, afectando también la productividad laboral y de la empresa mismo, por lo que es importante señalar la segunda variable de la presente investigación como es productividad, partiendo desde el concepto señalado por Francisco Hernández (2008, pág. 8)

*“La empresa tiene como función básica transformar los factores de producción para convertirlos en bienes y servicios aptos para el consumo o para la inversión. En las sociedades modernas la producción se organiza en empresas porque la eficiencia generalmente obliga a producir en gran escala, a reunir un elevado volumen de recursos externos y a gestionar y supervisar cuidadosamente las actividades diarias. Las empresas pueden explotar las ventajas de la producción en masa o a gran escala, reunir los recursos financieros necesarios y organizar y gestionar todas las actividades precisas para llevar a cabo la producción y distribución de bienes y servicios.”*

La finalidad de todas las empresas en base a su producción es optimizar sus recursos, transformando los factores de producción en bienes y servicios aptos para el consumo masivo del ser humano, permitiendo una mejor utilidad, por lo tanto más benefició como compañía a sus empleados, mejorando así el estándar de vida de los mismos, en lo que se refiere a sus remuneraciones.

Esto solo se logra mediante procesos establecidos buscando la mejora continua de la empresa, mediante la contratación e intervención de talento humano comprometido y de un alto grado de profesionalismo.

Es por esto que se analiza el impacto y la relación entre familia y trabajo y como este determina la estabilidad emocional, por lo que se enuncia el análisis citado en por (2008, pág. 118) Andrés Figueroa y Emilio Moya

*“Actualmente, se ha reconocido que una de las condiciones subjetivas de la calidad de vida de los trabajadores radica en la congruencia de la interacción de los ámbitos familiar y laboral, reconociéndose que ambos se influyen recíprocamente”*

La congruencia que tiene el trabajador entre su vida laboral y familiar, va a permitir que el mismo se desarrolle en ambos espacios de una manera efectiva, amena y en equilibrio con su estado emocional, es por esto que ambos aspectos influyen directamente para un buen desempeño por ende en la productividad laboral del trabajador ya que de existir problemas ya sea laborales o familiares afectará directamente en el rendimiento laboral y la interacción familiar.

#### *Meso contextualización*

Existen pocas investigaciones en el país sobre la realidad de la familia ecuatorianas por lo que se la analizará con un enfoque ecológico, (2011, pág. 3) Perez Lo Presti & Reinoso Dugarte:

*“Dicha teoría plantea que los ambientes en donde se desarrolla el individuo influyen en el mismo iniciando desde un microsistema que es la capa más interna del sistema, luego un meso sistema que no es más que las interconexiones entre los escenarios inmediatos como los son: el hogar, la escuela y grupo de pares, el exosistema es la tercera capa, el cual se compone por contextos de los cuales el individuo no forma parte de manera directa pero si de alguna u otra forma dichos contextos inciden en él, ejemplo, el trabajo de los padres, el microsistema se refiere al contexto cultural en el cual se encuentra inmerso los anteriores sistemas mencionados y finalmente el crono sistema que no es más que la acentuación de los cambios tanto del individuo como del contexto a lo largo del tiempo.” Scheffer (2000)*

Entendido entonces al entorno familiar como sistemas, se define como un sistema social donde se desenvuelve un individuo, donde sus padres son los encargados de educar y enseñar los valores y conocimientos que lo harán útil para la vida, este



sistema familia se lo conoce como meso sistema ya que no podemos dejar de lado la parte intrínseca de cada individuo.

Estos sistemas permiten a la familia además definir sus roles ya sea de padre, madre, hijos y etc., esto permitirá la ejecución de las funciones familiares para el desarrollo relacional siempre y cuando exista una buena comunicación y el fortalecimiento continuo de los lazos familiares mediante el amor que va a ser un valor importante en la familia.

La familia es el engranaje de la sociedad que permite que la misma siga su normal rumbo, he de ahí la importancia de relaciones intrafamiliares y la asimilación correcta de cada una de sus etapas que están dentro del ciclo de vida como lo señala Mateo y Carmen Maganto (2003, pág. 33):

*“El entorno familiar en su ciclo vital logra el equilibrio a través de una función que le permite metabolizar los cambios evolutivos naturales y/o accidentales que la historia familiar conlleva. Al igual que las marchas de un coche se cambian en función de la topografía de la carretera, así en la familia las funciones escalonadas ejercen un poder estabilizador.*

*Los cambios internos virtualmente inevitables (la edad y la maduración de padres e hijos) pueden modificar la regulación del sistema, sea gradualmente desde dentro, o en forma drástica desde afuera, según la forma en que el medio social incida sobre los cambios”.*

Es así como la familia logra un equilibrio en lo social mediante su capacidad de adaptación a los cambios naturales que nos presenta la vida, esta familia representa entonces el grupo social unida por lazos sanguíneos que irán conllevando situaciones de toda índole, más sin embargo en la adversidad y problemas que se presenten en el camino, medirán verdaderamente esta unión y la efectividad de su relacionamiento intrafamiliar además de sus valores aprendidos.

La familia vive ejercitando mecanismos que posibiliten una comunicación asertiva, garantizando así también la comunicación y proyección que tenga la sociedad de la misma.

El colaborador que se sienta comprometido con la empresa donde labora será más productivo por lo que es necesario abordar la temática de productividad como lo señala el INEC (2008, pág. 5)

*“En términos simples, la productividad laboral puede ser entendida como la relación entre el nivel de producción generado por cada unidad de trabajo utilizado en el ámbito de la firma, sector o país bajo análisis.”*

El colaborador al tener una óptima productividad no solo beneficiará a la empresa sino sus propios ingresos, ya que a mayor venta como es el caso del grupo investigado mayor rentabilidad y comisiones para cada uno, lo que permitirá además mejorar sus condiciones de vida al satisfacer sus necesidades materiales y económicas.

No podemos dejar de lado datos estadísticos que nos proporciona el INEC Ecuador sobre familias (2012, pág. 5):

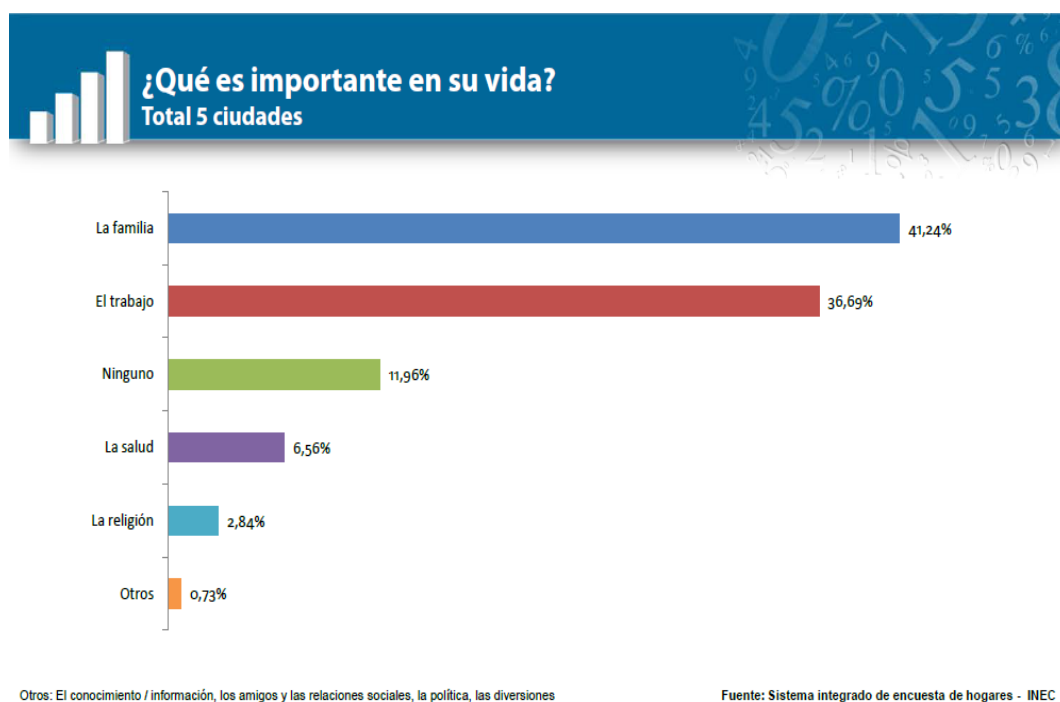
*“Según este estudio, la familia es lo más importante para el 41,2% de los ecuatorianos, seguido por el trabajo.”*

*Esta información hace parte del sistema integrado de encuestas de hogares, con una muestra de 13.211 personas mayores de 16 años en cinco ciudades.*

*Según este estudio, para el 40,75% de los hombres es más importante el trabajo, seguido por la familia mientras que para el 46,27% de las mujeres es más importante la familia, seguido por el trabajo. Mientras que por Quintiles la encuesta reveló que las personas que se encuentran en el quintil 1 (el de menor recursos) dan más importancia al trabajo y los de quintil 5 (de mayores recursos)*

a la familia. Los ciudadanos de Quito, Cuenca y Ambato declaran que en su vida es más importante la familia con porcentajes superiores al 40%, sin embargo, en Guayaquil y Machala declaran más importancia al trabajo.”

Se ha tomado los presentes datos considerando que la variables de la presente investigación trata tanto de familia como el aspecto laboral donde se tiene la visión a nivel país que para el trabajador es muy importante su entorno familiar por lo que se considera que de tener problemas intrafamiliares esto podría afectar la productividad laboral, se considera necesario entonces lograr un equilibrio entre la familia y el trabajo para lograr un ambiente que brinde garantías emocionales para un individuo, solo así se podrá potenciar sus capacidades y hacer que ame su trabajo y lo haga con pasión y compromiso.



**Gráfico 1.1 Que es Importante en su vida**  
Elaborador por: INEC (2012)

### *Micro contextualización*

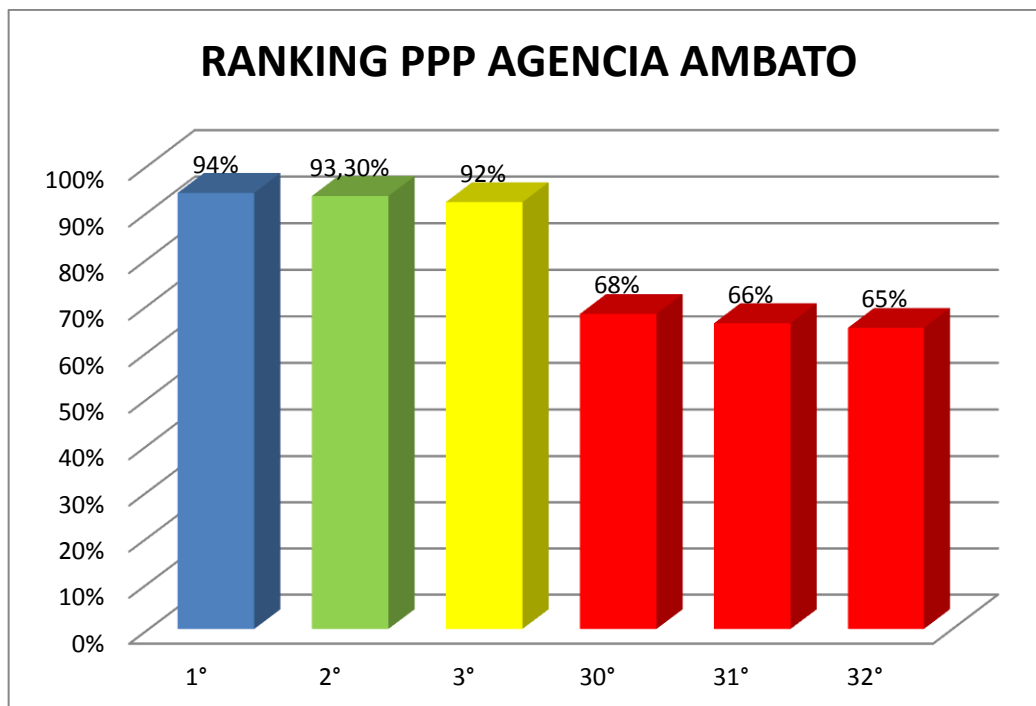
The Tesalia Springs Company CBC es una Multinacional en donde se realizará la investigación, y todo sobre la empresa se encuentra en la página Web (The Tesalia Springs Company Cbc, 2012), esta Empresa cuenta con agencias en todo el país

pero se investigara en las agencia de Sierra, CBC cuenta con las marcas de bebidas como son Pepsi, Gatorade, Tesalia, Güitic, Jugazo, V220 entre otros, contando con el portafolio más grande de productos de bebida de América Latina.

CBC se ha preocupado siempre por el bienestar de sus colaboradores y por brindar beneficios sociales de calidad, es por esto que se realizan mediciones de satisfacción de su ambiente laboral y de su estabilidad emocional donde abarca como esta con sus relaciones intrafamiliares, en dichas mediciones se detectó que los colaboradores que tiene problemas intrafamiliares bajan su rendimiento en ventas y estas cifras se ven evidenciadas el fin de mes en el ranquin de vendedores, estas cifras las maneja los Jefes de ventas de la región (JRV) y se coteja la información con Trabajo Social de existir informes sociales por índoles familiares, laborales entre otros y en la mayoría de ocasiones las personas que están en el “sótano” son personas que han venido presentado por algún tiempo conflictos intrafamiliares como se evidencia en el siguiente gráfico obtenida del seguimiento de ventas del JRV de la región.

RANKING DE PP		
Posición	% de venta Alcanzado	Observaciones
PRIMEROS PUESTOS		
1°	94%	Incentivo económico
2°	93.30%	Incentivo económico
3°	92%	Incentivo económico
EN EL SÓTANO		
30°	68%	Informe Social
31°	66%	Llamado de atención
32°	65%	Visita domiciliaria

**Tabla 1.1 Ranking PPP**  
**Elaborador por:** Juan Francisco Cárdenas (2015)  
**Fuente:** Tesalia cbc



**Gráfico 1.2 Ranking PPP**  
**Elaborador por:** Juan Francisco Cárdenas (2015)  
**Fuente:** Tesalia cbc

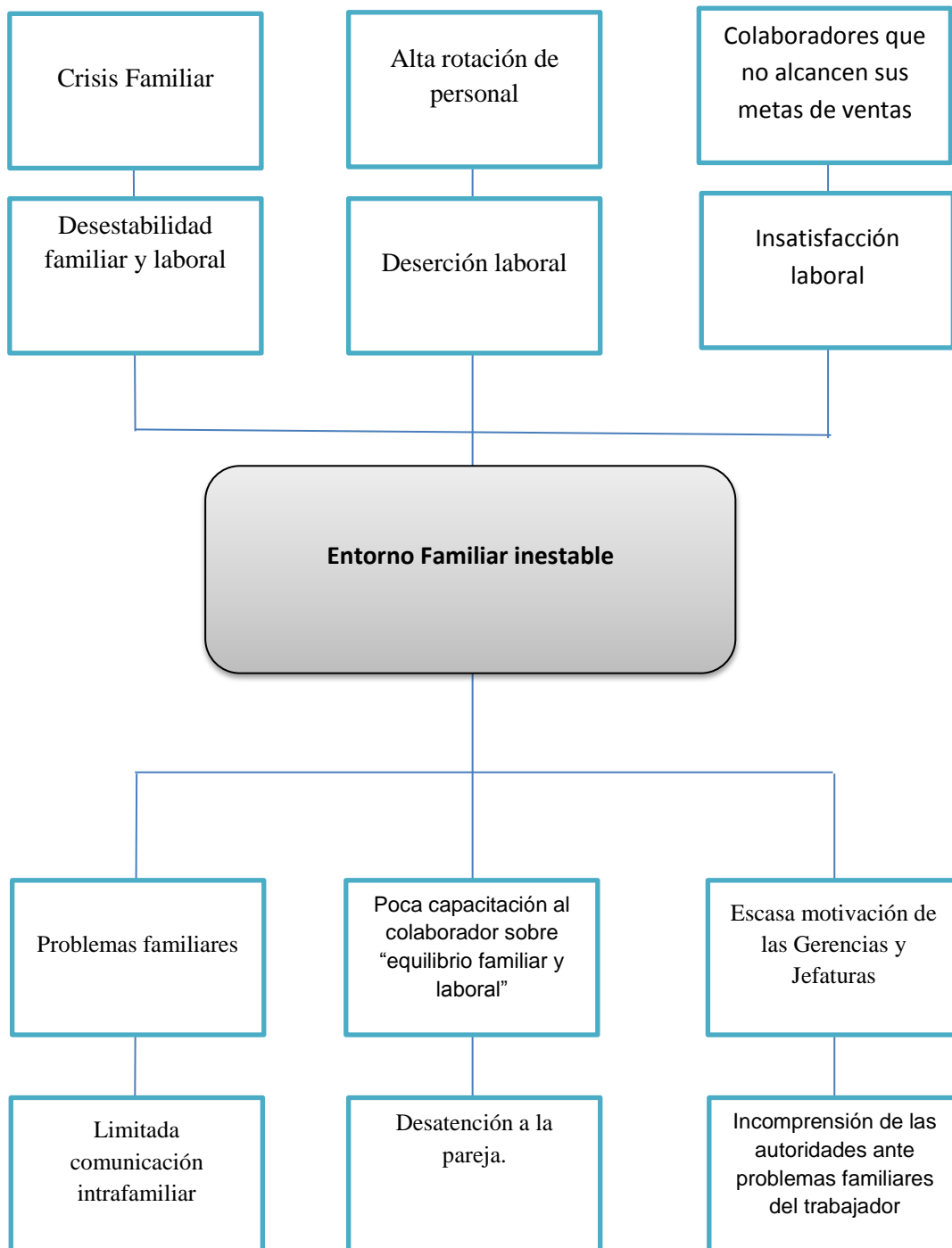
En funciones del cruce de información y las evidencias encontradas en las regiones en las que se realiza la investigación, se tiene claro que el entorno familiar y la productividad laboral van de la mano, debido a que se debe lograr una congruencia entre estos dos aspectos para que ninguno de los dos se vean afectados. La empresa está empeñada en tener una responsabilidad social misma que se denomina el (2014, pág. 3), Juan Felipe Cajiga Calderón:

*“Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad.”*

Debido a esto la empresa se ha preocupado por crear una política de responsabilidad familiar corporativa que en términos se define como el grado en

que las organizaciones se comprometen a impulsar un liderazgo, una cultura y unas políticas que faciliten la integración de la vida laboral, familiar y personal de sus colaboradores. Su objetivo es establecer las directrices para la gestión de la responsabilidad familiar corporativa y sus beneficios. Con alcance a todas las operaciones afiliadas y subsidiarias donde opera el grupo cbc, también a las nuevas operaciones o cualquier expansión del negocio. La cultura CBC promueve que el colaborador sea una persona íntegra, esto quiere decir que debe tener una estabilidad laboral y familiar, los valores corporativos deben ser aplicados por todos los colaboradores de la empresa, es por esto que la empresa tiene política de responsabilidad familiar corporativa, con la finalidad de que el colaborador no deje de lado a su familia y comparta momentos de unión con la familia y empresa por lo que existen varios eventos a lo largo del año donde se quiere afianzar esos lazos familiares con el patrocinio de la empresa, como son navidad, día de la familia entre otros.

## Árbol de problemas



**Gráfico 1.3** Árbol de Problemas  
Elaborador por: Segura. G (2015)

### 1.2.2. Análisis Crítico

El entorno familiar inestable es el problema detectado en el presente tema de investigación, donde se analizó cuáles son los factores que conllevan a la inestabilidad, y se enfocará en la productividad del colaborador.

Es importante señalar que las crisis familiares en muchas ocasiones radica del desconocimiento de la familia de las funciones que el colaborador ejecuta, lo que hace suponer que está ocupando su tiempo en otras actividades, sin embargo la peculiaridad de la Compañía es que la mayoría de sus colaboradores laboran más de sus ocho horas reglamentarias, lo que incide en la desconfianza en este caso de su pareja.

La incompreensión de la pareja frente a las actividades laborales y la limitada comunicación intrafamiliar conlleva a la desmotivación del trabajador y a la toma final de desertar en el trabajo.

Entre las causas de baja productividad también tiene responsabilidad la empresa al no dar la capacitación necesaria para el cumplimiento de funciones o quizás no tenían los profesionales idóneos para el entrenamiento en las función esto conlleva a una alta rotación de personal.

Lo que también se ha detectado es la incompreensión de las jefaturas y gerencias ante algún inconveniente o calamidad doméstica que pueda presentar el colaborador y en la mayoría son de índole familiar lo que genera que la familia no sienta el apoyo de la compañía de la persona que labora, provocando de este modo problemas familiares e insatisfacción del colaborador al no contar con el apoyo de la empresa en estos casos de la cual nadie está libre.

De igual manera cada trabajador tiene una meta de ventas y en caso de no cubrir la misma por motivos de desmotivación laboral o no entendido por su familia afecta directamente en su economía ya que a menor venta menores comisiones e



incentivos financieros, convirtiéndose en un círculo donde cada factor incide en el otro.

Para comprender a la familia desde su núcleo es importante analizarla como un sistema como lo manifiesta e (Espinal I, 2004, pág. 4):

*“Consideran a la familia un sistema, al que le son aplicables los principios propios de los Sistemas Generales, y también otras características relevantes, que facilitan su comprensión y que son específicas de los sistemas familiares. En la actualidad el enfoque sistémico ha permitido definir un nuevo paradigma en la ciencia”*

Es por esto que a la familia se la considera con un engranaje, si algo de este sistema falla la familia empieza a manifestar el síntoma, como puede ser alcoholismo, depresión y problemas intrafamiliares de toda índole.

Es importante considerar que la baja productividad se debe analizar desde la empresa no desde el enfoque económico sino más bien en el bienestar de sus colaboradores, solo si la empresa brinda las garantías podrá dar solución a dicha problemática.

La empresa preocupada por el bienestar de sus colaboradores crea el programa Responsabilidad Familiar Corporativa donde consideran a la familia como prioridad dentro de la organización, la propuesta es (Tesalia cbc , 2012) *“Crear espacios de interacción colaborador, empresa familia, con la finalidad de afianzar los lazos en las dos líneas y crear una armonía en el colaborador”*

Dicho programa permite que el colaborador este enfocado como prioridad uno su familia, y que el mismo se sienta motivado de continuar laborando en la empresa, la misma que permite este relacionamiento con su familia.

### **1.2.3. Prognosis**

En caso de no tomar en consideración la temática de investigación expuesta, subirán los índices baja motivación en el ambiente laboral y el entorno familiar se

verá afectado por inestabilidad que pueden producir hasta la destrucción de núcleos familiares, perjudicando tanto al colaborador como a la Compañía.

Es por ello importante abordar esta temática para crear estrategias o alternativas de solución, con el afán que el colaborador pueda sobrellevar los problemas intrafamiliares y de esa forma no perjudique indirectamente a la empresa.

La familia desde el inicio de los tiempos juega un papel trascendental en el normal desenvolvimiento de todo ser humano, es de esto la importancia de mantener una armonía con la familia, y fomentar las relaciones de afectividad que motivan a todo individuo a fijarse metas en su vida y para el surgimiento de toda su familia.

Dicha temática permitirá que el colaborador adquiera un equilibrio emocional entre su vida profesional y familiar, logrando alcanzar sus metas y objetivos los mismos que estarán alineados con valores y ética.

La familia desde todas las organizaciones debería ser vista como prioridad, y enfocar programas que ayuden a la mejora de relaciones intrafamiliares para conseguir una efectiva interacción con la empresa Tesalia cbc.

#### **1.2.4. Formulación del problema**

¿Cómo impacta el entorno familiar en la productividad de los colaboradores de Tesalia Springs Company CBC de sierra centro?

#### **1.2.5. Interrogantes**

¿De qué entorno familiar proviene el colaborador The Tesalia Springs Company CBC sierra centro?

¿Conocer si el entorno familiar produce baja productividad laboral en el colaborador de sierra centro?

¿Qué estrategia de intervención desde Trabajo Social, conseguirá que el colaborador de Tesalia tenga un óptimo Entorno Familiar?

#### **1.2.6. Delimitación del objeto de investigación**

- ✓ **Campo:** Social
- ✓ **Área:** Laboral y Familia
- ✓ **Aspecto:** Trabajo Social y Familia en Conflictos.

#### **1.2.7. Delimitación Temporal**

El trabajo operativo de campo se desarrollará en el segundo semestre del año 2015.

#### **1.2.8. Delimitación Espacial**

La presente de investigación se desarrollará en The Tesalia Springs Company CBC en las Agencias de Sierra como son Ambato, Latacunga, Riobamba, Machachi, Guaranda e Ibarra.

#### **1.2.9. Delimitación de Población**

Esta investigación poblacional tiene como elementos de observación al gerente de ventas, jefe de ventas, coordinadores de ejecución territorial, promotores de pedido programado y vendedores puerta a puerta con sus respectivas familias, todo el personal mencionado pertenece al área comercial de la empresa, zona sierra centro.

### **1.3. Justificación**

La presente temática tiene el interés de brindar alternativas de solución para el buen vivir de los colaboradores y su familiares promoviendo así un ambiente

armónico que beneficia los intereses de la Compañía de The Tesalia Springs Company CBC.

La Compañía promueve la cultura CBC, la misma que sus directrices señalan, que cada colaborador debe amar lo que hace y para aquello es necesario que tenga un equilibrio entre su vida familiar y su trabajo, (Tesalia cbc , 2012) valores corporativos:

*“Somos íntegros, nos apasiona lo que hacemos, soñamos en grande, tenemos una gestión sostenible, somos gente excelente y somos dueños”*

La familia desde el inicio de los tiempos ha jugado un papel de vital importancia para el desarrollo del ser humano, por lo que la misma hasta la actualidad debe ser tratada y comprendida de su contexto cultural y social.

La presente investigación cuenta con la disponibilidad de su ejecución debido a que la autora de dicha investigación, labora como trabajadora social en la compañía, lo que facilita y posibilita el conocimiento del contexto, diagnóstico y la obtención de datos, más aun considerando que al colaborador se le realiza una medición de resultados diarios.

Los beneficiarios serán los colaboradores, sus familiares, y la compañía en sí, lo que permitirá una armonía laboral y un equilibrio entre la vida familiar y profesional de colaborador de la empresa, para la compañía el bienestar de sus colaboradores es de suma importancia, por lo que la oficina de trabajo social llevara la batuta en la propuesta de intervención en la familia de los colaboradores en los que se detecten problemáticas de índole familiar que afecten su normal desenvolvimiento laboral.

La investigación está alineada en los objetivos de Buen Vivir 2013- 2017, como lo enuncia en Objetivo N°3 Mejorar la Calidad de vida de la población es un reto amplio que demanda el fortalecimiento de las políticas intersectoriales y la

consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social y en su política enuncia 3.8 Propiciar condiciones adecuadas para el acceso a un hábitat seguro e incluyente, y su lineamientos 3.8.d Establecer y difundir prácticas solidarias y de respeto a los derechos que eviten posibles conflictos en los ámbitos familiares y comunitarios.

Así como también el objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas, con su política 9.3 Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales y su lineamiento 9.3.e Establecer mecanismos que aseguren entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables y seguras, que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo.

Además de la política el 9.5 Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral y su lineamiento 9.5.a Fomentar la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, como de personas en búsqueda de trabajo, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal.

la compañía Tesalia cuenta con un departamento de Gente & Gestión, el mismo que es el encargado de velar por el bienestar del personal donde los profesionales a cargo son psicólogos organizacionales y trabajadores sociales, su visión como departamento es brindar garantías para el colaborador tanto fuera como dentro de la empresa, donde se sienta bien emocionalmente y una de sus mayores preocupaciones es la familias de cada uno de sus trabajadores, por lo que es necesario detectar a los colaboradores que están atravesando por crisis familiares, debido a que esto genera inestabilidad emocional y no permite que el colaborador tengo un buen rendimiento laboral.

Se quiere generar el vínculo directo entre la compañía, el colaborador y sus familias, por lo que es importante llegar a concientizar a la familia sobre la carga

laboral que los colaboradores tiene en la empresa, además de las horas extras que dedican a la misma, esto permitirá una comunicación efectiva evitando malos entendidos y futuros problemas debido a incomprensión y adicional que la familia del colaborador valore el trabajo y esfuerzo que el mismo hace.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el impacto del Entorno Familiar en la productividad de los Colaboradores The Tesalia Springs Company Sierra Centro del país.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- ✓ Analizar el entorno familiar del que proviene el colaborador de la Compañía The Tesalia Springs Company Cbc Sierra Centro, año 2015.
- ✓ Identificar si el entorno familiar producen baja productividad laboral en el colaborador de sierra centro
- ✓ Plantear estrategias de intervención desde Trabajo Social, para conseguir que el colaborador de Tesalia tenga un óptimo Entorno Familiar.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes investigativos

Para el desarrollo de la presente investigación se requiere conocer previas investigaciones realizadas con las variables como entorno familiar y productividad, por lo que se cita en su investigación sobre factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida, desarrollado por Gavilánez Héctor y Suarez Cristóbal (2012, págs. 38-76) :

*“se plantearon los siguientes objetivos. a). Objetivo General, conocer factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida; Objetivo Específico, Evaluar el nivel de satisfacción familiar y laboral, determinar los medios utilizados para una satisfacción familiar y laboral y proponer alternativas de solución ante las problemáticas detectadas para tener un equilibrio familiar y laboral.”*

Los autores desarrollaron esta investigación aplicando la técnica de la encuesta, con su población de 98 familias de Santiago de Chile, cuya información le permitió verificar la hipótesis de estudio utilizaron Chi cuadrado en Excel. La metodología utilizada fue dentro de un enfoque cualitativo ya que apunta a generar transformación.

Para la obtención de información los autores tuvieron interacción con los autores de dicha investigación donde los trabajadores señalaron que les gusta su trabajo, sin embargo las obligaciones laborales ha acarreado problemas en sus familias, del mismo modo el empleador sostiene que todas las empresas fijan indicadores y metas lo que los obliga a permanecer más del tiempo estipulado en la empresa para el fiel cumplimiento de los mismos.

Al término de la investigación los autores formulan, las siguientes, conclusiones: Dada las características que ha venido asumiendo el trabajo en el mundo globalizado, el récord negativo ostentado por Chile de un altísimo número de

horas de permanencia de los trabajadores en sus trabajos, las demandas inapropiadas en éstos hacia aquellos, la incorporación sostenida de las mujeres al mismo y, dentro de él, a puestos y responsabilidades altamente demandantes que anteriormente estaban reservados sólo a los hombres, las posibilidades de conflicto entre familia y trabajo se han visto incrementadas, pese al elevado número de horas dedicados para el trabajo, su productividad tampoco se ve mejora en sus índices, sino más bien se ha mantenido según los históricos de producción de anteriores años. Los investigadores han desarrollado y propuesto modelos causales y no causales sobre esta interface, proveyéndose de evidencia de que sí es posible que las organizaciones productivas se puedan dar una estructura operacional de trabajo que posibilite o ayude a lograr un adecuado equilibrio entre estos dos ámbitos -trabajo y familia- manteniendo o generando beneficios, tanto para la producción o empresa, como para el trabajador y su familia

Se analiza la variable dependiente como es Productividad laboral la autora Fuentes Navarro (2012, págs. 26-56), con su tesis denominada Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad Laboral:

*“Se plantearon los objetivos a). Objetivo General, establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano; Objetivo Específico, Evaluar el nivel de satisfacción laboral y su influencia en la productividad, determinar la importancia que el personal se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva esto en su productividad y proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral.”*

La autora desarrolla esta investigación aplicando la técnica de la encuesta, con su población de a 270 unidades de observación, cuya información le permitió verificar la hipótesis de estudio con el uso de software de SPSS (Programa Social Estadístico) se realizaron la tabulación de datos. La metodología utilizada fue dentro de un enfoque cualitativo ya que apunta a generar transformación.

En la entrevistas con el personal se pudo evidenciar la percepción del mismo, donde señalaron que su satisfacción va de la mano de la accesibilidad que el



empleador tiene en temas de familia, lo que permite una motivación para el cumplimiento de sus metas y objetivos establecidos en la empresa.

Al término de la investigación la autora formula, entre otras, las siguientes, conclusiones: a) Las organizaciones se interesan porque su persona se sienta satisfecho con la labor que realiza ya que de esta manera podrán obtener exitosos alcances y metas propuesta en su planificación y de esta manera aumentar el nivel de productividad, algunos autores han destacado la importancia de tener un nivel adecuado de satisfacción laboral, Davis y Newstron (2003 pág. 35) señalan que la satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes de los empleado; dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estados de ánimo en el trabajo, Es por ello que la investigación realizada por la autora señalada se planteó como objetivo establecer la influencia que tiene en la satisfacción laboral la creación y promoción de un ambiente armónico, ameno y adecuado.

La temática que se está abordando también busca conocer los factores laborales y como esto impacta en la familia

En la universidad Técnica de Ambato existe una investigación sobre la variable de familia por lo que se enuncia a la autora Altamirano Silvia (2011, págs. 25-46): con su tesis denominada el clima laboral y su influencia en las relaciones familiares de los trabajadores de la empresa Pública EMAPA, durante el año 2011, y donde se plantearon los objetivos

*“a) Objetivo General analizar el clima laboral y su incidencia en las relaciones familiares de los trabajadores y empleados de la Empresa EMAPA Ambato; Objetivo específico, realizar un estudio sobre el clima laboral de EPAPA; analizar las relaciones familiares de los trabajadores y empleados de EMAPA, como consecuencia del clima laboral y proponer estrategias para mejorar el clima laboral y las relaciones familiares de los trabajadores y empleados de la empresa.*

La autora desarrolla su investigación aplicando la técnica de la encuesta con una población de 467 colaboradores como unidades de observación, cuya información le permitió verificar la hipótesis de estudio con el uso de software de SPSS

(Programa Social Estadístico). La metodología utilizada fue dentro del paradigma humanístico, y un enfoque cuali-cuantitativo.

Al término de la investigación la autora formula, entre otras, las siguientes, conclusiones: a) Se evidencia un Clima laboral conflictivo, luego de analizado y tabulados los datos: y en donde explícitamente señalan no sentir protección de la empresa, la capacitación solo es impartida para personas privilegiadas, y las mismas no sirven de soporte para su desarrollo, sin embargo se pudo evidenciar que las personas que tienen conflictos familiares son las que no sienten el apoyo de la empresa, por la misma visión de la empresa se puede definir que el mayor riesgo laboral es el físico, pero no se puede dejar es aspecto psicosocial que está siendo afectado por un mal clima laboral.

Y una de los temas que más se ajusta a la presente investigación al encontrarse inmersos temáticas similares a las dos variables es el ensayo de Factores Laborales de Equilibrio Entre Trabajo Y Familia, Medios Para Mejorar La Calidad De Vida de los autores Jiménez Andrés y Moyano Emilio de la universidad de Talca de Santiago de Chile (2008, pág. 116) donde plantea los siguientes conceptos sobre satisfacción familiar y equilibrio laboral, son conceptos que aportan una visión global de la calidad de vida de las personas.

*“Se ha entendido que ésta puede ser medida de una manera global o en relación a dominios específicos, entre los cuales se considera que la familia y el trabajo ocupan un lugar importante para explicar la satisfacción global y el bienestar global del individuo (Edwards & Rothbard, 2000). Así de acuerdo a Diener (1994), el bienestar subjetivo, es una amplia categoría de fenómenos que incluyen respuestas emocionales de las personas y juicios sobre la satisfacción de la vida, la cual puede ser subdividida en diversas áreas tales como recreación, matrimonio, familia, trabajo, amistad, etc.*

La investigación señala que la concepción de “Equilibrio Trabajo-Familia”, tiene dos significados, por un lado, la falta de conflicto o interferencia entre el trabajo y los papeles familiares y por otro, el modo como el trabajo enriquece la vida

familiar y establece un equilibrio positivo, centrado en el concepto de “Facilitación Trabajo- Familia”

En términos generales la conclusión de la investigación se reconoce que las políticas flexibles con la familia y los estilos de supervisión consistentes con el equilibrio trabajo-familia tienen una alta incidencia en la satisfacción, tanto como en la disminución de los conflictos ocasionados por ambos roles. La presencia de políticas trabajo familia han sido asociadas con altos niveles de desempeño organizacional, incrementos en la productividad y un mejoramiento en la moral laboral. Las políticas que propenden a la generación de una cultura familiar amigable han sido investigadas en cuanto a su incidencia a nivel de empresa. Los investigadores sostienen que las organizaciones que implementan estos programas presentan mayor lealtad y grado de identificación con la empresa, disminución de los índices de ausentismo, menor estrés y un incremento en la productividad, entre otros resultados.

De satisfacción vital y felicidad de las personas, la progresiva incorporación de metas de trabajo siempre incrementadas -eludiendo incluso normas éticas que son superadas a favor de la búsqueda del incremento de la producción- introduce tensiones entre las cuales aquella de la búsqueda del equilibrio del tiempo dedicado a un ámbito u otro es una central.

En Chile se observa una disminución del tamaño medio de las familias, un aumento de la presencia femenina a cargo de éstas, un mayor crecimiento de familias monoparentales, un incremento en la depresión el estrés y el suicidio, por todo lo cual, se hace necesario una revisión en la agenda pública y en las organizaciones para orientar políticas que fomenten el equilibrio trabajo-familia, en beneficio de la calidad de vida laboral y general de los trabajadores y sus familias manteniendo el logro de los objetivos de las organizaciones.

Es interesante y promisorio constatar que internacionalmente se ha avanzado en identificar algunos factores de los que depende el equilibrio trabajo-familia y la

existencia de algunas metodologías para intervenir y modificar la forma de organizar el trabajo en pos del bienestar de los trabajadores y de los beneficios de la producción simultáneamente, y ello debiera ser utilizado en nuestras organizaciones productivas.

Es un desafío para gerentes generales, gerentes de recursos humanos o psicólogos de la organización y del trabajo, introducir este conocimiento en las políticas organizacionales y en los métodos de trabajo, en beneficio del equilibrio trabajo familia en las organizaciones laborales del y para el siglo XXI.

## **2.2. Fundamentación filosófica**

La presente investigación busca basarse en el paradigma crítico propositivo como lo señala la autora Noelia Melero Aguilar (2011, pág. 34), señala:

*“Para analizar la realidad, implica intervenir sobre ella, para conocerla, estudiarla y mejorarla, lo que supone planificar determinadas pautas, que se verán reflejadas en forma de estudio investigativo, que tendrán como objetivo la obtención de conocimientos. En este sentido, cada investigación se rige por unas estrategias, procedimientos y pautas determinadas que se utilizan en la función del modelo conceptual o paradigma en el que se apoya”*

El paradigma de la investigación es crítico y propositivo, como una alternativa para la investigación social, que se fundamenta en el cambio de esquemas sociales.

Es crítico porque cuestiona los esquemas sociales y es propositivo cuando la investigación no se detiene en la observación de los fenómenos, sino plantea alternativas de solución en un clima de actividad, esto ayuda a la interpretación y comprensión de los fenómenos sociales en su totalidad, para el caso se intervendrá en la realidad del entorno familiar y las pautas transaccionales que se manejan en la cotidianidad, de este modo se logrará la lectura de escenarios tanto en el ámbito laboral como familiar, para entender el porqué de ciertos comportamientos que afectan en las relaciones interpersonales.

Uno de los compromisos es buscar la esencia de los nudos críticos sociales, como es la inestabilidad familia, la interrelación e interacción de la dinámica de las contradicciones que generan cambios profundos. La investigación está comprometida con los colaboradores de comercial de la empresa Tesalia cbc y su crecimiento familiar y laboral, y determinar pautas que sean utilizadas en función de una realidad que permita cambiar las problemáticas detectadas y convertirlas en oportunidades que mejoren la calidad de vida de la población y así se satisfagan todas sus necesidades consiguiendo el objetivo de todo ser humano la felicidad, plenitud y bienestar mediante un trabajo donde sean reconocidos sus talentos y capacidades teniendo un equilibrio entre su familia y trabajo.

### **2.3. Fundamentación legal**

La constitución Ecuatoriana del Ecuador Asamblea Nacional (2008, pág. 50)

*Art. 67.- se reconoce la familia en sus diversos tipos. El Estado la protegerá como núcleo fundamental de la sociedad y garantiza condiciones que favorezcan integralmente la consecución de sus fines. Estas se constituirán por vínculos jurídicos o de hecho y se basarán en la igualdad de derechos y oportunidades de sus integrantes.*

Para el Estado Ecuatoriano la familia tiene un concepto dinámico, ya que las considera como familias diversas, y por ello tiene el goce de los derechos y garantías del Estado que le provee del acceso de la igualdad de oportunidades, desde la concepción que la familia es la célula básica la sociedad, y al velar por el bienestar de la familia logrará la consecución del objetivo tres de los objetivos del Buen vivir que señala (2013, pág. 34)

*“Objetivo N°3 Mejorar la Calidad de vida de la población es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados en los últimos 6 años y media, mediante el fortalecimiento de las políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social”*

Política enuncia 3.8 Propiciar condiciones adecuadas para el acceso a un hábitat seguro e incluyente, y su lineamientos 3.8.d Establecer y difundir prácticas

solidarias y de respeto a los derechos que eviten posibles conflictos en los ámbitos familiares y comunitarios.

*“Objetivo N° 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas. Política 9.3 Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales y su lineamiento 9.3.e Establecer mecanismos que aseguren entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables y seguras, que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo. 9.5 Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral y su lineamiento 9.5.a Fomentar la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, como de personas en búsqueda de trabajo, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal”*

Lo que se pretende es insertar una política en la Empresa que permitirá atender e intervenir la familia de los colaboradores de The Tesalia Springs Compañy, con la finalidad de brindar al colaborador un bienestar no solo laboral sino también familiar

La Legislación Ecuatoriana en función de velar por el bienestar del Trabajador dictaminó lo siguiente como lo manifiesta el Código de Trabajo Ecuatoriano Actualizado (2013, pág. 9)

*Art 42, numeral 24. La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento";*

Debido a esta Art.42 la Compañía de The Tesalia Springs Compañy contrata los servicios profesionales de una Trabajadora Social con la finalidad de velar por el bienestar de los colaboradores y proponer alternativa de mejora de la calidad de vida permitiendo así el crecimiento no solo personal sino también laboral.

### 2.3.1 Fundamentación Axiológica

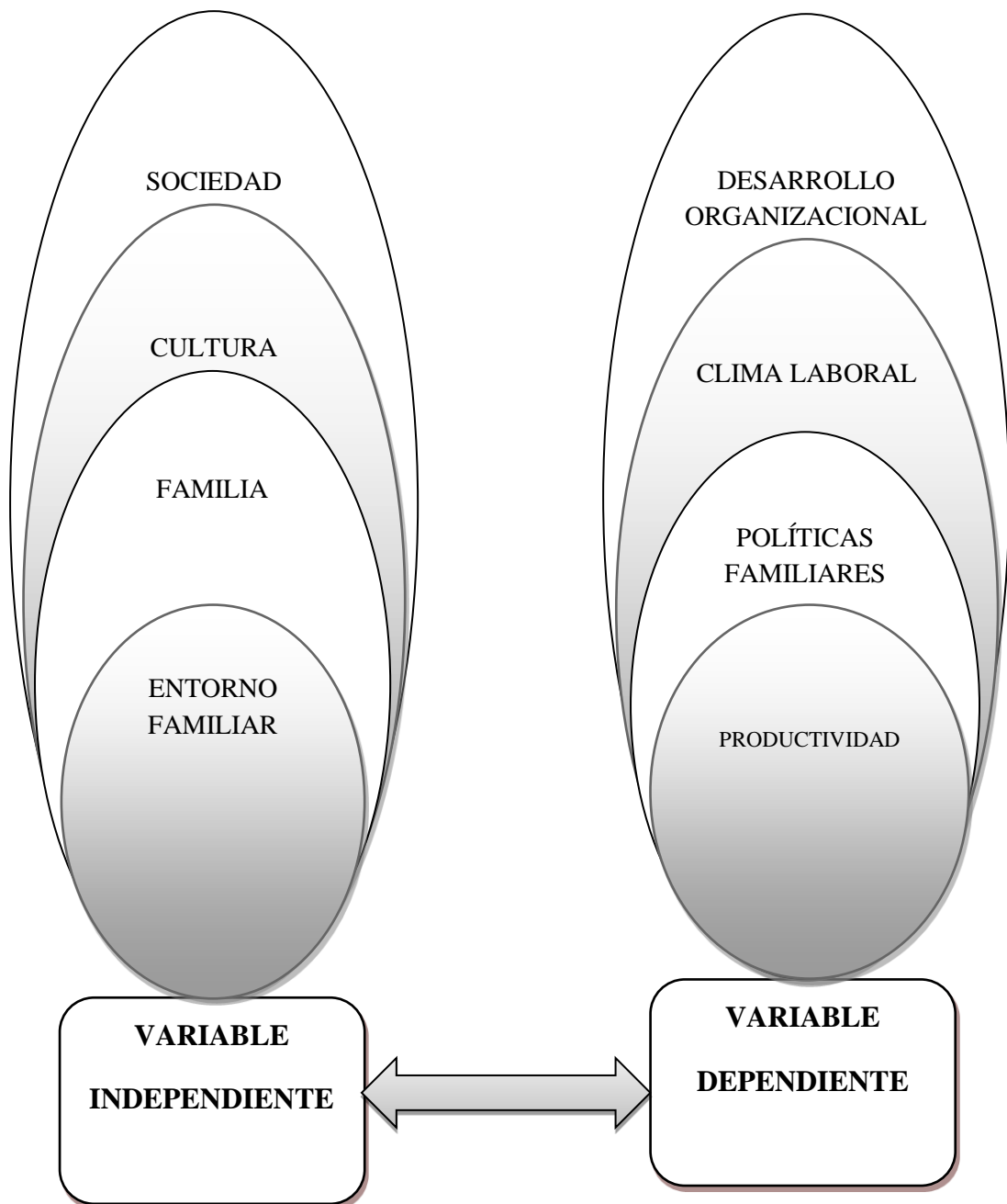
En virtud que la presente investigación desarrollada por lo Social y desarrollada por la carrera de Trabajo Social, es indispensable mencionar al padre de la sociología Weber (1984, pág. 2), quien señala.

*“La sociología como disciplina autónoma, nace del positivismo francés e inglés. En ella, cabría la noción de un orden necesario de leyes universales que hay que descubrir y a partir de las cuales se deduciría la realidad. La investigación sociológica tiene la tarea de analizar las formas típicas de relación social, tal como puedan resultar de la consideración del modo en que la vida del hombre se ha configurado en las diversas épocas.*

La sociedad es producto histórico de la interacción social y familiar de las personas que en el proceso recíproco que obra por medio de dos o más factores sociales dentro del marco de un solo proceso bajo ciertas condiciones de tiempo y lugar, siendo el aspecto económico un factor determinante.

Las relaciones humanas están basadas en metas, valores y normas, su carácter y sustancia son influidas por formas sociales dentro de las cuales tienen efecto las actividades del ser humano en la vida familiar y escolar.

## 2.4. Categorías fundamentales



**Gráfico N° 2.1** Red de Inclusiones Conceptuales  
**Elaborado por:** Segura, G. (2015)



### Constelación de Variables

### Variable Independiente: Entorno Familiar

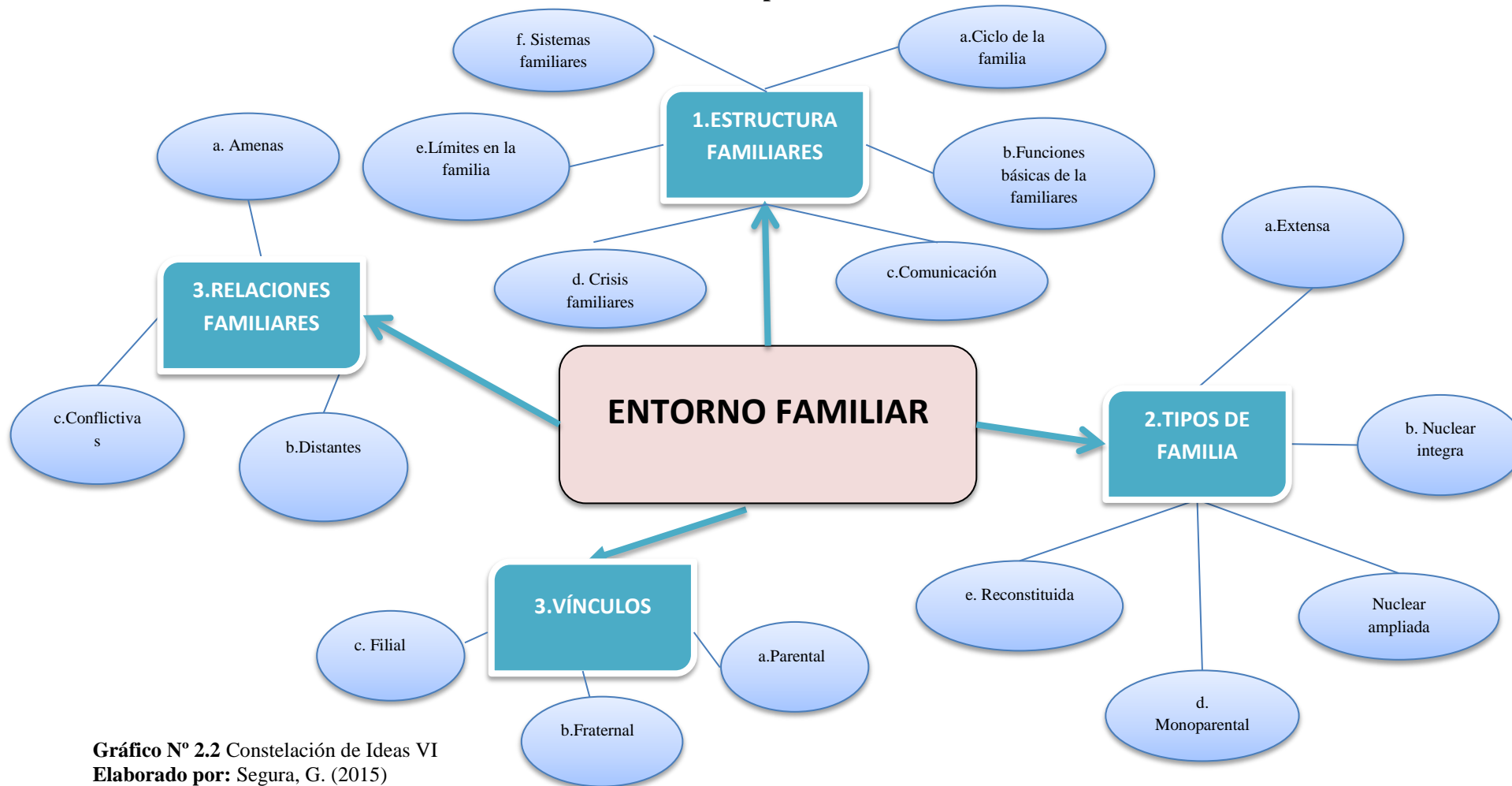


Gráfico N° 2.2 Constelación de Ideas VI  
Elaborado por: Segura, G. (2015)

**Variable Dependiente: Productividad Laboral**



**Gráfico N° 2.3** Constelación de Ideas VD  
**Elaborado por:** Segura, G. (2015)

## 2.4.1 Descripción Conceptual de la Variable Independiente.

### Sociedad

Se ha considerado a la sociedad como la que acoge y engloba lo que es el entorno familiar por lo que para el análisis de la investigación necesitamos conocer sobre Sociedad y según sus estudios Benages (2010, pág. 1) concluyo:

*“La sociedad es un conjunto de individuos que viven bajo unas mismas normas, leyes y cierto protocolo, tiene sus subculturas y subgrupos pero todos los individuos de una sociedad se dirigen hacia un fin común exceptuando, claro está, excepciones de individuos que son contraproducentes en una sociedad.”*

La sociedad es el eje fundamental para la construcción del contexto social y como se desenvuelve la familia, sus costumbres, cultura, su cotidianidad, y mediante este conocimiento es donde podremos realizar un diagnóstico desde el trabajo social en la compañía CBC para dar alternativas de solución ante la baja productividad del colaborador de la compañía y como tiene una congruencia entre su entorno familiar y el aspecto laboral.

Para tener una visión más amplia sobre sociedad se ha tomado también el autor Beck. Uldrid (1998, pág. 34):

*“Ya se han dicho muchas cosas acerca del terrible panorama que nos puede ofrecer, hoy en día, una sociedad que se pone a sí misma en peligro a través del mercado de la comunicación”*

Es importante abordar también los peligros a los que se enfrenta hoy en día nuestra sociedad debido al acceso desmesurado de la información, mucha de esta que puede de ser de gran ayuda y otra destructiva para el ser humano al no tener el poder de discernir la misma de la mejor manera, lo que ocasiona graves problemas comunicacionales, produciendo así problemas sociales de alto impacto, que afectan duramente en el ámbito familiar y laboral para un equilibrio y normal desenvolvimiento del mismo.

Hoy en día la sociedad obliga al individuo a producir fuentes de recursos económicos para consumir, suponiéndose de este modo en una sociedad consumista como lo señala el libro Trabajo, consumismo y nuevos pobres (1998, pág. 17) de Bauman:

*Si se quiere conseguir lo necesario para vivir y ser feliz, hay que hacer algo que los demás consideren valioso y digno de un pago. Nada es gratis: se trata siempre, de un "doy algo para que me des"; es preciso dar primero para recibir después"*

La sociedad ha enmarcado en el imaginario del ser humano lo indispensable que es el trabajo, para producir recursos económicos que permita alcanzar los estándares de calidad de vida diseñados implícitamente desde la misma sociedad.

### **Cultura.**

Como siguiente categoría en la variable independiente se ha considerado a cultura y como es percibida desde la sociedad y sus actores sociales por lo que toma de referencia el pensamiento de San Martín Javier (1999, pág. 4) quien señal

*La cultura es aquello a lo que el ser humano como fin de la naturaleza está llamado para ser auténticamente maduro. Esta cultura es el sistema normativo regulado de los tres ámbitos básicos de la vida humana: en el conocimiento, la ciencia; en el comportamiento, la moral; y en el goce el Arte. Así, la ciencia, la moral y el arte son los tres grandes ámbitos de la cultura objetiva superior, cuya formación y adquisición determinan la del ser humano.*

Es entonces como la cultura viene a ser el sistema normativo intrínseco de una sociedad que se rige por tres ámbitos básicos de la vida como lo señala el autor, el conocimiento, la ciencia, el comportamiento en el cual esta vinculados la moral el goce por el arte lo que son ejes determinantes en la formación del individuo y el desarrollo de una sociedad, es por esto lo importante de la educación enmarcada en la cultura según el contexto social donde se está estudiando.

Así también señalamos el escrito de Gustavo bueno citado por el actor Javier San Martín Sala ( (1999, pág. 3)

*“La cultura es un ideal superior, al que todos tenemos derecho, un ideal con prestigio tan alto como la libertad o la democracia”*

Es así como podemos definir que la cultura es algo que se adquiere al nacer, algo innato en cada ser humano lo que los hace auténticos, y comprometidos con sus raíces, costumbres y creencias de su pueblo.

La cultura desde siempre ha venido a conformarse en la primera escuela para el desenvolvimiento en la sociedad, utilizando a la familia como intermediaria para impartir el conocimiento en sociedad sobre cómo elaborar y ejecutar su labor, así en la investigación realizada en el (2016, pág. 8)

*“Cultura del Trabajo para el Desarrollo comprende: la continuidad y profundización de lo avanzado en el proceso de Trabajo Decente, y también ahora, priorizar la Calidad del Trabajo”.*

Hoy en día este concepto se ha fusionado en función de conseguir un trabajo decente que se refiere a potenciar sus habilidades, y trabajar en algo que le guste al individuo lo que hace que consiga una satisfacción a nivel individual personal

## **Familia**

Según García y Gonzáles (2000, pág. 263) menciona que constituye el grupo social imprescindible para la integración de sus miembros, es decir:

*La “familia” es reunión de personas que viven bajo un mismo techo y que se sienten unidas por las mismas costumbres, ideas y sexo, aunque no tengan vínculos legales, o también por personas que se cuidan mutuamente, como si fueran miembros unidos por el parentesco.*

Es de esta manera como se deja en claro que la familia no es únicamente la que tiene lazos sanguíneos sino más bien un grupo de personas que han sabido consolidar relaciones afectivas y que en el trayecto de las mismas han superado o enfrentado dificultades juntos, la familia es donde se forman todos los valores del individuo e de ahí la importancia de una intervención eficaz cuando la misma está atravesando crisis.

La familia es el eje fundamental de todo individuo y la que forja una sociedad, es indispensable que el Estado proponga políticas, programas y leyes que garanticen el bienestar de la familia, ya que como organización social debe estar regido por normas como los señala Gonzales (2004, pág. 1) menciona que:

*La familia es la unidad social, y se la considera como una organización social primaria que se caracteriza por sus vínculos, y por las relaciones afectivas que en su interior se dan, constituyendo un subsistema de la organización social. Los miembros del grupo familiar cumplen roles y funciones al interior de esta, funciones y roles que son los que permiten relacionarse con otros sistemas externos, tales como el barrio, el trabajo, la escuela.*

Es de este modo como la familia constituye y constituirá un sistema que permita la construcción y desenvolvimiento del contexto social, y es una influencia directa para el accionar de cada individuo e incluso del Estado.

Además se puede dejar de lado el postulado de Minuchin el mismo que fue unos de los precursores de la teoría sistémica el mismo que señala (1979, pág. 4)

*“Postula que la familia no es una entidad estática, sino que está un continuo movimiento, es decir, tanto en las pautas transaccionales como en las construcciones de la realidad que se conectan con las experiencias familiares, por lo que toma como guía una serie de hipótesis diagnósticas sobre la interacción sistémica entre el contexto familiar total y las conductas sintomáticas de los miembros individuales”*

Dentro de la familia se debe entender a la familia con un sistema que funciona siempre y cuando todos sus engranajes estén bien por lo tanto cuando alguno de los miembros familiares se encuentra en conflicto la familia entra en crisis, es por esto la eficiencia en las pautas transaccionales es decir las relaciones que manejen la familia permitirán que las crisis sean solventadas de mejor manera o en el menor tiempo para venir a equilibrar nuevamente el normal desenvolvimiento de la familia como tal.

## **Entorno familiar**

El entorno familiar no es más que el conjunto de personas que interactúan en un núcleo familiar, que tiene un vínculo afectivo biológico o adaptativo que llevan un mismo objetivo, entre estos enfrentar todos los problemas que pudieran presentarse con todos los integrantes familiares. Es como lo señalan Anabella Coria, Bárbara Jasso Ibarguengoitia y otros (2012, pág. 178)

*“la familia es el nivel micro de la sociedad, es la estructura más pequeña de la sociedad, dentro de un gran número de sociedades. Dentro de ese grupo de personas afines, hay directrices que guían el funcionamiento de la familia y crean comportamientos dentro del grupo, que hacen que cada micro sociedad se distinga de las otras. A esta serie de principios rectores que guían el comportamiento de cada familia y la situación que se vive dentro de ella, es lo que en esta investigación se entenderá como entorno familiar. En el entorno familiar cada miembro va adoptando un rol social.*

Reafirmando así la influencia directa de la familia en el contexto cuya significación influye ya sea positiva o negativamente en el comportamiento y accionar de cada individuo, e de ahí la importancia de generar vínculos afectivos que permitan una correcta evolución del ser humano y que el mismo asuma los retos los que le enfrenta la vida.

Así también el entorno familiar es una parte fundamental sobre la persona, como lo señala López , Ortega, & Moldes, (2014, pág. 125) se lo define como:

*Un conjunto de ambientes o personas que están vinculadas, por ejemplo tenemos a las físicas que son la casa, la empresa de trabajo, la comunidad y todos los objetos que están a su alrededor (utensilios diarios, computadora, entre otros y el humano es la familia, los amigos, los compañeros de trabajo y el personal de apoyo.*

El entorno es el espejo de evidencias al momento de la investigación debido a que según su desarrollo y desenvolvimiento se tendrá un diagnóstico de la realidad que atraviesa el grupo social a ser investigado.

Estos ambientes en donde se crean vínculos afectivos permiten la interacción familiar y el normal desenvolvimiento en las pautas transaccionales del todo individuo.

### **Estructura familiar**

La estructura familiar debe ser analizada con la finalidad de conocer sus límites familiares, comunicación, crisis familiares, roles de familia y lazos familiares es por esto que se señala en concepto de Jaime Montalvo Reina (2013, pág. 76)

*“La estructura familiar incluye las relaciones de autoridad y de afecto al interior de este grupo, los modos a través de los cuales interactúan y se tratan, las emociones y los sentimientos que prueban el uno con el otro”*

La estructura familia es donde se van desarrollando los roles de cada uno de los integrantes familiares, con los mismo van determinando responsabilidades, jerarquía, límites, reglas y las funciones de cada miembro, con la finalidad de lograr un equilibrio y normal desenvolvimiento en la convivencia cotidiana.

De la misma forma las emociones, sentimiento son el eje de una buena interacción familiar, la misma que dependerá del tipo de comunicación intrafamiliar que manejen.

Para tener un concepto más amplio de familia no se puede dejar de citar a Minuchin (1979, pág. 35) en mismo que señala:

*“La estructura familiar es el conjunto invisible de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia, estas pautas establecen como, cuando, y con quien cada miembro de la familia se relaciona, regulando la conducta de los sus miembros”*

Es así como desde el padre de la teoría sistémica la estructura familiar permite abastecer las demandas familiares mediante la intervención de la misma, estas transacciones permiten crear pautas o por así decirlo reglas y normas a seguir en



la convivencia familiar, que son el lineamiento para un comportamiento aceptado en la familia ya sea dentro o fuera de la misma.

### **Ciclo Vital de la familia**

Dichas etapas son aquellas por las que pasan todas las familias, las mismas que por el cambio de la una a la otra generalmente entran en crisis, para tener una visión más amplia se detallará dichas etapas como lo enuncian las autoras Marcela Jiménez de la Jara, María de la Luz Ramírez y Marcela Pizarro. (2008, pág. 6)

*“la familia es un sistema vivo, que interactúa constantemente y que experimenta cambios permanentes. Sobre el particular, se visualizan las siguientes etapas de ese ciclo familiar:*

*Formación de la pareja; nacimiento de los hijos y familia con niños pequeños; familia con hijos en edad escolar; familia con hijos adolescentes; desprendimiento de los hijos; el “nido vacío”. Se aclara que las familias que vivan la separación y el divorcio, pasarán por las mismas etapas, con algunas variaciones”*

Es de este modo como se puede ir viendo el cambio y desarrollo a lo largo del ciclo vital, estos son factores biológicos y de contexto que en sí de la familia como tal, por lo tanto la misma debe irse preparando para estos cambios, ya que de no ser así cada transición de etapa puede ser factor de crisis y problemas intrafamiliares.

Es bien conocido que todo extremo es malo y en familia aplica muy bien, ya que los cambios en los hijos produce angustia en los padres cuando los mismo son muy sobreprotectores, del mismo modo cuando el vínculo parental esta desligado del vínculo filial.

Este ciclo familiar esta creado en función de los cambios que cada familia va experimentado, como lo estudia Erickson (2005, pág. 52):

*La crisis según Erikson comprende el paso de un estadio a otro, como un proceso progresivo de cambio de las estructuras operacionales, o un proceso de estancamiento (o regresivo) en el mismo, manteniendo las estructuras operacionales. Comprende, también, la relación*

*dialéctica entre las fuerzas sintónicas (virtudes o potencialidades) y las distónicas (defectos o vulnerabilidad) de cada estadio. De la resolución positiva de la crisis dialéctica emerge una fuerza, virtud o potencialidad, específica para aquella fase. De su no resolución emerge una patología, un defecto o fragilidad específica para aquel estadio.*

Es importante tener racionalizado desde la familia misma que el paso de un estadio a otro va a generar crisis hasta que la familia lo asimile y de tener crisis la misma familia se vaya autorregulando. Sin embargo estos no son la regla, los mismos pueden ir variando por situaciones imprevistas que atraviese la familia como por ejemplo la muerte de un familiar, esta pueda ser una crisis que den un vuelco a este ciclo familiar.

En función a los ciclos e identificación del mismo los trabajadores sociales utilizan la identificación de triángulos como los señala Martín Zurro (2003, pág. 185)

*“El triángulo es una pauta vincular de las que familias, siendo una configuración emocional de tres personas, en el que el funcionamiento de uno depende e influye en los otros dos, En ocasiones, dos miembros de la familia coaligan frente a un tercer, en otras. La alianza tiene por objeto ayudar al otro miembro del triángulo, las relaciones triangulares son muy frecuentes en familias disfunciones, estos triángulos son; chivo expiatorio, triada rígida y triangulo perverso”*

Como se ha señalado anteriormente según lo manifestado por el autor, estos triángulos generalmente son formados en familias disfunciones, y que son familias disfuncionales; son aquellas que están atravesando por crisis y por problemas sin resolver por un lapso mayor a un año, esto significa que su capacidad de resiliencia es baja por lo que la crisis cada vez se va agudizando, los triángulos creados son: chivo expiatorio es aquel en el que un tercero o por ejemplo un hijo inventa o somatiza enfermedades con la finalidad de que la crisis de sus padres no los haga tomar la decisión de una separación o divorcio, lo que hace que se mantengan ocupados en la salud del niño para no ocuparse de los problemas de pareja que los ataña.

En cuanto a la triada rígida es cuando los padres demandan el apoyo de sus hijos mediante consentimientos para que el mismo se ponga en conflicto con el otro ya sea la madre o el padre, esto usualmente sucede en una separación y divorcio, donde los niños deben enfrentar la negativa de los padres por tener una relación racional y armoniosa con los dos padres, e influyen en sus hijos para que se alié con uno de ellos.

Y por último el triángulo perverso es cuando se crean coaliciones en contra de un tercero para hacerle daño pero niegan abiertamente de manera encubierta.

### **Funciones básica de la Familia**

Como en toda familia existen roles y funciones que se van delegando a cada miembro familiar, como lo señala Pedro Juan Viladrich (2005, pág. 48):

*“En toda familia bien constituida, sus miembros desempeñan roles y funciones. Los roles y las funciones vienen exigidos por los fines y objetivos que una familia se propone. Para mejor obtenerlos, el grupo organiza y distribuye cometidos y papeles. Dado que hay ciertos fines y objetivos familiares que son permanentes, a diferencia de otros que son accidentales y solo duran un cierto tiempo, también hay roles y funciones por dependencia de fines.*

Como lo manifiesta Viladrichs hay roles y funciones que se dan en función de los fines, ya sea por exigencia o por dependencia. Tanto las funciones de maternidad y paternidad que son exigidas por los fines constituyéndose como permanentes, mientras que los roles de ocupación de los quehaceres del hogar son más bien accidentales, ya que todos los integrantes del hogar pueden ejercer esta función, esto más bien dependerá de su organización interna además de la cultura y costumbres que maneje la familia.

Del mismo modo se cita el pensamiento de los autores Susan Macdaniel, Thomas Campbell y David Seaburn sobre la asignación de roles familiares donde señalan (1998, pág. 40):

*“Las funciones familiares son procesos de asignación inconsciente de los roles complementarios a los miembros de la familia. La función de los roles es mantener la estabilidad del sistema familiar”*

Según lo manifestado por los autores hace referencia a las responsabilidades de los miembros de la familia, por ejemplo la madre se encarga de la educación y disciplina de sus hijos, mientras el padre hace las funciones de nutriente de la familia, en lo que se refiere al aspecto económico. Los hijos tienen como función aprender de sus padres los valores inculcados y ejecutar los mismos en cada accionar de sus vidas.

Estas funciones han sido creadas en función de la cultura y costumbres de cada contexto por lo que están pueden ir evolucionando o cambiando con el transcurso de los años.

### **Comunicación**

En toda familia es de vital importancia la comunicación que manejen ya que de ella dependerá la efectividad de sus relaciones e interacción, para entender sobre la comunicación en familia se cita a la autora Silvia Gallego Uribe (2006, pág. 25):

*“La comunicación a nivel familiar se realiza entre un grupo pequeño de personas que son, generalmente, de diferente género y edad, que tienen membresías y roles más o menos definidos, que vivencian en forma íntima y permanente. En ningún otro sistema u organización social ocurren interacciones tan intensas en tantos y en tan variados aspectos, por periodos largos de tiempo. En la familia tiene lugar a una serie de interacciones y relaciones afectivas, sociales, económicas, sexuales y de poder que se constituyen según el contexto”*

Dicha comunicación solo puede generarse entre los miembros de una familia siempre y cuando exista un dialogo oportuno, eficaz y la confianza para hacerlo abiertamente sin prejuicios y sin ocultar información, dentro de esta comunicación es importante reconocer la comunicación no verbal de nuestro grupo familiar para de esta manera afianzar las relaciones afectivas que suceden intrafamiliarmente.

De la misma forma tanto el contexto y la cultura jugaran un papel fundamental para una comunicación asertiva dentro de la familia.

Según Lourdes Eguiluz (2003, pág. 42) manifestó que la comunicación en familia es:

*“La comunicación en familia es un sistema que se dirige a la necesidad humana de compartir experiencias a partir de un complejo proceso de elaboración de significados con los otros que constituyen el entorno social. Como diría Walzlawick (1981) “toda conducta es comunicación, por lo que resulta imposible dejar de comunicarse”*

Como lo señala la autora una familia es un sistema en el cual se trata de satisfacer las necesidades de cada integrante y esto solo se logra mediante una comunicación y el compartir de experiencias para comprender varias situaciones que ocurren en el diario vivir. En la familia la parte simbólica y el significado que de la misma también es una forma de comunicación afectiva que afianza estos lazos mediante el reconocimiento peculiar de tradiciones o costumbres netamente familiares.

### **Crisis Familiares**

En cuanto a las crisis familiares, están son habituales en todo tipo de familia, no únicamente en familias disfuncionales o negligentes sino en las familias funcionales ya que al pasar de un ciclo a otro también presenta crisis es así como lo manifiesta Martín Zurro (2003, pág. 180)

*“Las crisis familiares se dan por, un paciente terminal, el fallecimiento del padre, del cónyuge o del hijo, el embarazo no deseado, el nacimiento de un niño, un intento de suicidio o una rotura familiar traumática generan demandas de forma directa o a través del paciente identificado que consulta por problemas de salud, demandas que realmente estas relacionadas con las crisis, Estos casos requieren un enfoque familiar.”*

Estas crisis familiares como ya se han repetido antes son momentos que circunstancias inevitables en el ciclo familiares, ya que no es algo que decidieron o quisieron sino más bien algo inesperado que la vida les di, para enfrentar y

superar dichas crisis se necesita de la unión familiar y de la resiliencia que cada uno de sus miembros haya desarrollado ante las adversidades, ya que incluso cuando la familia pueda ir asimilando la situación cuando uno de sus miembros no lo puede hacer, es donde deben brindar el contingente a esta persona para solventar y ayudar a superar esta situación.

La autora Morales Concepción Nieto (2004, pág. 4), considera que:

*Las crisis familiares han sido estudiadas a lo largo del tiempo por numeroso autores desde salud, educación, sociología, jurídicamente etc., habiéndosele adjudicado a las crisis familiares diferentes significados según los diversos estudios, enfoques, ámbitos académicos, autores, etc. La crisis puede considerarse desde un fenómeno evolutivo, una separación de algo o alguien, desorganización, incapacidad de funcionamiento, ruptura del sistema, en definitiva cambios que obligan a transformaciones que en muchas ocasiones producen malestar y provocan un nuevo resurgir para que la familia siga subsistiendo (González Benítez, 2000)*

Como lo manifiesta el autor las crisis son un fenómeno evolutivo, en el ciclo vital de la familia, las mismas que pueden darse por diversos aspectos como la muerte de un familiar, divorcio, separación, infidelidad, crisis económica, de salud etc. Estas crisis van a medir el nivel de resiliencia de la familia, al momento de enfrentar una problemática, el nivel de resiliencia desarrollado por la familia podrá determinar la permanencia de la unión familiar.

### **Límites familiares**

Como en toda familia se fijan límites y reglas es así como se toma el pensamiento de los autores Jaime Montalvo Reina (2013, pág. 76):

*"Los límites, "están constituidos por las reglas que definen quiénes participan y de qué manera lo hacen en la familia. Tienen la función de proteger la diferenciación del sistema". Los límites al interior del sistema se establecen entre los subsistemas familiares (individual, conyugal, parental y fraterno) y pueden ser de tres tipos: a) claros, que definen las reglas de interacción con precisión, es decir, todos saben qué se debe hacer y qué se puede esperar; b) difusos, donde las reglas no son claras ni firmes, permitiendo múltiples intromisiones y*

*caracterizan a las familias con miembros muy dependientes o intrusivos entre sí y; c) rígidos, los cuales definen interacciones en las que los miembros de la familia son independientes, desligados y son, además, poco proclives a la entrada o salida de miembros al sistema familiar. Los límites al exterior del sistema implican reglas de interacción entre la familia y otros sistemas.”*

El padre de la teoría sistémica aclaró varios límites que se van enmarcando en la familia, como son; claros, los mismo que permite que todos los miembros de la familia sepan con exactitud sus funciones y manejan una comunicación asertiva; límites difusos, en donde los miembros de la familia por su limitada comunicación, no establecen reglas claras y permiten incluso la intromisión en el establecimiento de las mismas, de familiares cercanos lo que ocasiona confusión y conflictos; y por último los límites rígidos, en donde ningún miembro de la familia tiene la posibilidad de negociar sus responsabilidades, sino por el contrario debe acatar, lo que genera en la interacción familiar una desunión y desinterés de sus miembros ante situaciones de crisis familiares.

### **Sistema familiar**

Para analizar sobre los sistemas familiares, González (2004, pág. 2) En una investigación hace referencia a:

*El “sistema familiar” se diferencia en subsistemas así puede desempeñar sus funciones, estos subsistemas no son absolutos, también se superponen y entran en funcionamiento según el momento familiar con sus roles, funciones y tareas específicas, los principales los forman el subsistema conyugal, el subsistema parental y el subsistema fraterno o de hermanos, otros subsistemas son: según roles, sexo, edad, etc.*

Como es lo normal existen diferentes sistemas familiares los mismos que son regidos por normas y reglas establecidos en cada núcleo familiar y del cumplimiento y establecimiento de las mismas depende la armonía y la efectividad de las relaciones intrafamiliares, e de ello la importancia de una buena comunicación en la familia permitiendo así construir un sistema familiar consolidado.

Además en los sistemas familiares existen sistemas autorregulados debido a la estrecha relación que existe entre los miembros de la familia como lo menciona Dallos Rudi (1996, pág. 36):

*“Los sistemas familiares es donde se considera a las personas íntimamente relacionadas dentro de un grupo como interdependientes, en el sentido de que ejercían una influencia mutua sobre el comportamiento, los pensamientos y los sentimientos. Con el tiempo, se observó que esta interdependencia creaba una pauta y que ésta era hasta cierto punto previsible. “*

Considerando el pensamiento del autor se puede mencionar que en efecto los sistemas familiares enfatizan las relaciones afectivas lo que permiten pautas de comportamiento tanto en la vida familiar como en la vida social de individuo.

Estas relaciones dependerán de la comunicación asertiva que maneje la familia, como se había señalado anteriormente en cuanto a los límites familiares establecido además de los valores adquiridos en la convivencia familiar que permiten autorregular el sistema.

### **Tipos de Familia**

En la presente investigación es necesario los tipos de familia, esto según la teoría de Minuchin, y así se ira analizando según el contexto ecuatoriano, y los tipos de familia son:

#### **Familia Extensa**

Como ya se había mencionada existen tipos de familia y entre estas la extensa que desde la visión del autor Martín Zurro (2003, pág. 184) señala:

*“Viven más de dos generaciones en el hogar de los abuelos. Sus miembros suelen mantener lazos afectivos muy intensos.”*

Estas familias son habituales en las zonas rurales del Ecuador donde usualmente la familia está constituida por los abuelos, hijos, nietos e hijos de los nietos, es por esto que generan vínculos afectivos muy fuertes, colocándolas de este modo en



ocasiones en la categoría de familias funcionales ya que con el contingente y resiliencia familiar solucionan prontamente los problemas y crisis familiares.

### **Familia Nuclear integra**

Dentro de la presente investigación se debe traer a colación la familia tradicional llamada también nuclear que está constituida por papá, mamá e hijos, como lo señala Eguiluz (2007, pág. 20).

*“Las familias nucleares son un estereotipo de un hogar tradicional en la cual implica la existencia de los dos géneros tanto masculino como femenino, que estén unidos por el matrimonio, también se toma en cuenta los hijos que hayan tenido en común, y que se encuentren compartiendo en un mismo lugar. Esta unión de personas tiene como objetivo un proyecto de vida en común, en la que se genera un sentimiento de pertenencia y hay un compromiso personal por parte de los integrantes”*

Las familias nucleares son por así decirlos las tradicionales donde está constituido por padres e hijos los cuales mantienen una comunicación asertiva. Generando como lo dice el autor un sentimiento de pertinencia estableciendo compromisos en todos los miembros familiares que permitirán el crecimiento en común de la familia.

Para Alexa Josephine (2014, pág. 32) hace referencia los diferentes tipos de familias que existen hoy en la actualidad:

*“Una “familia nuclear” se compone normalmente de un padre, madre y sus hijos, sean biológicos o adoptados. La familia nuclear ha sido tradicionalmente la unidad básica de la estructura de la familia más grande. Es desde la familia nuclear que se aprenden varios valores como el amor, la tolerancia y la convivencia”*

Dichas familias por la solidificación de sus relaciones, pueden obtener sus metas y objetivos planteados ya que cuentan con el apoyo de sus miembros familiares lo que les permite tener un aliciente para cumplir sus proyectos de vida, este tipo de familias son las que usualmente pueden enfrentar eficazmente cualquier problema y crisis.

## **Familia Nuclear Ampliada**

Del mismo modo existen las familias ampliada como hace referencia Campanini (2012, pág. 357)

*El concepto de “familia ampliada” se refiere tradicionalmente a la vida en común, como comunidad, que adoptan algunos grupos familiares, normalmente unidos por lazos de sangre y por la unidad de su forma de vivir, para los grupos humanos, esta manera de compartir responsabilidades y recursos, si bien conservando una cierta autonomía (a diferencia del modelo parcial), ha existido siempre, en el transcurso de la historia, en el mundo de distintas autoridades, donde se ofrece ventajas evidentes para la autodefensa, la organización del trabajo y la repartición de tareas.*

Estas familias tienen la peculiaridad de mantenerse unidos varios miembros de la familia de varias generaciones en las cuales enfrentan juntos las problemáticas familiares y conviven en un mismo espacio, lo que hace que afiancen fuertemente los lazos afectivos, son por así decirlo una familia que permite el crecimiento de la misma mediante la asignación de tareas y responsabilidad a un mayor número de personas lo que permitirá un cumplimiento más pronto de metas establecidas. Del mismo modo se toma el pensamiento de Martín Zurro (2003, pág. 184) señala:

*“Estas familias están constituidas por otras personas, unas veces ligados por vínculos sanguíneos (Abuela, tíos, sobrinos) y otras no (empleadas domésticas, huéspedes, etc.).”*

El anterior autor hace más referencia a la familia ampliada basada en vínculos sanguíneos mientras Martín Zurro también define a miembros de la familia a personas que se constituyen como tal; como es el caso de empleadas domésticas, que como es bien conocido generan vínculos y lazos afectivos con la familia a la que prestan sus servicios, esto debido a la convivencia e interacción que se genera al convivir en una misma casa, que mediante la interacción ya señalada forman un hogar.

### **Familia Monoparental**

Las familias monoparentales nos hace referencia Estévez, Jiménez, & Musitu (2011, pág. 17) que:

*“Están constituidas por un padre o una madre que no convive con una pareja (casada o en cohabitación) y que vive al menos, con un hijo menor de dieciocho años. Actualmente, también podrían incluirse hijos mayores de edad.”*

Estas familias que tienen al mando una mujer por lo general, han sido por siglos duramente juzgada por las sociedades de antes, hoy en día son familias que por la naturaleza de su constitución se podría que generan un alto grado de resiliencia, ya que son capaces de solventar los problemas de una manera más eficaz.

También se toma el pensamiento de Martín Zurro (2003, pág. 184) quien señala:

*Es la constituida por un solo cónyuge y sus hijos: tiene el origen en un fallecimiento la separación, el divorcio o el abandono, de uno de los cónyuges, se trata de una configuración cada vez más frecuente que puede dar lugar a problemas económicos, afectivos y de crianza*

Lastimosamente por variar épocas de nuestra historia las familias monoparentales eran relegadas de la sociedad y excluidas debido a que no cumplían con el prototipo que la sociedad había concebido como familia, sin embargo actualmente este tipo de familias han ido ganando su espacio y el Estado mismo ha ido garantizando sus derechos, además que la cultura y el pensamiento de la sociedad actual ha ido cambiando y evolucionando, ya no se ve a estas familias como paradigmas, sino más bien como familias que tiene la peculiaridad de sobrellevar de mejor manera las problemáticas familiares y afrontarlas con la unidad, de estas familias luego se constituyen las familias reconstituida o reensanbladas.

### **Familia Reconstituida**

Cuando se hace referencia a familias reconstituidas también conocidas como reensanbladas se refiere a familias que luego de una ruptura anterior formar un nuevo núcleo familiar como hace referencia Eguiluz (2007, pág. 25)

*Con cierta frecuencia, tras la separación o el divorcio, los progenitores vuelven a formar pareja con otros para iniciar una nueva convivencia, con vínculos o sin él. Estas familias, en las que al menos un miembro de la pareja proviene de una unión anterior reciben el nombre de “familias restructuradas”.*

Estas familias tiene la peculiaridad de haber enfrentado separaciones, divorcios y luego del mismo haberse reconstruido de nuevo, estas familiar han atravesado crisis que han sido detonantes en el vivir de cada individuo de la familia, sin embargo pese a todas las adversidades atravesadas ha sobresalido el perdón y el amor de pareja.

Así también manifiesta el autor de Martín Zurro (2003, pág. 184):

*Es una situación en la que dos adultos forman una nueva familia en la cual, al menos uno de ellos incorpora un hijo habido en una relación anterior. Se trata de una tipología proclive a la aparición de crisis debido a los problemas entre padres biológicos y padrastros, hermanos y hermanastras.*

Como lo manifiesta el autor lastimosamente este tipo de familias tiene un proclive en cuanto a la interacción familiar debido a que no se han relacionado desde la crianza ya sea con el padrastro- madrastra o hermanastro, esto ocasiona fricciones en la convivencia, sin embargo no quiere decir que no puedan superar las mismas, todo dependerá de la madurez con la que manejen los adultos las relaciones y las receptividad que tengan los hijos frente a la jerarquía y los limites familiares establecidos.

### **Vínculo**

Dentro del entorno familiar se hace necesario analizar los vínculos familiares y de este modo ir descifrando las relaciones intrafamiliares que pueden afianzar la estabilidad o inestabilidad en la cotidianidad, para esto se cita a Barg Liliana (2016, pág. 23)

*“Los vínculos familiares primarias son una fuente nutriente de los más profundos sentimientos humano positivos o negativos, de amor odio, contención, discriminación, etc.”*

Los vínculos que se generen dentro de la convivencia familiar dependerán también de la comunicación y de los límites establecidos, es evidente que cuando existan límites claros, los vínculos familiares son fortalecidos por la naturalidad de conducta y libre expresión en sus integrantes, lo que promueve una familiar funcional y apta para enfrentar tanto crisis evolutivas como externas.

También se citara a Abelleira Hilda (2006, págs. 19,20)

*“El vínculo liga en forma estable a un sujeto con otro, siendo la presencia de ese otro (no en el sentido de permanencia constante) imprescindible para la constitución y sostén del mismo. Esto supone que en cada vínculo el otro impone su presencia, En cada vínculo significativo se da un encuentro con tres dimensiones del otro. Lo semejante: lo diferente y lo ajeno”*

Como lo explica el autor existen vínculos semejantes, diferente y ajenos, los mismo que se dan en la interacción entre padres, hijos y demás familiares, por ello se analizará sus vínculos desde los distintos roles que ejercen cada individuo y sus comportamientos.

### **Parental**

El vínculo parental se da en familia por la influencia de los padres como lo señala la psicóloga Clínica Peressini Denise (2014, pág. 1)

*“Sea cual sea la configuración familiar que se presente (delante de la diversidad de estructuras familiares que la sociedad occidental contempla), es imprescindible para cualquier niño el mantenimiento de los vínculos parentales, una convivencia equilibrada con ambos los padres, juntos o separados”*

Los lazos afectivos que se generan tanto con el padre y la madre en la niñez, tiene un incidencia significativa en la formación de criterios de vida y personalidad de

un individuo, de lo fortaleza de estos vínculos dependerá la unión y la capacidad de resiliencia al enfrentar problemas y conflictos en familia.

### **Fraternal**

Los vínculos fraternos se refiere a la relación entre hermanos y como se inmiscuye emociones y sentimientos en la interacción, como lo define Fernández Danie

*“Sea cual sea la configuración familiar que se presente (delante de la diversidad de estructuras familiares que la sociedad occidental contempla), es imprescindible para cualquier niño el mantenimiento de los vínculos fraternos, para una convivencia equilibrada con ambos los padres y hermanos, juntos o separados”*

En las estructuras familiares actuales es muy habitual tener de dos a tres hermanos regularmente, la relación que se maneje con ellos también determinara la capacidad de socialización con su contexto social estando inmerso el ámbito laboral, los vínculos tanto parentales y fraternales son un comportamiento intrínseco que se refleja en la cotidianidad incluso en el trabajo.

### **Filial**

El vínculo filial es el que se desarrolla con todos los integrantes de la familia como lo señala Nelso Antonio Bordignon (2005, pág. 52):

*se establece el contacto físico con el bebé: mirarlo cuando se tiene en brazos y alimenta, el grado de tensión-relajación cuando lo mecemos, la postura que se adopta... todo ello favorece o dificulta el apego y, por tanto, el vínculo que se crea entre padres-hijo, hermano-hermano, abuelo-nieto, etc. que luego afectará a las relaciones sociales.*

Este vínculo inmiscuye a todos los integrantes familiares como pueden ser tíos, abuelos, primos, hermanos e incluso amistades cercanas., que hayan formado parte de la crianza e inicio de socialización del individuo desde su nacimiento.

### **Relaciones familiares**

En la convivencia familiar es de vital importancia crear relaciones sólidas que permitan un equilibrio emocional a cada uno de los integrantes familiares, y esto

es mediante relaciones intrafamiliares como nos mencionan Rivera & Andrade (2010, pág. 17) :

*Son las interconexiones que se dan entre los integrantes de cada familia. Incluye la percepción que se tiene del grado de unión familiar, del estilo de la familia para afrontar problemas, para expresar emociones, manejar las reglas de convivencia y adaptarse a las situaciones de cambio. Este término está cercanamente asociado al de “ambiente familiar” y al de recursos familiares.*

Estas relaciones pueden ser de diversos tipos todo depende del grado de interacción y comunicación que maneja la familia teniendo así relaciones amenas, conflictivas y distantes, la correcta interacción de los integrantes familiares permitirán definir y límites y jerarquías, en el caso de relaciones amenas se las puede determinar cómo familias funcionales(analizadas en tipos de familia), mientras las familias que tienen relaciones conflictivas se las define disfuncionales, por lo que se pretende analizar los motivos que conllevan a la disfuncionalidad de la familia y lo que ella provoca, en lo que respecta a la productividad laboral del individuo que convive bajo esta situación, para lo mismo se partirá desde el concepto de familia disfuncional, Según Hunt (2007), citado por los autores Pérez Lo Presti & Reinoso Dugarte (2011, pág. 630).

*“Una familia disfuncional es donde el comportamiento inadecuado o inmaduro de uno de los padres inhibe el crecimiento de la individualidad y la capacidad de relacionarse sanamente los miembros de la familia, por lo tanto la estabilidad emocional y psicológica de los padres es fundamental para el buen funcionamiento de la familia”*

Es como de esta forma el comportamiento de los miembros familiares determinan la efectividad de socialización y por ende de ejecución de funciones, como es el caso del colaborador de The Tesalia Springs Company CBC, esto se ha visto evidenciado en los vendedores de la empresa, ya que cuando atraviesan problemas familiares su rendimiento laboral es afectado duramente en la medición de resultados, esto es notorio porque se realiza una medición diaria donde se puede evidencia como va su productividad laboral.

De la misma forma Hunt (2007) citados por autores Pérez Lo Presti & Reinoso Dugarte (2011, pág. 630) manifiestan”

*“Una familia disfuncional es donde los miembros están enfermos emocional, psicológica y espiritualmente, partiendo del concepto de salud involucra todos los aspectos en los que se desenvuelve el ser humano, para que una familia sea funcional todos sus miembros deben estar saludables”*

En la parte laboral es de suma importancia que el colaborador se encuentre estable emocional y psicológicamente, debido a que de esto depende su actitud al momento de realizar sus labores diarias, el atravesar por conflictos familiares dificulta la concentración y retentiva del colaborador lo que afecta duramente en la productividad del mismo, es por esto que tanto las empresas públicas y privadas han buscado garantizar el bienestar del colaborador mediante la contratación de un Trabajador Social se encarga de apoyar y guiar ante estos temas, ya que un profesional puede dilucidar de una manera más clara las alternativas de solución a los conflictos que pueda estar presentando el colaborador .

### **Relaciones Amenas**

En las relaciones familiares usualmente se manejan niveles de ansiedad como lo manifiestan Jesús Vargas y Joselina Ibáñez (2006, pág. 48)

*“Los bajos niveles de ansiedad están vinculados con una comunicación abierta en las relaciones, dado que no se percibe amenazas. Cuando la percepción de amenaza es baja, los sujetos son capaces de comunicarse abiertamente, escuchar de manera auténtica y expresar desacuerdos sin temor al rechazo o la desaprobación, creando así relaciones amenas”.*

Estas relaciones amenas son afianzadas cuando existe un ambiente idóneo en el que la confianza y el amor han sido inculcados en la relación de pareja y de esta manera transmiten seguridad a los demás integrantes de la familia como es el caso de los hijos, de la misma forma esta comunicación abierta permitirá tener normas y reglas claras en las funciones de la familia que no permitirá traspasar los límites familiares.



Del mismo modo como lo señalan la autora Rojas Laura (2006, pág. 62)

*“Para conseguir una relación amena en familia se debe desarrollar la confianza en un mismo, identificando los problemas y aprendiendo a tomar conciencia de los propios sentimientos y aceptar la propia historia, para esto hay que saber asumir la realidad”*

Del mismo modo la familia debe llegar a un grado de conciencia para conseguir el bienestar de la mayoría de sus integrantes, esto, identificando las amenazas y conflictos que se presenten en la misma y de esta manera ajustarse a las demandas de la realidad por la que se encuentran atravesando.

### **Relaciones distantes**

En una familia uno de los factores que más afecta a la familia es la indiferencia e de ahí que se construye las relaciones distantes como lo manifiesta Carillo (2010, pág. 15) en sus estudios realizados donde determina que las relaciones distantes “es en aquella familia que está conformada por la pareja y sus hijos y otros familiares consanguíneos de primer grado, segundo, tercero grado de consanguinidad y familiares políticos de uno de los cónyuges y en la que la indiferencia prima”

Lo que se pretende al realizar dicha investigación es trabajar en relaciones distantes convirtiéndolas en relaciones amenas que permitan el normal desenvolvimiento de todos los integrantes familiares.

Del misma forma se cita la autora Rojas Laura (2006, pág. 61)

*“Las personas que se mantienen distantes por ser excesivamente desconfiadas sufren lo denominado “paranoia cotidiana”. Se caracterizan por ser personas mentalmente sanas, libres de padecer una enfermedad mental, pero tienden a los pensamientos negativos al percibir el mundo como un lugar peligroso, esto usualmente radica de un núcleo familiar distante”.*

Es de ello la importancia de afianzar una unión familiar para que ningún miembro de la familia desarrolle “paranoia cotidiana” como lo manifiesta la autora, ya que

esto hace que el individuo todo el tiempo este a la defensiva y no permite tener una comunicación asertiva y llegar a acuerdos que beneficien a toda la familia.

### **Relaciones Conflictivas**

Las relaciones conflictivas se da en su mayoría en familias disfuncionales o familia que están atravesando por crisis, para Carillo Mercedez (2010, pág. 35) define las relaciones conflictivas como:

*“estas relaciones están conformadas por algún miembro psicológicamente insatisfecho, con pensamientos contradictorios, confusos, negativos, pesimistas e inseguros, posiblemente vienen de familias conflictivas y si no buscan cambiar, sus hijos seguirán la misma línea, de modelos autoritarios, rígidos apelando a la represión, prohibición, sermones o silencios etc.”*

E de aquello la importancia de la intervención de un profesional que detecte las conductas de un miembro familiar negativas que afecten duramente a la estabilidad del entorno familiar.

Y no se puede dejar de mencionar lo enunciado en el libro Trabajo Social Familiar: Aportes científicos a su gestión sustentable, Aylwin y Solar (2011, pág. 90) :

*“Viviendas estrechas e insalubres, carencia de trabajo, pobreza, consumo y venta de drogas, barrios deteriorados, delincuencia, instituciones ineficientes y burocráticas, servicios escasos y de mala calidad, contaminan y deterioran la vida familiar generando conflictos; son estas relaciones conflictivas entre familia y ambiente de las que se constituyen en el foco del Trabajo Social y le exigen ampliar su intervención profesional hacia el interior de la familia y hacia el medio mediato o inmediato simultáneamente.”*

Trabajo Social ha venido a constituirse en el ente de gestión efectiva para las personas en estado de vulnerabilidad, permitiendo así promover una justicia y equidad social, la mismas que se logrará trabajando desde núcleo de la sociedad, la familia, la misma que es la encargada de establecer pautas de comportamiento

en la sociedad y que sus miembros desarrollen su capacidad de resiliencia ante las adversidades de la vida misma.

Solo conociendo los tipos de familia, limites, funciones y crisis, se podrá hacer desde el Trabajo Social una intervención eficaz, que permita mejorar la calidad de vida de la población y de las familias en conflicto hasta incluso las familias negligentes.

#### **2.4.2 Descripción Conceptual de la Variable Dependiente.**

##### **Desarrollo Organizacional**

En cuanto a desarrollo organizacional, se tiene varias visiones y conceptos pero la que se ajusta más a la presente investigación es la de Achilles (2004, pág. 27) nos hace referencia de una forma filosófica.

*“Es un esfuerzo planteado que abarca toda la organización, administración desde arriba, para aumentar la eficiencia, y la salud de la organización, a través de intervenciones planeadas en los procesos organizacionales, usando conocimientos de la ciencia del comportamiento”*

El desarrollo organizacional busca el crecimiento de la compañía, empresa o institución pero no solo económica sino también de los procesos, gestión y de cada uno de sus colaboradores promoviendo así un ambiente idóneo para sus colaboradores permitiendo potenciar los talentos de sus colaboradores.

El desarrollo organizacional se refiere esfuerzo para mejorar las capacidades y habilidades lo cual según el estudio de Pinto (2012, pág. 23)

*“Es un esfuerzo planificado de las organizaciones desde la alta gerencia, con el fin de incrementar la eficiencia en los subordinados y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Una respuesta al cambio, una compleja estrategia educacional que pretende cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, de tal manera que puedan adaptarse a las nuevas tecnologías, los mercados y los varios retos, incluyendo el mismo cambio vertiginoso”*

Se debe proponer en cada una de las empresa o compañía que la satisfacción laboral es el principal crecimiento de la misma por lo que esto nunca debe quedar de lado y este crecimiento también va ir de la mano de las nuevas tecnologías, de exploración de mercado y la planificación de estrategias que permitan alcanzar las metas y objetivos propuestos.

### **Clima Laboral**

Haciendo referencia Gan & Triginé (2013, pág. 1) en los estudios e investigaciones acerca de las personas en el campo de una empresa

*El “clima laboral” es un indicador fundamental en la vida de las empresas, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza.*

Desde la oficina de Trabajo Social se propone actividades y programas que mejoren el clima laboral es por esto que anualmente en la empresa se realiza un estudio de clima laboral ENGAGEMENT en el mismo donde se pueden detectar falencias que estén afectando el normal desenvolvimiento de empleado de Tesalia. De la misma forma se citará el pensamiento de Sarmiento Vargas Ignacio (Ignacio, 2011)

*“Vela porque las relaciones interpersonales y laborales entre sus miembros, estén mediadas por ambientes armoniosos, de motivación, recompensas y alternativas de solución, dentro del contexto de trabajo en equipo y de las relaciones sociales”*

Es así como desde el departamento de Gente & Gestión de la empresa, se vela porque las relaciones interpersonales entre los colaboradores sean óptimas y manejen una comunicación asertiva, para de este modo trabajar en equipo y para el bien común e individual.

El corporativo tiene valores muy bien marcados que desde el departamento se está recordando periódicamente en la empresa, mediante los medios de comunicación y de la misma forma están dispuestos en todo momento para atender problemáticas sus profesionales están apto para solventar y de ser posible resolver la misma mediante el dialogo con todos los involucrados.

### **Políticas familiares**

En el corporativo Tesalia CBC a nivel de los 17 países existe una política sobre responsabilidad familia que se está poniendo en práctica y que no ha dejado de dar buenos resultados por lo que se toma de la página del corporativo [www.cbc.co](http://www.cbc.co) , elaborada en el año (2015), que enuncia lo siguiente:

El objetivo es establecer las directrices para la gestión de la responsabilidad familiar corporativa y sus beneficios; el alcance; esta política está dirigida a todas las operaciones afiliadas y subsidiarias donde opera el grupo cbc, también a las nuevas operaciones o cualquier expansión del negocio.

Responsabilidad Familiar Corporativa; término que se define como el grado en que las organizaciones se comprometen a impulsar un liderazgo, una cultura y unas políticas que faciliten la integración de la vida laboral, familiar y personal de sus colaboradores.

La actividad en dicha política es que exista un early Friday o sea un viernes por la tarde libre a partir de las dos de la tarde 3 veces al año, este costo de horas laboradas asumirá la empresa, esta tarde libre se da al colaborador con el afán de que pase tiempo de calidad con su familia.

### **Productividad Laboral**

La variable dependiente es la productividad laboral en la presente investigación, la misma que desde la visión de la empresa Tesalia Cbc, comprende, la producción, calidad del productos, ventas en el mercado ecuatoriano y la capacitación permanente que nuestros colaboradores reciben para conseguir sus metan e

indicadores mensuales en la ejecución de la venta, por lo que se tomará el criterio de Gongora (2012, pág. 4) hace referencia.

*La “productividad laboral” se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales. Si los incrementos salariales están por encima de esta paridad, podrían generar pérdidas al provocar que las empresas no alcancen a cubrir el nuevo costo. Tales aumentos se pueden producirse en razón de disposiciones gubernamentales como la regulación del salario mínimo.*

Cabe indicar que un trabajador que mantiene un equilibrio en su vida familiar trabaja con mejor predisposición y dando resultados positivos para sus ventas lo que le representa comisiones y para la empresa.

La productividad en la Compañía The Tesalia Springs Company es de vital importancia considerando que tienen objetivos tan bien trazados donde que su visión es conseguir ser la mejor Compañía de bebidas de las Américas y contribuir para un mundo mejor por lo que su gestión es sostenible viabilizando todos los proyectos trazados, y tener una medición diaria de la productividad de la compañía.

Para tener un concepto más amplio sobre productividad se toma del programa de apoyo para la productividad de los Estados Unidos, (2012, pág. 5) Gobierno federal de Estados Unidos.

*“En términos económicos la productividad reduce los costos de producción y eleva la rentabilidad de las inversiones. Pero la mejora en la productividad también puede hacer referencia, por ejemplo, a la productividad de los individuos, la cual se expresa en la tasa de empleo, las tasas salariales, la estabilidad del empleo, la satisfacción en el trabajo o la empleabilidad en diversos puestos de trabajo o sectores de producción”.*

La productividad es lo que determina el sitio en el mercado de trabajo y el posicionamiento de nuestros productos en cada uno de las rutas de los promotores de pedido programada de la empresa, de la misma forma la productividad mide la rentabilidad de la distribución de los productos y la utilidad para la empresa, es por esto importante que el colaborador de la empresa debe contar con la motivación necesaria en el entorno familiar, permitiendo así desarrollar sus capacidades de ventas en el mercado, y así asegurándose una estabilidad laboral y la mejora de su sueldo variable, ya que a mayor venta mayor réditos económicos.

### **Ventas**

En la empresa The Tesalia Springs Company las ventas es un punto clave para el éxito de la empresa por lo que no se puede dejar de lado esta factor tan importante para la misma, por lo que tomará el concepto del módulo de técnicas de ventas (Servicio Andaluz de empleo , 2013)

*“La venta, necesita de profesionales con destrezas específicas, difíciles de encontrar en una persona común. El éxito de un producto cualquiera no radica tanto en el precio, competencia o cualidades que pueda tener sino, principalmente, en la manera de venderlo; por ello es necesario asegurar una alta calidad de oferta con mejoradas técnicas de venta, donde el elemento clave debe estar alimentado por un proceso continuo de formación, calificación y práctica, que permita evaluar desempeños, comparar experiencias y competencias e identificar las mejores prácticas operativas”.*

Es por esto que la Empresa Tesalia los vendedores reciben una capacitación continuo a de atención al cliente y calidad de producto, de esta forma los promotores de pedido programado se convierten en profesionales que son capaces de captar la atención de los clientes y consigan una venta efectiva.

Esta venta afectiva no puede darse cuanto no exista un producto de calidad es por esto que la empresa tiene su departamento de calidad que cuida minuciosamente cada detalle según las normas ISO que maneja la empresa.

De la misma manera se cita al autor Pérez Fernández David (2007, pág. 12):

*“El éxito en las Ventas se basa fundamentalmente en que podamos llegar a tener Clientes Satisfechos, ya que de esta satisfacción dependerá la Rentabilidad (que satisface a los Accionistas) de nuestra empresa o proyecto, y dependerá así mismo la Motivación (que es la base de la satisfacción) de nuestros Empleados y Colaboradores”.*

E de ahí la importancia de capacitar al personal en cuenta atención al cliente ya que de la satisfacción de ellos básicamente dependerá la rentabilidad de la empresa y su permanencia en el tiempo, posicionando los productos de Tesalia en buenos sitios que permitan el consumo del producto y la publicidad del mismo sobre su alta calidad.

### **Capacitación en ventas**

En la empresa a sabiendas que la capacitación en ventas es de vital importancia no se deja de lado, pero para explicarlo mejor se toma el pensamiento de Walt Alejandro (2009, pág. 2):

*La capacitación en ventas se lleva a cabo con el propósito de brindar al equipo comercial herramientas para un desempeño más eficaz, motivando al mismo tiempo a los vendedores.*

*La capacitación es un factor de mejora de la comunicación dentro del equipo de ventas, y entre el equipo de ventas y el resto de la empresa.*

*La capacitación es un factor de cohesión que favorece el sentimiento de pertenencia a un equipo y fortalece el entusiasmo y la moral de hombres que, a menudo, trabajan aislados entre sí.*

Como lo menciona el autor esta capacitación favorece la cohesión del grupo, o sea va más allá de la inclusión sino más bien de solidarizarse y ayudar a potenciar los talentos de la plantilla de vendedores con el afán de que los mismos estén motivados y no solo por el factor económico sino también por el reconocimiento que realiza la empresa a sus colaboradores por su entrega y desempeño en las rutas.

Pero no podemos dejar de lado los beneficios para la empresa y el colaborador que tiene la capacitación en ventas, por lo que se cita nuevamente a pensamiento



de Walt Alejandro (2009, pág. 2) el mismo que enuncia 9 razones, las mismas que son: •

*Aumentan el volumen de ventas y los beneficios del negocio; tienen más en cuenta los intereses de la empresa; defienden mejor la estrategia comercial y la reputación de la empresa; aumenta la motivación, la moral y la integración de los vendedores; en vez de resignarse ante las dificultades, reaccionan buscando las soluciones; mejoran su conocimiento de la clientela y aprovechan mejor su conocimiento de los productos; hacen más eficiente su organización personal; mejoran su profesionalidad en todos los aspectos del proceso de ventas; y logran el éxito sin dejar de ser quiénes son, descubriendo sus puntos débiles y afianzando sus puntos fuertes.*

Es por esta razón que en todas las agencias del así realizar todas las mañana la vespertina, donde incentivan al vendedor y señalan las metas diarias en las rutas, ayudándolo así a conocer el producto y defenderlo en el mercado, para conseguir una venta efectiva y la satisfacción del cliente, del mismo modo se encuentra establecido el proceso de venta, como es, presentación ante el cliente, ofertar producto que esta de promoción, tomar el pedido, revisar en stop del cliente y luego entregar una nota del pedido para cuando sea entregado por los camiones de abastecimiento.

### **Producción**

Tesalia produce todo lo que se refiere a bebidas de consumo masivo al igual que las comercializa es por ello importante conocer el concepto de producción desde la autora Montilla Florencia (2007, pág. 4):

*La función de producción es la relación que existe entre el producto obtenido y la combinación de factores que se utilizan en su obtención. Cada tipo de actividad empresarial, industrial o simplemente cualquier actividad productiva (entiéndase. por actividad productiva aquella que combina los factores de la producción con el objeto de obtener un resultado materializa en un bien, o en la prestación de un servicio) tendrá una función de producción diferente.*

La producción de Tesalia se elabora en la planta Machachi- Ecuador, con los productos pioneros en el país como son; agua natural tesalia y güitic, las demás

bebidas se comercializan por el convenio que se mantiene con el corporativo cbc, a nivel de los 17 países que incluye, Pepsi, gatorade, 220v, jugazo, entre otros.

Adicional para tener un concepto más amplio se cita a los autores Rubén Sainz González, Ingrid Mateo Mantecón (2008, pág. 5)

*“La producción es un proceso por el cual se transforman los factores productos (trabajo, capital, materias primas...) en productos. El objetivo principal de una empresa es la maximización de beneficios (diferencia entre los ingresos derivados de las ventas y el coste total de los factores productos)”*

Es por esto importante que dentro de toda organización tengan claro mediante las estrategias de venta cuales son los costos y beneficios de la producción en cuanto a réditos económicos.

### **Relaciones Interpersonales**

Para la empresa Tesalia cbc su base fundamental son las relaciones interpersonales como hace referencia Lozaya (2013, pág. 6):

*“Las “relaciones interpersonales” se basan en la importancia de la asertividad, la comunicación, las habilidades sociales y la inteligencia emocional. Las relaciones conforman una parte esencial del sentido que el ser humano le da a su propia existencia. Es difícil imaginar una vida carente de cualquier tipo de relación. La percepción del mundo y la del propio individuo pasa inevitablemente por el filtro de la interacción que se mantiene con los demás. Eso no significa que la soledad también pueda constituirse como una alternativa tan deseada como deseable, pero nunca de un modo excluyente, sino complementario.”*

Para Tesalia es muy importante que su personal tenga una comunicación asertiva con sus jefaturas, sus consumidores, clientes y sus pares, ya que de esto depende la efectividad de las ventas y operaciones por lo que un trato cordial y amable siempre va a primar en la empresa-

Como lo señala Lozaya las relaciones interpersonales conforman una parte esencial, ya que el ser humano no puede vivir aislado de todo, mucho menos de otro ser humano, por lo que lo adecuada de las mismas dependerá su calidad de vida y la de su contorno en este caso de su familia.

Así también las relaciones interpersonales son conocidas como la interacción que el individuo tiene con sus compañeros como los señala Euskal Herriko Unibertsitatea (2009, pág. 3)

*“Las relaciones interpersonales son una necesidad para los individuos. Hay una serie de factores que influyen en las relaciones interpersonales. Las más importantes son la personalidad, las funciones cognitivas, el deseo y el estado afectivo. La personalidad se crea en las relaciones y sólo puede ser modificada en el seno de las mismas”*

Es así como el individuo para desarrollarse debe estar rodeado de más personas, ya que de esta forma se prueba al mismo la capacidad de competencia e interacción con el medio social.

### **Medio Social**

El medio social donde se desenvuelven los colaboradores de Tesalia cbc, es una interacción directa con el cliente y sus pares, y de la efectividad que manejen sus relaciones sociales dependerá la armonía de su medio como lo manifiesta Fuster (2007, pág. 92) define:

*El “medio social” es una relación en la que cada sujeto asume sus funciones sociales de acuerdo a su propia naturaleza que se expresa a través de su personalidad. Por lo tanto, mientras unos serán socialmente correctos, habrá otros que no sabrán adaptarse a las exigencias de las normas de convivencia social en cualquiera de los entornos.*

El medio social es donde se desenvuelve cada ser humano es importante para la presente investigación, ya que se constituye en una línea base para el conocimiento del comportamiento desarrollo del mismo.

En este medio social se desarrolla la personalidad de individuo, y depende de su poder de adaptarse al mismo para que pueda seguir las normas y leyes expuesto por el mismo.

Para intervenir en un grupo social primero se debe conocer su contexto el mismo que está definido según Marco Baianciardi (2009, pág. 6)

*“El concepto de contexto, en efecto, implica precisamente aquel entrelazamiento entre niveles distintos y aquella articulación entre unidad del todo y autonomía de los componentes, que, en efecto, queda sin embargo in-comprensible para el Sujeto”.*

El contexto permitirá conocer no solo al grupo de personas donde se pretende intervenir sino también su cultura, sus costumbres lo que enmarca su cotidianidad y como manejan y administran su tiempo entre el hogar y las actividades laborales, esto probablemente quede fuera de la visión de los sujetos pero son los profesionales quienes deben ir analizando el contexto que viene a convertirse en lo integral de un medio social.

### **Cotidianidad.**

Eje temático que propone reconocer “Lo que queda cuando se sustraen de lo vivido todas las actividades especializadas, Lefebvre”. (2006, pág. 305)

Lo cotidiano es el diario vivir de cada ser humano las actividades que por lo general se realiza para el normal desenvolvimiento de su vida y las metas establecidas para su crecimiento personal.

*La vida cotidiana, a diferencia de las actividades especializadas, se encuentra en el centro de todo, a la hora de representar las actividades realizadas por las personas. Todo proyecto en parte y toda realización toman su nueva significación de ella y la proyectan sobre ella. La vida cotidiana es la medida de todas las cosas: de las relaciones humanas, del empleo del tiempo vivido, de la búsqueda del arte y la técnica, entre otras.*

La cotidianidad se refiere al estilo de vida de cada individuo y como maneja la misma, o también por así decir el común vivir, en este caso para el colaborador de

Tesalia debería ser cotidiano obtener resultados positivos en sus ventas y operaciones y esto solo se lo logra mediante una vida familiar efectiva.

### **Liderazgo**

Dentro de toda organización es indispensable de un liderazgo positivo para el correcto funcionamiento de la misma, por lo que se cita a la autora Cleopatra De Jesús Bonifaz Villar (2012, pág. 10)

*“Liderazgo es la influencia de una persona a otra o a un grupo de acuerdo a una determinada situación y se aplica a través del proceso de comunicación humana con el fin de alcanzar objetivos específicos. Uso de la influencia, en un escenario o situación organizacional, que produce efectos significativos [...] en el logro de objetivos difíciles.”*

Es por esto importante al momento de la selección de personal ir detectando perfiles de líderes, para que lleven a la empresa a la consecución de sus objetivos y de esta manera influyeran al personal al compromiso para con la empresa.

De la misma forma se cita a los autores Mtra. Ivette Flores Jiménez, Mtra. Ruth Flores Jiménez, Lic. Iliana Tapia Castillo y Lic. Gloria Salazar Márquez (2011, pág. 7):

*“Liderazgo es el conjunto de cualidades y hábitos positivos que motivan y permiten a un individuo conducir a un grupo de personas al logro de fines superiores por caminos acotados por principios y valores de alto contenido moral”*

Los líderes deben de estar alineados a los valores corporativos de la empresa para que su liderazgo sea eficiente y con la influencia positiva hacia los colaboradores de la empresa y de esta manera conseguir metas y objetivos de la mano de un liderazgo transparente y beneficioso tanto para el colaborador como para la empresa.

### **Beneficios**

Como en toda organización es importante contemplar los beneficios que presta la misma, estos beneficios pueden ser tipificados como; conceptos básicos (2017)

*“La palabra Beneficio es un término genérico que define todo aquello que es bueno o resulta positivo para quien lo da o para quien lo recibe, entiéndase como un beneficio todo aquello representativo del bien, la cuestión enmarca una utilidad la cual trae consecuencias positivas que mejoran la situación en la que se plantean las vicisitudes o problemas a superar. Un beneficio es obtenido de cualquier manera y para poder identificarlos es necesario aplicar el concepto a cualquier campo en específico. Los más comunes son los económicos y sociales, los cuales producen elementos que son beneficiosos en ambos sentidos (para quien lo da o para quien lo recibe).”*

Para el colaborador los beneficios son lo que le hace atractivo el ingreso a determinada empresa, y son lo que motivan en gusto por el trabajo que realiza, debido a esto son muy importantes contar con beneficios que no solo sean dirigidos a los trabajadores sino también a sus familiares.

### **Salarios**

Nos menciona Conferencia Internacional del Trabajo (2003, pág. 25) que los salarios “es todo tipo de remuneración mencionadas en las secciones pertinentes del Código de Trabajo, con los complementos salariales, las prestaciones en especies, las primas, los incentivos la participación en los beneficios y los dividendos, deberán considerarse parte de los salarios.”(pág. 25)

Por otro lado Aguilar (2011, pág. 34) manifiesta sobre los salarios:

*Constituye salario no sólo la remuneración ordinaria, fija o variable, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie como contraprestación directa del servicio, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte, como primas, sobresueldos, bonificaciones habituales, valor del trabajo suplementario o de las horas extras, valor del trabajo en días de descanso obligatorio, porcentajes sobre ventas y comisiones.*

Un salario digno y justo según las potencialidades de cada uno de sus colaboradores es lo que la compañía busca al máximo ya que siempre se está analizando las posibilidades de aumento de sueldo y no solo eso sino de puesto,

por lo que Tesalia tiene un presupuesto muy elevado con la finalidad de capacitar a su talento humano y permitir de este modo un crecimiento profesional.

Es importante mencionar como están conceptualizados los sueldos según el código de Trabajo de Ecuador (2015, pág. 2)

*Art. 13.-Formas de remuneración; en los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo. Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo. La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.*

*Conforme al Art. 1 del Acuerdo 0256 (R.O. 4292S, 2II2015), se fija a partir del 1 de enero del 2016, el salario básico unificado para el trabajador en general, incluidos los trabajadores de la pequeña industria, trabajadores agrícolas y trabajadores de maquila; trabajador o trabajadora remunerada del hogar; operarios de artesanía y colaboradores de la microempresa, en 366,00/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica mensuales.*

De esta manera la empresa Tesalia se encuentra cumplimiento con toda la parte legal del país ya que el sueldo básico de un trabajador en la compañía es de \$375.00 dólares americanos, adicional horas extras, comisiones variables e incentivos, lo que viene a constituirse que sus empleados tienen una remuneración mixta y de la misma forma el colaborador de Tesalia tiene participación en las utilidades de la empresa, y esto en el caso de vendedores, pero en el caso de puestos administrativos los sueldos son competitivos acorde al mercado laboral del país.

### **Beneficios de Ley**

Los beneficios sociales es algo que todo empleado del país debe gozar como da fe Ecuador Legal (2013) Los beneficios de ley corresponden exactamente a aquellos derechos reconocidos a los trabajadores y que también son de carácter obligatorio que van más allá de la remuneración normal y periódica que reciben por su

trabajo, El Sr. Presidente de la República del Ecuador en la “Ley de Código Laboral” se tiene los siguientes beneficios:

- ✓ Afiliación a la Seguridad Social.
- ✓ Pago por Horas extras & Suplementarias
- ✓ Pago de la Décimo tercera Remuneración (Décimo tercer sueldo) o Bono navideño.
- ✓ Pago de la Décimo cuarta remuneración (Décimo cuarto Sueldo) o Bono escolar.
- ✓ Pago del Fondo de reserva.
- ✓ Vacaciones anuales.
- ✓ Pago de la Jubilación patronal.
- ✓ Licencia por Paternidad.
- ✓ Licencia por Maternidad
- ✓ Pago del Subsidio por Maternidad.
- ✓ Pago de utilidades.

Como toda Compañía sería y responsable da a sus colaboradores todos los beneficios de ley y además de estos otros beneficios sociales que alientan y motivan a sus colaboradores como celebraciones en cada fecha conmemorativa y los cumpleaños de sus colaboradores, mochilas escolares para los hijos de los trabajadores, canasta navideña, pavo, fiesta por navidad, paseos anuales, becas estudiantiles, cursos vacacionales para los hijos de los colaboradores entre otros.

De la misma manera la empresa da incentivos económicos a sus vendedores cuando sacan al mercado productos nuevos, y lo logran posicionar en un buen sitio comercial

### **Recursos**

Los recursos que posea la empresa es necesario delinéalos para conocer las facilidades que la misma dota a sus colaboradores para la ejecución de sus funciones; (Los recursos , 2017):



*“Es todo material, producto, servicio o información que es usado por la humanidad para satisfacer sus deseos o necesidades. (Es todo material, producto, servicio o información que tiene utilidad para la humanidad).”*

Cabe mencionar que la empresa al ser multinacional cuenta con tecnología de punta, y que permite la agilidad en los procesos internos, por lo que se cuenta con Han Held para las PPP promotores de pedido programa, lo mismo que permite realizar el pedido en línea y se vaya contantemente actualizando la base de datos.

### **Ambientes Seguros**

La Compañía Tesalia siempre velará por lo ambientes seguro de sus empleados donde se realizará un seguimiento, y en su definición según el Autos Chaves (2005, pág. 135) señala que para un ambiente seguro se debe tomar en cuenta:

*La localización y la distribución de una planta de forma adecuada, contribuye enormemente con la elaboración de productos de alta calidad. El debido ambiente con las condiciones necesarias ayuda a mantener la empresa en un perfecto estado y a sus trabajadores conformes con sus actividades. Esto ayuda a la reducción de costos y a la creación de ambientes de trabajo seguro para los colaboradores, son beneficio que hace de esta una labor de vital importancia.*

Se dará el seguimiento respectivo para garantizar la seguridad de cada colaborador y así garantizar el bienestar de cada colaborador.

La empresa lo que busca es identificar y controlar los riesgos laborales que permitan trabajar con seguridad a cada uno de sus colaboradores a más de garantizar su salud y vida.

### **Talento humano**

En la Compañía el departamento de Talento humano se denomina Gente & Gestión, sin embargo dicho departamento están bajo las directrices de potenciar el talento humano como lo señala el autor Idalberto Chiavenato (2011, pág. 5)

*“Para movilizar y utilizar con plenitud a las personas en sus actividades, las organizaciones están cambiando los conceptos y modificando las prácticas gerenciales. En vez de invertir directamente en los productos y servicios, están invirtiendo en las personas que los conocen y saben cómo crearlos, desarrollarlos, producirlos y mejorarlos. En vez de invertir directamente en los clientes, están invirtiendo en sus clientes internos, por lo tanto potenciando su talento humano”.*

El talento humano es el bien máspreciado de toda empresa, ya que de sus capacidades y destrezas dependerá un trabajo eficiente para la misma y por lo tanto el beneficio para todos, e por ello importante cuidar al clientes interno de la empresa, que los mismos se encuentren motivados y en un buen ambiente laboral, permitiendo así que vaya desarrollando sus potenciales y creciendo profesional y personalmente.

De la misma forma se cita el pensamiento de los autores Moreno Briceño, Fidel y Godoy, Elsy (2012, pág. 59)

*“El talento humano: un capital intangible que otorga valor en las organizaciones, ya que en esencia representa el centro de cualquier organización y por ende impulsa con su potencial todas las actividades de las mismas.”*

Analizando los dos conceptos de los autores citados los dos coinciden en que el talento humano es el bien máspreciado de toda organización, e de ello la importancia de atender sus necesidades desde los departamentos de talento humano procurando satisfacer las mismas en la medida de las posibilidades.

### **Tecnología**

En una Multinacional como es The Tesalia Springs Company la tecnología siempre debe ir de la mano para alcanzar los objetivos fijados diariamente, en el cual a cada vendedor se hace una medición de sus resultados por lo que se definirá lo que es tecnología según Marrison (2005, pág. 336)

*La tecnología es la aplicación de herramientas y de formaciones para construir cosas y solucionar problemas. Siguiendo esta definición, la*

*tecnología va más allá de los ordenadores y de los videojuegos, Por supuesto, el uso más común del término tecnología se relaciona con la electrónica y la tecnología digital en otras palabras son artefactos que se pueden enchufar.*

La tecnología es la Compañía es de punta debido a que se han implementado programados de software en cada uno de sus departamentos que permiten así contar con la información correctamente valida y disminuyendo el margen de error de la misma al máximo.

## **2.5. Hipótesis**

El Entorno familiar impacta en la productividad de los Colaboradores The Tesalia Springs Company Cbc Sierra.

## **2.6. Señalamiento de variables**

### **2.6.1. Variable independiente**

El Entorno Familiar

### **2.6.2. Variable dependiente**

Productividad Laboral.

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1.- Enfoque de la investigación**

La presente investigación contempla y analiza la complejidad del entorno familiar, y la productividad en la empresa por lo que está basada en un enfoque cuali-cuantitativo, como la señala (Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010, pág. 10)

“El enfoque cualitativo busca principalmente “dispersión o expansión” de los datos de la información mientras que el enfoque cuantitativo pretende intencionalmente “acotar” la información (medir con precisión las variables del estudio, tener “foco”).

*“La investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza, interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad, y el método cuantitativo ha sido el más usado por la ciencias como la física, química y biología. Por ende, es más bien en disciplinas humanísticas como la antropología, la etnografía y psicología social, donde se utiliza un enfoque cual cuantitativo”*

Considerando que las ciencias sociales investiga los comportamientos, percepciones, relaciones y convivencia del ser humano, se ha considerado un enfoque cualitativo, sin embargo no se puede dejar de lado lo cuantitativo ya que de esta manera se tendrá indicadores de medición que permitan encaminar alternativas de solución viables según el contexto y de este modo promover un desarrollo holístico e integral en la comunidad.

### **3.2.- Modalidad básica de la investigación**

La modalidad utilizada en la presente investigación, es de campo, bibliográfica y descriptiva, de campo por estar en continuo contacto con los colaboradores de la

empresa The Tesalia Springs Compañy CBC Sierra Centro; lo que facilitó conocer detalladamente las problemáticas relacionadas al tema de investigación. También se trabajó con una metodología bibliográfica puesto que para tener mayor facilidad al desarrollar el problema ya antes planteado se indaga en libros, revistas, folletos, tesis ya elaboradas para adquirir una información veraz y oportuna que guie adecuadamente en los temas necesarios.

De igual manera para el desarrollo de la temática se obtuvo información a través del internet, los cuales han servido de soporte y sustento en la investigación.

Y modalidad descriptiva como lo señalan Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010, pág. 80):

*“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”*

Fue necesario realizar un análisis de los datos que se obtuvo en la presente investigación, ya que así se irán revelando escenarios y se logrará un estudio de la realidad y de esta manera se propondrá proyectos o ideas que permitan aportar tanto a un entorno familiar adecuado como una eficiente productividad, consiguiendo así un desarrollo integral tanto para el colaborador de la empresa, sus familiares y a la empresa como tal, consiguiendo resultados favorables en cuanto se refiere a rendimientos económicos para la empresa Tesalia CBC.

Estos datos fueron recogidos mediante encuestas utilizando la herramienta informática “formularios electrónicos”, que fue llenado por todo el personal de comercial de sierra, dicha información fue posteriormente tabulada.

### **3.3.- Nivel o tipo de investigación**

Se trabajó bajo un nivel exploratorio ya que permite tener una mayor amplitud y un estudio enfocado a la presente problemática, dentro de un solo contexto social. Lo que condujo a desarrollar y trabajar con los métodos adecuados.

Para dar respuesta al objetivo del estudio se plantea una investigación del contexto que comprenderá; estudio de los comportamientos sociales en torno a la temática de entorno familiar y productividad laboral, de manera individual y colectiva mediante estudios cualitativos de los colaboradores.

Para la investigación se aplicó encuestas a todo el personal de Sierra Centro de The Tesalia Springs Compañy con la finalidad de obtener datos cualitativos de las cuales las respuestas serán codificadas y tabuladas, fusionando así el enfoque cuali-cuantitativo.

Estas encuestas se trabajará mediante parafraseo para corroborar la información y procurar obtener un información lo más acercada a la realidad posible, estas encuestas deberán primero ser validadas con un grupo pequeño de personas para su posterior aplicación luego de pulidos algunos detalles.

La finalidad es que se intervenga en la empresa The Tesalia Springs Compañy para solventar los problemas intrafamiliares con la participación del departamento de Gente & Gestión de la empresa (Talento humano), promoviendo así el crecimiento personal de cada individuo, previa comprensión de su contexto; coordinando alternativas para el fortalecimiento de capacidades individuales y colectivas; la visión sistémica de Trabajo Social, su accionar humanista, técnico, científico exigen que en el área laboral los empleados tengan un equilibrio con su vida laboral y familiar; proponiendo pautas que se constituyan en un elemento de convivencia y factores de éxito personal, replicables en el ámbito familiar, laboral y social.

### 3.4.- Población y muestra

En este caso se trabajará con todos los colaboradores de The Tesalia Springs Company Cbc Sierra Centro que está dividido en:

N°	POBLACIÓN
32	Ambato
18	Riobamba
10	Latacunga
3	Guaranda
5	Machachi
12	Ibarra
80	TOTAL 100%

Tabla N° 3.1 Población

Elaborado por: Segura, G. (2015)

Sin embargo es importante señalar la fórmula para aplicar con poblaciones más extensas:

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

n= tamaño de la muestra

Z2= nivel de confianza

P= probabilidad de éxito

Q= probabilidad de fracaso

N= población

e= error muestra

z =1.96

p=0,5

q= 0.5

N= Universo

e<sup>2</sup>= 5

### 3.5.- Operacionalización de variables

#### Variable independiente: Entorno Familiar

Conceptualización	Categorías/dimensión	Indicadores	Ítems básicos	Técnica/Instrumentos
<p>El Entorno Familiar es un grupo dinámico de personas donde se desarrollan relaciones mediante la convivencia, creando vínculos.</p> <p>En el entorno familiar pueden constituirse varios tipos de familia, en donde la funcional brindará afecto y protección mutuos. Sin dudas esta dinámica condiciona a las personas en su comportamiento en las relaciones sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones Familiares</li> <li>• Tipos de familia</li> <li>• Relaciones sociales</li> <li>• Vínculos</li> </ul>	<p>-Tipos de relaciones (conflictivas, distantes, amenas).</p> <p>-Sentires y situaciones</p> <p>-Comunicación.</p> <p>-Nucleares</p> <p>-Ampliadas</p> <p>-Reensamblada</p> <p>-Capacidad de interactuar en el medio laboral</p> <p>-Parentales</p> <p>-Fraternal</p>	<p>¿Cómo son sus relaciones en tu entorno familiar?</p> <p>¿Considera que su familia se siente orgullosa y a gusto del trabajo que Usted realiza?</p> <p>¿Cómo es la comunicación con su familia?</p> <p>¿Qué valores y principios promueve en su familia?</p> <p>¿Qué factores afectan en su estabilidad familiar?</p> <p>¿Qué situaciones de crisis ha atravesado su familia?</p> <p>¿Qué tipo de familia considera que ha formado?</p> <p>¿Considera Usted que si tiene problemas familiares la empresa comprende y le da el apoyo ante esta situación?</p> <p>¿Cómo califica sus relaciones laborales?</p>	<p><b>Encuestas/ Cuestionario</b></p> <p><b>Observación</b></p>

**Tabla N° 3.2** Operacionalización de Variable Independiente  
**Elaborado por:** Segura, G. (2015)



**Variable dependiente: Productividad Laboral**

Conceptualización	Categorías/dimensión	Indicadores	Ítems básicos	Técnica/Instrumentos
La Productividad laboral mejora con varios factores como son los recursos humanos y tecnológicos permitiendo ofrecer productos de calidad. Para mantener a un colaborador motivado y que produzca eficientemente, es indispensable que goce de beneficios laborales y de un buen clima laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos</li> <li>• Beneficios Laborales</li> <li>• Clima Laboral</li> </ul>	-Talento Humano Tecnología  -Beneficios de Ley -Salario  -Relaciones Interpersonales.  -Cotidianidad.	¿Considera que la Compañía le dota de lo necesario para el desempeño de sus funciones?  ¿Se siente orgulloso de trabajar en la Compañía?  ¿Considera que su sueldo es acorde al mercado?  ¿Cómo califica los beneficios sociales de la Compañía?  ¿Cómo califica sus relaciones laborales?  ¿Considera que si Usted se encuentra en crisis familiar su rendimiento laboral es óptimo?	<b>Encuestas/ Cuestionario</b>  <b>Observación</b>

**Tabla N° 3.3** Operacionalización de Variable Dependiente  
**Elaborado por:** Segura, G. (2015)

### 3.7.- Plan de recolección de la información

#### A) ¿Para qué?

Determinar el impacto del Entorno familiar en la productividad de los Colaboradores de la Compañía The Tesalia Springs Company Cbc Sierra Centro, año 2015.

#### B) ¿De qué personas u objetos?

Esta investigación poblacional tiene como elementos de observación al Gerente de ventas, jefe de ventas, coordinadores de ejecución territorial, promotores de pedido programado y vendedores puerta a puerta con sus respectivas familias, todo el personal mencionado pertenece al área comercial de la empresa, zona sierra de Tesalia.

#### C) ¿Sobre qué aspectos?

El aspecto a analizar en la presente investigación es sobre entorno familia y productividad laboral

#### D) ¿Quién o quiénes?

La presente investigación será realizada por el personal de Gente & Gestión de la empresa que está constituido por:

- Jefes de Gente & Gestión
- Trabajadora Social
- Analista de Gente
- Analista de Gestión

#### E) ¿A quiénes?

- ✓ -Gerentes regional de ventas
- ✓ Jefes regionales de ventas
- ✓ Coordinadores de ejecución territorial
- ✓ -Promotores de Pedido Programado (Vendedores)
- ✓ Vendedores de auto venta
- ✓ -¿Cuándo?

El desarrollo del trabajo de campo se realizará en el Tercer quimestre del 2015

#### F) ¿Dónde?

Se realizará en la Empresa de The Tesalia Springs Company CBC de Sierra.

**G) ¿Cuántas veces?**

La técnica de recolección de datos será realizada por una sola vez puesto que es una investigación de carácter transaccional y transversal.

**H) ¿Cómo?**

La técnica principal utilizada para obtener información fue la encuesta y la observación, por cuanto constituye un método descriptivo con el que se pueden detectar las ideas y opiniones respecto a la problemática y costo relativamente baja.

**I) ¿Con qué?**

Instrumento en base a la Operacionalización de las variables como son el cuestionario, encuesta.

### **3.8.-Plan de Procesamiento de la información**

Para la presente investigación se hará una revisión crítica y se procesará la información mediante formularios electrónicos y Excel. Utilizando técnicas como son la observación y la encuesta, para el investigador es importante observar del tipo de familia del que proviene el colaborador.

El autor Alfredo Gadino (2001, pág. 26) señala;” la observación es una relación con el aquí y el ahora en el propio entorno, aporta datos importantes del mundo exterior, del de los demás, de nosotros mismos”.

Es así como se puede realizar una investigación viable y que mejore la calidad de vida de su grupo beneficiado, la observación permite realizar un breve diagnóstico de la situación, además se puede afianzar la empatía con los actores sociales.

Mediante la observación se obtiene información del medio externo, acciones, y se realiza una retro inspección, de este modo se genera procesos sistémicos que permita la intervención y participación de todos los actores sociales.

La encuesta por otro lado según lo señala Schettini del Moral (2011, pág. 2):

*“Una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo, llevada a cabo en el contexto de la vida cotidiana utilizando procedimientos estandarizados de interrogación y con el fin de obtener medición cuantitativa de la gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”*

Considerando que la investigación cuanti- cualitativa, este instrumento se ajusta a la investigación considerando que la misma nos arrojará datos cuantitativos sobre las cualidades que se busca conocer, permitiendo hacer una medición y tener una línea base sobre la investigación.

Estas encuestas además permiten una observación integral del contexto del colaborador entorno al ámbito laboral y familiar.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Para la recolección de información se realizó mediante la creación de un formulario electrónico, el mismo que fue diseñado utilizando la herramienta tecnológica de google drive, donde se lo estructuro a manera de encuestas, contemplando preguntas abiertas, preguntas cerradas, las mismas que tenías, listas desplegables, opción múltiple, u opción única, con la finalidad de contar con información más fidedigna y que se acople a las necesidades y expectativas de la población donde se trabajó.

Para completar la recolección de esta información fueron necesarios tres meses, sobre todo considerando la movilización para cada ciudad y el tiempo estipulado por cada jefe regional de zona de ventas, donde se aplicó dichas encuesta.

Previo a la aplicación de dichas encuestas se hizo una validación con un grupo de 10 personas para ir mejorando, puliendo, ajustando y estructura las preguntas de tal manera que el encuestado entienda y discierna la información.

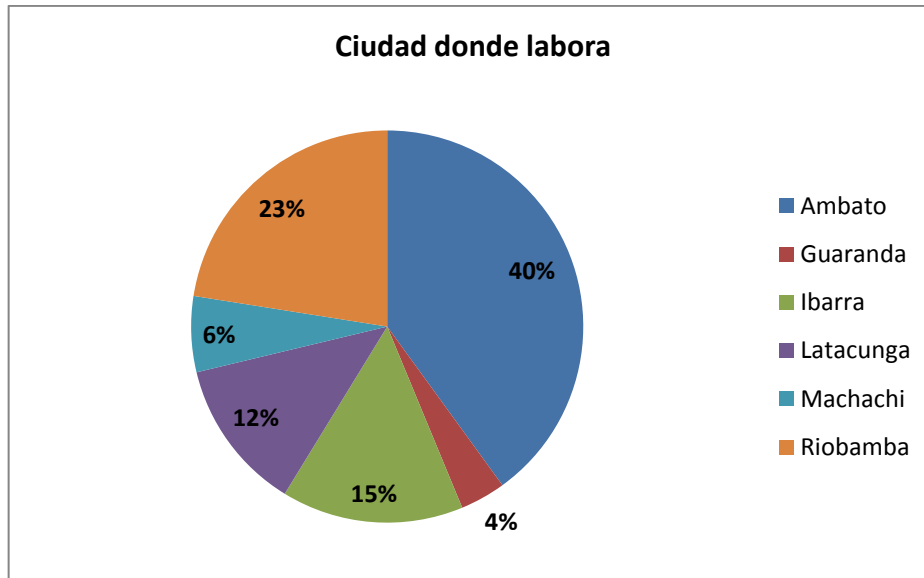
Para tener una visión más amplia el formulario electrónico se dividió en tres aspectos, los cuales son; Datos de identificación, entorno familiar y situación laboral, de esta manera se investiga tanto la variable independiente y dependiente del presente proyecto.

Se tuvo la colaboración y aceptación del 100% de los trabajadores lo que permitió un buen desarrollo para la ejecución en la aplicación de las encuestas, considerando además que al ser una multinacional, siempre busca innovarse y acepta de muy buena manera ideas nuevas y que se ajusten a contexto social de cada país donde está su operación, con la finalidad de brindar a cada uno de sus colaboradores un buen estilo de vida, con capacitación, entrenamiento, y talleres de todo ambiente para formar un individuo integro.

## 1. Ciudad donde Labora

Ciudad donde Labora		
	Frecuencia	Porcentaje
Ambato	32	40%
Guaranda	3	4%
Ibarra	12	15%
Latacunga	10	13%
Machachi	5	6%
Riobamba	18	23%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.1:** Ciudad donde labora  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial “Tesalia”



**Gráfico 4.1** Ciudad donde labora  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial “Tesalia”.

### Análisis de datos

Las ciudades son: Ambato 40%, Guaranda 4%, Ibarra 15%, Latacunga 12%, Machachi 6% y Riobamba 23%.

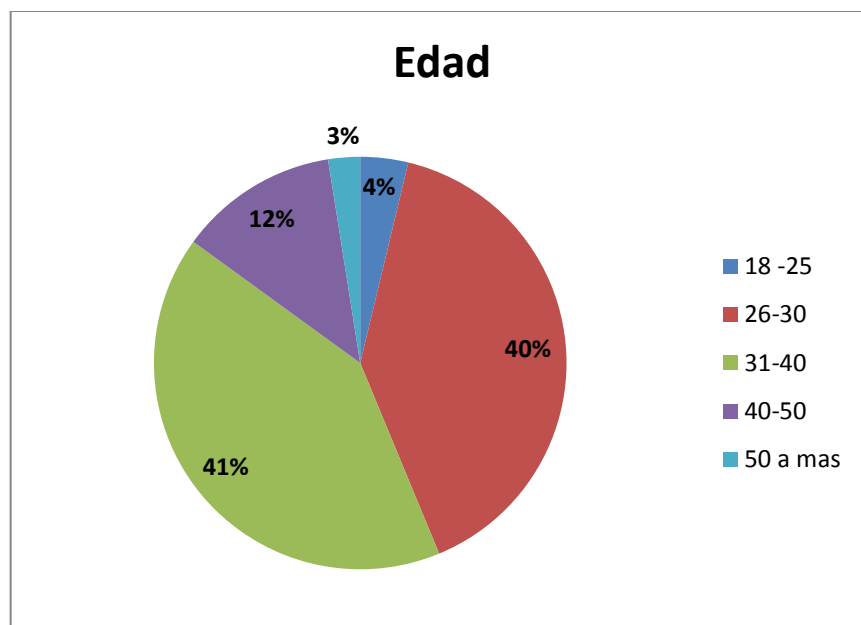
### Interpretación de datos

Según los datos emitidos por el INEC (2001), Ambato es una de las ciudades más productivas en el país, lo que concuerda con los datos arrojados en la investigación, al contar con mayor población en el área comercial al tener mayor volumen de ventas, siendo Ambato donde se obtendrá mayor información sobre entorno familiar.

## 2. Edad

Edad		
	Frecuencia	Porcentaje
18 -25	3	4%
26-30	32	40%
31-40	33	41%
40-50	10	13%
50 a mas	2	3%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.2:** Edad  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico 4.2** Edad  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial “Tesalia”.

### Análisis de datos

Las edades de los colaboradores son; de 18 a 25 años el 4 %, de 26 a 30 años el 40%, de 31 a 40 años el 41%, de 40 a 50 el 12% y de 50 a más el 4%.

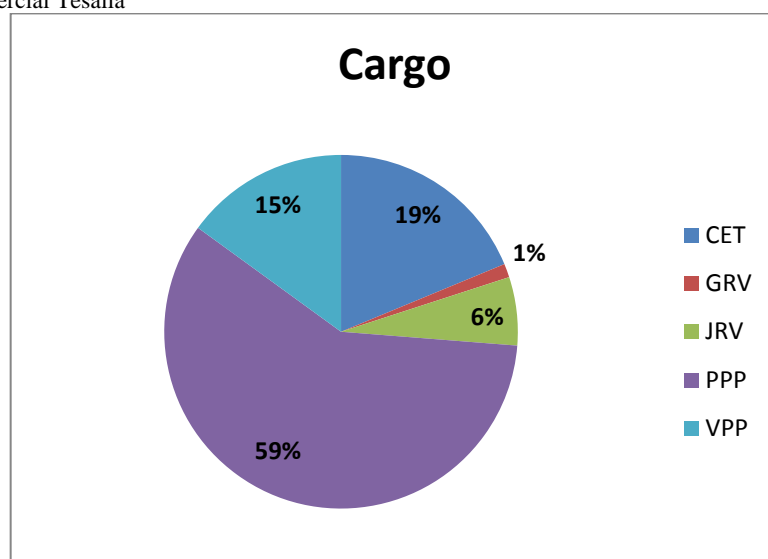
### Interpretación de Datos

INEC muestra que la sociedad ecuatoriana, en su mayoría, que oscila entre los 20 y 35 años, es una población productiva. La edad de los colaboradores de Tesalia es de 31 a 41 años en comercial, los que se constituyen en la fuerza productiva de ventas para la empresa, considerando que la mayoría de los empleados tienen que solventar los gastos de un hogar al que sostienen.

### 3. Cargo

Cargo		
	Frecuencia	Porcentaje
CET	15	19%
GRV	1	1%
JRV	5	6%
PPP	47	59%
VPP	12	15%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.3:** Cargo  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.3:** Cargo  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

#### **Análisis de datos**

Cargos; gerente regional de ventas (GRV) con el 1% en sierra, jefe regional de ventas (JRV) el 6%, coordinador de ejecución territorial (CET) el 15%, promotores de pedido programado (PPP) 59%, y vendedores de pedido programado (VPP) con el 15%.

#### **Interpretación de Datos**

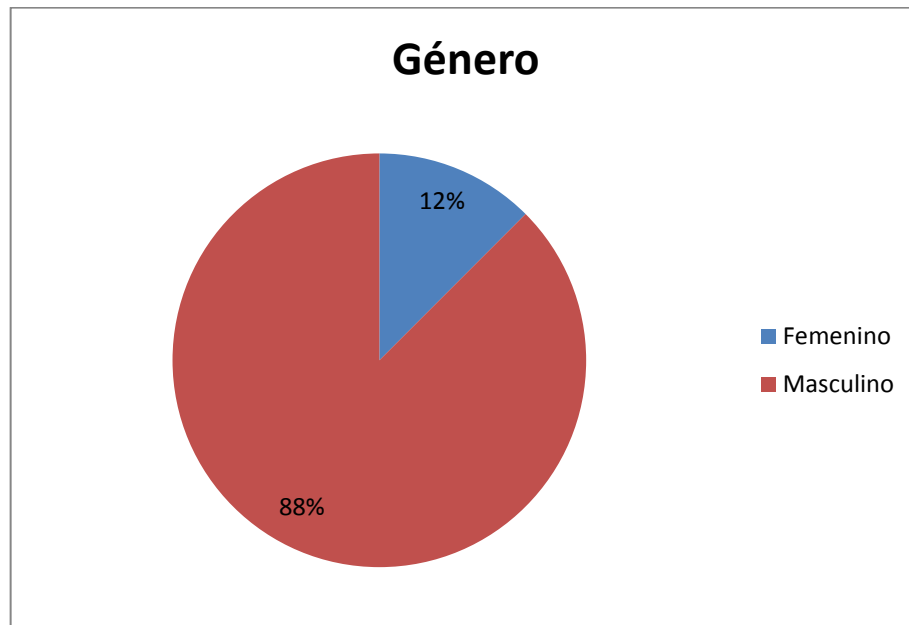
La investigación fue realizada con personal de comercial, donde los promotores de pedido programado (PPP) son la mayoría del personal en las agencias, constituyéndose en los actores sociales para la investigación, al ser mayoría en el área, y el personal que se enfrenta en mayor medida a inestabilidades en el entorno familiar.



#### 4. Género

Género		
	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	10	13%
Masculino	70	88%
<b>Total</b>	80	100%

**Tabla N° 4.4:** Género  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.4:** Género  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

#### **Análisis de datos**

En cuanto a género masculino se tiene una población del 88% y femenino del 12%.

#### **Interpretación de Datos**

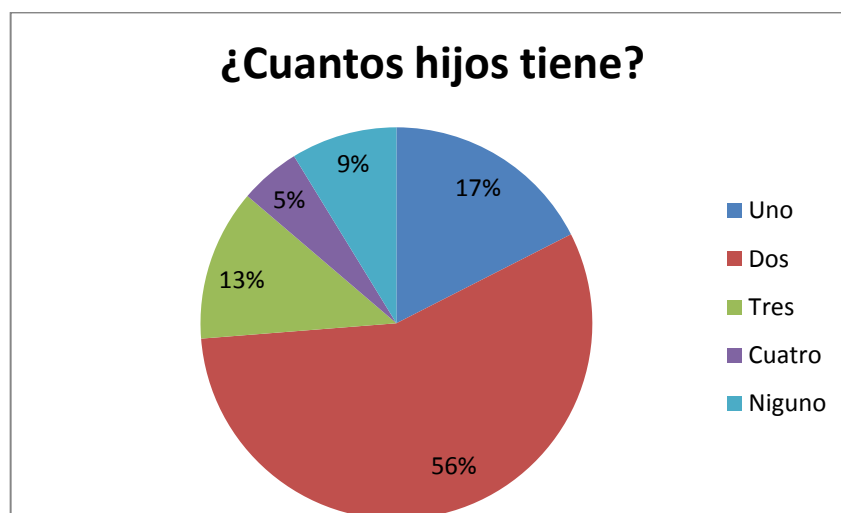
Frente a los requerimientos de la empresa la mayoría de la población son hombres, esto debido a la fuerza física y los horarios extendidos del trabajo, por lo que revisando los datos de rotación de personal se observa que el índice es más elevado en el género femenino, por esta situación la empresa prefiere contratar hombres, sin embargo cabe recalcar que si una mujer cumple con el perfil requerido del mismo modo es contratada sin discriminación alguna, ya que se analiza que de ellas también depende una familia.

## Entorno Familiar.

### 5. ¿Cuántos hijos tiene?

¿Cuántos hijos tienen?		
	Frecuencia	Porcentaje
Uno	14	18%
Dos	45	56%
Tres	10	13%
Cuatro	4	5%
Ninguno	7	9%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.5:** Cuantos hijos tiene.  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.5:** Cuantos hijos tiene.  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

#### **Análisis de datos**

El personal tiene; un hijo 17%, dos hijos 56%, tres hijos el 13%, con cuatro hijos el 5 % y el 9 % del personal no tiene hijos aún.

#### **Interpretación de Datos**

La encuesta “ensanut” sobre salud sexual y reproductiva (El telegrafo , 2015) muestra que los ecuatorianos tienen ahora como promedio 3 hijos por hogar como máximo, mientras en Tesalia baja el promedio a 2, debido a que tanto hombre como mujer trabajan en el hogar, lo que dificulta el cuidado de los hijos y la organización en la familia, del mismo modo se debe considerar la ideología del tiempo actual en donde el socialmente aceptable tener de dos a tres hijos.

## 6. ¿Cómo son sus relaciones en su entorno familiar?

¿Cómo son sus relaciones en su entorno familiar?						
	Siempre	Casi Siempre	A veces	Rara vez	Nunca	Total
Óptimas	2	64	11	3	0	80
Cordiales	20	50	7	3	0	80
Positivas	12	52	15	1	0	80
Distantes	2	7	34	34	3	80

Tabla N° 4.6: Relaciones entorno familiar.

Elaborado Por: Gabriela Segura

Fuente: Comercial Tesalia

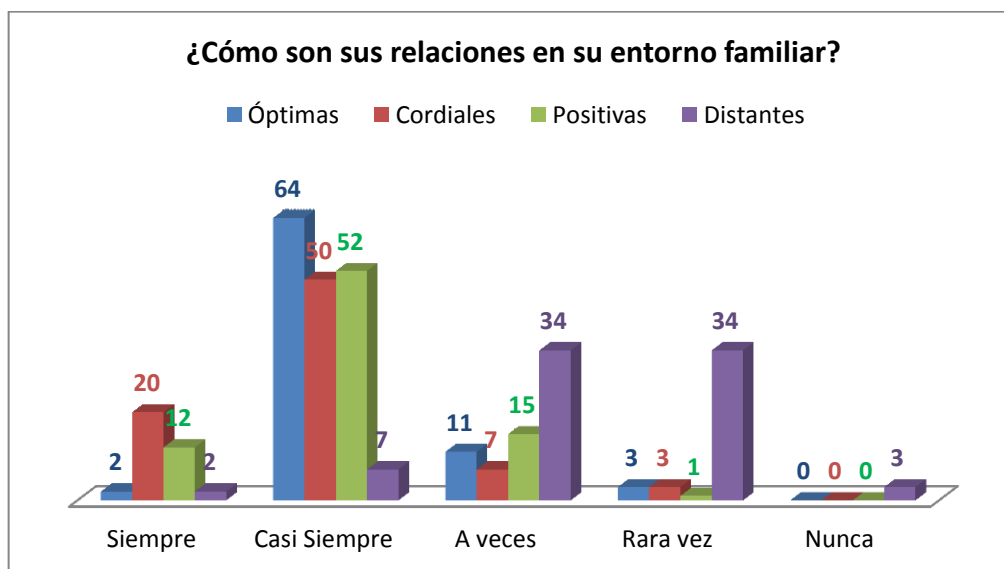


Gráfico N° 4.6: Relaciones entorno familiar.

Elaborado Por: Gabriela Segura

Fuente: Comercial Tesalia

### Análisis de datos

Las relaciones en el entorno familiar son; con 60 respuestas, cordiales con 50 respuestas cordiales, y positivas con 52 respuestas y relaciones distantes manifestaron veces y rara vez 34 personas con un total de 68.

### Interpretación de Datos

Se detectó que un número considerable de personas tienen relaciones distantes en sus hogares, lo que implica que las relaciones se tornan distantes cuando existen afectación en su entorno como lo señala Minuchin (1979, pág. 104) *considera a la persona no como un individuo aislado sino como un ser humano relacional, interaccional, que es afectado por su medio en distinta medida, en donde los fundamentos de la estructura familiar influirán de manera positiva y negativa en él.* Este grupo detectado son los actores sociales donde se intervendrá.

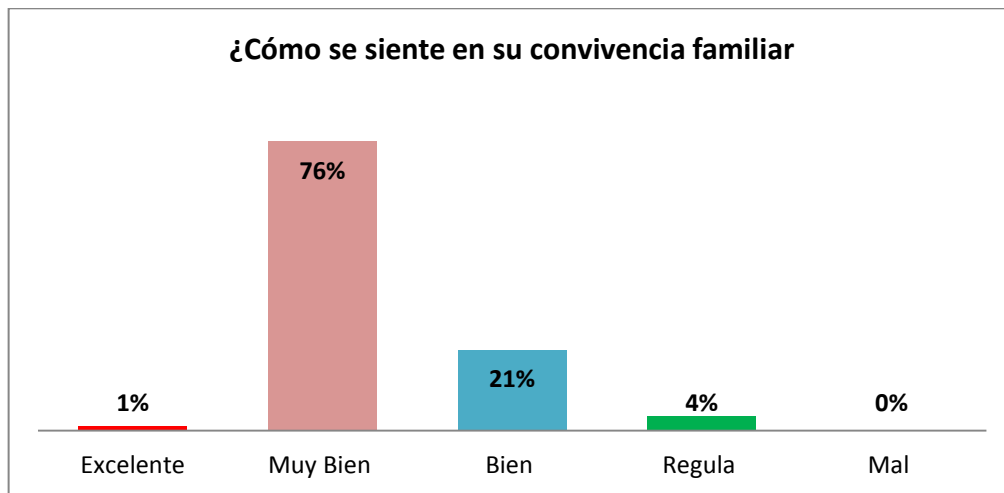
## 7. ¿Cómo se siente con su convivencia familiar?

¿Cómo se siente en su convivencia familiar?		
	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	1%
Muy Bien	61	76%
Bien	17	21%
Regular	3	4%
Mal	0	0%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.7:** Convivencia familia.

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.7:** Convivencia familia.

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Comercial Tesalia

### **Análisis de datos**

Consideran que su convivencia familiar es; muy buena con un 76%, excelente con un 1%, bien con el 21%, y regular con un 4%.

### **Interpretación de datos**

En cuanto la convivencia familiar la minoría de encuestados señalan regular, lo que significa que este grupo pequeño de personas probablemente tienen conflictos o insatisfacciones familiares lo que puede generar una deficiente convivencia, por lo tanto este es el personal foco que se trabajará para mejorar su ambiente familiar y por ende mejorar su productividad laboral, del mismo modo se puede evidenciar que la mayoría de la población está en un rango aceptable para una convivencia familiar en armonía.

## 8. ¿Cómo es la comunicación con su familia?

¿Cómo es la comunicación en su familia?		
	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	2.5%
Muy Bien	52	65%
Bien	21	26%
Regula	5	6%
Mal	0	0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.8: Comunicación familia.

Elaborado Por: Gabriela Segura

Fuente: Comercial Tesalia

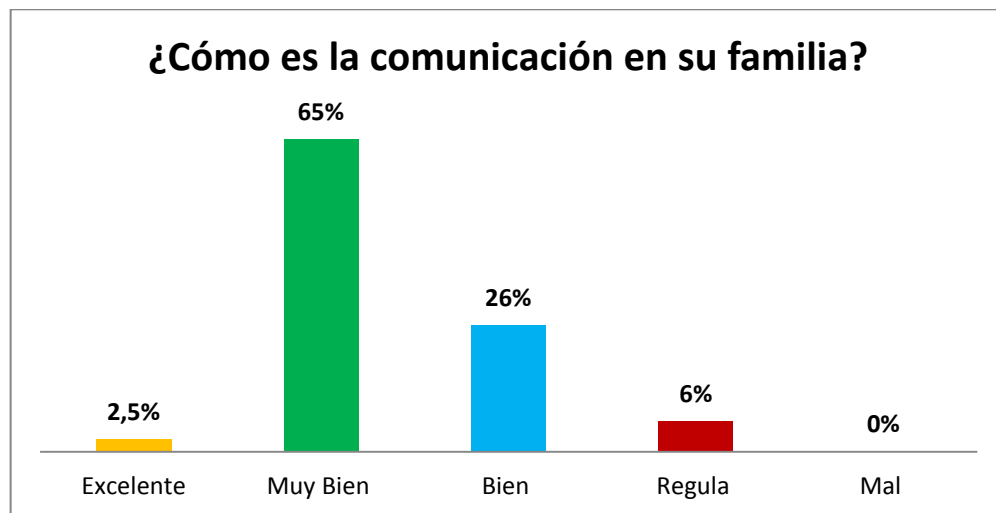


Gráfico N° 4.8: Comunicación familia.

Elaborado Por: Gabriela Segura

Fuente: Comercial Tesalia

### Análisis de datos

Desde la percepción de los colaboradores la comunicación familiar es; con un 65 % muy bien, el 2.5% excelente, el 26% bien y el 6% regular.

### Interpretación de datos

En el personal que manifestó tener una comunicación regular con un porcentaje minoritario, se trabajara para concientizar sobre la importancia de la misma ya que esto genera conflictos intrafamiliares como lo señala Minuchin (1979, pág. 8) La comunicación cumple una función simbólica (mensaje, información), que es percibida y donde tiene sentido y significado. Esta crisis comunicacional afectará a su productividad laboral, al no convivir en un entorno familiar saludable.

## 9. ¿Qué situaciones de crisis ha atravesado en su familia?

¿Qué situaciones de crisis ha atravesado en su familia?		
	Frecuencia	Porcentaje
Divorcio	4	5%
Separación	8	10%
Engaño	5	6%
Incomprensión	8	10%
Incomunicación	8	10%
Crisis Económica	14	18%
Ninguna	33	41%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.9:** Crisis familia.  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.9:** Crisis familia.  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

### **Análisis de datos**

Las crisis atravesadas son; crisis económica con un 18%, seguida con el 10% por la incomprensión, incomunicación y separación, el engaño con el 6% y el divorcio con el 5%.

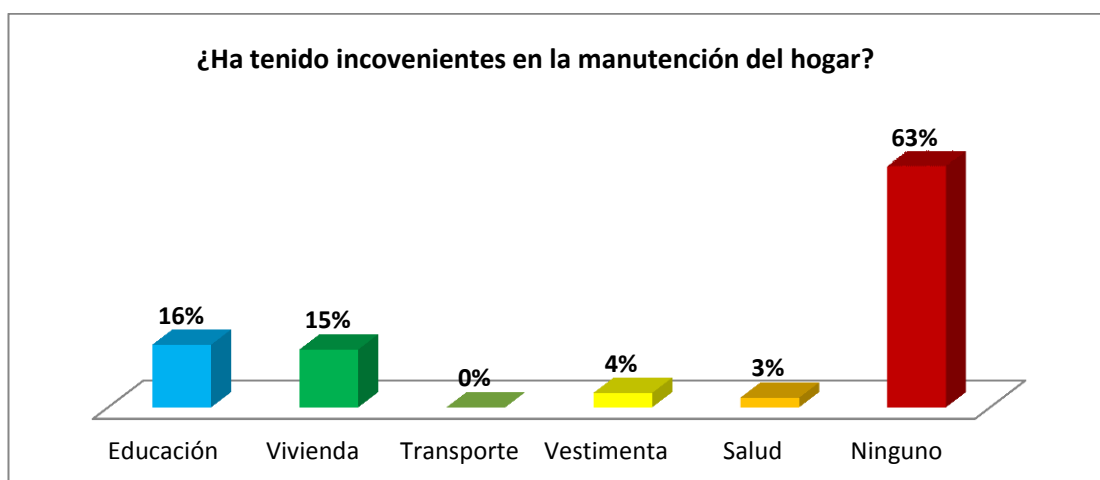
### **Interpretación de datos**

Se evidencia que las crisis más relevantes de la mayoría son por evolución del ciclo de la familia o normativas, sin embargo se tiene un número considerable de crisis estructurales, esto desde la teoría de (Minuchin, 1979), las mismas que requieren asesoramiento profesional para su contención, estas crisis son denominada externas como son; engaño, separación, y divorcio.

## 10. ¿Ha tenido inconvenientes en la manutención del hogar?

¿Ha tenido inconvenientes en la manutención del hogar?		
	Frecuencia	Porcentaje
Educación	13	16%
Vivienda	12	15%
Transporte	0	0%
Vestimenta	3	4%
Salud	2	3%
Ninguno	50	63%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.10: Manutención hogar.**  
Elaborado Por: Gabriela Segura  
Fuente: Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.10: Manutención hogar.**  
Elaborado Por: Gabriela Segura  
Fuente: Comercial Tesalia

### **Análisis de datos**

Inconvenientes de manutención; 16% educación, 15% vivienda, 0% transporte, 4% vestimenta, 3% salud y ninguno 63%.

### **Interpretación de datos**

En cuanto a la manutención del hogar la mayoría del personal manifiesta que no han tenido ningún inconveniente, realizando se analiza que un grupo considerable del personal tienen a sus hijos en instituciones pagadas, lo que incide en su economía y en cubrir estos gastos, la fuente de esta información es de la base de datos del personal que reposa en los archivos de Tesalia cbc, se requiere de dicha información para conocer si en la familia los jefes de hogar cumplen con el rol de proveer de las necesidades en su hogar.

**11. ¿Considera que su familia se siente orgullosa y a gusto del trabajo que Usted realiza?**

<b>¿Considera que su familia se siente orgullosa y a gusto del trabajo que Usted realiza?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	74	93%
No	6	8%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.11: Apoyo familia.**  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.11: Apoyo familia.**  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

**Análisis**

Las familias de los colaboradores se sienten orgullosas con un 92% si y con un 8% no.

**Interpretación de datos**

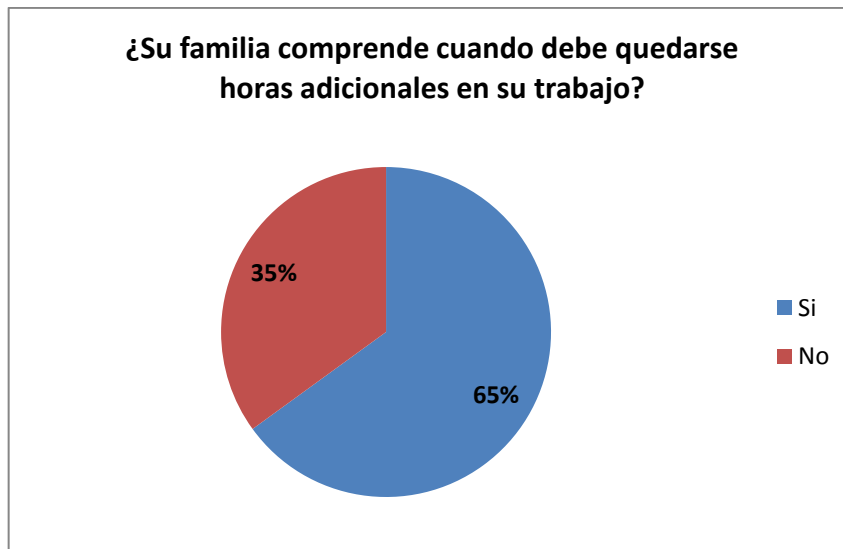
Es importante hacer un enfoque con el personal que su familia no se siente orgullosa de laboral en la empresa, esto incide directamente en la pertinencia y compromiso que el colaborador tiene hacia la empresa, ya que su proyección siempre va a ser, salir de la empresa para complacer a su familia, y además evitar inconvenientes que se puedan presentar en el hogar por la permanencia del colaborador en su trabajo.



## 12. ¿Su familia comprende cuando debe quedarse horas adicionales en su trabajo?

¿Su familia comprende cuando debe quedarse horas adicionales en su trabajo?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	52	65%
No	28	35%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.12:** Comprensión horas adicionales.  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.12:** Comprensión horas adicionales.  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

### Análisis de datos

La comprensión de los familiares es con un 65% si y el 35% no.

### Interpretación de datos

Existe un porcentaje considerable de las familias que no entiende cuando sus familiares deben quedarse más tiempo laborando, lo que genera inconvenientes en los hogares de los trabajadores, en promedio un trabajador dedica semanalmente un adicional de 12 a 22 horas, esto puede producir desde la teoría sistémica una crisis externa en el hogar conllevándolo incluso a la destrucción del núcleo familiar.

### 13. ¿Cómo es el rendimiento escolar de su hijo/a?

¿Cómo es el rendimiento escolar de su hijo/a?		
	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	15%
Muy bueno	41	51%
Bueno	7	9%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
No Aplica	20	25%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.13: Rendimiento escolar hij@s.

Elaborado Por: Gabriela Segura

Fuente: Comercial Tesalia

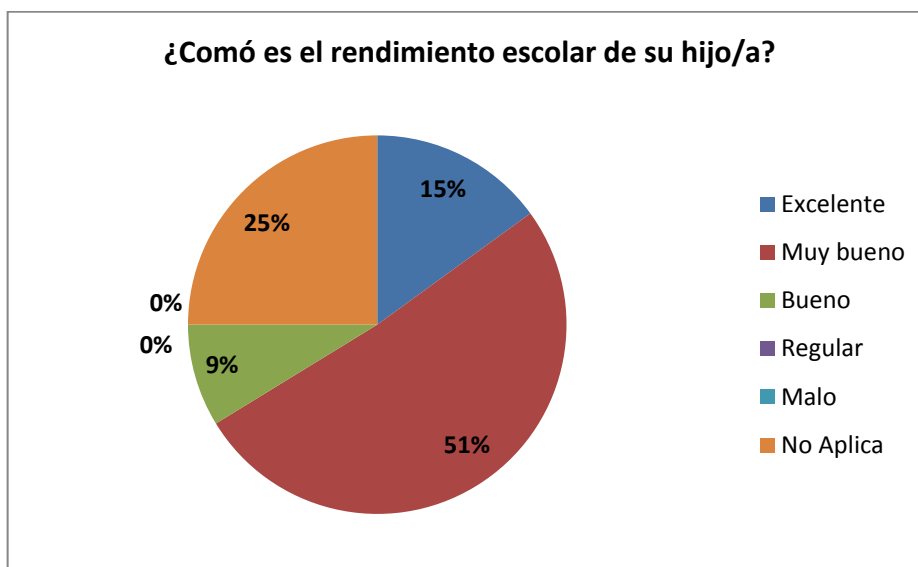


Gráfico N° 4.13: Rendimiento escolar hij@s.

Elaborado Por: Gabriela Segura

Fuente: Comercial Tesalia

#### Análisis de datos

Los padres manifiestan que el rendimiento escolar de sus hijos es; muy bueno con el 51%, excelente con el 15%, bueno el 9% y el 25% que no aplica.

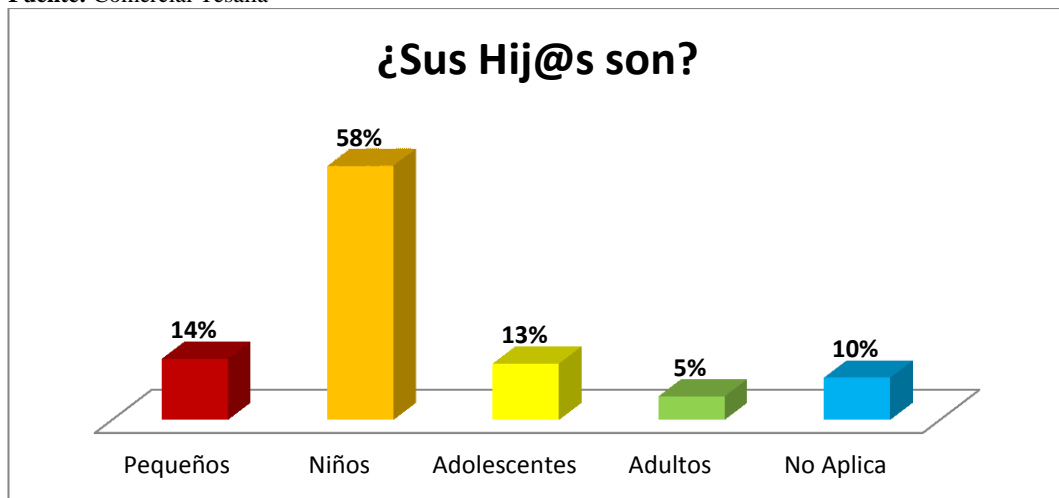
#### Interpretación de datos

Es muy importante conocer el rendimiento escolar de los hijos de los colaboradores ya que este puede ser un factor que incida a conflictos intrafamiliares, por lo que las mayorías de padres manifiestan que el rendimiento escolar de sus hijos es muy bueno y bueno, cabe recalcar que los colaboradores para reforzar los conocimientos de sus hijos han acudido a tareas dirigidas.

#### 14. ¿Sus Hij@s son?

¿Sus Hij@s son?		
	Frecuencia	Porcentaje
Pequeños	13	14%
Niños	54	58%
Adolescentes	12	13%
Adultos	5	5%
No Aplica	9	10%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.14:** Edad hij@s.  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.14:** Edad hij@s.  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

#### **Análisis de datos**

Las edades son; niños de 4 a 11 años con un 58%, pequeño de 0 a 3 años con el 14%, adolescentes de 12 a 18 años con el 13%, Adultos de 18 en adelante con un 5% y no aplica el 10% de los colaboradores que no tiene hijos.

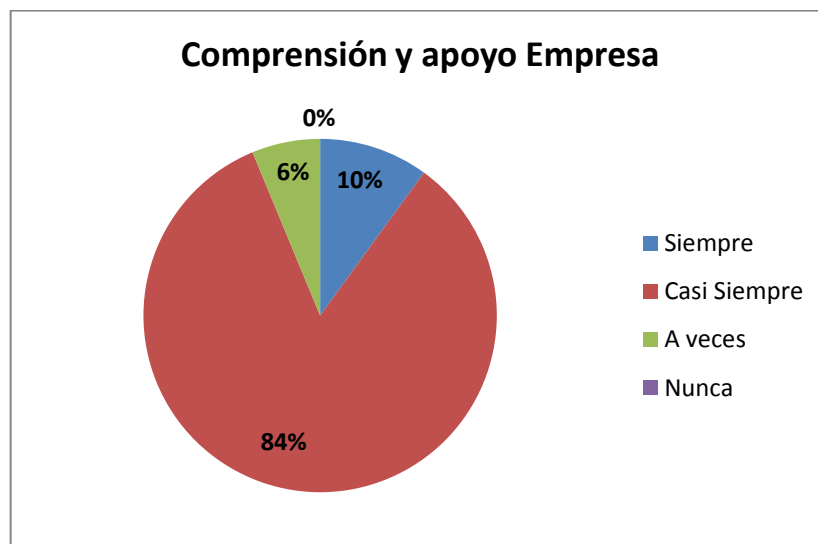
#### **Interpretación de datos**

Es muy importante analizar la edad de hijos de los colaboradores para identificar en qué etapa se encuentra la familia, por lo que la mayoría de los colaboradores tienen niños de 4 a 11 años, que puede estar incidiendo en las crisis familiares por estar dentro de una etapa de aplicación de normas y reglas dentro del hogar como lo señala Minuchin (1979, pág. 76) “*Los límites, "están constituidos por las reglas que definen quiénes participan y de qué manera lo hacen en la familia"*”.

**15. ¿Considera Usted que si tiene problemas familiares la empresa comprende y le da el apoyo ante esta situación?**

¿Considera Usted que si tiene problemas familiares la empresa comprende y le da el apoyo ante esta situación?		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	10%
Casi Siempre	67	84%
A veces	5	6%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.15:** Comprensión y apoyo empresa.  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.15:** Comprensión y apoyo empresa.  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

**Análisis de datos**

La empresa comprende; siempre 10%, casi siempre 84%, y a veces 6% . .

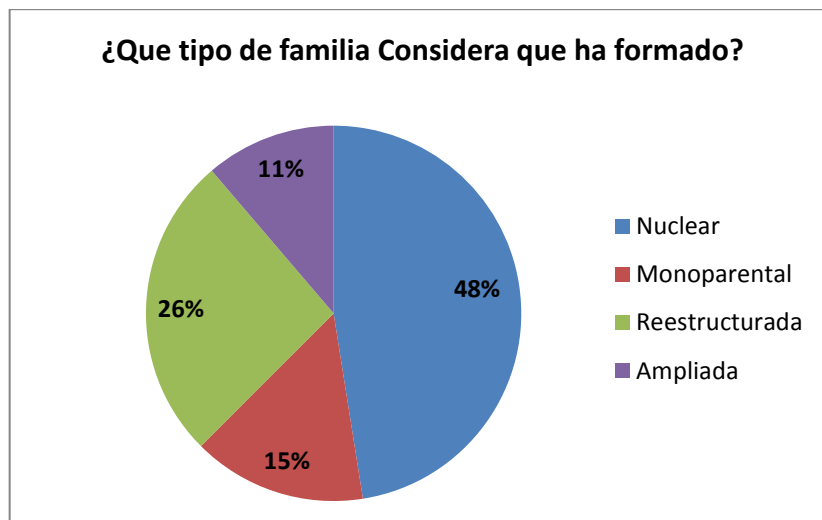
**Interpretación de datos**

La mayoría de los colaboradores sienten que casi siempre la empresa apoya cuando tiene problemas intrafamiliares, lo que significa que sienten el respaldo de sus superiores, promoviendo así un ambiente de armonía dentro de la organización, y que la comunicación sea fluida entre pares y de jefes a colaboradores, esto se logra gracias a la promoción y difusión diaria en cuanto a sus valores, misión visión y código de ética.

## 16. ¿Qué tipo de familia Considera que ha formado?

¿Qué tipo de familia Considera que ha formado?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nuclear	38	48%
Monoparental	12	15%
Reestructurada	21	26%
Ampliada	9	11%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.16:** Tipo de familia  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.16:** Tipo de familia  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

### **Análisis de datos**

Los tipos de familia son; nuclear 48%, monoparental 15%, reestructurada 26% y ampliada 11%.

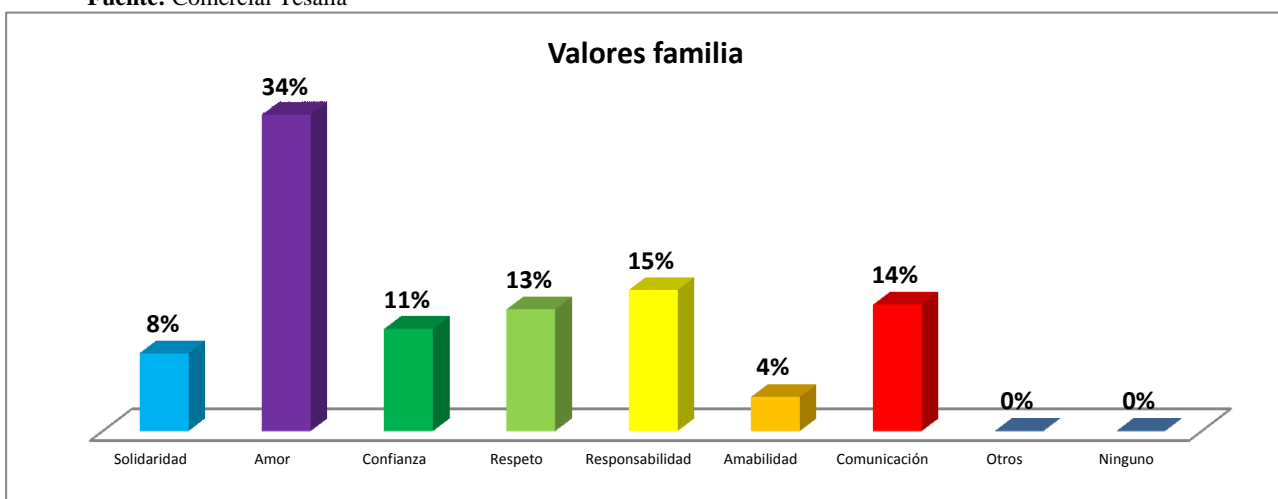
### **Interpretación de datos**

Al momento de la aplicación de encuesta se preguntó al colaborador las características de la familia y se catalogó en función de la teoría de Minuchin en tipo de familia conformada, por lo que en el análisis la mayoría de los colaboradores tiene familias nucleares, se debe poner mayor énfasis al momento de la intervención con las familias monoparentales y reestructuradas proponiendo que sus relaciones sean creando vínculos y lazos de confianzas, sin embargo existen familiar nucleares que pueden llegar a ser disfuncionales donde es indispensable la intervención profesional.

**17. ¿Cuáles de los siguientes principios y valores es el que más fomenta y practica en su familia?**

¿Cuáles de los siguientes principios y valores es el que más fomenta y practica en su familia? ( Se elige más de una opción)		
	Frecuencia	Porcentaje
Solidaridad	16	8%
Amor	65	34%
Confianza	21	11%
Respeto	25	13%
Responsabilidad	29	15%
Amabilidad	7	4%
Comunicación	26	14%
Otros	0	0%
Ninguno	0	0%
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.17:** Valores y principios familia  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.17:** Valores y principios familia  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

**Análisis de datos**

Los valores son; el 34% amor, solidaridad 8%, confianza 11%, respeto 13%, responsabilidad 15%, amabilidad el 4%, y comunicación el 14%.

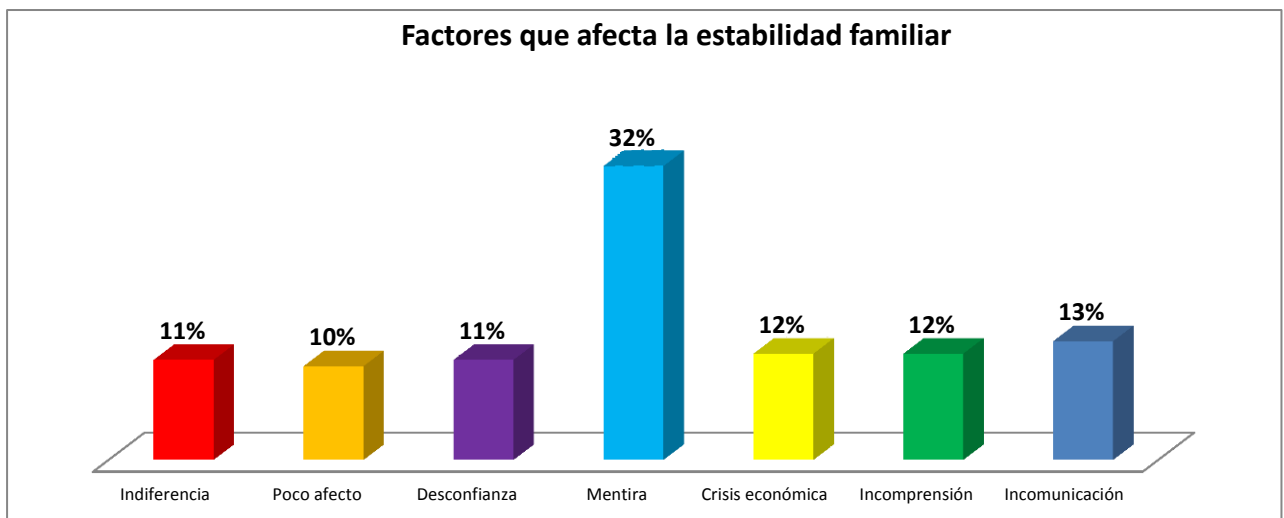
**Interpretación de datos**

Los principios son el conjunto de valores y normas que regulan la convivencia familiar, la mayoría de los encuestados consideran que el amor es el valor que más practican en su familia, esto descifra que para los actores sociales es importante el sentimiento que sus familiares puedan sentir hacia ellos, los demás valores enunciados son practicados en menor medida en familia.

**18. ¿Cuáles de los siguientes factores considera que afectan más su estabilidad familiar?**

¿Cuáles de los siguientes factores considera que afectan más su estabilidad familiar( Se elige más de una opción)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indiferencia	16	11%
Poco afecto	15	10%
Desconfianza	16	11%
Mentira	47	32%
Crisis económica	17	12%
Incomprensión	17	12%
Incomunicación	19	13%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.18:** Factores que afectan a la familia  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.18:** Factores que afectan a la familia  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

**Análisis de datos**

Los factores que afectan son: la mentira con el 32%, la indiferencia con el 11%, poco afecto el 10%, desconfianza 11%, crisis económica el 12%, incomprensión el 12%, e incomunicación el 13%.

**Interpretación de datos**

La mayoría señaló que los factores que más afectan en su familia es la mentira con el 32%, porque este factor engloba a los otros factores como es la desconfianza, incomprensión e incomunicación, en cuanto a la indiferencia y poco afecto, es posible que existan, coaliciones o alianzas que esté sucediendo en el núcleo familiar como lo señala Minuchin, esto provoca crisis.

## Situación Laboral

### 19. ¿Cómo califica sus relaciones laborales?

¿Cómo califica sus relaciones laborales?						
	Siempre	Casi Siempre	A veces	Rara vez	Nunca	Total
Positivas	0	74	6	0	0	80
Amables	8	68	3	1	0	80
Conflictivas	0	0	28	50	2	80
Distantes	3	32	43	2	0	80
De crecimiento	11	64	4	1	0	80

Tabla N° 4.19: Relaciones Laborales

Elaborado Por: Gabriela Segura

Fuente: Comercial Tesalia

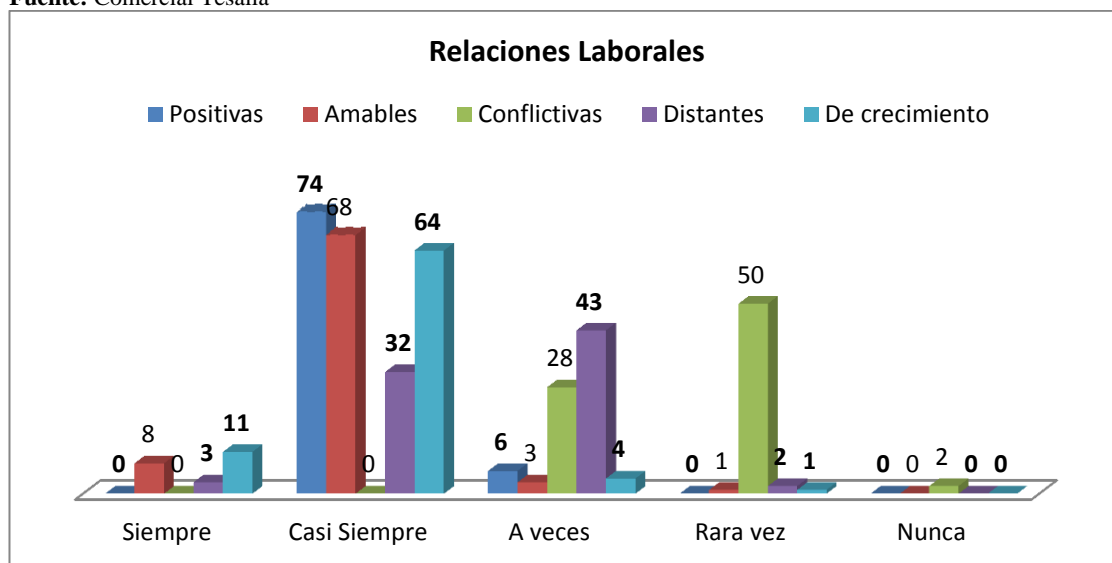


Gráfico N° 4.19: Relaciones Laborales

Elaborado Por: Gabriela Segura

Fuente: Comercial Tesalia

#### Análisis de datos

Las relaciones laborales son; positivas; casi siempre 74, a veces 6, amables; siempre 8, casi siempre 68, a veces 3 y rara vez 1, conflictivas; 28 a veces rara vez 50, nunca 2, distantes; siempre 3, casi siempre 32, a veces 43 y rara vez 2, de crecimiento; siempre 11, casi siempre 64, a veces 4 y rara vez 1.

#### Interpretación de datos

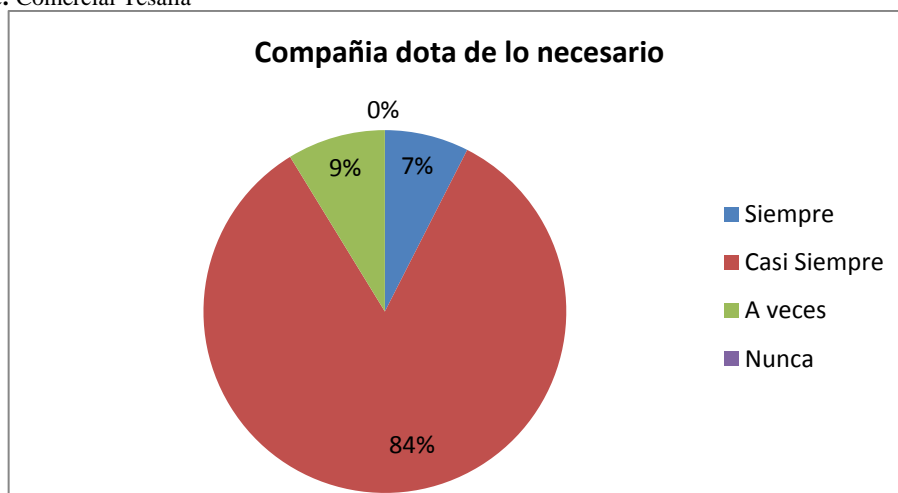
Dentro del contexto laboral las relaciones, en su mayoría coincidieron que son positivas, llegando a la conclusión que existe un bajo índice que no tiene una buena interacción con su contexto, concordando con las anteriores preguntas se deduce que los familiares que no se sienten a gusto con la labor del colaborador influyen en la empatía que el trabajador genera en su ambiente laboral.



20. **¿Considera que la Compañía le dota de lo necesario para el desempeño de sus funciones?**

¿Considera que la Compañía le dota de lo necesario para el desempeño de sus funciones?		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	8%
Casi Siempre	67	84%
A veces	7	9%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.20:** Dotación de necesario  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.20:** Dotación de necesario  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

**Análisis de datos**

La compañía dota de lo necesario; siempre 7%, casi siempre 84%, a veces 9%.

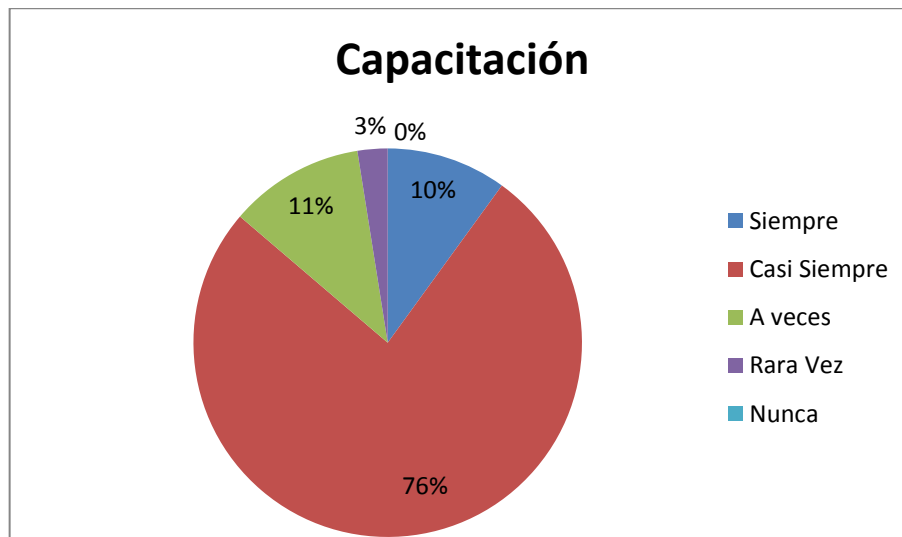
**Interpretación de datos**

Los colaboradores consideran en su mayoría que la empresa dota casi siempre de lo necesario para el desempeño de sus funciones con un 84%, lo que incide en el compromiso con la empresa y el gusto por ejecutar su trabajo, del personal que señala que a veces, está afectando directamente al volumen de venta al no contar con lo necesario para su labor.

**21. ¿La empresa le ha capacitado para el mejoramiento de índices de productividad?**

¿La empresa le ha capacitado para el mejoramiento de índices de productividad?		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	10%
Casi Siempre	61	76%
A veces	9	11%
Rara Vez	2	3%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.21:** Capacitación.  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.21:** Capacitación.  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

**Análisis de datos**

Capacitación; siempre en un 76%, siempre 10%, a veces 11% y rara vez 3%.

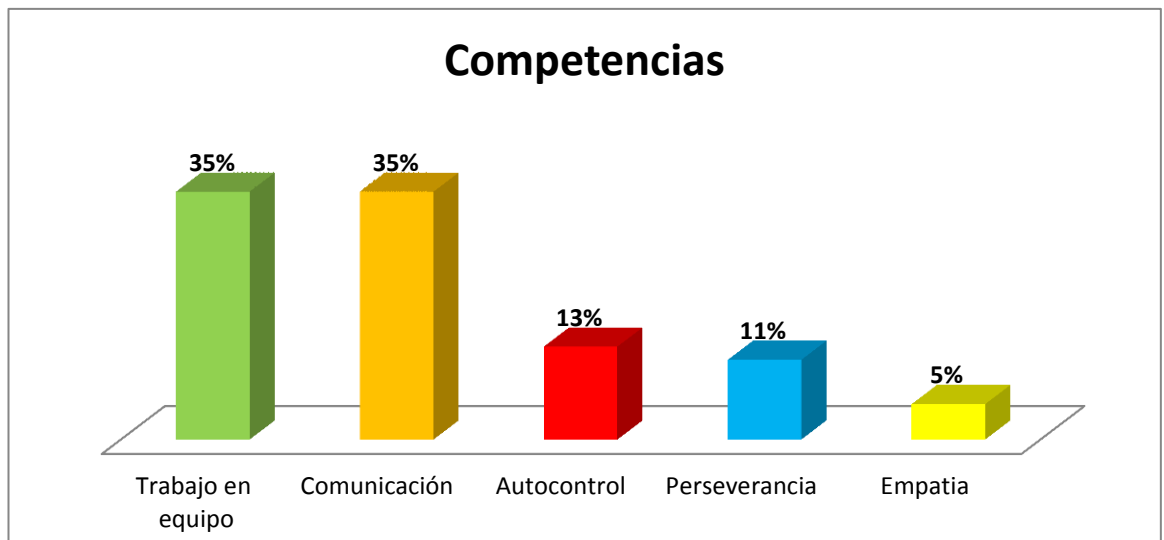
**Interpretación de datos**

Los colaboradores consideran en su mayoría que la empresa ha brindado capacitación para el mejoramiento de la productividad lo que ayuda a brindar al equipo comercial herramientas para un desempeño más eficaz, además de ser un factor de mejora de la comunicación dentro del equipo de ventas.

**22. ¿Qué competencias cree que son necesarias en su cargo para una buena productividad?**

¿Qué competencias cree que son necesarias en su cargo para una buena productividad?		
	Frecuencia	Porcentaje
Trabajo en equipo	56	35%
Comunicación	56	35%
Autocontrol	21	13%
Perseverancia	18	11%
Empatía	8	5%
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.22:** Competencias  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.22:** Competencias  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

**Análisis de datos**

Competencias; trabajo en equipo y comunicación en un 35%, autocontrol 13%, perseverancia y 11% y empatía 5%.

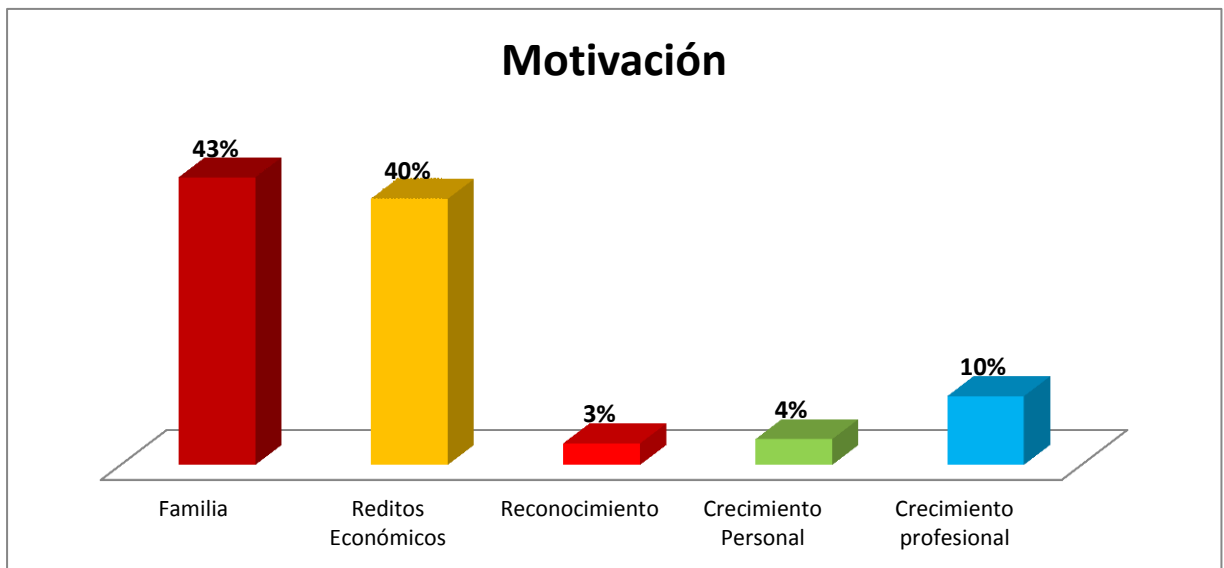
**Interpretación de datos**

Para el mejoramiento de la productividad es importante como competencia manejar una buena comunicación y los colaboradores saben la importancia de la misma por las capacitaciones que se han impartido.

### 23. ¿Cuál es su motivación para realizar un buen trabajo?

¿Cuál es su motivación para realizar un buen trabajo?		
	Frecuencia	Porcentaje
Familia	67	43%
Réditos Económicos	62	40%
Reconocimiento	5	3%
Crecimiento Personal	6	4%
Crecimiento profesional	16	10%
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.23:** Motivación  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.23:** Motivación  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

#### **Análisis de datos**

Motivación; familia con el 43%, réditos económicos 40%, reconocimiento 3%, crecimiento personal 4% y crecimiento personal 10%.

#### **Interpretación de datos**

Para los colaboradores su principal motivación para realizar un buen trabajo es su familia con el 43%, donde presuntivamente se comprueba la hipótesis de la presente investigación, sobre la afectación de la productividad laboral debido al entorno familiar.

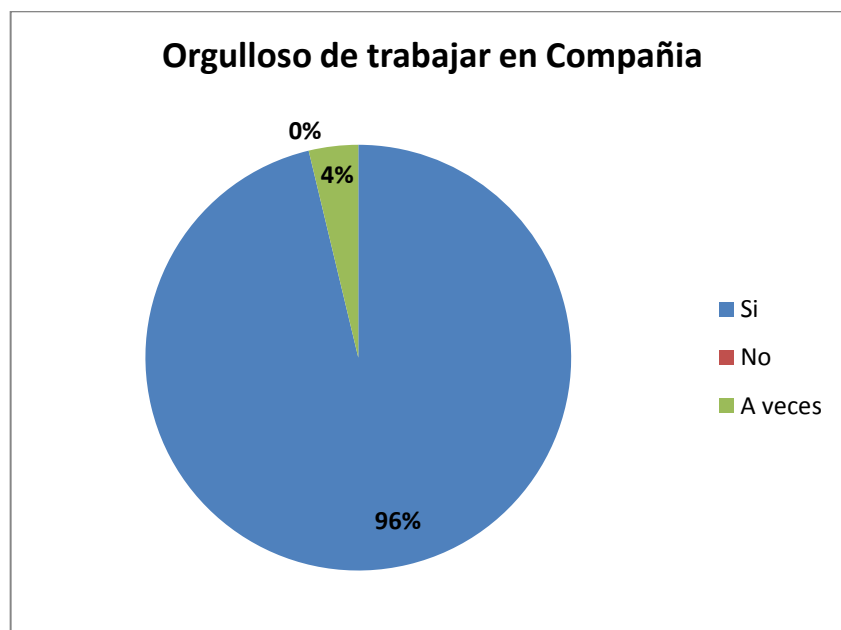
## 24. ¿Se siente orgulloso de trabajar en la Compañía?

¿Se siente orgulloso de trabajar en la Compañía?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	77	96%
No	0	0%
A veces	3	4%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.24:** Orgullo de trabajar en la compañía

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.24:** Orgullo de trabajar en la compañía

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Comercial Tesalia

### Análisis de datos

Orgullo por trabajar en la compañía; de si con un 96%, no 0% y a veces 4%.

### Interpretación de datos

Según los colaboradores se sienten orgullosos de trabajar en la empresa con respuesta de si con un 96%, lo que significa que tienen un alto grado de sentido de pertinencia y compromiso.

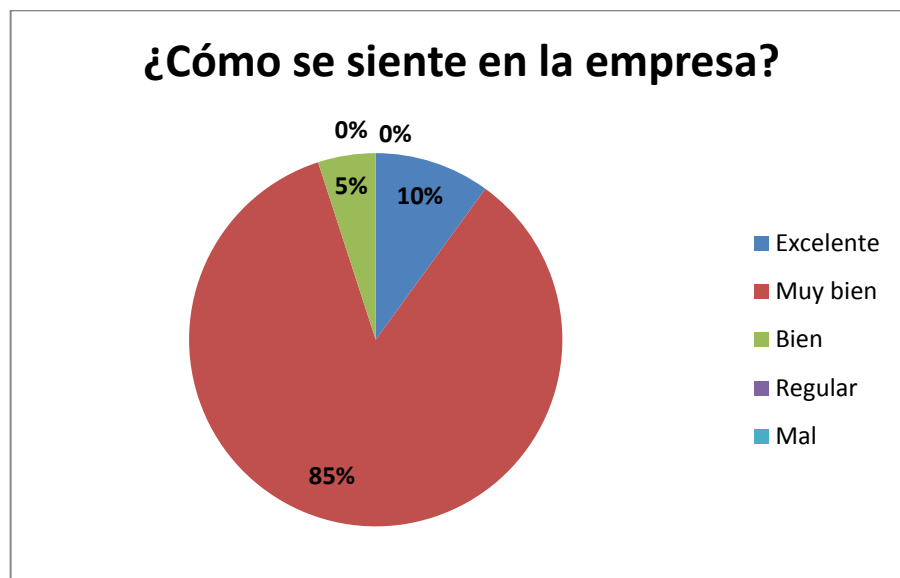
## 25. ¿Cómo se siente en la empresa?

¿Cómo se siente en la empresa?		
	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	10%
Muy bien	68	85%
Bien	4	5%
Regular	0	0%
Mal	0	0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.25:** Como se siente en la empresa

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.25:** Como se siente en la empresa

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Comercial Tesalia

### Análisis de datos

Sentires; 85% muy bien, excelente 10%, y bien con el 5%, mientras regular y mal con un 0% de respuestas.

### Interpretación de datos

Los sentires juegan un papel importante en la psiquis del individuo, al sentirse bien en un lugar, podrá potenciar su talento y habilidades al máximo, Tesalia cuenta con un elevado estado de bienestar.

## 26. ¿Considera que su sueldo es acorde al mercado?

¿Considera que su sueldo es acorde al mercado?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	77	96%
No	3	4%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.26:** Considera que su sueldo es acorde al mercado  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.26:** Considera que su sueldo es acorde al mercado  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

### Análisis de datos

Consideran que su sueldo es acorde al mercado si 96% y no 4%.

### Interpretación de datos

Desde la perspectiva de los colaboradores están conformes con su sueldo ya que consideran que esta acorde al mercado laboral con un 96%, lo que además motiva para seguir laborando en la empresa, y alienta a dar su contingente con entrega y optimismo, ya que se sienten gratificados económicamente y con un sueldo justo por el trabajo realizado.

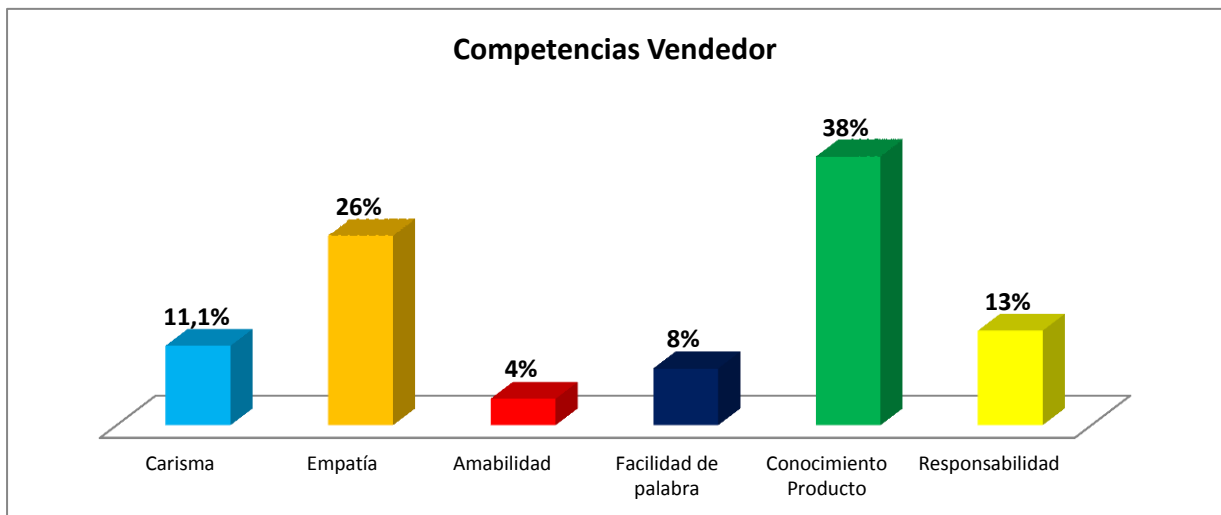
**27. ¿Cuáles son las competencias que considera debe tener un buen vendedor?**

¿Cuáles son las competencias que considera debe tener un buen vendedor?		
	Frecuencia	Porcentaje
Carisma	21	11.1%
Empatía	50	26%
Amabilidad	7	4%
Facilidad de palabra	15	8%
Conocimiento Producto	71	38%
Responsabilidad	25	13%
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.27:** Considera que su sueldo es acorde al mercado

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.27:** Considera que su sueldo es acorde al mercado

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Comercial Tesalia

**Análisis de datos**

Competencias del vendedor deberían ser; tener conocimiento del producto con el 38%, carisma 11.1%, empatía 26%, amabilidad 4%, facilidad de palabra 8% y responsabilidad con un 13%.

**Interpretación de datos**

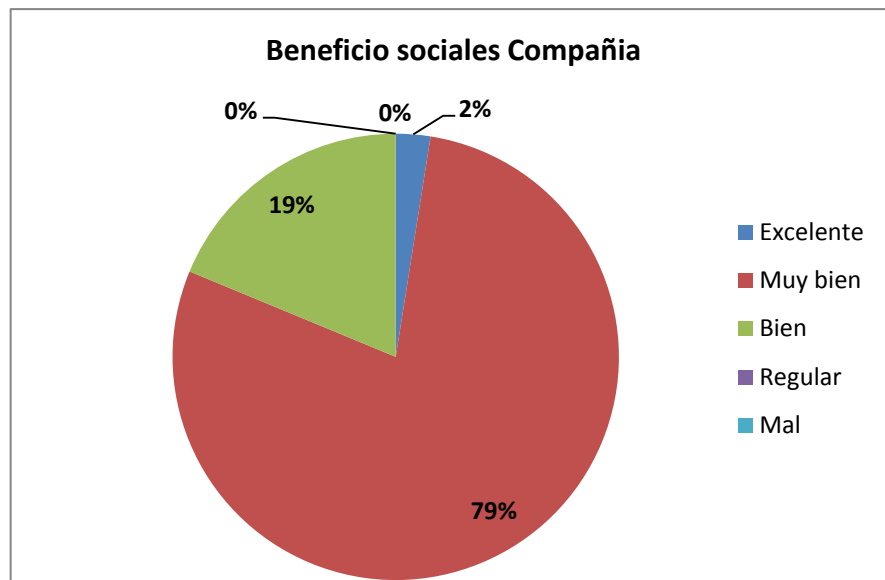
Desde la perspectiva de los colaboradores consideran que las competencias necesarias para ser un buen vendedor en su mayoría es tener conocimiento del producto con el 38%, sin embargo generar empatía con el cliente, mediante la amabilidad, facilidad de palabra y carisma permite clientes leales, la responsabilidad debe estar todo el proceso de venta.



## 28. ¿Cómo califica los beneficios sociales de la Compañía?

¿Cómo califica los beneficios sociales de la Compañía?		
	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	3%
Muy bien	63	79%
Bien	15	19%
Regular	0	0%
Mal	0	0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.28:** Beneficios sociales  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.28:** Beneficios sociales  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

### **Análisis de datos**

Beneficios sociales; excelentes 2%, muy bien 79% y bien 19%.

### **Interpretación de datos**

Los beneficios sociales desde la óptica del colaborador son muy buenos en su mayoría, ya que los colaboradores tienen derecho de tarjetas corporativas, seguro médico privado y festejos como navidad dirigido para sus hijos y familia y entrega de mochilas escolares para la entrada a clases.

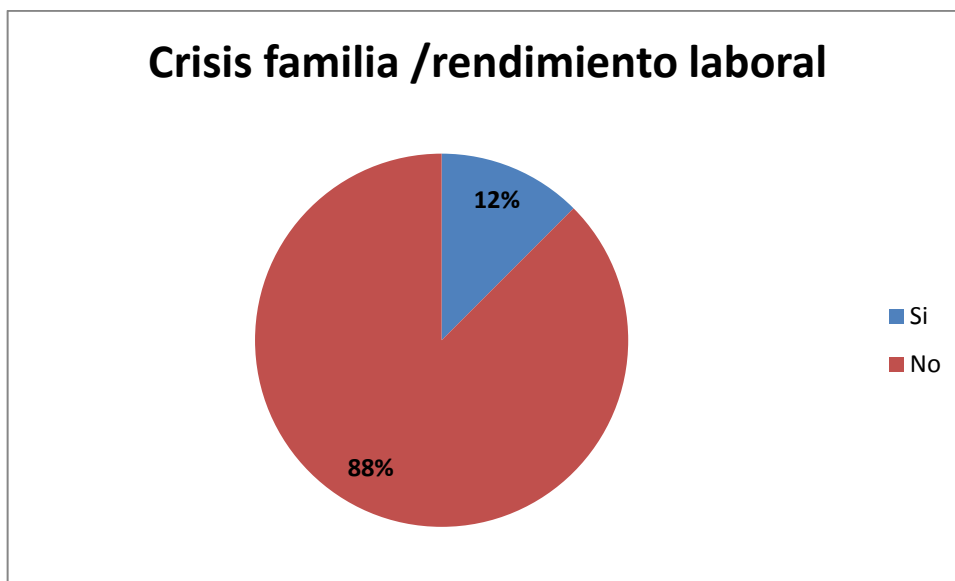
**29. ¿Considera Usted que si se encuentra en crisis familiar su rendimiento laboral es óptimo?**

<b>¿Considera Usted que si se encuentra en crisis familiar su rendimiento laboral es óptimo?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	10	13%
No	70	88%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.29:** Crisis familiar/ rendimiento laboral.

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.29:** Crisis familiar/ rendimiento laboral.

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Comercial Tesalia

**Análisis de datos**

El personal considera que su rendimiento laboral es óptimo cuando está en crisis familiar si 12% y no 88%.

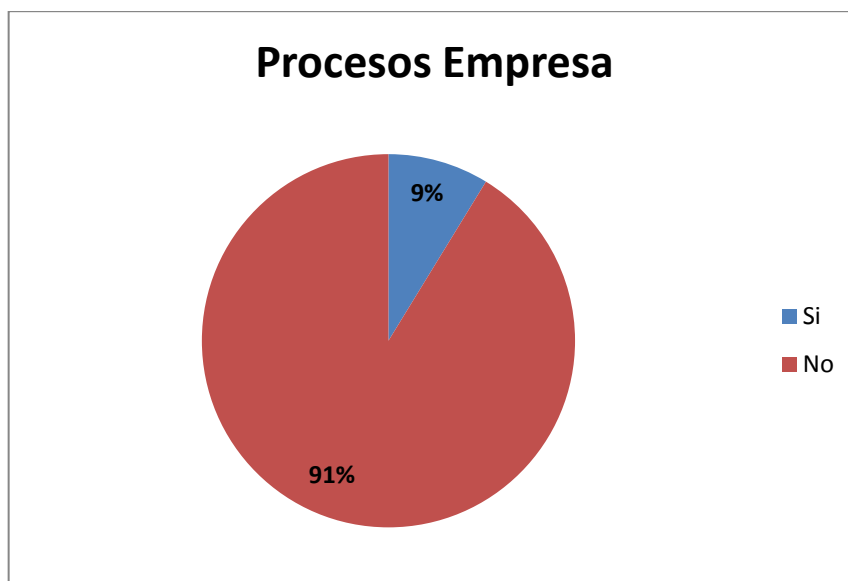
**Interpretación de datos**

Para los colaboradores es importante mantener un equilibrio emocional entre su familia y su trabajo, por lo que la mayoría ha manifestado que si se encuentra en crisis familiar su rendimiento no es óptimo con el 88%, y con la respuesta de si el 12%, con estas respuestas se prueba la hipótesis de la presente investigación.

**30. ¿Considera que los procesos de la empresa permiten una mejora continua?**

¿Considera que los procesos de la empresa permiten una mejora continua?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	9%
No	73	91%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.30:** Procesos empresa  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.30:** Procesos empresa  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

**Análisis de datos**

Procesos de la empresa permiten una mejora; si con el 91% y no con el 9%.

**Interpretación de datos**

Dentro de toda organización es de suma importancia los procesos y si los mismos responden a las demandas del mercado de ventas, por lo que es factible conocer la percepción de los colaboradores en cuanto a los procesos, en donde la mayoría con el 91% considera que los mismos aportan a la mejora continua mientras el 9% considera que no, permitiendo así el empoderamiento de las funciones en la organización

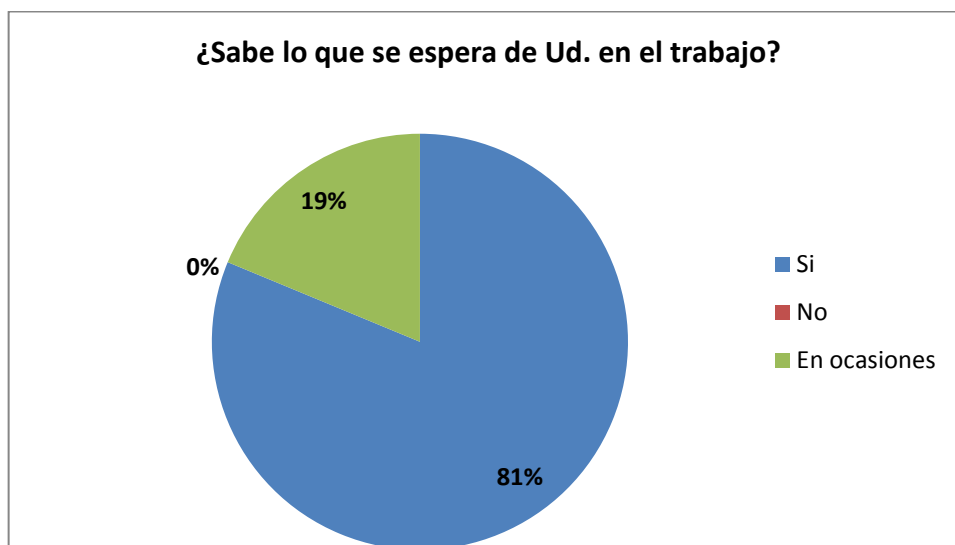
### 31. ¿Sabe lo que se espera de Ud. en el trabajo?

¿Sabe lo que se espera de Ud. en el trabajo?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	65	81%
No	0	0%
En ocasiones	15	19%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.31:** Sabe lo que se espera de Ud. en el trabajo.

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.31:** Sabe lo que se espera de Ud. en el trabajo.

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Comercial Tesalia

#### **Análisis de datos**

El personal sabe lo que se espera de el en el trabajo; si con el 81% y en ocasiones 19%.

#### **Interpretación de datos**

Para el departamento de Gente & Gestión es indispensable conocer si todos los colaboradores tienen claro las funciones y expectativas que la compañía tiene sobre ellos, ya que un trabajador con funciones y expectativas claras está más motivado y comprometido con el trabajo, la mayoría de los colaboradores de Tesalia señala que tiene conocimiento el 19% que no tiene claras sus funciones podría estar realizando un trabajo descoordinado.

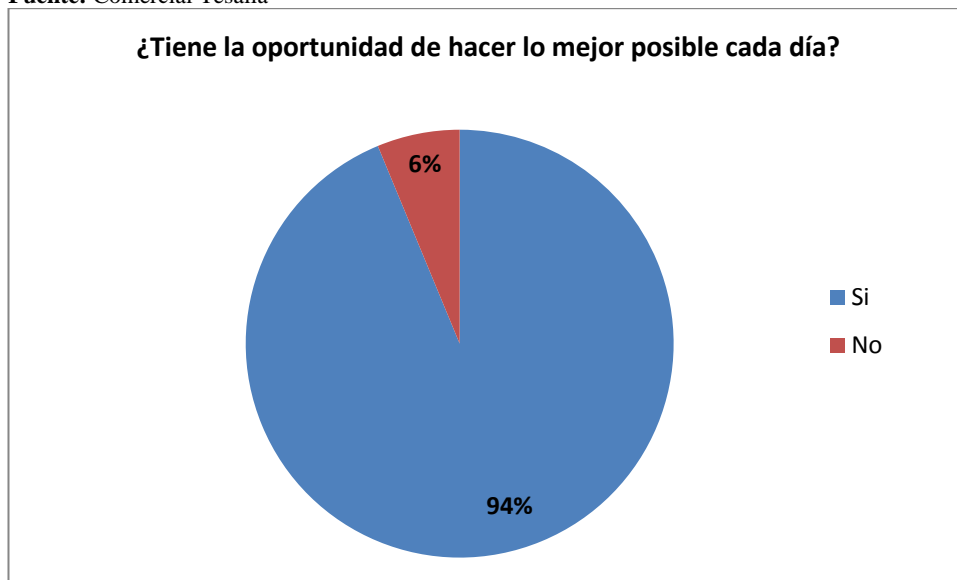
**32. En el trabajo, ¿tiene la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día?**

<b>En el trabajo, ¿tiene la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	75	94%
No	5	6%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.32:** Tiene la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día.

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.32:** Tiene la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día.

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Comercial Tesalia

**Análisis de datos**

Crecimiento profesional; si con el 94% y no con el 6%.

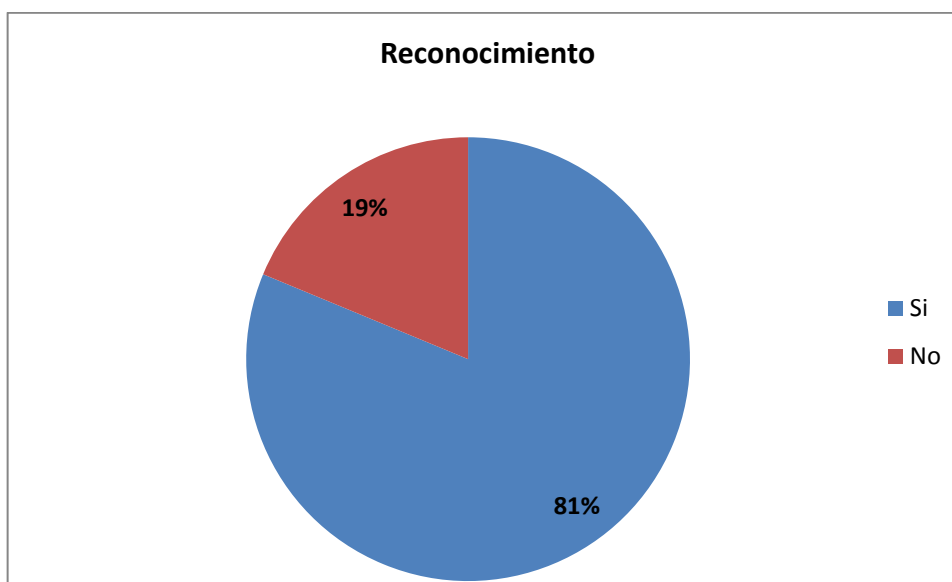
**Interpretación de datos**

Se necesita conocer si el personal tiene el sentido de pertenencia y empoderamiento con la cultura organizativa de la empresa, y si cree que la jefaturas le dan la oportunidad de potenciar sus talento y habilidades por lo que el 94% de los colaboradores señalan que sí, mientras el 6% no.

**33. En los últimos siete días ¿ha recibido algún reconocimiento por hacer el trabajo indicado?**

En los últimos siete días ¿ha recibido algún reconocimiento por hacer el trabajo indicado?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	65	81%
No	15	19%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.33:** Reconocimiento  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.33:** Reconocimiento  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

**Análisis de datos**

Reconocimiento en la empresa; si con el 81% y no con el 19%.

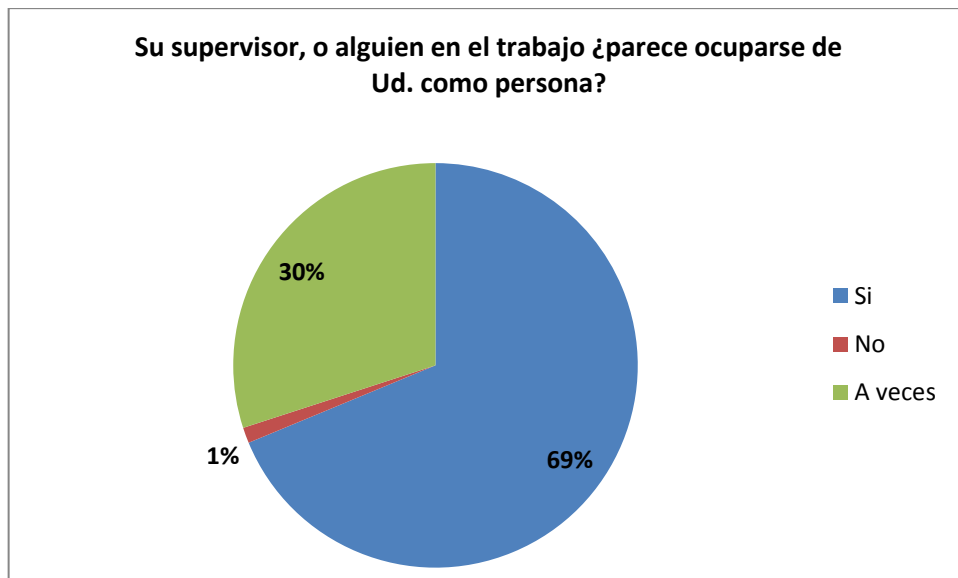
**Interpretación de datos**

Dentro de la cultura organizativa de cbc, siempre se está promoviendo la motivación y el reconocimiento debido a esto diariamente, se dan los resultados de ventas y mensualmente se premia a los empleados del mes que han logrado mejores resultados en ventas, con esta pregunta analizaremos cuantas personas se sienten desmotivadas dentro de la organización y cuáles son sus motivos, los colaboradores mencionaron con el 81% que han recibido reconocimiento.

**34. Su supervisor, o alguien en el trabajo ¿parece ocuparse de Ud. como persona?**

Su supervisor, o alguien en el trabajo ¿parecen ocuparse de Ud. como persona?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	55	69%
No	1	1%
A veces	24	30%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.34:** Preocupación Supervisor  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.34:** Preocupación supervisor  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

**Análisis de datos**

La preocupación del supervisor hacia su personal existe; si con el 69%, no 1% y a veces 30%.

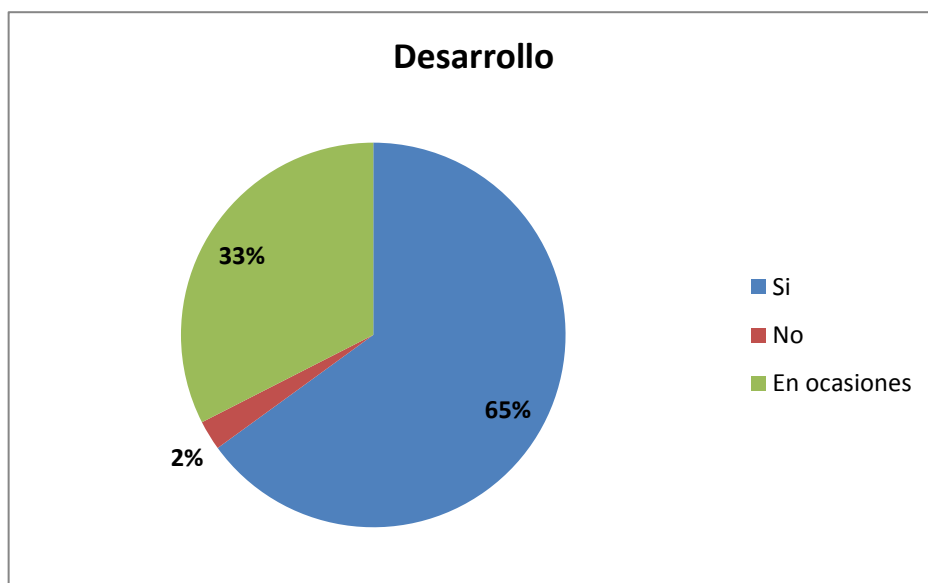
**Interpretación de datos**

En la estructura organizacional los supervisores o CET son los encargados de motivar a su personal para que cumplan sus metas de ventas, acompañados del departamento de Gente & Gestión, y los colaboradores se sienten apoyados con el 69%, en ocasiones el 30% y no con el 1%.

### 35. ¿Hay alguien en el trabajo que aliente su desarrollo?

¿Hay alguien en el trabajo que aliente su desarrollo?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	52	65%
No	2	3%
En ocasiones	26	33%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.35:** Desarrollo  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Tabla N° 4.35:** Desarrollo  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

#### **Análisis de datos**

Aliento al personal; si con el 65%, no 2% y en ocasiones 33%.

#### **Interpretación de datos**

El personal debe sentirse a gusto y alentado dentro de la organización para de esta manera reflejar este bienestar tanto en su familia como en sus resultados de ventas, y el personal manifestó que se siente alentado en un 65%, en ocasiones el 33% y no el 2%.



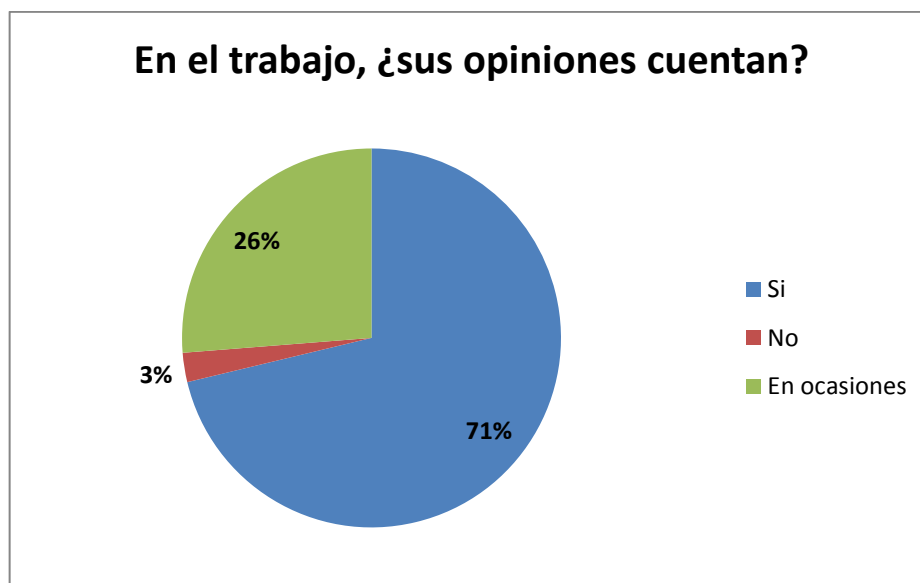
### 36. En el trabajo, ¿sus opiniones cuentan?

En el trabajo, ¿sus opiniones cuentan?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	57	71%
No	2	3%
En ocasiones	21	26%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.36:** En el trabajo ¿Sus opiniones cuentan?

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.36:** En el trabajo ¿Sus opiniones cuentan?

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Comercial Tesalia

#### **Análisis de datos**

La opiniones de los colaboradores cuenta; si con el 71%, no con el 3% y en ocasiones con el 26%.

#### **Interpretación de datos**

El personal debe sentir que sus opiniones están siendo tomadas en cuenta para el momento de la ejecución de ventas, la mayoría manifiesta que son importantes sus ideas con el 71%, en ocasiones 26% y no el 3%, lo que evidencia la participación y entusiasmo de los colaboradores.

**37. La misión o propósito de su empresa, ¿hace que Ud. sienta su trabajo importante?**

La misión o propósito de su empresa, ¿hace que Ud. sienta su trabajo importante?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	79	99%
No	1	1%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.37:** Pertenencia  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.37:** Pertenencia  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

**Análisis de datos**

Pertenencia hacia la empresa; si con el 99% y no el 1%.

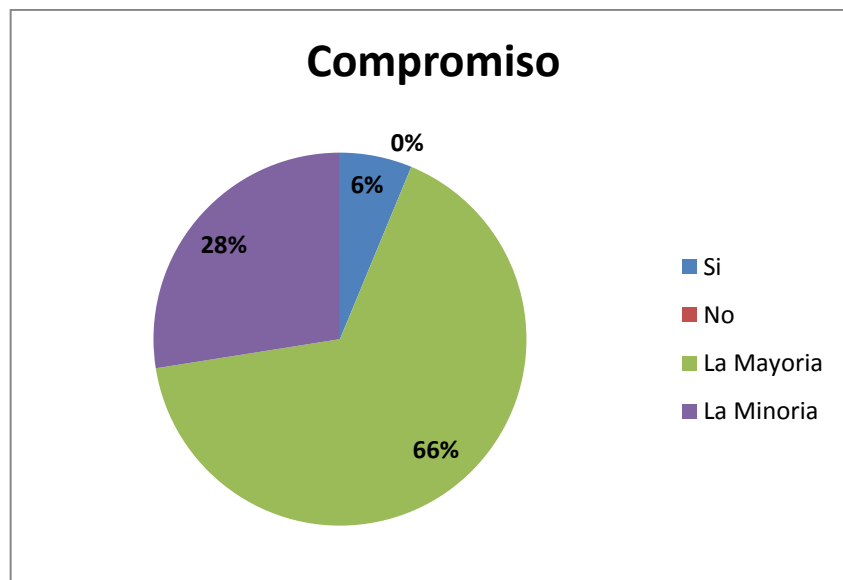
**Interpretación de datos**

El personal considera que la planificación estratégica de la compañía se alinea con su bienestar por lo que la mayoría del personal señala que si siente que su trabajo es importante con un 99% y el 1% no.

**38. ¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?**

¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	6%
No	0	0%
La Mayoría	53	66%
La Minoría	22	28%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.38:** Compromiso  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.38:** Compromiso  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

**Análisis de datos**

Compromiso de los colaboradores; si el 6%, la mayoría el 66% y la minoría con el 28%.

**Interpretación de datos**

Es necesario conocer la percepción de compromiso entre pares, los colaboradores consideran que sus compañeros están comprometidos en su trabajo la mayoría con un 66%, sin embargo los otros datos reflejan que no existe trabajo en equipo y honestidad en la ejecución de ventas.

### 39. ¿Tiene un mejor amigo en el trabajo?

¿Tiene un mejor amigo en el trabajo?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	64	80%
No	16	20%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.39: Empatía en el trabajo

Elaborado Por: Gabriela Segura

Fuente: Comercial Tesalia

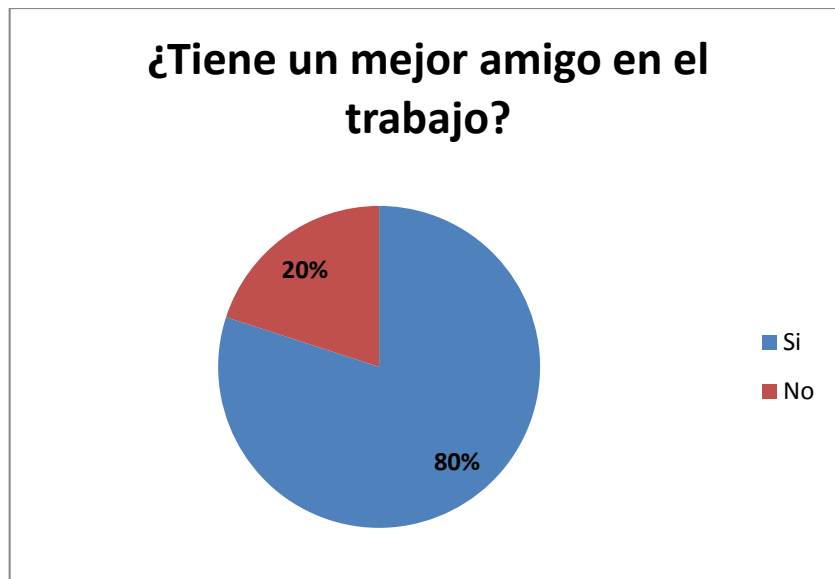


Gráfico N° 4.39: Empatía en el trabajo

Elaborado Por: Gabriela Segura

Fuente: Comercial Tesalia

#### Análisis de datos

Amistad en el trabajo; si 80% y no 20%.

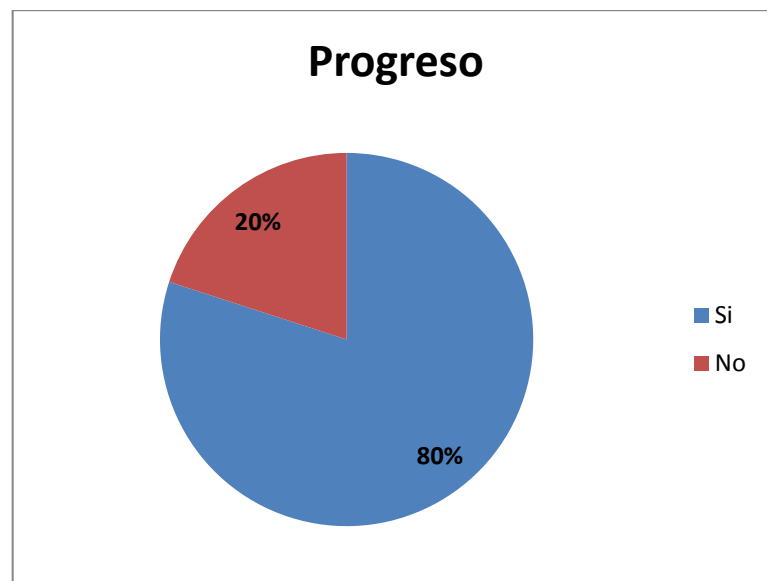
#### Interpretación de datos

La empatía y afinidad que pueda llegar a generarse en el ambiente de laboral es necesario para trabajar en equipo, por lo que es importante conocer como están las relaciones sociales y de amistad en el entorno, en donde el personal menciona con el 80% que tiene un mejor amigo en el trabajo mientras el 20% señalo que no, lo que indica que existen problemas de socialización y empatía en el clima laboral.

**40. En los últimos seis meses, ¿alguien en el trabajo ha hablado con Ud. acerca de su progreso?**

En los últimos seis meses, ¿alguien en el trabajo ha hablado con Ud. acerca de su progreso?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	64	80%
No	16	20%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.40:** Progreso  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.40:** Progreso  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

**Análisis de datos**

Progreso de colaboradores; si con el 80% y no 20%.

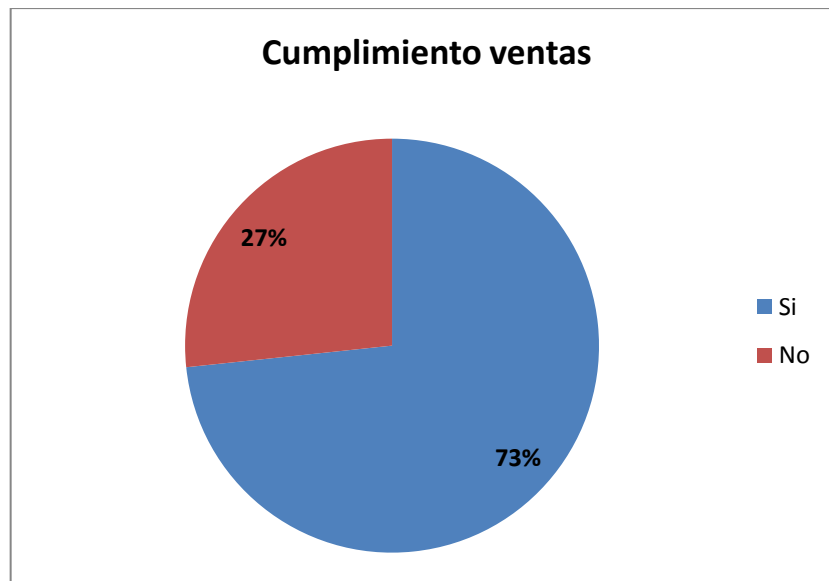
**Interpretación de datos**

Dentro de la organización es importante ir identificando los posibles candidatos para ascensos o promociones, por lo que los jefes inmediatos tienen la obligación de motivar e ir formando y apoyando para el performance de la persona, por lo que es importante dialogar sobre su progreso en donde al 80% del personal lo han alentado a seguir mejorando día a día mientras al 20% no.

#### 41. ¿En el último mes ha cumplido sus metas en ventas?

¿En el último mes ha cumplido sus metas en ventas?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	66	73%
No	24	27%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.41:** Cumplimiento ventas  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.41:** Cumplimiento ventas  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

#### Análisis de datos

Cumplimiento de ventas; si con el 73% y no con el 27%.

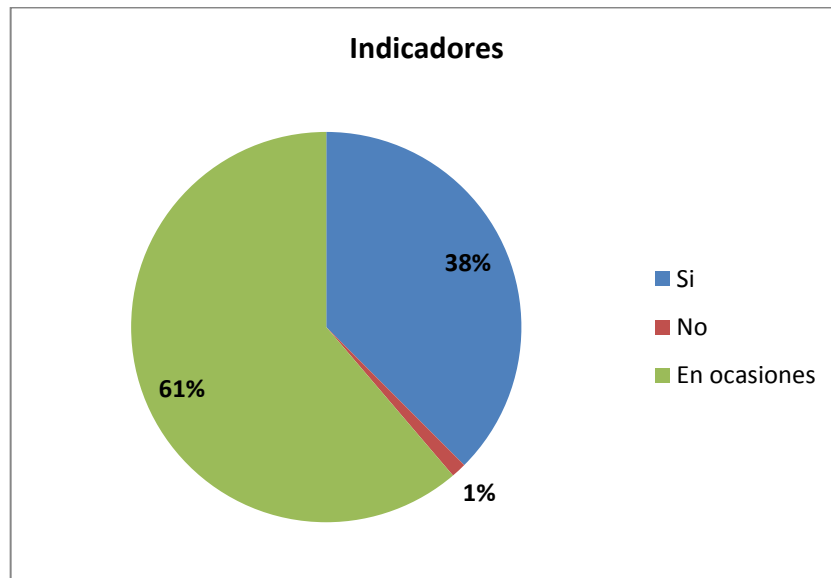
#### Interpretación de datos

Los colaboradores consideran en su mayoría que han alcanzado sus metas y objetivos de ventas, las mismas que están constituidas de un sin número de productos, para una eficiente ejecución de ventas se han valido de las competencias necesarias y la motivación tanto desde su entorno familiar y laboral.

#### 42. ¿Cree que sus indicadores están acorde a la realidad del mercado?

¿Cree que sus indicadores están acorde a la realidad del mercado?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	38%
No	1	1%
En ocasiones	49	61%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.42:** Indicadores  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



**Gráfico N° 4.42:** Indicadores  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

#### **Análisis de datos**

Indicadores de gestión acorde a la realidad; si con el 38%, no con el 1% y en ocasiones 61%.

#### **Interpretación de datos**

Los indicadores son en función de las ventas y del análisis del mercado realizadas por los gerentes y jefe es de ventas, es de esta manera como se establecen las metas de ventas al personal de comercial, en donde el personal manifiesta en su mayoría que en ocasiones los indicadores están acorde a la realidad del mercado, permitiendo que los mismos alcancen en su mayoría sus metas de ventas.

## **Comprobación de Hipótesis**

La hipótesis permitirá plantear posibles causas de la problemática como lo señala (Salvador Pita Fernández, 2004):

*“Un Contraste o Test de Hipótesis es una técnica de Inferencia Estadística que permite comprobar si la información que proporciona una muestra observada concuerda (o no) con la hipótesis estadística formulada sobre el modelo de probabilidad en estudio y, por tanto, se puede aceptar (o no) la hipótesis formulada. Llamaremos hipótesis estadística a una afirmación respecto a una característica de una población. Contrastar una hipótesis es comparar las predicciones que se deducen de ella con la realidad que observamos: si hay coincidencia, dentro del margen de error admisible, mantendremos la hipótesis; en caso contrario, la rechazaremos”*

La presente investigación debe ser corroborada mediante la aplicación del test chi cuadrado, que permitirá comprobar o declarar como nula las hipótesis que se definen a continuación:

### **Hipótesis Alternativa H1**

El Entorno familiar impacta en la productividad de los Colaboradores The Tesalia Springs Company Cabcorp (Cbc) Sierra centro año 2015.

### **Hipótesis Nula H0**

El Entorno familiar **no** impacta en la productividad de los Colaboradores The Tesalia Springs Company Cabcorp (Cbc) Sierra centro año 2015.

Para la verificación de dicha hipótesis se debe contrastar los datos entre lo observado y esperado, permitiendo así corroborar si la hipótesis planteada es nula o afirmativa, por lo que para la elaboración del test chi cuadrado la investigadora se ha apoyado con la herramienta de Excel donde se realizan las siguientes tablas;



OBSERVADO						
PREGUNTA	Excelente	Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Total
¿Cómo se siente en su convivencia familia?	1	61	15	3	0	80
¿Cómo se siente en la empresa?	8	68	0	4	0	80
Suma:	9	129	15	7	0	160
	0.06	0.81	0.09	0.04	0.00	

**Tabla N° 4.43: Observado**  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

ESPERADO						
PREGUNTA:	Excelente	Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Total
¿Cómo se siente en su convivencia familia?	4.5	64.5	7.5	3.5	0	80
¿Cómo se siente en la empresa?	4.5	64.5	7.5	7	0	83.5
Suma:	9	129	15	10.5	0	163.5

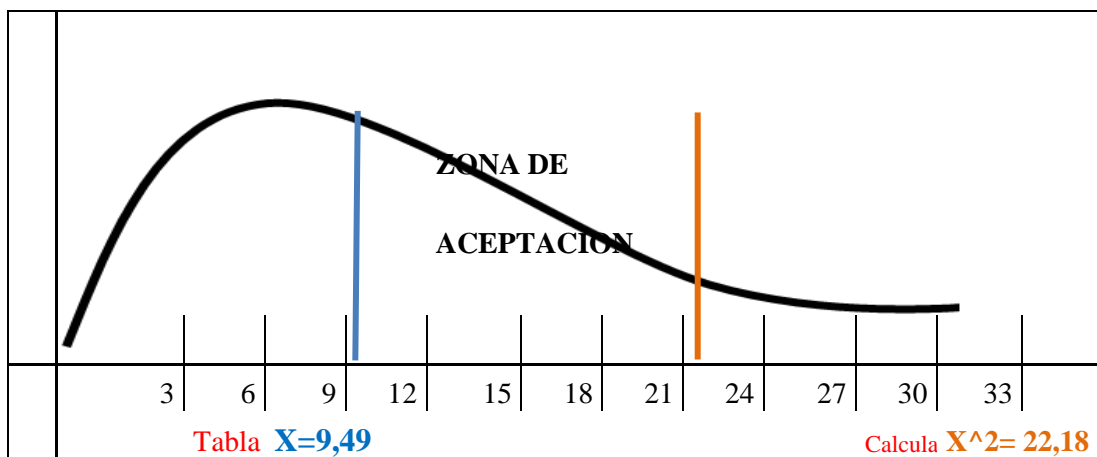
**Tabla N° 4.44: Esperado**  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

CHI CUADRADO						
PREGUNTA	Excelente	Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Total
¿Cómo se siente en su convivencia familia?	2.72	0.19	7.5	0.07	0.00	
¿Cómo se siente en la empresa?	2.72	0.19	8	1.29	0.00	
Suma:	5.44	0.38	15.00	1.36	0.00	22.18

**Tabla N° 4.45: Chi cuadrado**  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia

Grados de libertad	
gl=	$(f-1)*(C-1)$
gl=	$(2-1)*(5-1)$
gl=	4
gl=	9.49

**Tabla N° 4.46: Grados de libertad**  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Comercial Tesalia



$\Theta$   
9.49

K  
22.18

**Gráfico N° 4.43:** Campana de Gaus  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Encuestas de investigación.

### Conclusión

Si hay asociación en las variables por lo tanto se determina que el entorno familiar impacta en la productividad de los Colaboradores The Tesalia Springs Company Cbc Sierra centro año 2015, comprobando así la hipótesis alternativa.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

- El Entorno familiar influye en la productividad laboral, debido a la inestabilidad emocional que son crisis normativas en la evolución de la familia, afectando en la productividad y por lo tanto rendimiento laboral del trabajador, más aun considerando que de sus resultados en el volumen de venta dependerá sus ingresos económicos.
- La presente investigación permitió analizar el entorno familiar del que proviene el colaborador de la Compañía The Tesalia Springs Company Cbc Sierra Centro, en donde se conoció sobre, sus relaciones afectivas y el tipo de familia que han conformado siendo en su mayoría nuclear funcional, en una baja incidencia externas se detectó crisis externas por factores como; separación, divorcio y engaño.
- Se identificó que debido a la inestabilidad del entorno familiar la productividad del colaborador baja en sus índices considerablemente en el ranquin de ventas llegan al “sótano” ingresos inferiores a los 650.00 dólares mensuales. Aspecto que limita la satisfacción de las necesidades básicas de su familia por el recorte de las horas extras de trabajo ante la exigencia de su pareja de llegar a horas determinadas al hogar, situación que genera en el trabajador una ambivalencia en cumplir con sus funciones familiares y laborales.
- La familia juega un papel importante en la estabilidad emocional del colaborador, ya que al conseguir un equilibrio entre familia y trabajo su bienestar aumenta, sumado con los réditos económicos que le da una buena venta en el mercado.
- La productividad en la empresa está en un margen aceptable dentro del mercado Ecuatoriano sin embargo la misma puede mejorar, al contar con colaboradores que tenga un equilibrio entre su vida familiar y laboral, mejorando de este modo el posicionamiento de la empresa en ventas.

## **Recomendaciones**

- Incluir en la política Familiar corporativa una intervención desde la oficina de Trabajo Social que inmiscuya a todo el departamento de Gente & Gestión y a la unidad familiar de cada colaborador a través del proceso metodológico abordado por Salvador Minuchin sobre el modelo de intervención sistémica.
- Para contar con entornos familiares estables se debe proponer estrategias que permitan que el colaborador tenga un apoyo profesional para solventar sus crisis y conflictos en familia, mediante una intervención adecuada desde el departamento de Gente & Gestión.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **Datos Informativos**

##### **Nombre de la propuesta**

*“Equilibrio familiar y laboral”*

##### **Empresa Ejecutora:**

The Tesalia Springs Company

##### **Beneficiarios:**

Personal comercial Tesalia cbc.

##### **Ubicación:**

Agencias: Ibarra, Ambato, Latacunga, Puyo, Riobamba y Guaranda.

**Tiempo estimado para la ejecución:** 2 años desde julio del 2016 hasta julio 2018

##### **Equipo técnico Responsable:**

Departamento de Gente & Gestión.

##### **Equipo de Apoyo:**

Departamento de comercial.

##### **Costo:**

\$ 6,548.30

##### **Antecedentes de la Propuesta:**

El corporativo cbc a nivel de los 17 países crea una política con el afán de que sus colaboradores tengan una vida familiar óptima, la misma que responde al nombre de responsabilidad familiar corporativa, donde entre las actividades que realiza son las siguientes; Horarios flexibles- Flex time; Visita de hijos de colaboradores a oficinas; Escuela de vacaciones para niños.

Lo que se pretende es que se anexe a dicha política la intervención familiar con talleres que orienten la resolución de conflictos en familia.

##### **Justificación.**

Para conseguir el óptimo desempeño laboral es importante implementar un proyecto donde se realice intervenciones familiares desde el área de Trabajo Social que permita al colaborador tener un equilibrio familia- trabajo y donde los

problemas y conflictos que se presenten en el hogar tengan el apoyo profesional para la resolución de los mismos.

En función de la investigación realizada en la empresa y en pro de los datos arrojados, en donde se comprueba la hipótesis; la misma que señala claramente que el entorno familiar impacta directamente en la productividad y desempeño del colaborador, se ha visto necesario e indispensable atender y satisfacer las necesidades, no solo de los colaboradores de la empresa sino también de sus familias, con una comunicación abierta mediante socializaciones, capacitaciones, e intervenciones familiares que permiten que la familia se mantenga en un cuadro de armonía, permitiendo que el colaborador potencie sus destrezas y habilidades en la ejecución de venta, teniendo la satisfacción de contar con el apoyo de la empresa y el entendimiento de su familia.

Más así también se ha detectado que las horas de trabajo superan las ocho establecidas por la ley, por lo es indispensable suplir de la mejor manera este atenuante que perjudica el tiempo de calidad que debe existir en familia, proponiendo capacitaciones sobre familia con los integrantes del hogar de cada colaborado

Además la presente propuesta es factible al contar con la autorización de la empresa y con la aceptación de los colaboradores, que desean y están interesados en contar con una consejería familiar profesional, que apoye para la solución de conflictos intrafamiliares.

## **Objetivos**

### **Objetivo general.**

- ✓ Implementar el Proyecto de “Intervención familiar desde el modelo sistémico de Minuchin” con la finalidad de generar bienestar en el

colaborador y potenciar sus habilidades y talentos desde una estabilidad emocional.

### **Objetivos específicos.**

- ✓ **Identificar**
- ✓ Mejorar el entorno familiar, mediante talleres y visitas domiciliarias que permitan al colaborador tener un equilibrio entre su vida familiar y laboral.
- ✓ Conseguir que el colaborador de Tesalia cbc, sea productivo para la empresa mediante un entorno familiar ameno y funcional.
- ✓ Crear espacios de interacción familia - empresa.
- ✓ Sumar a la política de responsabilidad familiar de cbc, talleres sobre familia.
- ✓ Realizar trípticos informativos sobre familia.

### **Factibilidad**

Esta propuesta pretender equilibrar el tiempo del colaborador entre su vida laboral y familiar lo que permitirá que potencie sus habilidades y talentos desde una estabilidad emocional, mejorando así la productividad en torno a él volumen de venta, donde se creen redes de apoyo para obtener un beneficio que en el presente caso sería la empresa, el colaborador y la familia.

Cabe mencionar que la presente propuesta es viable debido a que en el departamento de Gente & Gestión existen profesionales de Trabajo Social a nivel país que están encargadas de varias agencias y plantas que están interesadas en la presente propuesta para mejorar el clima laboral y como un aporte con la comunidad como son las familias de cada uno de los colaboradores de la empresa.

Las Gerencias y jefaturas se han interesado en el presente proyecto por lo que incluso ya se han ejecutados varias de sus actividades en algunas agencias del

país, con la finalidad de motivar e incentivar al colaborador, creando así compromiso con su familia y la empresa.

Entre las actividades que ya se han venido ejecutando son las visitas domiciliarias para intervenciones sociales que permitan la resolución de conflictos intrafamiliares, adicional a los viernes tarde libre para ocuparse de gestiones personales y familiares.

### **Metodología**

Para la aplicación de la propuesta se utilizará en la intervención el modelo estructural de terapia familiar, que fue desarrollado en la década de 1970-. (Minuchin, 1979).

*“Minuchin junto con Braulio Montalvo modificaron la técnicas ya existentes tomando una nueva alternativa a la que denominaron “más acción menos habla” y emplearon técnicas de acción, técnicas de Rol-playing, que tuvieron como utilidad el diagnóstico y el tratamiento.*

*El principal giro que dio este modelo, se orientó a la inclusión del contexto y a la responsabilidad compartida de los miembros de la familia y su relación con la aparición del síntoma al mismo tiempo, se busca entender cómo es que el síntoma actúa como el esfuerzo de algunos miembros para mantener la estabilidad familiar.*

Lo que se pretende con esta técnica de *Rol-playing*, es adentrarse en la interacción familiar para de este modo ir transformando las conductas, o los problemas detectados, los mismos que pueden ser, de jerarquía, de límites, alianzas o coaliciones que están fragmentando el sistema familiar.

Mediante la aplicación de la técnica Rol Playing, se afianzaran las relaciones familiares al simular situaciones que se presentan en la vida real, con la ejecución de dicha técnica los miembros de la familia adoptaran el papel de un personaje concreto con el objetivo de imaginar la forma de actuar y las decisiones que tomaría cada uno de los participantes en situaciones diferentes.



Esta técnica ayudará a ponerse en los zapatos del otro y por lo tanto generar empatía en los miembros familiares.

Del mismo modo es indispensable que la familia tenga confianza en la capacidad de irse autorregulando por sí misma, dando a conocer etapas de la vida familiar donde la crisis emerge para fortalecer los vínculos familiar, cuando existen cambios del entorno o vida familiar, como puede ser; el fallecimiento de un familiar, un divorcio o separación.

Se pondrá en la intervención familiar casos que ya hayan suscitado entre la familiar, como parentales y filiales, en donde hayan presentado conflicto y se permitirá que cada uno piense en las posibles decisiones que hubieran tomado en el momento de crisis, siempre y cuando recalando que al momento de crisis es importante tener la confianza y apoyo de la familia, esto permitirá que la decisión tomada sea en pro de toda la familia, mas no solo de un individuo.

Las intervenciones se darán mediante visitas domiciliarias que permitirán que la familia se sienta cómoda y segura en su espacio de interacción diaria; para la resolución de los conflictos familiares se realizaran en siguiente procesos según Minuchin (1979, pág. 6),

1. *“La presentación de la queja en la familia o el síntoma, como puede ser (infidelidad, alcoholismo, mentiras etc.), he aquí donde se identifica a la persona con el síntoma, por lo que se focaliza las áreas de competencias del paciente identificado, brindado la posibilidad de que toda la familia reconozca sus habilidades y talentos, permitiendo el reconocimiento familiar del paciente identificado.*
2. *Las interacciones que mantiene el problema o el síntoma, en este paso se explora que es lo que hacen los miembros de la familia para perpetuar el problema, la clave es identificar las demandas implícitas y explícitas en el comportamiento de la persona, y como el mismo afecta en sus pautas transaccionales con el grupo familiar, es importante que la familia asimile dicha realidad provocando el mínimo de resistencia.*
3. *Los cambios para llegar al cambio; aquí se realiza una evaluación, después de observar las pautas transaccionales del grupo familiar, es importante crear un dialogo abierto donde todos interactúen y saquen posibles alternativas de solución al problema, donde el terapeuta sirve de*

*moderador en el conversatorio sin perder su liderazgo, pero siempre interactuando con los miembros para generar confianza.*

- 4. La exploración del pasado; en este estadio de la intervención es importante indagar en el pasado de los adultos dentro del grupo familiar, esto permitirá descifrar ciertas conductas aprendidas en el pasado que están afectando el presente, y que los menores de casa entiendan por que el comportamiento de los adultos, logrando así una concientización y asimilación de la personalidad de cada miembro familiar.”*

Estos es el extracto del proceso enunciado por Minuchin para la intervención familiar con el modelo sistémico, sin embargo habrán situaciones dependiendo del contexto social ecuatoriano que obliguen al profesional de Trabajo Social a ajustarse a las necesidades de la familia, por ejemplo en la familia ecuatoriana el momento de mayor interacción es la comida donde se pueden descifrar de una manera explícita, las demandas familiares, las reglas, (hora de almuerzo en la casa) jerarquía ( como quien se sienta a la cabecera de la mesa), las alianzas (travesuras de los niños del hogar) coaliciones ( niños se apoyan en su madre para que padre no reprenda por comportamiento), o triangulaciones (cuando la suegra interviene para calmar los ánimos y seguir sirviéndose sus alimentos) y los límites sin las normas en el hogar, son claros, rígidos y difusos en el caso presentado los límites serían difusos, (ya que los niños no acatan el comportamiento en la mesa).

De los casos que se vayan presentado se irá coordinando con las familias para la intervención siempre y cuando las mismas estén dispuestas a recibirla, es por esto importante incentivar mediante las capacitaciones sobre familia que se brindará en la empresa, con la finalidad de que cada familia vaya identificándose de existir problemas intrafamiliares.

Trabajo Social sierra centro será en proyecto piloto para la intervención en familia a nivel país, por lo que la propuesta se ha hecho atractiva para la gerencia de Tesalia, al permitir a sus colaboradores solucionar sus conflictos familiares con la asesoría de un profesional.

## Metas

- ✓ Lograr un impacto positivo en el personal de comercial de la empresa con la implementación del presente proyecto, el mismo que permitirá tener un equilibrio entre su vida familiar y laboral.
- ✓ Contar con la acogida del personal involucrado para ejecutar las actividades de manera eficaz.
- ✓ Conseguir un entorno familiar estable para el colaborador de Tesalia cbc
- ✓ Lograr una mejor productividad en las ventas de los colaboradores beneficiando a la empresa y a la remuneración del colaborador.
- ✓ Realizar capacitaciones sobre familia que lleguen a concientizar sobre la importancia de un ambiente ameno en el hogar.
- ✓ Mejorar las relaciones interpersonales en el personal, teniendo así un buen clima laboral.
- ✓ Realizar intervenciones sociales efectivas que permitan la solución de conflictos familiar y por ende el mejoramiento de rendimiento laboral.
- ✓ Organizar el tiempo para el compartir en familia mediante las capacitaciones que se brindarán.
- ✓ Anexar a la política de responsabilidad familia de cbc talleres sobre familia.

## Modelo operativo de la propuesta

### Fases

ítem	FASES	PROPÓSITO	ACTIVIDADES
1	<b>Planificación</b>	Establecer acciones que permitan un equilibrio entre la vida familiar y laboral	Socialización y presentación de la Propuesta con los gerentes
2			Socialización y capacitación a personal de Gente & Gestión
3			Conformación de equipos trabajo.
4			Planificación logística para talleres.
5			Planificación logística visitas domiciliarias para familiar identificadas
6			Intervención familiar de casos presentados.
7	<b>Ejecución</b>	conjunto de tareas y actividades que suponen la realización propiamente dicha del proyecto, responde ante todo, a las características técnicas específicas para desarrollar la	Talleres sobre familia dirigida a los actores sociales.
9			Visitas domiciliarias en casos detectados.
10	<b>Evaluación</b>	Todo proyecto está destinado a finalizar en un plazo determinado, por lo que se debe comprobar que funciona adecuadamente y que responda a las especificaciones en su momento aprobadas	Evaluación de la Propuesta

**Tabla N° 6.1:** Fases propuesta  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Tesalia CBC

## Desarrollo talleres

En tesalia se impartirán tres temáticas sobre familia como son escuela para padres, comunicación en familia, equilibrio familiar y laboral.

### Escuela para padres

El taller que a continuación se narrara tiene la estructura y metodología UNICEF (2010, pág. 4) bajo la teoría de Minuchín:

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>Objetivo</b>	Aprender los padres sobre límites y reglas en la crianza de los hijos y aplicación sin violencia
<b>Duración de taller</b>	140 min.
<b>Dirigido a:</b>	Colaboradores y conyugues de Tesalia sierra centro.
<b>Cantidad de participantes:</b>	Alrededor de 40 personas
<b>Coordinadores</b>	Personal de Gente & Gestión dirigido por Trabajo Social
<b>Lugar</b>	Agencias Tesalia
<b>Materiales</b>	Cartulinas, marcadores, pizarra, cinta adhesiva, proyector y computadora
<b>Preparación</b>	Los coordinadores deberán tener preparado la presentación con información acerca de escuela para Padres desde la teoría de Minuchin, también deberán tener conocimientos sobre código de la niñez y adolescencia
<b>Invitación</b>	El coordinador/a debe explicar el objetivo de la reunión, quiénes van a participar así como el modo en que se realizará la dinámica, de forma muy resumida “La temática trata de cómo educar a nuestros hijos e hijas sin violencia. Realizaremos un taller donde participando juntos identificaremos aquellas situaciones que son más difíciles a la hora de poner límites a nuestros hijos e hijas, y aprenderemos algunas maneras de hacerlo sin castigos corporales o humillaciones.

### Pasos

#### 1. Inicio y presentación de los participantes

El coordinador/a del encuentro invita a las personas presentes a sentarse en círculo. Luego prosigue de la siguiente manera:

“Da la bienvenida, agradece la presencia de las madres y los padres y se presenta diciendo su nombre. Luego recuerda el objetivo del taller. Para tal efecto podría decir: „Estamos aquí para hablar sobre aquellas situaciones que son más difíciles al momento de educar a nuestros hijos e hijas y para aprender nuevas formas de poner límites sin violencia. Posteriormente, invita a todos/as a presentarse diciendo su nombre, edad, número de hijos e hijas, edades de los mismos y expectativas sobre el encuentro.

Debe mencionar al auditorio lo siguiente: „No hay respuestas correctas o incorrectas, estamos todos juntos para aprender a ser mejores mamás y papás por nuestros hijos e hijas”

## **2. *Formación de grupos***

El coordinador formará grupos con los integrantes de un total de máximo 10 personas, procurando que en los grupos tengan hijos de similares edades, de esta forma se identificara porque fase del ciclo de la familia están atravesando y se identificara el síntoma, las crisis normativas y no normativas de cada familia

## **3. *Trabajo en grupos Ira Parte***

Consiste en las siguientes actividades:

- Conversar sobre las situaciones difíciles que se presentan en la rutina diaria con los niños y niñas tales como los berrinches, hacer las tareas o las peleas con los hermanos/as.
- Conversar sobre cómo se sienten frente a la situación difícil. A modo de ejemplo: si experimentan enojo, ira o frustración.
- Identificar una situación o síntoma y elegir cómo representarla. Se realizará mediante (Roleplaying).

#### **4. Presentación del trabajo grupal en plenaria**

Cada grupo se organiza con la finalidad de ejecutar el Roleplaying.

#### **5. Información sobre pautas de crianza sin violencia**

El coordinador/a debe hacer una introducción para empezar a compartir información sobre pautas de crianza sin violencia estableciendo reglas, límites y jerarquías. *“Lo que se pretende es crear un ambiente armónico y sano para la crianza de los hijos y esto se logra mediante el ejemplo de los padres y la comprensión de los sentimientos y necesidades de sus hijos, es importante realizar una exploración del pasado para analizar el porqué de nuestro comportamiento ante una situación de crisis y en caso de ser necesario corregirlas en el presente para continuar con una interacción efectiva familiar”*

E invita que todos se sinceren ante las situaciones de crisis, para que conjuntamente lleguen a solucionar sus dudas de cómo actuar frente a los berrinches, quejas, enojos e ira de sus hijos.

El coordinador explica la continuación del taller.

#### **6. Trabajo en grupo: 2.ª Parte**

Cada grupo vuelve a reunirse y analiza las pautas de crianza sin violencia presentadas por el coordinador/a y elige una o dos que considere más ajustada a la situación o situaciones difíciles presentadas en la primera parte del trabajo en grupo.

El grupo escoge como va a ser el Roleplaying y que temática van a abordar procurando que la mayoría del grupo participen.

## **7. Presentación del trabajo grupal final en plenaria**

Cada grupo presenta lo que trabajó, en un tiempo no mayor a 5 minutos.

## **8. Reflexión final y cierre del taller en plenaria**

El coordinador/a invita a los participantes a compartir sus ideas, reflexiones y opiniones sobre lo experimentado en el taller, a modo de cierre del mismo.

Se realizan preguntas para orientar las formas de resolución de conflictos con los hijos

Puede realizar las siguientes preguntas para orientar a las y los participantes en esta reflexión:

- ¿Cómo poner regla y normas en el hogar para la crianza de los hijos, sin violencia?
- ¿Cómo lograr que los hijos no rompan esas normas?
- ¿Cómo apoyo a mi hijo para su educación y disciplina?
- ¿Cómo comprender a mi hijo cuando ha tenido un mal día?
- ¿Qué es necesario hacer en el hogar para mejorar las relaciones de padres a hijos?

El coordinador/a cierra la actividad, agradeciendo la participación de todos y todas.

## **Comunicación Familiar**

El taller que a continuación se narra tiene la estructura y metodología UNICEF (2010, pág. 4) bajo la teoría de Minuchín:



<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>Objetivo</b>	Concientizar a las familiar sobre la importancia de una comunicación asertiva en la interacción de la convivencia.
<b>Duración de taller</b>	140 min.
<b>Dirigido a:</b>	Colaboradores y conyugues de Tesalia sierra centro.
<b>Cantidad de participantes:</b>	Alrededor de 40 personas
<b>Coordinadores</b>	Personal de Gente & Gestión dirigido por Trabajo Social
<b>Lugar</b>	Agencias Tesalia
<b>Materiales</b>	Cartulinas, marcadores, pizarra, cinta adhesiva, proyector y computadora
<b>Preparación</b>	Los coordinadores deberán tener preparado la presentación con información acerca de comunicación familia desde la teoría de Minuchin.
<b>Invitación</b>	El coordinador/a debe explicar el objetivo de la reunión, quiénes van a participar así como el modo en que se realizará la dinámica, de forma muy resumida “La temática trata de cómo mantener una comunicación abierta en familia creando límites claros del de la misma.

### **Pasos**

#### **1. Inicio y presentación de los participantes**

El coordinador/a del encuentro invita a las personas presentes a sentarse en círculo. Luego prosigue de la siguiente manera:

“Da la bienvenida, agradece la presencia de las madres y los padres y se presenta diciendo su nombre. Luego recuerda el objetivo del taller. Para tal efecto podría decir: „Estamos aquí para hablar sobre cómo manejar de forma efectiva la comunicación asertiva en el hogar con la finalidad de tener límites claros dentro de la convivencia que permitan una interacción que afiancen los vínculos familiares.

Debe mencionar al auditorio lo siguiente: „No hay respuestas correctas o incorrectas, estamos todos juntos para aprender sobre comunicación”

## **2. *Formación de grupos***

El coordinador formará grupos con los integrantes de un total de máximo 10 personas.

## **3. *Trabajo en grupos Ira Parte***

Consiste en las siguientes actividades:

- Conversar sobre las relaciones en familia y como afecta cuando ellas se encuentran conflictuadas ya sea entre padres, hermanos, padres a hijos y viceversas, de esto modo se descifrarán las alianzas, coaliciones y jerarquías dentro del hogar.
- Conversar sobre cómo se sienten frente a la situación difícil. A modo de ejemplo: si experimentan enojo, ira o frustración.
- Identificar una situación o síntoma y elegir cómo representarla. Se realizará mediante (Roleplaying).

## **4. *Presentación del trabajo grupal en plenaria***

Cada grupo se organiza con la finalidad de ejecutar el Roleplaying.

## **5. Información sobre comunicación familiar**

El coordinador/a debe hacer una introducción para empezar a compartir información sobre pautas de crianza sin violencia estableciendo reglas, límites y jerarquías. *“Se desea reaprender sobre la comunicación intrafamiliar y como la misma permite la correcta evolución en el ciclo de la familia, ya que en momentos de crisis, por cambios de etapa, será imprescindible manejar una comunicación abierta que permita adaptarse al cambio y ajustarse a la realidad de la situación”*

Se invita que todos se sinceren ante las situaciones de crisis, para que conjuntamente lleguen a solucionar sus dudas de cómo actuar frente a las crisis familiares

El coordinador explica la continuación del taller.

## **6. Trabajo en grupo: 2.ª Parte**

Cada grupo vuelve a reunirse y analiza sobre las pautas de comunicación familia presentadas por el coordinador/a y elige una o dos que considere más ajustada a la situación o situaciones difíciles presentadas en la primera parte del trabajo en grupo.

El grupo escoge como va a ser el Roleplaying y que temática van abordar procurando que la mayoría del grupo participen.

## **7. Presentación del trabajo grupal final en plenaria**

Cada grupo presenta lo que trabajó, en un tiempo no mayor a 5 minutos.

## **8. Reflexión final y cierre del taller en plenaria**

El coordinador/a invita a los participantes a compartir sus ideas, reflexiones y opiniones sobre lo experimentado en el taller, a modo de cierre del mismo.

Se realizan preguntas para orientar las formas de resolución de conflictos en familia

Puede realizar las siguientes preguntas para orientar a las y los participantes en esta reflexión:

- ¿En un conflicto en familia quien cede?
- ¿Cómo asimilar los cambios en cada etapa familia?
- ¿Cómo apoyar a los miembros de la familia cuando están en crisis?
- ¿Cómo mejorar la comunicación en familia?
- ¿Qué hacer para establecer límites claro en familia?

El coordinador/a cierra la actividad, agradeciendo la participación de todos y todas.

### **Equilibrio familiar y laboral**

El taller que a continuación se narra tiene la estructura y metodología UNICEF (2010, pág. 4) bajo la teoría de Minuchín:

<b><i>FICHA TÉCNICA</i></b>	
<b><i>Objetivo</i></b>	Crear un equilibrio familiar y laboral que permita el bienestar del colaborador.
<b><i>Duración de taller</i></b>	140 min.
<b><i>Dirigido a:</i></b>	Colaboradores y conyugues de Tesalia sierra centro.
<b><i>Cantidad de participantes:</i></b>	Alrededor de 40 personas
<b><i>Coordinadores</i></b>	Personal de Gente & Gestión dirigido por Trabajo Social
<b><i>Lugar</i></b>	Agencias Tesalia

<b><i>Materiales</i></b>
Cartulinas, marcadores, pizarra, cinta adhesiva, proyector y computadora
<b><i>Preparación</i></b>
Los coordinadores deberán tener preparado la presentación con información acerca de cómo obtener un equilibrio familiar y laboral.
<b><i>Invitación</i></b>
El coordinador/a debe explicar el objetivo de la reunión, quiénes van a participar así como el modo en que se realizará la dinámica, de forma muy resumida “La temática trata de cómo mantener una comunicación abierta en familia creando límites claros del de la misma.

## ***Pasos***

### ***9. Inicio y presentación de los participantes***

El coordinador/a del encuentro invita a las personas presentes a sentarse en círculo. Luego prosigue de la siguiente manera:

“Da la bienvenida, agradece la presencia de los colaboradores y conyugues de los mismos se presenta diciendo su nombre. Luego recuerda el objetivo del taller. Para tal efecto socializa que se trata dicha temática y como la misma beneficiara para el bienestar tanto de la familia como de la empresa.

Se pretende crear espacios de interacción donde todas las sugerencias y aportes serán considerados para solventar las situaciones de crisis que aparecen en el entorno familiar debido al ámbito laboral.

### ***10. Formación de grupos***

El coordinador formará grupos con los integrantes de un total de máximo 10 personas.

## ***11. Trabajo en grupos Ira Parte***

Consiste en las siguientes actividades:

- Conversar sobre el tiempo asignado en el hogar para el sano esparcimiento y la convivencia.
- Conversar de la sobre carga laboral y la injerencia de la familia para la contención ante la priorización de tiempo.
- Conversar sobre la confianza que se maneja en cada grupo familiar.
- Identificar una situación o síntoma y elegir cómo representarla. Se realizará mediante (Roleplaying).

## **12. Presentación del trabajo grupal en plenaria**

Cada grupo se organiza con la finalidad de ejecutar el Roleplaying.

## **13. Información sobre comunicación familiar**

El coordinador/a debe hacer una introducción para empezar a compartir información sobre pautas de crianza sin violencia estableciendo reglas, límites y jerarquías. *“ Se pretende establecer límites claros en la familia que permita desempeñar los roles y funciones de cada miembro, entendiendo que el rol de proveer de lo necesario a la familia dependerá de un trabajo remunerado y se logra un equilibrio cuando se preste la atención e interés necesario a cada esfera de la vida como es el aspecto laboral y familia, racionalizando que todos trabajan por una familia a la cual mantener, e de ello la importancia de manejar una efectiva comunicación en ambas líneas”*

Se socializará los todos sobre la política corporativa responsabilidad familiar.

Se invita que todos se sinceren ante las situaciones de crisis, para que conjuntamente lleguen a solucionar sus dudas de cómo actuar frente a las crisis familiares

El coordinador explica la continuación del taller.

#### **14. Trabajo en grupo: 2.ª Parte**

Cada grupo vuelve a reunirse y analiza sobre cómo lograr un equilibrio entre la empresa y la familia presentadas por el coordinador/a y elige una o dos que considere más ajustada a la situación o situaciones difíciles presentadas en la primera parte del trabajo en grupo.

El grupo escoge como va a ser el Roleplaying y que temática van a abordar procurando que la mayoría del grupo participen.

#### **15. Presentación del trabajo grupal final en plenaria**

Cada grupo presenta lo que trabajó, en un tiempo no mayor a 5 minutos.

#### **16. Reflexión final y cierre del taller en plenaria**

El coordinador/a invita a los participantes a compartir sus ideas, reflexiones y opiniones sobre lo experimentado en el taller, a modo de cierre del mismo.

Se realizan preguntas para orientar las formas de resolución de conflictos en familia

Puede realizar las siguientes preguntas para orientar a las y los participantes en esta reflexión:

- ¿Cómo organizar mi tiempo para compartir con mi familia?

- ¿Cómo fortalezo las relaciones intrapersonales en la empresa?
- ¿Cómo me beneficio de la política corporativa responsabilidad familiar?
- ¿Cómo mejorar la comunicación en familia?
- ¿Cómo obtengo un equilibrio familia y laboral?

El coordinador/a cierra la actividad, agradeciendo la participación de todos y todas.



### Cronograma de Actividades

ítem	ACTIVIDADES	ENE.	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	2017	2018
1	Análisis de la propuesta en función de los datos arrojados en la encuesta														
2	Socialización y presentación de la Propuesta con los gerentes														
3	Socialización y capacitación a personal de Gente & Gestión														
4	Conformación de equipos trabajo.														
5	Planificación logística para Talleres														
6	Planificación logística visitas domiciliarias														
7	Talleres de familia con familiares colaboradores														
9	Visitas domiciliarias en casos detectados														
10	Evaluación de la Propuesta														

**Tabla N° 6.2:** Cronograma de actividades  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Tesalia CBC

ETAPA DE PLANIFICACIÓN	
ETAPA DE EJECUCIÓN	
ETAPA EVALUACIÓN	

## **Recursos**

### **Institucionales**

- Universidad Técnica de Ambato
- Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales
- The Tesalia Springs Company CBC

### **Humanos**

- Investigadora
- Tutor de la investigación
- Auxiliares de Trabajo de Campo
- Personal de Gente & Gestión de la Compañía.
- Asesor Científico
- Promotor de Pedido Programado
- Auxiliares de Bodega
- Coordinador de Operaciones y Servicios.
- Coordinadores de Ejecución Territorial
- Gerente Regional de Ventas
- Jefe Regional de Ventas.
- Analista de Gente.
- Trabajadora Social
- Coordinador de Información Territorial
- Vendedor de Auto venta Mejorada
- Coordinador de Entrega Programada
- Liquidador.

### **Materiales**

- Material de oficina
- Transporte
- Medios tecnológicos: computadora, filmadora, cámaras fotográficas,
- Textos y libros

## Económicos

### Presupuesto

"EQUILIBRIO FAMILIAR Y LABORAL"				
FASE DE PLANIFICACIÓN				
ítem	rubro	Cantidad	costo unitario	costo total
A.RECURSOS MATERIALES				
1	Resmas de papel	3	4.5	13.5
2	Computadora	400	0.35	140
3	Material de oficina	1	156	156
4	Copias	300	0.02	6
5	Proyecto	1	150	150
7	Fotografías	20	0.4	8
TOTAL DE A				
B.TALENTO HUMANO				
9	Personal Capacitado	3	3500	2400
TOTAL DE B				2400
<b>TOTAL DE A , B.</b>				3079.5
			IMPREVISTOS 10%	307.95
			<b>TOTAL</b>	<b>3387.45</b>

**Tabla N° 6.3:** Presupuesto Planificación

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Tesalia CBC

"EQUILIBRIO FAMILIAR Y LABORAL"				
FASE DE EJECUCIÓN				
ítem	rubro	Cantidad	costo unitario	costo total
A.RECURSOS MATERIALES				
1	Poster publicidad	20	3	60
2	Salón para capacitación	2	150	300
3	Coffe break (capacitaciones)	80	3	240
TOTAL DE A				600
B.MOVILIZACIÓN				
9	Visitas domiciliarias	10	20	200
TOTAL DE B				200
<b>TOTAL DE A , B.</b>				800
			IMPREVISTOS 10%	80
			<b>TOTAL</b>	<b>880</b>

**Tabla N° 6.4:** Presupuesto Ejecución

**Elaborado Por:** Gabriela Segura

**Fuente:** Tesalia CBC

"EQUILIBRIO FAMILIAR Y LABORAL"				
FASE DE EVALUACIÓN				
ítem	rubro	Cantidad	costo unitario	costo total
A.RECURSOS MATERIALES				
1	Resmas de papel	3	4.5	13.5
7	Fotografías	20	0.4	8
TOTAL DE A				21.5
B.TALENTO HUMANO				
9	Personal Capacitado	3	3500	2400
TOTAL DE B				2400
<b>TOTAL DE A , B.</b>				<b>2421.5</b>
			IMPREVISTOS 10%	242.15
			<b>TOTAL</b>	<b>2663.65</b>

**Tabla N° 6.5:** Presupuesto Evaluación  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Tesalia CBC

total de fases	
FASE DE PLANIFICACIÓN	\$ 3,004.65
FASE DE EJECUCIÓN	\$ 880.00
FASE DE EVALUACIÓN	\$ 2,663.65
TOTAL PARA LA EJECUCIÓN DE PROPUESTA	\$ 6,548.30

**Tabla N° 6.6:** Presupuesto Total Fases  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Tesalia CBC  
**Financiamiento**

Los gastos producidos por la presente investigación serán afrontados por la investigadora y la empresa beneficiaria bajo su estricta responsabilidad y administración.

## **Evaluaciones del Proyecto**

La evaluación será realizada en las reuniones de Sistemas de Gestión (SDG) desde las Gerencias y Jefaturas, se analizarán los casos donde se realizó la intervención familiar y como es el comportamiento de la persona y sus indicadores de ventas.

Sera mediante la matriz de evaluación donde se aplicará las siguientes formulas:

**EFFECTIVIDAD** = meta lograda / meta programada

**EFICACIA** = meta lograda x tiempo planeado / meta planeada x tiempo real

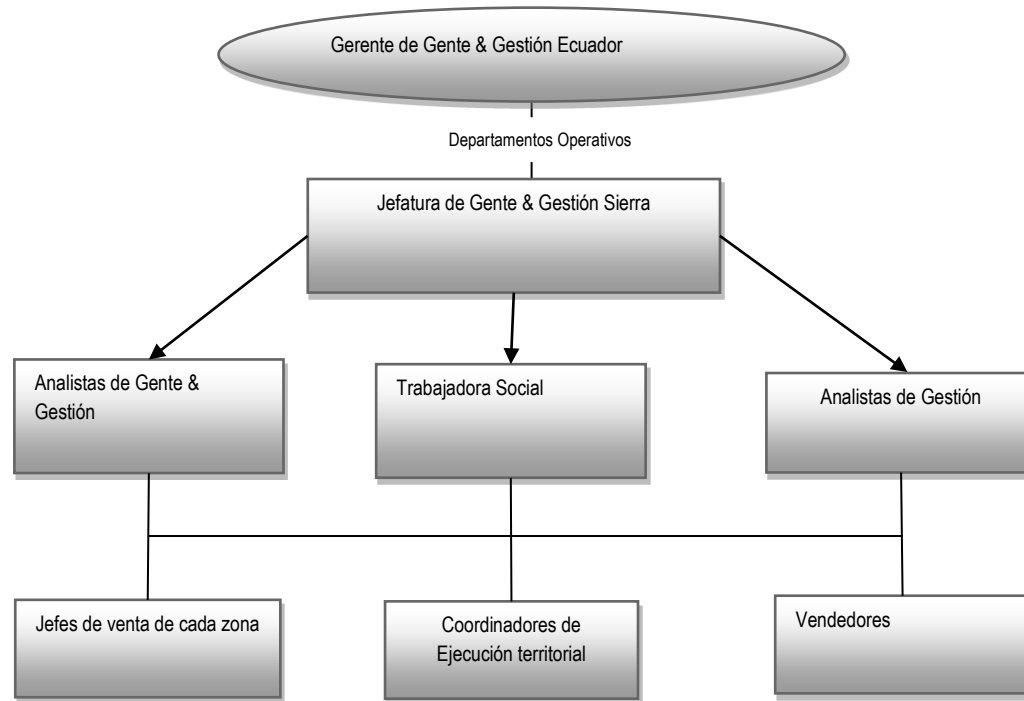
**GIR** = costo ejecutado / costo planeado

**RELACIÓN COSTO BENEFICIO** = meta lograda /# de beneficiarios

### *Quando se va a evaluar*

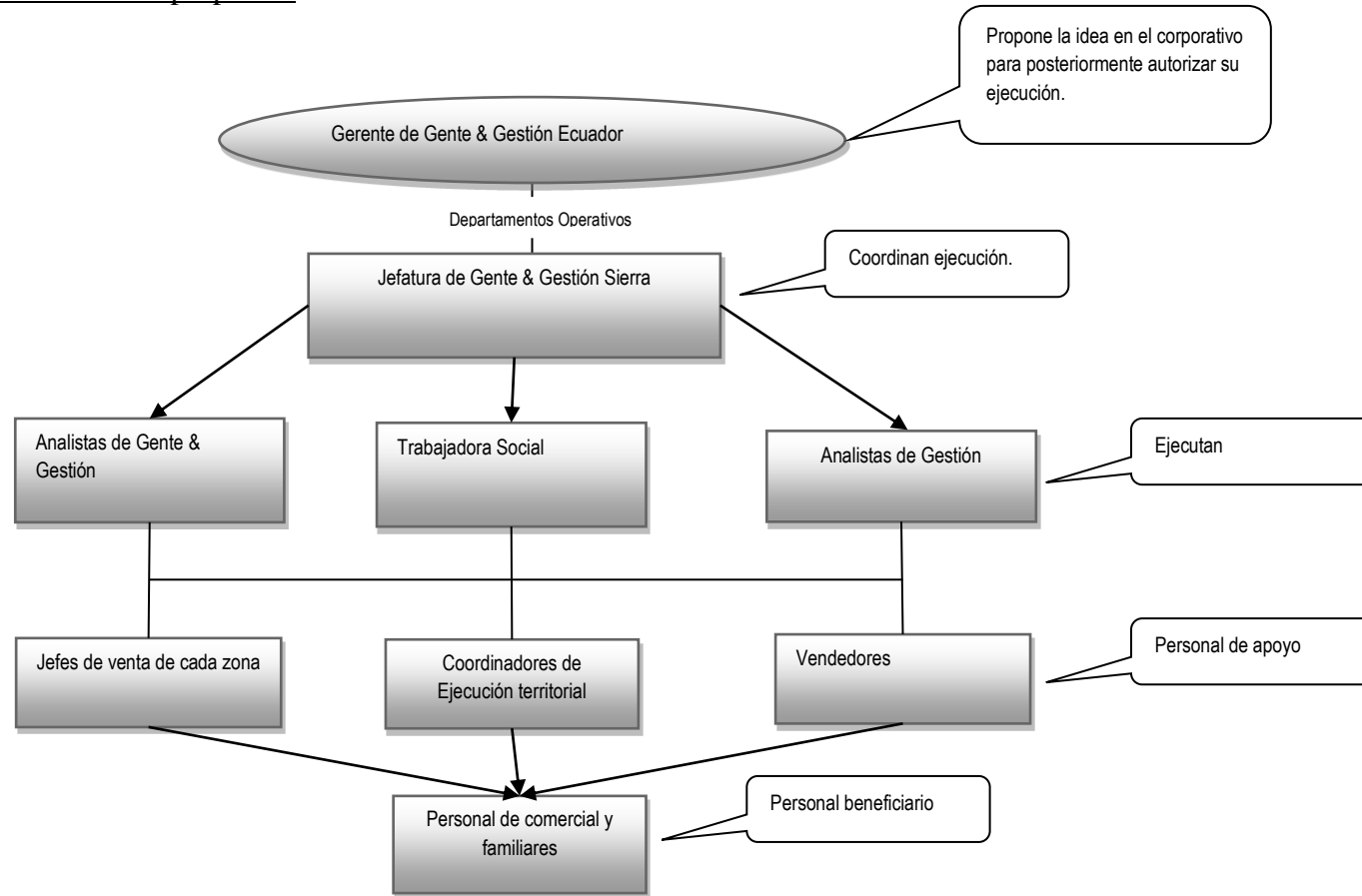
En los años 2017 y 2018 se realizará la evaluación del proyecto.

**Administración de la propuesta.**



**Gráfico N° 6.1:** Administración de la Propuesta  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Tesalia CBC

Unidades operativas que administren la propuesta



**Gráfico N° 6.2:** Unidades operativas Propuesta  
**Elaborado Por:** Gabriela Segura  
**Fuente:** Tesalia CBC

## **Bibliografía**

- Achilles, F. (2004). Desarrollo Organizacional. Mexico, D.F.: Editorial Limusa.
- Aguilar, M. (3 de Julio de 2011). Salario. Obtenido de <http://www.gerencie.com/salario.html>
- Alejandro, W. (2009). Como capacitar a sus vendedores. Obtenido de <http://www.waldweb.com.ar>
- Altamirano, S. J. (2011). El Clima Laboral y Su influencia en las Relaciones familiares de los Trabajadores de EMAPA Tesis. Ambato.
- Arias, A. J., García Godoy, B., & Bazzalo, A. (2011). Políticas Públicas y Trabajo Social. Buenos Aires: Espacio.
- Asamblea Nacional . (2008). Constitución del Ecuador. Montecristi: Registro Oficial .
- Asamblea Nacional . (2015). Código de Trabajo Ecuador . Quito: Ediciones Legales .
- Asamblea Nacional. (2013). Código de Trabajo. Quito: Registro Oficial.
- Aylwin Nidia, S. M. (2011). Trabajo Social Familiar: Aportes científicos a su gestión sustentable . Santiago de Chile : Salesianos Impresores .
- Bauman, Z. (1998). Trabajo, consumismo y nuevos pobre . Barcelona : Gedisa.
- Benaiges, D. (15 de Febrero de 2010). Definición sociedad. Obtenido de <http://revista-digital.verdadera-seducion.com/definicion-sociedad/>
- Bianciardi, M. (2009). Complejidad del concepto de Contexto . Santiago de Chile : Universidad Católica de Chile .



- Campanini, G. (5 de Marzo de 2012). Lexicon Completo. Obtenido de <http://www.staffcatholic.net/archivos/lexicon/familiaampliada.pdf#page=6&zoom=auto,-99,558>
- Chaves, E. (2005). Administración de Materiales. España: Editoriales EUNED.
- conceptodefinicion. (17 de febrero de 2017). conceptodefinicion. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/beneficio/>
- Conceptos. (Diciembre de 2014). Conceptos de Entorno. Obtenido de <http://deconceptos.com/general/entorno>
- Conferencia Internacional del Trabajo, 9. R. (2003). Protección del Salario. Ginebra: nternational Labour Organization.
- David, P. F. (2007). Técnicas de venta. EOI: Barcelona.
- Díaz, A. J. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida . Santiago de Chile : Revista UNIVERSUN.
- Díaz, A. J.-E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre el trabajo y la familia. Santiago de Chile: Universun.
- Ecuador Legal. (2 de Junio de 2013). Beneficios Sociales del Trabajador en Ecuador. Obtenido de <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/beneficios-sociales-del-trabajador/>
- Eguiluz, L. (2007). Dinámica de la Familia. México, D.F.: Editorial Pax México.
- El país . (2008). La Producción y la Empresa. El país, 2.
- El telegrafo . (21 de Abril de 2015). [www.eltelegrafo.com.ec](http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/las-ecuatorianas-tienen-ahora-menos-hijos-un-promedio-de-3-por-hogar). Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/las-ecuatorianas-tienen-ahora-menos-hijos-un-promedio-de-3-por-hogar>

- Eric, E. (2005). El desarrollo psicosocial de Erickson. Revista Lasallista de investigación Vol 2, 52.
- Espinal I, G. A. (2004). El enfoque sistémico en los estudios sobre la familia . Santo Domingo : UASD.
- Estévez, E., Jimenéz, T., & Musitu, G. (2011). Relaciones entre Padres e Hijos Adolescentes. Valencia: Nau Libres.
- Felipe, C. C. (2014). El concepto de Responsabilidad Social Empresarial. México : Cemefi.
- Fernandez, A. (8 de Diciembre de 2008). Topologías Familiares. Obtenido de <http://alexffmm.blogspot.com/>
- Figera Andres, E. M. (2008). FACTORES LABORALES DE EQUILIBRIO ENTRE TRABAJO Y FAMILIA. Talca: Universun .
- Florencia, M. (Julio de 2007). Conceptos básicos de la microeconomía de la empresa; función de producción. Obtenido de [www.econlink.com.ar](http://www.econlink.com.ar)
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad Laboral. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar Guatemala.
- Fuster, F. (2007). Retos Laborales del Nuevo Milenio. Editorial Lulu.com.
- Gadino, A. (2001). La Construcción del Pensamiento Reflexivo . Mexico .
- Gan, F., & Triginé, J. (2013). Clima Laboral. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- García, C., & Gonzáles, A. (2000). Tratado de Pediatría Social. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Gavilanez , H., & Suarez , C. (2012). Factores laborales de equilibrios entre trabajo y familia, medios para mejorar la calidad de vida. Santiago de Chile: UESO.

- Gobierno Federal Estados Unidos . (2012). Programa de apoyo para la productividad de los Estados Unidos . Kalifornia.
- Gongora , M. (15 de Marzo de 2012). Productividad Laboral. Obtenido de <http://www.ipe.org.pe/content/productividad-laboral>
- González, C. (14 de Febrero de 2004). Teoría Estructural Familiar. Obtenido de <http://www.medicinadefamiliares.cl/Trabajos/teoriaestructural.pdf>
- Herriko, U. E. (2009). Relaciones interpersonales. Generalidades. Vasco: Universidad del País Vasco.
- Ibáñez, V. J. (2006). Solucionando los problemas de pareja y de familia. México : Pax México .
- Idealberto, C. (2011). Gestión del Talento Humano . México : Mc Graw Hill.
- Ignacio, S. V. (2011). Clima Laboral . Huejutla: Universidad Autonoma Estado de Hidalgo .
- Ine Chile. (2008). Prductividad Laboral en la Industria Manufacturera. Ine.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . (2012). Primeras Estadísticas oficiales sobre filiación religiosa Ecuador . Quito .
- Jaime Montalvo Reina, M. R. (2013). Análisis de Ciclo Vital de la estructura familiar sus principales problemas de las familias mexicanas. Iztacala: UNAM.
- Javier, S. M. (1999). El concepto de cultura desde los diversos campos de saber . Madrid: Síntesis S.A.
- Javier, S. M. (1999). Teoría de la Cultura . Madrid : Sintesis S.A .
- Jiménez, M. I. (2011). Liderazgo. Tlahuelilpan: Universidad Autónoma de Hidalgo .

- Josphine, A. (Febrero de 2014). Cinco características de las familias nucleares. Obtenido de [http://www.ehowenespanol.com/cinco-caracteristicas-familias-nucleares-info\\_466737/](http://www.ehowenespanol.com/cinco-caracteristicas-familias-nucleares-info_466737/)
- Laura, R. (2006). La familia; de relaciones toxicas a relaciones sanas. Barcelona: Grijalbo.
- Lauro Bernal , I. (2008). Familia en el ejercicio de la Medicina General Integral. Cuba.
- Lefebre, H. (2006). La Presencia y la Ausencia, Contribución a la Teoría de las Representaciones. Editorial Fondo De Cultura Económica.
- López , P., Ortega, C., & Moldes, V. (2014). Terapia Ocupacional en la Infancia. Madrid: Ed. Médica Panamericana.
- Los recursos . (17 de febrero de 2017). Obtenido de [http://www.um.es/sabio/docs-cmsweb/materias-pau-bachillerato/tema\\_8.pdf](http://www.um.es/sabio/docs-cmsweb/materias-pau-bachillerato/tema_8.pdf)
- Lourdes, E. L. (2003). Dinámica de la familia: un enfoque psicológico sistémico. México : Pax México.
- Lozoya, J. (7 de Octubre de 2013). Relaciones Interpersonales: Definición, Conceptos y Habilidades. Obtenido de <http://suite101.net/article/asertividad-en-relaciones-interpersonales-definicion-y-concepto-a25078#.VPo9AS5KA1k>
- Luis, M. R. (2016). Cultura del trabajo. Concepto y tratamiento en la experiencia . Cuba : UNAM.
- Macdaniel Susan, T. C. (1998). Orientación familiar y atención primaria . Barcelona : Springer verlag.
- Marcela Jiménez de la Jara, M. d. (2008). Transformaciones en la estructura familiar. Santiago de Chile 2008: Departamento de estudios división social .
- Marrison, G. (2005). Educación Infantiil. Madrid: Pearson Educación.

- Mateo, C. M. (2003). La familia desde el Punto de vista sistémico y evolutivo . Bogota.
- Matos , F. (11 de Marzo de 2013). Evaluación del Desempeño Laboral . Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Melero Aguilar, N. (2011). El paradigma Crítico y los aportes de la investigación acción Participativa en la transformación de la realidad Social. Sevilla: Secretariado de Publicaciones Universidad de Sevilla.
- Mercedes, C. (2010). Las relaciones intrafamiliar y su influencia en los niños. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2310/1/tps612.pdf>
- Minuchin, S. (1979). Modelo Terapéutico Estructural. Madrid: Silabos .
- Moreño Briceño, F. G. (2012). El Talento Humano un capital intangible que otorga valor en las organizaciones . Nueva York : Daena.
- Muñoz, A. (Junio de 2012). Evaluación del Rendimiento Laboral. Obtenido de <http://www.cepvi.com/trabajo/rendimiento.shtml#.VPopOS5KA1k>
- Nieto, M. C. (2004). Las crisis en las familias, infancia y juventud en el siglo XXI. Madrid: Española.
- Perez Lo Presti, A., & Reinoso Dugarte, M. (2011). El educador y la Familia Disfuncional. Redalyc. org, 3.
- Pérez Lo Presti, A., & Reinoso Dugarte, M. (2011). El Educador y la Familia Disfuncional. REDALYC.ORG, 630.
- Pinto, M. (2012). Diseño Organizacional. México, D.F.: Tercer Milenio.
- Rivera , M., & Andrade , P. (14 de Agosto de 2010). Escala de evaluación de las Relaciones. Obtenido de [http://www.revistauaricha.umich.mx/Articulos/Uaricha\\_14\\_012-029.pdf](http://www.revistauaricha.umich.mx/Articulos/Uaricha_14_012-029.pdf)

- Rojas Bohorques, L. E. (2005). Influencia del Entorno Familiar del Rendimiento Académico de niños y niñas con diagnóstico de Maltrato de la Escuela Calarca de Ibaquez Bogotá. Tesis Inédita. Ibaque: Pontificia Universidad Javeriana.
- Rubén Sainz González, I. M. (2008). La Producción con un Factor Variable, el Coste a Corto Plazo . Cantabria: Universidad Cantabria.
- Rudi, D. (1996). Sistema de creencias familiares . Barcelona: Paidós Iebérica.
- Salvador Pita Fernández, S. P. (2004). Asociación de variables cualitativas: test de Chi-cuadrado. Coruña.
- Sampiere, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la Investigación . México: Mc Graw Hill.
- Schettini del Moral , R. (2011). Diseño de la investigación. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo -Senplades. (2013). Plan Nacional del Buen vivir . Quito: Registro Oficial.
- Servicio Andaluz de empleo . (2013). Módulo de Técnicas de Ventas y comunicación Comercial . Andaluz : Aptiva Soluciones .
- Tesalia cbc . (2012). Mision, visión y valores corporativos . Quito.
- Tesalia cbc . (2012). Responsabilidad Familiar Corporativa. Guatemala .
- The Tesalia Springs Company Cbc. (Marzo de 2012). Somos Cabcorp. Obtenido de <http://somoscbc.cabcorp.com/>
- Uldrid, B. (1998). La sociedad del riesgo: Hacia una nueva modernidad. Madrid: Repositorio DSPACE.
- Unicef. (2010). Guia metodológica para realizar talleres con madres y padres. Asunción .

- Universidad de los Andes. (Enero de 2015). Concepto de cotidianidad. Obtenido de <http://designblog.uniandes.edu.co/blogs/dise1212b/b-concepto-de-cotidianidad/>
- Uribe, S. G. (2006). Comunicación familiar: un mundo de construcciones simbólicas y relaciones . Manizales: Editorial Universidad de Caldas .
- Viladrich, P. J. (2005). El valor de los amores familiares . Madrid: Rialp.
- Villa, O. E. (2014). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia . Justicia Juris, 13.
- Villar, C. d. (2012). Liderazgo Empresarial . México: Red Tercer Milenio.
- Weber, M. (1984). Economía y Sociedad, Fondo de Cultura Económica. Mexico: Amorrouto.
- Zavala Anabella Coria, B. J. (2012). El Entorno Familiar y su influencia en el plan de vida de los jóvenes universitarios. Intersticios; Revista Sociología de Pensamiento Crítico, 178.
- Zurro, M. (2003). Enfoque familiar de los problemas psicosociales, atención loguitudinal; ciclo de la familia . Madrid : Elsevier.

## ANEXOS

# THE TESALIA SPRING COMPANY/ENCUESTA DE FAMILIA

El departamento de Gente & Gestión en su afán de velar por el bienestar de cada uno de sus colaboradores se ha interesado en la familia del mismo, por lo que es indispensable que responda las siguientes preguntas con toda sinceridad colocando una X en la respuesta de su elección.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfaHnpuwPj5MNC6ccyhG830wh5oTDleEWYNlmsfMXJRDM1xuA/viewform>



### Datos de Identificación

**1. Ciudad donde Labora \***

- Ambato
- Riobamba
- Latacunga
- Ibarra
- Machachi
- Guaranda

**2. Edad \***

**3. Número de cédula \***

**4. Cargo \***

- GRV
- JRV
- CET
- PPP
- VPP

**5. Género**

- Masculino
- Femenino

### ENTORNO FAMILIAR

**6. ¿Cuántos hijos tiene?**



- Uno
- Dos
- Tres
- Cuatro
- Cinco
- Seis a más
- Ninguno

**7. ¿Cómo son sus relaciones en su entorno familiar?**

	Siempre	Casi Siempre	A veces	Rara Vez	Nunca
Óptimas					
Cordiales					
Positivas					
Conflictivas					
Distantes					

**8. ¿Cómo se siente con su convivencia familia?**

- Excelente
- Muy Bien
- Bien
- Regular
- Mal

**9. ¿Cómo es la comunicación con su familia?**

- Excelente
- Muy Bien
- Bien
- Regular
- Mal

**10. ¿Qué situaciones de crisis ha atravesado en su familia? \*(En el último año)**

- Divorcio
- Separación
- Engaño
- Incomprensión
- Incomunicación
- Ninguno

**11. ¿Ha tenido inconvenientes en la manutención del hogar? \***

- Educación
- Vivienda
- Transporte
- Vestimenta

- Salud
  - Ninguno
- 12. ¿Considera que su familia se siente orgullosa y a gusto del trabajo que Usted realiza? \***
- Si
  - No
- 13. ¿Su familia comprende cuando debe quedarse horas adicionales en su trabajo?**
- Si
  - No
- 14. ¿Cómo es el rendimiento escolar de su hijo/a?**
- Excelente
  - Muy Bueno
  - Bueno
  - Regular
  - Malo
  - No aplica
- 15. ¿Sus Hij@s son?**
- Pequeños (de 0 a 3 años)
  - Niños (de 4 a 11 años)
  - Adolescentes ( de 12 a 18 años)
  - Adultos ( de 18 en adelante)
  - No aplica
- 16. ¿Considera Usted que si tiene problemas familiares la empresa comprende y le da el apoyo ante esta situación? \***
- Siempre
  - Casi Siempre
  - A veces
  - Nunca
- 17. ¿Qué tipo de familia Considera que ha formado?**
- Nuclear
  - Monoparental
  - Reestructurada
  - Ampliada
- 18. ¿Cuáles de los siguientes principios y valores es el que más fomenta y practica en su familia?**
- Solidaridad
  - Amor
  - Confianza
  - Respeto
  - Responsabilidad
  - Amabilidad
  - Comunicación
  - Otros
  - Ninguno

**19. ¿Cuáles de los siguientes factores considera que afectan más su estabilidad familiar \***

- Indiferencia
- Poco afecto
- Desconfianza
- Mentira
- Crisis económica
- Incomprensión
- Incomunicación

### Situación Laboral

**20. ¿Cómo califica sus relaciones laborales?**

	Siempre	Casi Siempre	A veces	Rara Vez	Nunca
Positivas					
Amables					
Conflictivas					
Distantes					
De crecimiento					

**21. ¿Considera que la Compañía le dota de lo necesario para el desempeño de sus funciones?**

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca

**22. ¿La empresa le ha capacitado para el mejoramiento de índices de productividad?**

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca

**23. ¿Qué competencias cree que son necesarias en su cargo para una buena productividad? \***

- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Autocontrol
- Perseverancia
- Empatía

- 24. ¿Cuál es su motivación para realizar un buen trabajo?**
- Familia
  - Réditos económicos
  - Reconocimiento
  - Crecimiento personal
  - Crecimiento profesional
- 25. ¿Se siente orgulloso de trabajar en la Compañía?**
- Si
  - No
  - A veces
- 26. ¿Cómo se siente en la empresa?**
- Excelente
  - Muy Bien
  - Bien
  - Regular
  - Mal
- 27. ¿Considera que su sueldo es acorde al mercado?**
- Si
  - No
- 28. ¿Cuáles son las competencias que considera debe tener un buen vendedor?**
- Carisma
  - Empatía
  - Amabilidad
  - Facilidad de palabra
  - Conocimiento del producto ofrecido
  - Responsabilidad
- 29. ¿Cómo califica los beneficios sociales de la Compañía?**
- Excelente
  - Muy Bien
  - Bien
  - Regular
  - Mal
- 30. ¿Considera Usted que si se encuentra en crisis familiar su rendimiento laboral es óptimo? \***
- Si
  - No
- 31. ¿Considera que los procesos de la empresa permiten una mejora continua?**
- Si
  - No
- 32. ¿Sabe lo que se espera de Ud. en el trabajo?**
- Si
  - No
  - En ocasiones

- 33. En el trabajo, ¿tiene la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día?**
- Si
  - No
- 34. En los últimos siete días ¿ha recibido algún reconocimiento por hacer el trabajo indicado?**
- Si
  - No
- 35. Su supervisor, o alguien en el trabajo ¿parece ocuparse de Ud. como persona?**
- Si
  - No
  - A veces
- 36. ¿Hay alguien en el trabajo que aliente su desarrollo?**
- Si
  - No
  - En ocasiones
- 37. En el trabajo, ¿sus opiniones cuentan?**
- Si
  - No
  - En ocasiones
- 38. La misión o propósito de su empresa, ¿hace que Ud. sienta su trabajo importante?**
- Si
  - No
- 39. ¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?**
- Si
  - No
  - La mayoría
  - La minoría
- 40. ¿Tiene un mejor amigo en el trabajo?**
- Si
  - No
- 41. En los últimos seis meses, ¿alguien en el trabajo ha hablado con Ud. acerca de su progreso?**
- Si
  - No
- 42. ¿En el último mes ha cumplido sus metas en ventas?**
- Si
  - No
- 43. ¿Cree que sus indicadores están acorde a la realidad del mercado?**
- Si
  - No
  - En ocasiones

## **POLÍTICA FAMILIAR CORPORATIVA**

El corporativo cbc a nivel de los 17 países donde se encuentra en su afán de que sus colaboradores tengan una vida familiar óptima, crea una política de responsabilidad familiar, sin embargo la misma no está siendo ejecutada al 100% además que tiene que ajustarse al contexto social de cada país, la política señala lo siguiente:

### **Objetivo**

Establecer las directrices para la gestión de la responsabilidad familiar corporativa y sus beneficios.

### **Alcance**

Esta política está dirigida a todas las operaciones afiliadas y subsidiarias donde opera el grupo cbc, también a las nuevas operaciones o cualquier expansión del negocio.

### **Responsabilidad Familiar Corporativa**

Termino que se define como el grado en que las organizaciones se comprometen a impulsar un liderazgo, una cultura y unas políticas que faciliten la integración de la vida laboral, familiar y personal de sus colaboradores.

### **Horarios flexibles- flex time**

El horario flexible aplica únicamente para colaboradores del área administrativa.

Éste consiste en que cada colaborador puede elegir entre uno de los siguientes horarios:

7:00am 4:00pm

8:00am 5:00pm

9:00am 6:00pm

Es importante tomar en cuenta que únicamente se puede elegir un horario. Así mismo, cada colaborador debe notificar a su jefe inmediato previamente, para que éste le autorice el horario elegido.

Independientemente de qué horario elija cada colaborador; esta política nos asegura que todo el personal deberá estar presente en el horario de 9:00am a 4:00pm.

Una vez elegido un horario, éste no puede modificarse antes de un período de seis meses.

Una vez al mes cada colaborador del área administrativa puede elegir un viernes, el cual podrá salir de la oficina a las 2:00 pm.

Es responsabilidad de cada quien que los pendientes y responsabilidades estén al día.

Se deberá notificar al superior inmediato con al menos un día de anticipación.

El tiempo de almuerzo no se tomaría ese día, ya que el colaborador lo puede realizar al salir a las 2:00 pm.

### **Visita de hijos de colaboradores a oficinas**

Este programa es dirigido a los hijos de nuestros colaboradores, con el fin de que tengan relación con lo que hace mamá o papá.

Gente y gestión es responsable de organizar cada seis meses una visita dirigida para niños en la planta, en oficinas, en agencias, en bodega.

Tour por las instalaciones y video de historia cbc, con duración de 45 mins y 15 mins de colorear.

Debe incluir:

- Un máximo de 30 niños
- Refrigerio para niños
- Libro de colorear y crayones
- Video historia cbc para niños

El tour puede ser dirigido por profesionales en manejo de niños, con apoyo del personal de gente y gestión. Este tour variará depende del área donde trabaja su papá o mamá. Aplica a todo el personal.

### **Escuela de vacaciones para niños**

El curso de vacaciones es dirigido a los hijos de todos los colaboradores de cbc.

Este se realiza en las vacaciones de escuela de los niños, según ciclo escolar de cada uno de los países, dicho curso debe incluir actividades de reciclaje de cbc, de elaboración de bebidas, de manualidades, valores, ciudadanía, integridad, respeto, entre otros.

Cbc también contrata transporte para recoger y dejar a los niños en paradas específicas en la ciudad.