

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Tesis

Relaciones Intrafamiliares y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de

Transportes Turístico Waynapicchu S.A. – Cusco

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Bustinza Arpita, Gady

Asesora: Mg. Soledad Musto Delgado

Lima – Perú

2018

Dedicatoria:

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado vida y salud para lograr uno más de mis objetivos.

A mi familia, por haberme apoyado en todo momento, por sus sabios consejos, sus valores, por la motivación constante que ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por el amor que me brindan.

A un amigo especial, por brindarme los recursos necesarios, por estar a mi lado apoyándome, aconsejándome siempre para hacer de mí una mejor persona y profesional.

### Agradecimiento

Un agradecimiento especial a la Universidad inca Garcilaso de la vega, a la escuela profesional de Trabajo Social, y a mis estimadas docentes quienes lograron formarme profesional.

A mi querida familia, por haberme guiado en este camino, siendo siempre mi principal motor, gracias por confiar en mí.

## INDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación .....	1
1.1. Marco histórico.....	1
1.1.1. Evolución historia de la familia.....	1
1.1.2. Evolución histórica del desempeño Laboral .....	2
1.2. Bases Teóricas .....	3
1.2.1. Relaciones intrafamiliares.....	3
1.2.1.1. Estructura familiar .....	6
1.2.1.2. Funciones de la familia. ....	7
1.2.1.3. Conflictos familiares .....	9
1.2.1.4. Factores que generan conflictos en la familia y el trabajador.....	12
1.2.1.5. Estrategia de resolución de conflictos.....	15
1.2.1.6. Comunicación .....	16
1.2.1.7. Tipos de comunicación.....	18
1.2.2. Desempeño laboral .....	19
1.2.2.1. Desempeño laboral Inadecuado .....	21
1.2.2.2. Cómo mejorar el desempeño laboral.....	22
1.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral .....	23
1.2.2.4. Elementos que influyen en el desempeño laboral .....	24
1.3. Investigaciones o antecedentes del estudio.....	27
1.3.1. A Nivel Internacional .....	27
1.3.2. A Nivel Nacional .....	29
1.4. Marco Conceptual .....	32
Capitulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables .....	35

2.1. Planteamiento del problema.....	35
2.1.1. Descripción de la realidad problemática .....	35
2.1.2. Antecedentes teóricos.....	37
2.1.2.1. La familia .....	37
2.1.2.2. El desempeño laboral .....	39
2.1.3. Definición del Problema General y Específicos .....	40
2.2. Objetivos, delimitación y justificación de la investigación .....	41
2.2.1. Objetivos general y específico.....	41
2.2.2. Delimitación del estudio .....	41
2.2.3. Justificación e importancia del estudio .....	42
2.3. Hipótesis, variables y definición operacional.....	43
2.3.1. Supuestos teóricos .....	43
2.3.2. Hipótesis general y específicos.....	45
2.3.3. Variables definición operacional e indicadores .....	46
Capitulo III: Método, Técnica e Instrumentos .....	48
3.1. Tipo de investigación .....	48
3.2. Diseño de investigación .....	48
3.3. Universo, población, muestra y muestreo .....	49
3.3.1. Población universo .....	49
3.3.2. Muestra y muestreo .....	49
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	49
3.4.1. Para la variable relaciones intrafamiliares .....	50
3.4.2. Para la variable de desempeño laboral .....	50
3.5. Procesamiento de datos .....	51
Capitulo IV: Presentación y Análisis de Datos.....	52
4.1 Presentación de resultados .....	52
4.3. Discusión de resultados.....	66
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones .....	69
5.1. Conclusiones.....	69
5.2. Recomendaciones .....	69
BIBLIOGRAFÍA .....	71
ANEXOS.....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 <i>Variables definición operacional e indicadores</i> .....	46
Tabla N° 2 <i>Niveles de Relaciones Intrafamiliares en los trabajadores</i> .....	52
Tabla N° 3 <i>Niveles de la dimensión Unión y Apoyo de las Relaciones Intrafamiliares</i> ....	53
Tabla N° 4 <i>Niveles de la dimensión Expresión de las Relaciones Intrafamiliares</i> .....	54
Tabla N° 5 <i>Niveles de la dimensión Dificultades de las Relaciones Intrafamiliares</i> .....	55
Tabla N° 6 <i>Niveles de desempeño laboral de los trabajadores</i> .....	56
Tabla N° 7 <i>Niveles de la dimensión Asistencia y puntualidad</i> .....	57
Tabla N° 8 <i>Niveles de la dimensión Trabajo en equipo</i> .....	58
Tabla N° 9 <i>Niveles de la dimensión Productividad</i> .....	59
Tabla N° 10 <i>Niveles de la dimensión Respeto y Responsabilidad</i> .....	60
Tabla N° 11 <i>Niveles de la dimensión Calidad en el Trabajo</i> .....	61
Tabla N° 12 <i>Relación entre las relaciones intrafamiliares y el desempeño laboral</i> .....	62
Tabla N° 13 <i>Relación entre la unión y apoyo intrafamiliar y el desempeño laboral</i> .....	64
Tabla N° 14 <i>Relación entre la expresividad intrafamiliar y el desempeño laboral</i> .....	65
Tabla N° 15 <i>Relación entre las dificultades intrafamiliar y el desempeño laboral</i> .....	66

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico N° 1:</i> Niveles de relaciones familiares de los trabajadores .....	52
<i>Gráfico N° 2:</i> Niveles de la dimensión Unión y Apoyo de las Relaciones Intrafamiliares .....	53
<i>Gráfico N° 3:</i> Niveles de la dimensión Expresión de las Relaciones Intrafamiliares .....	54
<i>Gráfico N° 4:</i> Niveles de la dimensión Dificultades de las Relaciones Intrafamiliares.....	55
<i>Gráfico N° 5:</i> Niveles de desempeño laboral de los trabajadores .....	56
<i>Gráfico N° 6:</i> Niveles de la dimensión Asistencia y puntualidad .....	57
<i>Gráfico N° 7:</i> Niveles de la dimensión Trabajo en equipo .....	58
<i>Gráfico N° 8:</i> Niveles de la dimensión Productividad .....	59
<i>Gráfico N° 9:</i> Niveles de la dimensión respeto y responsabilidad .....	60
<i>Gráfico N° 10:</i> Niveles de la dimensión Calidad en el Trabajo .....	61

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Relaciones intrafamiliares y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Turístico Waynapicchu S.A.”, se formula con el objetivo de determinar cómo se relaciona las relaciones intrafamiliares con el desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transportes Turístico. Para el procesamiento de datos en ambas variables se aplicó lo siguiente, para la variable relaciones intrafamiliares la escala de evaluación de las relaciones intrafamiliares (Rivera Heredia & Andrade Palos, 2010)

En los resultados del estudio se consignaron las siguientes conclusiones: A nivel general, se encontró relación significativa entre las relaciones intrafamiliares y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco. Con un valor de significancia menor  $p=0.000\leq 0.05$ ., a nivel específico se estableció una relación significativa entre unión y apoyo intrafamiliar y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco. Con un valor de significancia menor  $p=0.000\leq 0.05$ . Hubo relación significativa entre la expresividad intrafamiliar y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco. Con un valor de significancia menor  $p=0.000\leq 0.05$ . Además, se encontró relación significativa entre las dificultades intrafamiliar y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco. Con un valor de significancia menor  $p=0.000\leq 0.05$ .

**Palabras claves:** Familia, desempeño laboral, empresa de transporte, comunicación, productividad.



## ABSTRACT

he presents research work entitled "intrafamilial relations and work performance of the workers of the Tourist Transport Company Waynapicchu SA", is formulated with the objective of determining how intra-family relationships relate to job performance in the workers of a Transport Company Tourist. For the processing of data in both variables, the following was applied, for the variable intrafamilial relationships the scale of evaluation of intrafamilial relationships (Rivera Heredia & Andrade Palos, 2010)

In the results of the study, the following conclusions were recorded: At a general level, a significant relationship was found between the intrafamilial relationships and the work performance of the workers of the tourist transport company Waynapicchu S.A. Cusco With a significance value of less than  $p = 0.000 \leq 0.05$ ., At a specific level, a significant relationship was established between union and intrafamily support and the work performance of the workers of the tourist transport company Waynapicchu S.A. Cusco With a value of significance less than  $p = 0.000 \leq 0.05$ . There was a significant relationship between the intrafamilial expressiveness and the work performance of the workers of the tourist transport company Waynapicchu S.A. Cusco With a value of significance less than  $p = 0.000 \leq 0.05$ . In addition, a significant relationship was found between intrafamilial difficulties and the work performance of the workers of the tourist transport company Waynapicchu S.A. Cusco With a value of significance less than  $p = 0.000 \leq 0.05$ .

Keywords: Family, job performance, transport company, communication, productivity.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominada: “Relaciones intrafamiliares y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turísticos Waynapicchu S.A” surge a partir de los cambios sociales y económicos que atraviesa el trabajador y esto disminuye el tiempo de interrelación y comunicación con su familia, el cual afecta al entorno familiar por lo tanto el trabajador con toda estas situaciones se siente inseguro , preocupado; motivo por el cual se observa la falta de atención y concentración y que algunas veces ocasiona accidentes de trabajo , deficiente trabajo en equipo , ineficiencia de cumplimiento de tareas.

Todas estas diferentes situaciones que atraviesa el trabajador de la empresa de Transportes Turísticos Waynapicchu S.A, se traducen muchas veces en errores en el desempeño de su labor, por lo que genera una deficiente labor, no existe cooperación con los compañeros de trabajo ocasionando conflictos laborales, también está relacionado al estado emocional que presentan los trabajadores, por el mismo hecho del estrés familiar y laboral.

En el presente trabajo de investigación se plantea una secuencia metodológica y el cual se encuentra estructurado por los siguientes capítulos:

El Capítulo I, se describe el marco teórico de la investigación que consta de: Marco histórico, Bases teóricas, Marco legal, investigaciones o antecedentes del estudio, y Marco conceptual.

El Capítulo II, en esta sección se desarrolla el problema, objetivos, hipótesis y variables, contiene: El Planteamiento del problema, Objetivos, delimitación y justificación de la investigación, Hipótesis, variables y definición operacional.

El Capítulo III, presenta el Método, técnica e instrumentos aborda el tipo de investigación, diseño a utilizar, universo, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y Procesamiento de datos

El Capítulo IV, desarrollamos la Presentación y análisis de resultados, la Contrastación de hipótesis, y Discusión de los resultados.

El Capítulo V, conclusiones y recomendaciones; las conclusiones concernientes al problema propuesto y obtenidas del análisis de resultados y las recomendaciones pertinentes.

Finalmente, el estudio concluye con las respectivas referencias bibliográficas y el anexo correspondiente como sustento del trabajo de investigación.

## **Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación**

### **1.1. Marco histórico**

#### **1.1.1. Evolución historia de la familia**

Numerosos estudios han desarrollado distintas teorías acerca de la evolución de la familia y sus funciones. Según estos estudios, en las sociedades primitivas existían núcleos familiares, unidos por vínculos de consanguinidad, quienes se desplazaban juntos. La familia era vista como una unidad económica, los hombres se dedicaban a la caza en tanto las mujeres se encargaban de la preparación de los alimentos y el cuidado de los niños. En este tipo de sociedad era normal el infanticidio (muerte dada violentamente a un niño) y la expulsión del núcleo familiar a los enfermos que no podían trabajar.

La familia ha sufrido modificaciones en su funcionamiento debido a los cambios desarrollados en la sociedad, señalando tres aspectos fundamentales, el aspecto socioeconómico, el sistema neoliberal y la globalización de la economía. Las familias se enfrentan a desafíos como el aumento de productividad en el trabajo que en algunos casos se ve reflejado en el incremento del uso eficiente de tiempo, esto nos lleva a un mayor uso de la tecnología con el fin de optimizar el tiempo libre disponible, una salida a esta situación es acceder a mejores puestos laborales, pero para ello se requiere contar con capacitaciones y estudios en mayor número y mejor calidad. Aylwin & Solar, Trabajo Social Familiar, (2002)

En este contexto la familia se encuentra en el centro de todo este desarrollo no como generadores de cambio sino como afectados por los cambios y efectos, condicionando y modificando su funcionamiento.

La familia presenta diversas configuraciones y como tal está condicionada a grandes presiones y demandas, incluso se podría indicar que son mayores que en casi toda su historia. Donoso Diaz & Saldias Guerra, (2010)

Además de las funciones de reproducción y de socialización, la familia aún tiene que seguir jugando un papel económico fundamental. Aparte de ser un espacio de amor, de afecto, actualmente es el único espacio de pertenencia real del ser humano y donde se vive la intimidad. En ese entender se encuentra a la familia que demanda ayuda a la que se propone ayuda y a la que se exige un cambio, cada una con características distintas.

### **1.1.2. Evolución histórica del desempeño Laboral**

En la Edad Media, la Compañía de Jesús, utilizaba un sistema compuesto por calificaciones que los miembros de la orden preparaban de sí mismos, por medio de informes que los superiores elaboraban respecto a las actividades de sus subordinados y mediante informes especiales que desarrollaba todo jesuita que considerara que tenía información sobre su propio desempeño o el de sus colegas. Chiavenato, (2007)

Alrededor del año de 1842, el servicio público de los Estados Unidos implemento un sistema de informes anuales para evaluar el desempeño de sus trabajadores. En 1880, el ejército norteamericano copio el mismo sistema y en 1918, la empresa General Motors desarrolló un sistema para evaluar el desempeño laboral de sus ejecutivos.

Sin embargo, no fue hasta después de la Segunda Guerra Mundial que los sistemas de evaluación del desempeño empezaron a difundirse en las organizaciones como herramienta de control y optimización.

A inicios del siglo XX, la Escuela de Administración Científica propició un fuerte avance de la teoría de la administración que, con el propósito de aprovechar la capacidad óptima de la máquina, dimensionó en paralelo el trabajo del hombre, calculó con precisión el rendimiento potencial, el ritmo de operación, la necesidad de lubricación, el consumo de energía y el tipo de ambiente físico exigido para su funcionamiento.

La Escuela de las relaciones humanas dio una revisión total del planteamiento y así, el interés principal de los administradores se desligó de las máquinas y se enfocó hacia el ser humano. Chiavenato, (2007)

Como vimos en párrafos anteriores decimos que , la evaluación del desempeño no es muestra reciente; desde el primer momento en que el hombre llegó a laborar en servicio para otro (empleador), se dio inicio a la evaluación del desempeño, no como se conoce en la actualidad, que es el resultado de profundas transformaciones a lo largo de la historia, muy especialmente en el ámbito de la gestión de recursos humanos, que ha permitido la evolución de esta función principalmente dentro de las organizaciones.

## **1.2. Bases Teóricas**

### **1.2.1. Relaciones intrafamiliares**

Las relaciones intrafamiliares es una categoría conceptual que nos permite entender la dinámica de la vida familiar, la experiencia familiar y la construcción de la

convivencia familiar durante el proceso de interacción, lo que implica las prácticas cotidianas y muestra la condición de actividades afectivas, emocionales y cognitivas que, si bien se puede realizar de manera individual, entretienen la dinámica relacional del grupo familiar.

Las relaciones familiares se consideran como un tejido social que articula a los integrantes de la familia, y se constituye en red vinculante tanto en su propia organización como con otros grupos familiares y con el mundo social e institucional; la familia es un referente de los aprendizajes de sobrevivencia y convivencia como mediadores en la satisfacción de las necesidades tangibles e intangibles requeridas en el proceso de desarrollo humano y social; la asignación de la responsabilidad económica y emocional de brindar condiciones y recursos para la sobrevivencia básica a los integrantes de la familia más cuando se encuentran en estado de limitaciones como la infancia, vejez, restricción de capacidades, entre otros; configura por una parte, el sentido y la realización de las prácticas y los roles pautados pero por el otro, la producción de conflictos y el señalamiento dirigido por su incumplimiento. Amarís Macías, Paternina Marín, & Vargas Cantillo, (2004)

Las relaciones familiares son la base fundamental de estabilidad emocional y el desenvolvimiento social-afectivo en cualquier individuo, un desequilibrio genera problemas en el desarrollo de todas las actividades que un individuo realiza generalmente en su campo de trabajo y la problemática en particular genera efectos negativos sobre el rendimiento laboral.

La familia juega un rol fundamental para el equilibrio o desequilibrio emocional y una adecuada relación familiar permitirá al individuo a superarse sus niveles de

cumplimiento laboral, por lo tanto, al lograr una correcta armonía y satisfacción personal se estará dando lugar a un adecuado desempeño laboral. Guevara Noboa, (2015)

La relación que se mantienen dentro de la familia determina de manera decisiva nuestro carácter, actitud y modos de ser de la persona, por eso la familia es parte indispensable en el desarrollo de una persona.

La comunicación y las relaciones familiares deben basarse en la trasmisión de valores como tolerancia, cariño, respeto mutuo y la cooperación entre todos los miembros de la familia y la comunicación familiar es muy importante para el desarrollo y armonía de la familia en el hogar. Si la relación entre los miembros es afectuoso y el ambiente del hogar es armonioso cada miembro sentirá deseos de superarse, entonces, la relación familiar es positiva, clara, directa, continua, asertiva, para la convivencia familiar con valores y comunicación fluida entre los miembros de la familia transmitiendo sus emociones y estados de ánimo, que se desarrolle en el escuchar como en el hablar, y que permita a cada miembro de familia la seguridad, confianza para el desarrollo personal y familiar. (Lahoz Garcia)

Definitivamente el concepto de familia fue cambiando, hoy en día la familia es vista como un sistema conformado por varios componentes que vendrían a ser sus integrantes, cada uno de ellos cumplen diferentes funciones y todos son interdependientes.

En la actualidad la familia presenta una transformación sustancial en atención a los nuevos modelos sociales en que ésta se desarrolla, ya no se considera integrada



exclusivamente por los parientes y los cónyuges como tradicionalmente se les identificaba, es decir, vinculada por matrimonio y relaciones parentales; ahora y en atención a la dinámica social, se contemplan otras formas de relaciones humanas donde los miembros que la integran se encuentran vinculados por lazos de afecto, de respeto, de convivencia y de solidaridad. Oliva Gómez & Villa Guardiola, (2014)

#### **1.2.1.1. Estructura familiar**

Respecto a la tipología o estructura de familia, Es un conjunto de personas consanguíneas, clasificadas en tipos, organizados con normas y valores en función de sus objetivos de vida, se clasifica de la siguiente forma:

##### **a) La familia biparental:**

Es la unidad básica de toda sociedad, esta familia está compuesta por el esposo (padre), esposa (madre) e hijos. Estos últimos pueden no ser la descendencia biológica de la pareja, miembros adoptados por la familia.

##### **b) La familia extensa:**

Está compuesta por más de una unidad nuclear siempre cuando convivan bajo un mismo techo, se extiende más allá de dos generaciones y está basada en los vínculos de sangre, incluyendo a los padres, niños, abuelos, tíos, tías, sobrinos, primos y, además; por ejemplo, la familia de triple generación incluye a los padres, a sus hijos casados o solteros, y a los hijos políticos y a los nietos.

**c) La familia monoparental:**

Es aquella familia que se constituye por uno de los padres y sus hijos. Esta puede tener diversos orígenes, ya sea porque los padres se han separado y los hijos quedan al cuidado de uno de los progenitores, por último, se da origen a una familia monoparental cuando fallece uno de los conyugues.

**d) La familia reconstituida:**

Compuestas por un progenitor con hijos que se une con una persona soltera sin hijos. De estas provienen la figura de los padrastros o madrastras. Un grupo de personas, sin lazos consanguíneos, que comparten vivienda y gastos, como estrategia de supervivencia.

**1.2.1.2. Funciones de la familia.**

Teniendo en cuenta que la familia es el primer lugar en donde los seres humanos aprenden a satisfacer sus primeras necesidades, los mismos que, le servirán de soporte para integrarse al medio social que le rodea.

La familia cumple varias funciones que hacen de ella una institución única. “Las actividades y relaciones intrafamiliares, que se agrupan en funciones familiares, están encaminadas a la satisfacción de importantes necesidades de sus miembros, no como individuos aislados, sino en estrecha interdependencia. Pero, además, a través de ellas en esa vida grupal se produce la formación y transformación de la personalidad de sus integrantes. O sea, estas actividades y relaciones intrafamiliares tienen la propiedad de transmitir los conocimientos iniciales y formar en los hijos las primeras cualidades de la personalidad que

son la condición para su asimilación ulterior del resto de las relaciones sociales. Debemos destacar que las relaciones afectivas entre los integrantes del grupo familiar y su comunicación interpersonal, no ocurren al margen, sino que precisamente tienen su contenido psicológico en el desarrollo de estas actividades.” Castro, (2004)

- La función biosocial de la familia está relacionada a las relaciones sexuales y afectivas de la pareja, así como la procreación, crecimiento y cuidado de los hijos, la estabilidad familiar y en la formación emocional de los hijos y su identificación con la familia.
- La función económica de la familia se refiere a que esta cumple un rol que la caracterizó desde hace miles de años como célula fundamental de la sociedad. Comprende las actividades y situaciones que posibilitan la reposición de la fuerza de sus miembros para realizar el trabajo y otras labores, el presupuesto económico de la familia; las tareas domésticas como, garantizar el abastecimiento, producción de bienes y servicios, la satisfacción de necesidades materiales individuales, los cuidados y la salud de los integrantes.
- La función espiritual-cultural, implica el aprendizaje de la cultura milenaria de la sociedad, que posibilita la formación como ser humano, la satisfacción de las necesidades culturales de los integrantes, el desarrollo cultural, estético, la recreación y la educación de determinadas condiciones espirituales del sujeto.

- La función educativa se desarrolla de forma permanente y está relacionada con la formación y desarrollo psíquico del niño desde el mismo momento del nacimiento y durante toda la vida, en las situaciones donde se le inculca y desarrollan sentimientos, se le enseña a hablar, a comunicarse, a caminar, se le forman y desarrollan los procesos cognoscitivos, hábitos, habilidades, convicciones, autovaloración, intereses en general, se educa el carácter y la personalidad.

No es posible comprender de forma dialéctica y sistémica a la familia si se analizan sus funciones por separado. Es preciso su estudio con la peculiaridad y complejidad que le caracterizan en la praxis social e histórica milenaria. Como sistema al fin, la familia tiene una estructura y relaciones funcionales complejas que garantizan en el todo una singularidad y una conformación especial. Las funciones tienen que condicionarse entre sí; la familia no es viable sin cierta armonía entre ellas; una disfunción altera el sistema.

### **1.2.1.3. Conflictos familiares**

El conflicto es un hecho cotidiano al que todos nos enfrentamos en nuestro centro de trabajo, en nuestras relaciones de vecindad, en nuestra familia. Se produce de muchas formas, con distinta intensidad y en todos los niveles del comportamiento. Se origina en situaciones propias de la convivencia y de las relaciones humanas, y por ello se ha afirmado que el conflicto es connatural a la vida misma. Seguramente, nos llamaría la atención al descubrir que los mismos elementos que componen la estructura de un conflicto internacional, forman parte de un conflicto familiar, y es que el conflicto adquiere un valor

universal ya que puede reconocerse en todas las actividades humanas y en todo tipo de sociedades y épocas. Entonces, si el conflicto forma parte de nuestra vida, ¿por qué nos sentimos tan mal cuando estamos inmersos en él? En efecto, cuando surge un conflicto con nuestra pareja, nuestros padres o nuestros hijos, no nos apetece hablar con ellos, por lo que la comunicación se interrumpe, nuestras actitudes tienden a polarizarse y nos sentimos heridos. Por ello, no es de extrañar que temamos a las expresiones del conflicto, y que esto suponga rechazar el conflicto mismo. Sin embargo, si recordamos algún conflicto del pasado, quizás descubramos que fuimos capaces de gestionarlo de manera adecuada y que ello nos permitió conocernos mejor a nosotros mismos y establecer relaciones más positivas con las demás personas.

En efecto, el conflicto no es ni bueno ni malo en sí, y el hecho de que intentemos evitarlo se debe a que el modo en que habitualmente lo gestionamos no nos satisface y esto ocurre en todo tipo de conflictos. ¡Sí, también en los familiares!, pero con una diferencia, los conflictos familiares son los más personales de todos los conflictos. El vínculo que se crea entre los miembros de la familia permite tener herramientas suficientes para establecer relaciones positivas o destructivas, es decir, para generar espacios donde las personas nos sintamos queridas y valoradas o, por el contrario, nos sintamos incomprendidas o no reconocidas. Nadie como las personas más próximas a nosotros son capaces de hacernos sentir bien o hacernos sentir mal. García Villaluenga, Bolaños Cartujo, Garrigós Tembleque, Gómez, Hierro Requena, & Tejedor Ureta (sf)

Al respecto Pizarro M. (2012), afirma que “Los conflictos familiares afectan el desempeño laboral perturban su labor diaria, son relacionados con pleitos, enojos, y de la falta de respeto entre los miembros de la familia. Las consecuencias de estas preocupaciones en el trabajo se traducen en diversos aspectos, los empleados cometen errores en el desempeño de su labor, pérdida de horas productivas el cual se ve claramente cuando los trabajadores pierden tiempo conversando de sus problemas con sus compañeros, los accidentes de trabajo y el ausentismo también están relacionados a los estados emocionales que presentan los trabajadores con problemas familiares mostrando enojo, tristeza, depresión, frustración, angustia, impotencia, irritabilidad, confusión e inseguridad”.

Es importante señalar que los conflictos familiares afectan el estado de ánimo de las personas y crean sentimientos de inseguridad, incapacidad, enfrentamientos verbales con los compañeros de trabajo y baja autoestima con consecuencia negativa para la empresa

El conflicto se expresa como una diferencia entre dos o más personas o grupos, y se caracteriza por la tensión, el desacuerdo, el exaltamiento de las emociones o la polarización. Al respecto Pizarro, (2012), señala que “Los conflictos familiares son situaciones de desacuerdo entre los integrantes de la familia, los cuales pueden desarrollarse en una relación de parejas, entre padres e hijos o incluso entre los hermanos, otras personas cercanas a la familia y entre otros, también pueden ocasionar conflictos. Cuando la familia se encuentra a la deriva y sin dirección clara, decimos que existe conflicto. Es importante

señalar que dentro del medio familiar los individuos comienzan a construir su carácter y su personalidad”.

Planean la teoría intergeneracional de la familia en la cual se da gran valor a la influencia de la familia en la conducta del individuo y como este se desenvuelve en entornos distintos al familiar. El individuo toma modelos de su entorno familiar para el desarrollo de sus actividades, entendiéndose como entorno familiar no solo al núcleo sino los ancestros e incluso la familia política. Aylwin & Solar, (2002)

La conducta del individuo es influenciada en gran medida durante toda su vida generando adopción de conductas frente a situaciones cotidianas e incluso toma de decisiones importantes como el matrimonio o la elección de pareja, no pudiendo ser de otro modo en el lugar de trabajo.

#### **1.2.1.4. Factores que generan conflictos en la familia y el trabajador**

La familia desde la perspectiva social, tiene conflictos por el hecho de ser un grupo de personas y es normal que surjan conflictos que afecten las relaciones entre los familiares, en cuanto estamos sujetos a una convivencia diaria, además lo que le pase a uno afectará a los demás.

Al respecto Chura, C. (2013), señala que “los principales conflictos familiares que repercuten en el desempeño laboral en primer lugar lo ocupan los problemas relacionados con la pareja, un aspecto a considerar es la infidelidad que encabeza las causas que provocan una notoria disminución en el desempeño laboral, seguida por la falta de comunicación con la pareja, el

divorcio, la desunión, violencia física y psicológica, así como la falta de apoyo”,

Figueroa (2012), señala que “una forma de conflicto se genera por las presiones del trabajo y la poca atención de la familia” (pág. 21). Por su parte, Gracia (2016), señala que “las fuentes del conflicto que surgen en la familia están asociadas a la incomprensión de la pareja y a los estresores en el hogar (nacimiento de un hijo, las tareas domésticas, calidad de vida insuficiente y la adolescencia de los hijos)”.

#### **a) La infidelidad**

Es el resultado de la crisis de la pareja, la cual siempre tiene motivos que lo provocan, la falta de comunicación, la confianza. se entiende como el contacto sexual que una persona mantiene con alguien que no es su pareja socialmente establecida, su novio(a), esposo(a) o la persona con quien vive. Algunas veces se plantean otro tipo de infidelidades, como cuando alguien está enamorado(a) de una persona ajena a su pareja. Sin embargo, esto no puede considerarse como infidelidad debido a que, sin contacto de tipo sexual, se puede decir que la infidelidad no se ha consumado, de la misma manera que cuando no ha habido contacto sexual en los inicios del matrimonio. Pittman,(2003)

#### **b) La comunicación**

La comunicación es un poderoso medio de unificación de esfuerzo a fin de lograr su engrandecimiento y bienestar para generar el apoyo mutuo en el logro



de una buena relación familiar, es por ello la importancia de la comunicación entre las personas que son parte de una familia. Según Méndez, (2010).

### **c) Divorcio**

Se ha definido como el vínculo familiar que se rompe entre la pareja, ya sea por decisión de alguno de ellos o por común acuerdo; para divorciarse se deben presentar ante las autoridades de Registro Civil, encargadas de dictaminar en que término se disolverá la unión y los derechos u obligaciones que cada uno de los padres tendrá con los hijos, si hubiese, Según Méndez, (2010).

### **d) Violencia verbal y física**

La forma de hablar puede provocar emociones y reacciones intensas a la violencia verbal, muy en especial la oral, es aquella en la cual por la elección de palabras, entonación y volumen de voz se trata de dominar a otra persona, logrando provocar en ésta sentimientos de impotencia, rabia, humillación, vergüenza, inutilidad y vejación, la cual puede llegar a golpes, empujones, patadas y lesiones, que es violencia física, Según Méndez, (2010)

### **e) Falta de apoyo al trabajador:**

El trabajar alejado de la familia hace que el obrero sienta que no hay apoyo, ya el trabajo bajo régimen hace que se sientan deprimidos, debido a que pasan más tiempo en el trabajo, asimismo en sus días libres o descanso presentan deficiente atención, no hay recibimiento cordial por parte de la esposa. Siendo

ellos mismo los que tienen que hacerse cargo de las actividades dentro de su hogar.

#### **1.2.1.5. Estrategia de resolución de conflictos**

Los conflictos familiares afectan a todos los individuos de la familia, la resolución de conflicto nos permite entender la capacidad para remediar los conflictos en la familia y ámbito social. El ser humano por lo general trata de tener una vida estable, tranquila para que garantice su seguridad y estabilidad dentro de la sociedad.

La resolución de conflictos significa alcanzar acuerdos y encontrar salidas mutuamente satisfactorias para las partes directamente involucradas. Guamán Fuentes, (2016)

Dentro de ellos se consideran las siguientes estrategias para resolver conflictos en forma negociada:

##### **a) La habilidad de comprender sus propios sentimientos hacia el conflicto**

Esto significa reconocer la causa del conflicto, o sea, las palabras o acciones que inmediatamente provocan en usted una reacción emocional como el enojo o la ira. Una vez reconocida la causa del conflicto será más fácil controlar las emociones.

##### **b) La habilidad de escuchar atentamente.**

Se debe tratar de comprender lo que la otra persona está diciendo: Escuche con todo cuidado en lugar de pensar en lo que deberá decir usted después. Escuchar

atentamente requiere concentración y lenguaje corporal que indique que usted está prestando atención.

**c) La habilidad de brindar opciones para resolver el conflicto**

Muchas personas sólo pueden concebir dos maneras de manejar el conflicto – pelear o evitar el problema. Asegúrese de que sus datos son los correctos, explore todas las ideas que pueden ayudarle a resolver la discusión y debata los pros, los contras y las consecuencias.

**1.2.1.6. Comunicación**

La comunicación es la acción de intercambio de información entre dos o más personas, cada familia enfatiza una u otra forma de comunicación y la interacción entre el transmisor y el receptor varía, igualmente estas formas de comunicación aprendidas en el hogar son aplicables y afectan las relaciones sociales.

La comunicación es muy importante tanto en el ámbito personal como profesional y empresarial, ya que el equipo de trabajo debe manejarse de una manera correcta y coordinada en donde la comunicación entre en juego y las relaciones interpersonales sean óptimas. En ese entender la comunicación en una familia debe ser reciproca ya que sirve de punto de partida para establecer situaciones vivenciales.

La comunicación es la base de las relaciones humanas y es el secreto de la estabilidad familiar. Para mantener una buena comunicación en la familia se debe buscar el dialogo con la pareja y los hijos, con el fin de conocer sus pensamientos, emociones, temores y la comunicación debe de ser sencilla, clara y precisa.

La comunicación es cualquier acto entre dos o más personas se intercambia información, ideas, sentimientos, afectos, valores, etc., tanto a través de la palabra, como de señas, gestos, acciones, de la presencia o ausencia, o del simple tono de la voz. La familia es el ambiente donde la comunicación adquiere su máxima dimensión porque comprende el intercambio de toda la gama imaginable de elementos que se puedan transmitir. A la vez, la familia es el grupo humano que más comunicación necesita, en todas sus formas, para funcionar adecuadamente. La comunicación es el factor que proporciona cohesión entre los miembros de la familia, y les hace sentirse grupo y funcionar como tal. Garcés & Palacio, (2010)

Montes, (2011), señala que “La frecuencia de comunicación familiar permite a sus integrantes crecer, desarrollar madurar, resolver, sus conflictos comprenderse entre sí en la sociedad. Cuando la comunicación familiar es eficaz se presta atención a la pareja y entre hijos en todo momento se brinda información, afectos y sentimientos. Cuando un padre o madre se dirige a sus hijos, las palabras o gestos deben ir acompañados de una sonrisa de un gesto dulce la familia tiene distintos niveles para comunicarse. De acuerdo a ello se

establecen grupos que tienden a tener un cierto tipo de relación en su interior y con otro grupo nos referimos a los padres y los hijos”.

#### **1.2.1.7. Tipos de comunicación**

La familia es el primer lugar donde nos comunicamos. La manera de hacerlo en nuestra familia de origen determinará cómo nos comunicaremos con los demás. El tipo de comunicación que tengan como familia está influida a su vez por la historia de las formas de comunicación de las familias. Al respecto se mencionan tres tipos de comunicación, dentro de estos se encuentran:

##### **a) Comunicación Pasiva**

La comunicación pasiva es la que está relacionado a las personas que no se expresa necesidades, posturas ni opiniones, que normalmente está de acuerdo con los otros, aunque vaya en contra de sus propias creencias. Es una forma de comunicarnos con otros. Su principal característica es que la persona que la utiliza no expresa en forma abierta, directa y no concreta sus ideas. Normalmente no hablan o lo hacen en forma mínima. Muestran incapaces de hacer valer sus deseos y sus opiniones frente al hijo. Muestran una actitud claramente defensiva y de auto concentración se sienten inseguros en su papel y deciden callarse, aguantar, adaptarse y ceder a la más mínima presión y se guardan sus opiniones o lo expresan con timidez, con tono de voz bajo asimismo una autoestima baja.

### **b) Comunicación Agresiva**

La comunicación agresiva está dirigida a un objetivo, pero impone la propia voluntad en forma agresiva, genera tensiones innecesarias y malestares en el vínculo, en los cuales la impotencia y la lucha por el poder. Este tipo de comunicación se da cuando la persona expresa sus ideas en forma abierta y directa, pero afectando de alguna manera a la otra persona. La persona de comunicación agresiva no oculta nada, lo dice muchas veces sin medir las consecuencias que tendrá el mensaje en los demás, asimismo intentan imponer sus criterios a los demás sin tener en cuenta sus opiniones y por ello daña la autoestima del receptor.

### **c) Comunicación Asertiva**

La comunicación asertiva es la que está relacionada con aquellas personas que expresa sus necesidades, deseos, y opiniones. Este tipo de comunicación se da cuando la persona expresa sus ideas en forma abierta y directa, tratando de no afectar en forma negativa a los demás, cuando argumentas sobre cualquier ideología siempre tiene seguridad y confianza a lo que quiere transmitir. Este estilo busca una comunicación que construya y ayude a resolver las situaciones.

## **1.2.2. Desempeño laboral**

El desempeño laboral es una categoría conceptual que permite entender la evaluación el rendimiento laboral, la percepción del empleado sobre la equidad,

actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que, si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo.

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Además, otra definición es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dado por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Así, se puede notar que esta definición indica que el desempeño laboral está relacionado a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas y establecidas.

Sin embargo, Milkovich y Boudreau, mencionan el desempeño laboral como algo que está ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden destacar las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas

El desempeño laboral es el resultado de la puesta en práctica de conocimientos, organización, habilidades, motivaciones, para un trabajo eficaz y que pueden ser evaluados en términos de competitividad y compromiso con la empresa.

#### **1.2.2.1. Desempeño laboral Inadecuado**

Las organizaciones para ser competentes, deben de realizar esfuerzo permanente con sus colaboradores para conseguir un desempeño laboral de excelencia. El desempeño depende de varios factores como:

- Aspectos tecnológicos: herramientas, maquinarias y materiales de trabajo
- Procedimientos administrativos: políticas de la empresa
- Aspectos culturales: valores, costumbres, modo de dirigir la empresa

De igual modo existen factores que dependen exclusivamente del colaborador como son:

- Conocimiento: el individuo debe de poseer los aspectos conceptuales y prácticos para poder efectuar su trabajo de manera eficaz. Parte importante de estos conocimientos es saber acerca de la Empresa sus orígenes, misión, visión, objetivos y así también como sus estrategias.
- Habilidades: este término se refiere a la capacidad intelectual y psicológica necesaria para desarrollar un trabajo adecuado.
- Personalidad: hace referencia a los distintos modos de actuar y percibir. En términos generales se refiere al manejo de las relaciones interpersonales, el pensamiento y las emociones.



- Compromiso: se trata del involucramiento efectivo para alcanzar la misión y objetivos de la empresa, para esto el trabajador debe de estar laborando con las condiciones adecuadas en su área de trabajo y por lo tanto con un buen clima laboral.

Todos estos factores vistos desde un punto de vista negativo afectan al buen desarrollo de la empresa y por lo tanto al desempeño laboral, por consiguiente, se llama desempeño laboral inadecuado al incumplimiento de uno o varios de estos factores que ayudan al buen funcionamiento de la empresa. Arias Galicia, (1979)

#### **1.2.2.2. Cómo mejorar el desempeño laboral**

Para dar solución al desempeño laboral inadecuado, es necesario realizar una planeación en el departamento de recursos humanos y como consecuencia en toda la organización, ya que está determinara cuales son los principales focos rojos de la organización, dentro de la empresa es importante que se realice una revisión de las capacidades de los colaboradores y se identifiquen los siguientes puntos.

- El empleado está plenamente capacitado para llevar a cabo la labor que realiza.
- Cuenta con las habilidades necesarias para realizar esta labor
- Posee las herramientas necesarias para que sean eficientes y adaptables.
- El factor ambiente, de qué forma afecta o beneficia la eficacia en el desempeño.

Se evaluará con qué rapidez y eficiencia el empleado realiza sus funciones, esto con el fin de identificar sus áreas de oportunidades y en un momento determinado saber en qué puntos debemos de capacitar a nuestros colaboradores o bien reubicarle dentro de la organización para aprovechar al máximo las habilidades de cada cual y de esta manera hacer que se sienta a gusto dentro de su centro laboral.

Hacer una revisión de horarios, si estos son adecuados para la organización y para los trabajadores, en esta parte se observará cuáles son las áreas que producen más horas extras y que áreas cuentan con mayor flexibilidad en cuanto a horarios y resultados.

Una vez visto estos puntos se puede detectar en los que se está fallando y dar una solución de acuerdo a las necesidades de la empresa.

### **1.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral**

Para Robbins y Timothy (2013, p. 47-48) las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

- Capacidad laboral: La capacidad laboral se manifiesta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo.
- Desarrollo: Capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la

comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social y excelencia personal.

- Eficacia: Se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador.
- Perfil del trabajador: Está determinado a través del comportamiento y las características que presenta el trabajador en la empresa, su comportamiento está orientado a la edad, sexo e identificación con la empresa.

#### **1.2.2.4. Elementos que influyen en el desempeño laboral**

Diversos autores han encontrado distintas variables para evaluar el desempeño de los trabajadores en sus centros laborales, tal es el caso de quienes aseguran que el desempeño laboral se da por factores como: capacidad, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimiento, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talento, potencia el diseño de trabajo. Causando la disminución notable de la capacidad laboral, ello influye de manera directa en el cumplimiento de tareas sintiéndose cansados, desmotivados, presionados cuando la presión empieza a acumularse, causa tensión y tiene efectos adversos en emociones, procesos intelectuales por ende influye en el rendimiento del trabajador.

La evaluación del desempeño es muy valiosa para las empresas ya que puede obtener información relacionada con diferentes actitudes y habilidades necesarias por parte de los trabajadores para alcanzar el máximo rendimiento

de los mismos, además de obtener una información más amplia y detallada que sirve para reconocer al esfuerzo y el trabajo bien efectuado de los trabajadores. Por otro lado, identificar las causas del bajo rendimiento, mejorar la comunicación entre responsables y trabajadores, establecer los compromisos de mejorar, acuerdo entre responsables y trabajador y construir un estilo de gestión que haga prevalecer los valores de la empresa.

Al respecto Ríos, (2010), basado en la escala de Likert, tiene como objeto determinar si la persona desarrolla, adecuadamente los siguientes aspectos:

- a) Asistencia y puntualidad: El valor de la asistencia y puntualidad es necesario para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza. Trata sobre el cumplimiento de los horarios establecidos por la empresa de forma exacta. Es también la característica necesaria para poder medir la eficiencia del trabajador en la presentación de información o aportes y respetar a los demás cumpliendo con cada compromiso contraído en la hora que se ha determinado. Así como se puede establecer el cumplimiento de horarios y asistencia frecuente para poder presentar los resultados solicitados en su puesto.
- b) Trabajo en equipo: se origina dentro de un grupo de personas, orientados para alcanzar objetivos comunes. En virtud de ello, cada integrante del equipo debe de aportar o realizar una parte para resolver un conflicto o un trabajo encomendado. Involucra la habilidad y disposición para trabajar

coordinado tanto a nivel de la gerencia al que pertenece, como a nivel de otras gerencias o sub gerencias, compañeros y la institución en general. Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo, puesto que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en el trabajo.

- c) Productividad: Sucede cuando el empleado cumple con el trabajo asignado habiendo utilidades, recursos o tiempo más allá del solicitado con el fin de colocar un sello personal de calidad en el cumplimiento de su trabajo. La productividad es sinónimo de rendimiento. Es aprovechar al máximo los recursos y cumplir con las labores en el tiempo establecido.
- d) Respeto y responsabilidad: capacidad de cumplir con lo que se requiera en el tiempo establecido y de la forma solicitada. También se refiere a la accesibilidad, tacto, cordialidad, cooperación, respeto y disposición de servicio a superiores, subalternos y compañeros, así como el tiempo extra-laboral utilizado para estrechar estas relaciones.
- e) Calidad en el trabajo: Incluye el nivel de calidad del trabajo realizado y los logros alcanzados, en función de eficiencia, es decir, el cumplimiento de metas y objetivos trazados para cada tarea realizada y el cumplimiento de la misión general del puesto que ocupa.

### **1.3. Investigaciones o antecedentes del estudio**

#### **1.3.1. A Nivel Internacional**

Con el tema de “El clima laboral y las relaciones familiares entre los trabajadores de la empresa AEROKASHURCO CIA LTDA en la parroquia Shell, Provincia de Pastaza” (Ecuador). Tiene como Objetivo, determinar la incidencia del clima laboral en las relaciones familiares de los trabajadores de la empresa. El clima laboral de acuerdo a lo investigado dentro de la empresa AEROKASHURCO CIA LTDA de la parroquia Shell provincia de Pastaza, si demuestra una afectación para sus trabajadores en cuanto a la fomentación del compañerismo y a la buena comunicación entre sus compañeros de trabajo, ya que al momento de realizar las actividades no se encuentran satisfechos con el equipo de trabajo y los resultados no son los esperados, dándose relaciones interpersonales deficientes, y por último, El liderazgo y la comunicación interna por parte de los jefes y directivos de la empresa no es eficiente, participativa, ni afectiva misma que genera rechazo por parte de los trabajadores, porque se les cohibe desarrollar sus habilidades y competencias al momento de realizar sus actividades, generando una deficiente autonomía a su desenvolvimiento laboral. Guzmán (2016)

Con el estudio de “Análisis de la incidencia de las relaciones del contexto familiar en el desempeño laboral de los colaboradores de la Distribuidora Laura Narváez” (Ecuador). Llegando a la a la siguiente Conclusión, los problemas familiares si afectan en el accionar de los colaboradores según los resultados obtenidos, sin embargo debemos aclarar que no todas las personas asimilan el mismo grado las dificultades que enfrentan en sus respectivos hogares, de esta forma comprobamos la hipótesis planteada al principio “los problemas intrafamiliares influyen en el desempeño de los

colaboradores en la distribución Laura Narvaez”; El sentido de pertenencia por parte de los colaboradores es satisfactorio, convirtiéndose en una fortaleza valiosa que se refleja en un buen servicio; El nivel de influencia de conflictos en el hogar esta fuera de tiempo de trabajo, los colaboradores entienden que son dos áreas importantes por lo que se debe manejar la una independientemente de la otra, y por último, El reconocimiento es una clave indispensable que presente en la organización, por tanto el nivel de satisfacción de los colaboradores es alto . Naula y Ramírez (2012)

“Las relaciones familiares y el rendimiento laboral de las trabajadoras de la empresa confecciones López de la ciudad de Ambato” tiene como objetivo, investigar si el rendimiento laboral está determinado las malas relaciones familiares que tienen en sus hogares y la desmotivación que conlleva esta. Deseamos conocer cuál es la razón específica por el poco interés que prestan a la realización de sus actividades laborales, por ende, un bajo rendimiento laboral. Llegando a la conclusión que en la empresa confecciones López de la ciudad de Ambato el rendimiento laboral se ve afectado principalmente por la relación familiar, generando que el ambiente de hogar-empresa proyecte influencia negativa lo cual repercute en su vida personal y profesional y sobre todo su desempeño laboral como consecuencia de la falta de capacitación y mala comunicación familiar. En la empresa confecciones López de la ciudad de Ambato la cultura empresarial adoptada, hace mención de la falta de información ya que los problemas familiares afectan a las actividades empresariales y perjudican la estabilidad, desarrollo personal y profesional del colaborador, bajando su rendimiento laboral de cada una de sus integrantes. Guevara, (2015)

Trabajo de investigación “Conciliación trabajo-tiempo-familia y su relación con el compromiso organizacional de los funcionarios del CESFAM Lagunilla de coronel”. Tiene como objetivo, analizar la relación entre la Conciliación Trabajo-Tiempo-Familia y la relación con el compromiso organizacional. Y se arribó a las siguientes conclusiones, los factores de Conciliación Trabajo-Tiempo- Familia el que predomina es Seguros sociales para el trabajador, lo cual indica que, de todas las ventajas descritas en la encuesta, con la que más se identificaron fueron los distintos tipos de seguros que tiene el CESFAM. De todos los factores de Interacción Trabajo-Familia el que más influye en mujeres con contrato planta y honorarios; y en hombres con contrato a honorario es "Interacción negativa familia-trabajo", lo que indica que las distintas situaciones ocurridas en la familia afectan negativamente en el trabajo. En cambio, en los hombres con contrato planta el que más influye es " Interacción positiva familia-trabajo" lo cual indica que las distintas situaciones ocurridas en la familia influyen positivamente en el trabajo. Salas y Valenzuela, (2012)

### **1.3.2. A Nivel Nacional**

“Relación entre la modalidad de trabajo y los conflictos familiares en Naviera Oriente (NAO)” teniendo como Objetivo, Conocer, describir y explicar de qué manera el nuevo sistema de incremento de horas laborables o jornada laboral influye en los conflictos familiares, el clima laboral y la producción en las operaciones que realizan los trabajadores de NAO de la ciudad de Pucallpa, en el departamento de Ucayali; Describir cómo influye el nuevo sistema de incremento de horas laborables en los conflictos familiares de los trabajadores de NAO, y por último, Determinar si el nuevo sistema de incremento de horas laborables afecta el clima laboral de NAO.



Conclusiones: Se confirma la hipótesis, el nuevo sistema de trabajo influye negativamente y crea Conflictos en la vida familiar, el clima laboral y la producción en las operaciones que realizan los trabajadores de NAO; Al realizar los cambios en la modalidad de trabajo con el objetivo de mejorar la producción vía el incremento de las horas laborales, no se tomaron en cuenta algunos aspectos y factores que afectan directamente al trabajador y su familia, y por último, Si bien el aumento de horas de trabajo permitió incrementar la producción, los datos observados acusan un marcado deterioro en las relaciones en el hogar que básicamente se generan por la menor interacción del trabajador con su familia. Cruz, Ley, Necochea y Ocampo, (2013)

“Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A.” tiene como Objetivo, Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo y como objetivos específicos tenemos; Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A Trujillo; Determinar el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A Trujillo.

Conclusiones: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con la cual queda demostrada la hipótesis; logrando un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que la relación con sus jefes no es el más adecuado; La empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a

sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas y por último, Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento al personal es insuficiente. Alva y Juárez, (2014)

“Relaciones familiares y el desempeño laboral de los trabajadores (obreros) del consorcio vial Negromayo distrito de Pallpata – Espinar 2016” Objetivo: Conocer si las relaciones familiares se asocian directa y significativamente con en el desempeño laboral de los trabajadores (Obreros) del Consorcio Vial Negromayo Distrito de Pallpata – Espinar 2016, Determinar si los conflictos familiares se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores (Obreros) del Consorcio Vial Negromayo Distrito de Pallpata – Espinar y comprobar si el tipo de comunicación familiar se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores (Obreros) del Consorcio Vial Negromayo Distrito de Pallpata – Espinar.

Conclusiones: Las relaciones familiares se asocian directamente con el desempeño laboral de los trabajadores (Obreros) de Consorcio Vial Negromayo Distrito de Pallpata – Espinar, donde el 36.1% indican que las relaciones familiares son malas y su desempeño laboral es regular. Afirmando así la ausencia de valores (tolerancia, respeto, cariño, cooperación) y la falta de comprensión, son situaciones que influyen en el estado emocional del trabajador y esto se refleja en su desempeño laboral que es regular, situación que no favorece a los logros y objetivos de la empresa. Cuti Qquenta, (2016)

“Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015” como objetivo se planteó, Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral del

personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015 y se arribó a las siguientes Conclusiones: Con respecto al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general, se concluye que las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015, Con respecto al objetivo específico 1 y en respuesta a la hipótesis específica 1, se concluye que la comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015, Con respecto al objetivo específico 2 y en respuesta a la hipótesis específica 2, se concluye que las actitudes se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015 y con respecto al objetivo específico 3 y en respuesta a la hipótesis específica 3, se concluye que el trato se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. Muñoz, (2017)

#### **1.4. Marco Conceptual**

**Relaciones intrafamiliares:** Las relaciones intrafamiliares consisten en crear y mantener vínculos con cada uno de los integrantes del grupo familiar; la familia es un espacio de acción donde se cumple las funciones de; manutención, materiales, relación, y comunicativas. Se entiende que la familia no solo está conformada por el núcleo familiar tradicional planteado por las teorías occidentales. En nuestro entorno se conoce que el concepto de familia en Latinoamérica abarca incluso a los parientes políticos, debido a temas culturales.

**Familia:** Es la institución base de cualquier sociedad humana, la cual da sentido a sus integrantes y, a su vez, los prepara para afrontar situaciones que se presenten.

**Clima familiar:** Es un conjunto de acciones y relaciones que se dan dentro del seno familiar la cual influye de manera determinante en la personalidad del individuo.

**Desempeño laboral:** Definido como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

**Empresa:** Es una unidad económica de producción, transformación o prestación de servicios, cuya razón de ser es satisfacer una necesidad existente en la sociedad

**Empresa de Transportes:** Unidad vehicular que realiza traslado de personas o bienes de un sitio a otro e incluye toda la infraestructura que se necesita para realizar el movimiento de personas o productos a su destino.

**Productividad:** Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

**Puntualidad:** Es una cualidad considerada en muchas sociedades como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo anteriormente comprometido o hecho a otra persona.

**Trabajo en equipo:** Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte, pero todos con un objetivo común. Pero para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración

conjunta del trabajo y no que cada uno de los miembros realicen una parte del trabajo y juntarlas.

**Responsabilidad:** Es una cualidad y valor del ser humano, se trata de una característica positiva de la persona que es capaz de comprometerse y actuar en forma correcta.

**Expresividad:** Es el grado en que se permite a los miembros de la familia expresar libremente sus sentimientos

**Conflicto:** Es una situación en la que se expresa abiertamente la cólera, la agresividad y el conflicto entre los miembros de la familia.

**Organización:** Es un sistema cuya estructura está diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines.

## Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables

### 2.1. Planteamiento del problema

#### 2.1.1. Descripción de la realidad problemática

La presente investigación denominada: “Relaciones intrafamiliares y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turísticos Waynapicchu S.A” está inmersa en los cambios sociales y económico que atraviesa el trabajador y esto disminuye el tiempo de interrelación y comunicación con su familia, el cual afecta al entorno familiar por lo tanto el trabajador con toda estas situaciones se siente inseguro, preocupado; motivo por el cual se puede observar la falta de concentración en el trabajo y que muchas veces ocasiona accidentes de trabajo.

A nivel de las ciencias sociales el estudio del aspecto intrafamiliar del trabajador es considerado un ámbito muy relevante, ya que ejerce influencia directa en el desempeño laboral de los trabajadores y este se ve reflejado en la calidad de servicio otorgado por la empresa.

El trabajo y familia se interrelacionan dentro de un sistema, ambos son fundamentales y sirven de nicho ecológico en el cual actúa el hombre, reconocidos como dependientes del uno al otro y que no pueden ser estudiados ni entendidos de manera independiente. Comprendiendo lo mencionado consideramos que medir el nivel de relaciones intrafamiliares de los trabajadores de la empresa facilita adelantar acciones que contribuyan en el bienestar socioemocional del trabajador, para con ello garantizar un óptimo desempeño laboral, lo cual contribuye favorablemente en el logro de los objetivos de la empresa

El constructo satisfacción familiar, definido tradicionalmente como el componente cognitivo del bienestar subjetivo, sin duda en la actualidad es una condicionante en el desempeño laboral, ya que los trabajadores que no cumplen adecuadamente con sus funciones se debe a diversas causas dentro de ellas en su mayoría por problemas familiares, ya sea; separación, problemas con los hijos, bajos ingresos económicos, deudas, reducidos espacios recreativos en la familia, carencia de una vivienda propia, hijos con problemas de ingreso a la universidad, hijas e hijos en paternidad y/o maternidad adolescente, todas las situaciones mencionadas son posibles problemas que algunos de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. puedan estar atravesando, lo cual, condiciona que las relaciones intrafamiliares se tornen tensas e inestables, debilitando fuertemente la unión familiar, y consigo trae múltiples situaciones de estrés, preocupación, distracción en el trabajador hacia la realización de sus actividades laborales. Situación que desencadenaría en problemas de comportamientos agresivos hacia sus compañeros, distracción en sus funciones, problemas para controlar sus impulsos, constantes llamadas de atención por el jefe inmediato, trato inadecuado a los usuarios del servicio, y en el peor de los casos incumplimiento de sus labores, y por ende está sujeto a ser despedido.

Todo lo anteriormente mencionado, no significa que todos los trabajadores de la empresa se encuentren con problemas familiares, ni que su desempeño es desfavorable y pésimo, o que la organización de la empresa sea pésima. Lo que la presente investigación busca es reconocer aquellas problemáticas a nivel intrafamiliar que podrían afectar el desempeño laboral del trabajador y una vez identificadas poder intervenir sobre la problemática mediante el diseño y elaboración de programas de

bienestar social, que involucren familia - trabajador como medio eficaz para la promoción del bienestar personal, con ello lograr que el trabajador se sienta motivado con su ambiente laboral, asimismo satisfecho con su puesto de trabajo dentro de la empresa, y que tenga un equilibrio socioemocional en la empresa y su entorno familiar.

## **2.1.2. Antecedentes teóricos**

### **2.1.2.1. La familia**

La familia es una entidad universal, La Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas en el año de 1948, reconoce que "la familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad" y que "tiene derecho a protección de la sociedad y del Estado". Reconoce también el derecho a contraer matrimonio al libre consentimiento para el matrimonio a la igualdad de los cónyuges, a la igualdad de los hijos, a la protección de las madres y a la intimidad familiar. Aylwin y Solar, (202)

Se refiere a la familia como: “el organismo que tiene su unidad funcional; toda familia como tal, está en relación de parentesco, de vecindad y de sociabilidad, creando entre ellas influencias e interacciones mutuas. La estructura interna de la familia determina la formación y grado de madurez de sus miembros”. Sloninsky, (1962)

“La familia es una unidad de convivencia en la que se ponen los recursos en común, entre cuyos miembros hay una relación de filiación o matrimonio, ya no es un esquema necesariamente padre - madre - hijos”. Ahora existen otras formas de familias; los divorciados/as con hijos, las mujeres con hijos que no



se casan, las mujeres que voluntariamente no tienen hijos o aquellas quienes deseando no pueden tenerlos; los hombres o mujeres solos/as que adoptan hijos, etc.” Alberdi, (1964); en Peña y Padilla, (1997)

Por otro lado hace referencia que la familia, por ser el grupo social en el cual se reproduce y desarrolla el ser humano, es, al mismo tiempo, el agente que cumple con el papel de proporcionar nuevos miembros a la sociedad; esto es, individuos socializados, capaces de participar activamente en ella. Es pues, gracias a la familia, que la sociedad se renueva, y al mismo tiempo, gracias a ella se transmite la cultura específica de cada sociedad, de generación en generación. Lafosse, (1984)

Más recientemente, Benites, (1997) nos habla de familia diciendo: “La familia sigue siendo considerada como la estructura básica de la sociedad, cuyas funciones no han podido ser sustituidas por otras organizaciones creadas expresamente para asumir sus funciones. De éstas, la más importante, es aquella de servir como agente socializador que permite proveer condiciones y experiencias vitales que facilitan el óptimo desarrollo bio-psico-social de los hijos”.

A partir de las definiciones anteriores, conceptualizaremos a la familia como al conjunto de personas que conviven y que se relacionan unas a otras y que comparten sentimiento y emociones.

### **2.1.2.2. El desempeño laboral**

Anteriormente se daba importancia el análisis de puestos de trabajo conjunto con el análisis y la especificación de funciones y se establecía un estudio de requisitos, exigencias para describir los puestos de trabajo. En esa época se hacía hincapié en las características de las personas, para elaborar las competencias funcionales en cada puesto de trabajo.

En las últimas décadas se da más importancia a las capacidades laborales, ya que esto se convierte en uno de los elementos principales de competitividad, tanto interna como externa y por lo mismo se convierte en tema de conflictos laborales.

Por otro lado, tenemos al modelo de Campbell quien asevera que desempeño laboral son las acciones y conductas que son relevantes para las metas de la organización; y se miden en términos del rendimiento del trabajador demostrando sus competencias. Asimismo, manifiesta que el rendimiento laboral individual es sinónimo de conducta de trabajo, y que este incluye únicamente a los comportamientos relacionados con la consecución de los objetivos organizacionales.

En lo que concierne al desempeño laboral, la teoría postula que cualquier empleo se vincula a múltiples componentes del desempeño (tareas) y que los determinantes de cada componente consisten en diversas combinaciones de elementos de conocimientos, habilidades y motivaciones en el trabajador. Peor aún, cada determinante del desempeño laboral tiene ciertos antecedentes más

o menos especificables (como la capacitación, la contingencia de reforzamiento y algunas características individuales) que pueden afectar el desempeño de manera indirecta por sus efectos sobre el nivel de conocimientos, habilidades, y motivación del individuo. Además, estos determinantes del desempeño laboral interactúan, con un impacto consecuente sobre la ejecución. Anastasi, (2007)

### **2.1.3. Definición del Problema General y Específicos**

#### **1. Problema general**

- ¿Cómo se relacionan las relaciones intrafamiliares con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco?

#### **2. Problemas específicos**

- ¿En qué medida la unión y el apoyo en la familia se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco?
- ¿De qué manera la expresividad en la familia se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco?
- ¿En qué medida las dificultades en la familia se relacionan con el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco?

## **2.2. Objetivos, delimitación y justificación de la investigación**

### **2.2.1. Objetivos general y específico**

#### **1. Objetivo general**

- Determinar cómo se relaciona las relaciones intrafamiliares con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.

#### **2. Objetivos específicos**

- Identificar si la unión y el apoyo en la familia se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.
- Determinar si la expresividad en la familia se asocia con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.
- Determinar si las dificultades en la familia se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.

### **2.2.2. Delimitación del estudio**

La presente investigación delimita su estudio en las relaciones intrafamiliares y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco año 2018.

### **2.2.3. Justificación e importancia del estudio**

El contexto dinámico de cambios a nivel social y económico que atraviesa nuestro país conjuntamente con los problemas a nivel intrafamiliar que atraviesan los trabajadores, el cual a su vez se asocia al desempeño que los mismos tienen en cuanto a sus funciones en su centro laboral, a incentivado en la necesidad de realizar un estudio desde la perspectiva sociológica con la intención de reconocer la problemática, para decir como es y cómo se manifiesta, para luego tomar esas evidencias como punto de partida para la formulación de programas de intervención que contribuyan a sopesar la problemática: relaciones intrafamiliares – desempeño laboral. Actualmente cierta cantidad de trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. presentan una serie de comportamientos inadecuados en cuanto al ejercicio de sus funciones, al realizar algunas entrevistas al respecto, se ha podido saber que muchos de ellos se encuentran atravesando por problemas dentro de la familia, dentro de ello; problemas de pareja, presencia de hijos rebeldes, presión del banco a causa de préstamos obtenidos, frecuentes discusiones con la conyugue por bajos ingresos económicos obtenidos, reclamos de la pareja por reducidos espacios de recreación familiar, desorden en el cumplimiento de roles dentro de la familia, consumo de bebidas alcohólicas con frecuencia por parte del trabajador o en el hijo(a) en etapa adolescente, etc. todas estas situaciones mencionadas conforme no exista una buena política de bienestar de personal están condicionando de sobre manera en el desempeño del trabajador en cuanto al cumplimiento eficiente y eficaz de sus funciones.

En ese sentido, la importancia del estudio se debe a que este permitirá obtener información suficiente para que en el futuro esta información sirva para plantear y proponer acciones con la finalidad de mejorar el entorno familiar del trabajador, el cual posibilitara mayor productividad a la empresa, ya que esta es considerada el segundo núcleo familiar y fuente económica de sobrevivencia de los trabajadores. Al respecto, se planteó una hipótesis de investigación inicial, de ser comprobado lo afirmado, permitirá mayor confianza en la implementación de programas de bienestar no solo dirigido al trabajador sino también al entorno familiar, ya que, todo problema tratado oportunamente puede ser controlado y su desempeño dentro de la organización generará niveles de competitividad.

El presente trabajo de investigación, ayudara a planificar estrategias y programas de intervención para contribuir al bienestar del trabajador, y cómo abordar la situación de las relaciones intrafamiliares en el desempeño laboral, pudiendo la empresa actuar como un ente mediador para el cambio de actitudes de los trabajadores con su núcleo familiar.

## **2.3. Hipótesis, variables y definición operacional**

### **2.3.1. Supuestos teóricos**

Las familias fueron y ha sido motivo de diversos estudios e intervenciones a lo largo de la historia, lo que ha llevado a la producción de una innumerable cantidad de textos que las abordan desde distintos ámbitos, motivo por el cual proponemos los siguientes supuestos.

- La buena relación intrafamiliar influye en el desempeño laboral del trabajador en la empresa.

- El grupo familiar genera una dependencia emocional en las organizaciones y las instituciones. Siendo esta el grado de que esta persona es relajada segura y libre de sentimientos negativos persistentes. Las personas que gozan de estabilidad emocional manejan bien las crisis. Resistentes y seguras en sus tratos interpersonales con los demás en la empresa. Las personas que tiene menos estabilidad emocional son más excitables, inseguras en sus tratos con otras reactivas y sufren grandes cambios de ánimos. La afabilidad es otra de las características importantes que proponen otros autores se refiere a la capacidad de llevarse bien con otras, las personas afables valoran y se les considera amigables, útiles y dispuestas a comprometer sus intereses son optimistas y creen que las personas son honestas, decentes y dignas de confianza y a diferencia de las personas no afables con frecuencia se les describe como poco cooperadoras e irritables y no les preocupa el bienestar de los demás es poco probable que ofrezcan ayuda a sus pares y que establezcan relaciones laborales particularmente estrechas con otros entre los que se incluyen los clientes y los proveedores. Slocum, (2009)
- La familia es la unidad básica de desarrollo y experiencia, de realización y fracaso. Refiriéndose a la gravedad de salud mental existentes en nuestra época, este autor afirma su convicción de que “la razón más universal del notorio fracaso que hasta ahora hemos tenido para prevenir la enfermedad mental, deriva de nuestro fracaso en enfrentar los problemas de salud mental de la vida familiar” Ackerman (1977, pág. 28) y plantea la urgencia de esta tarea: en la crisis social contemporánea y no hay razón para dejar de estar al médico , psiquiatra, trabajadores social, educador, líder religioso- todos los encargados de cuidar y proteger a los que se encuentran en esta

situación , trabajar juntos para salvaguardar los valores esenciales de la familia del hombre Ackerman op. Cit. Pág. 22

### **2.3.2. Hipótesis general y específicos**

#### **1. Hipótesis general**

Las relaciones intrafamiliares se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.

#### **2. Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis 1:**

He 1: Existe una relación significativa entre la unión y apoyo en la familia y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.

##### **Hipótesis 2:**

He 2: La expresividad en la familia se asocia significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.

##### **Hipótesis 3:**

HE 3: Las dificultades en la familia se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.



### 2.3.3. Variables definición operacional e indicadores

Tabla N° 1

*Variables definición operacional e indicadores*

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
RELACIONES INTRAFAMILIARES	Las relaciones intrafamiliares consisten en crear y mantener vínculos con cada uno de los integrantes del grupo familiar; en donde la unión y apoyo, la expresión y las dificultades son parte fundamental para que las relaciones intrafamiliares sean favorables para el integrante del grupo familiar.	<b>Unión y apoyo</b>	Los miembros de la familia acostumbran hacer cosas juntas.	<p><b>Por ítem:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente de acuerdo (5)</li> <li>• De acuerdo (4)</li> <li>• Neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo) (3)</li> <li>• En desacuerdo (2)</li> <li>• Totalmente en desacuerdo (1)</li> </ul> <p><b>Por dimensión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorable (18 a mas)</li> <li>• Medianamente favorable (11 - 17)</li> <li>• Desfavorable (0 - 10)</li> </ul> <p><b>En caso de la dimensión Dificultades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausente (18 a mas)</li> <li>• Medianamente presente (11 - 17)</li> <li>• Presente (0 - 10)</li> </ul> <p><b>Por variable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorable (52 a mas )</li> <li>• Medianamente favorable (31- 51)</li> <li>• Desfavorable (1-30)</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Escala de evaluación de las Relaciones Intrafamiliares (E.R.I.) versión corta de 12 reactivos del autor (Rivera, 1999).</p>
			Mi familia es cálida y nos brinda apoyo.		
			Nuestra familia acostumbra hacer actividades en conjunto.		
			Los miembros de la familia de verdad nos ayudamos y apoyamos unos a otros.		
		<b>Expresión</b>	Mis padres me animan a expresar abiertamente mis puntos de vista.		
			En nuestra familia es importante para todos expresar nuestras opiniones.		
			Mi familia me escucha.		
			En mi familia expresamos abiertamente nuestro cariño		
		<b>Dificultades</b>	En mi familia, nadie se preocupa por los sentimientos de los demás		
			La atmósfera de mi familia usualmente es desagradable.		
			Cuando tengo algún problema no se lo platico a mi familia		
			Los conflictos en mi familia nunca se resuelven.		
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo y este se evalúa durante las	<b>Asistencia y puntualidad</b>	Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada	<p><b>Por ítem:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (4)</li> <li>• Casi siempre (3)</li> <li>• Casi nunca (2)</li> <li>• Nunca (1)</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Escala de evaluación del desempeño</p>
			Cumple con los horarios de alimentación establecidos		
			Cumple con el horario establecido para el ingreso de sus labores		

revisiones de su rendimiento, mediante la asistencia y puntualidad, trabajo en equipo, y productividad.		Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.	<b>Por variable:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente (40 - 48)</li> <li>• Bueno (31 - 39)</li> <li>• Regular (22 - 30)</li> <li>• Malo (12 - 21)</li> </ul>	laboral versión corta de 20 reactivos del autor (Ríos, 2010)
	<b>Trabajo en equipo</b>	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo		
		Manifiesta identificación con su grupo de trabajo		
		Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes de la empresa		
	<b>Productividad</b>	Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones		
		Cumple con las políticas internas de la empresa		
		Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la empresa		
		Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante		
	<b>Respeto y Responsabilidad</b>	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados		
		Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato		
		Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros		
		Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la empresa		
	<b>Calidad en el Trabajo</b>	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la empresa		
		El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la		
		La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria		
		Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo		
		Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones		

## Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos

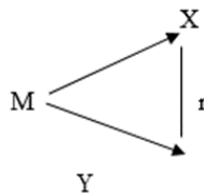
### 3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es de tipo correlacional porque, está orientado a medir y relacionar las variables Relaciones Intrafamiliares y desempeño laboral, con la intención de describir el fenómeno, decir como es y cómo se manifiesta.

### 3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación a utilizar es no experimental, de corte transversal. La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables independientes. En ese sentido, la investigación solo observara el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizar lo observado. Así mismo, Transaccional o transversal porque los serán extraídos de la muestra, exigiendo la aplicación de un instrumento de investigación que será aplicado en un solo momento, es decir los trabajadores darán a conocer su percepción y respecto a los temas en estudio. Y correlacional porque, esta investigación analiza y estudia la relación entre variables, es decir, determina y explica la relación que existe entre las relaciones intrafamiliares y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. – Cusco. Hernández, (2014)

El tipo de investigación mencionado se representa en el siguiente diagrama:



**Dónde:**

M= Muestra de los trabajadores de la empresa de transportes

X= Medición de la variable de relaciones intrafamiliares

Y= Medición de la variable de desempeño laboral

r = Relación entre relaciones intrafamiliares y el desempeño laboral

**3.3. Universo, población, muestra y muestreo****3.3.1. Población universo**

En esta investigación se considera como población universo a los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu s.a. – Cusco, siendo un total de 98 colaboradores.

**3.3.2. Muestra y muestreo**

En esta investigación no es necesario realizar la técnica del muestreo, ya que, la población objeto de estudio es un número reducido por lo tanto es manejable y se trabajara con la totalidad de trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. – Cusco. Siendo un total de 98 colaboradores.

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos seleccionados para la recolección de datos en la muestra, han sido guiados en torno a los objetivos de la investigación, en un intento de cubrir la información necesaria de cada una de las variables objeto de estudio (relaciones

intrafamiliares y desempeño laboral) y por la idea de obtener lo que nos interesa que es la percepción del propio trabajador.

### **3.4.1. Para la variable relaciones intrafamiliares**

La técnica es la encuesta y el instrumento la escala de evaluación de las relaciones intrafamiliares E.R.I del autor Rivera & Andrade, (2010). la versión corta del instrumento, el cual cuenta con 12 reactivos y 5 opciones de respuesta (totalmente de acuerdo, de acuerdo, neutral, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo). Los valores de las opciones son de 5 a 1. El instrumento consta de 3 dimensiones.

- La primera dimensión se denomina expresión, el cual mide la posibilidad de los miembros de la familia de manifestar verbalmente sus sentimientos y consta de 4 reactivos.
- La segunda dimensión, es la dificultad que hace referencia a las relaciones intrafamiliares considerados ya sea por el individuo o por la sociedad como indeseables o negativos esta dimensión está compuesta por 4 reactivos.
- La tercera dimensión llamada unión y apoyo, mide la tendencia de la familia a realizar actividades en conjunto esta dimensión está compuesta por 4 reactivos.

#### **Validez y confiabilidad**

Se obtuvo la validez a través del criterio de jueces (3) percibiendo una alta validez del contenido de la prueba. La confiabilidad se presentó a través de la prueba de alfa de Cronbach 0.79.

### **3.4.2. Para la variable de desempeño laboral**

La técnica es la encuesta y el instrumento la escala de evaluación de desempeño laboral del autor. Para el presente estudio se optó utilizar la versión corta del instrumento el cual cuenta con 20 reactivos y cuatro opciones de respuesta (siempre, casi siempre, a veces, nunca). Los valores de la opción son de 4 a 1. Asimismo, el instrumento consta de 5 dimensiones; asistencia y puntualidad, trabajo en equipo, productividad, respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo. Valdez, Garza, Pérez y Ge, (2015)

### **Validez y confiabilidad**

Se obtuvo la validez a través del criterio de jueces (3) percibiendo una alta validez de los ítems del contenido de la prueba original. La confiabilidad se presentó a través de la prueba de alfa de Cronbach 0.83.

### **3.5. Procesamiento de datos**

Los datos serán procesados por programas electrónicos, IBM SPSS Statistics 22.0 y Microsoft Excel. Asimismo, su análisis se realizó a través de la estadística descriptiva, distribución de frecuencias cruzadas, cuyo análisis porcentual se mostrará en porcentajes y tablas. También se trabajará con el coeficiente de correlación de Pearson, por la capacidad de agrupar y mostrar la correlación que existen entre dos grupos de variables y la prueba de hipótesis respectivamente.

## Capítulo IV: Presentación y Análisis de Datos

### 4.1 Presentación de resultados

En el análisis de datos de la aplicación de las encuestas a la muestra, se obtuvo los siguientes resultados estadísticos:

Tabla N° 2

*Niveles de Relaciones Intrafamiliares en los trabajadores*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	3	3,1	3,1	3,1
Media	13	13,3	13,3	16,3
Alta	42	42,9	42,9	59,2
Muy Alta	40	40,8	40,8	100,0
Total	98	100,0	100,0	

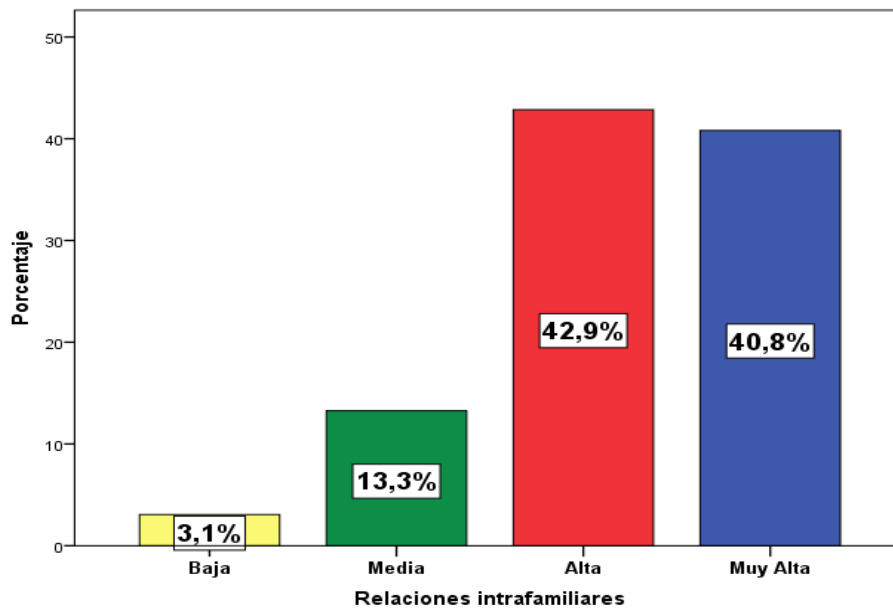


Gráfico N° 1: Niveles de relaciones familiares de los trabajadores

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayoría 42.9% de los trabajadores evidencian un nivel de relaciones intrafamiliares alta, por su parte, el 40.8% refleja un nivel muy alto, 13.3% se ubica en un nivel medio, mientras que una minoría 3.1% tienen relaciones interpersonales categorizadas como baja.

Tabla N° 3

*Niveles de la dimensión Unión y Apoyo de las Relaciones Intrafamiliares*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	4	4,1	4,1	4,1
Media	13	13,3	13,3	17,3
Alta	43	43,9	43,9	61,2
Muy Alta	38	38,8	38,8	100,0
Total	98	100,0	100,0	

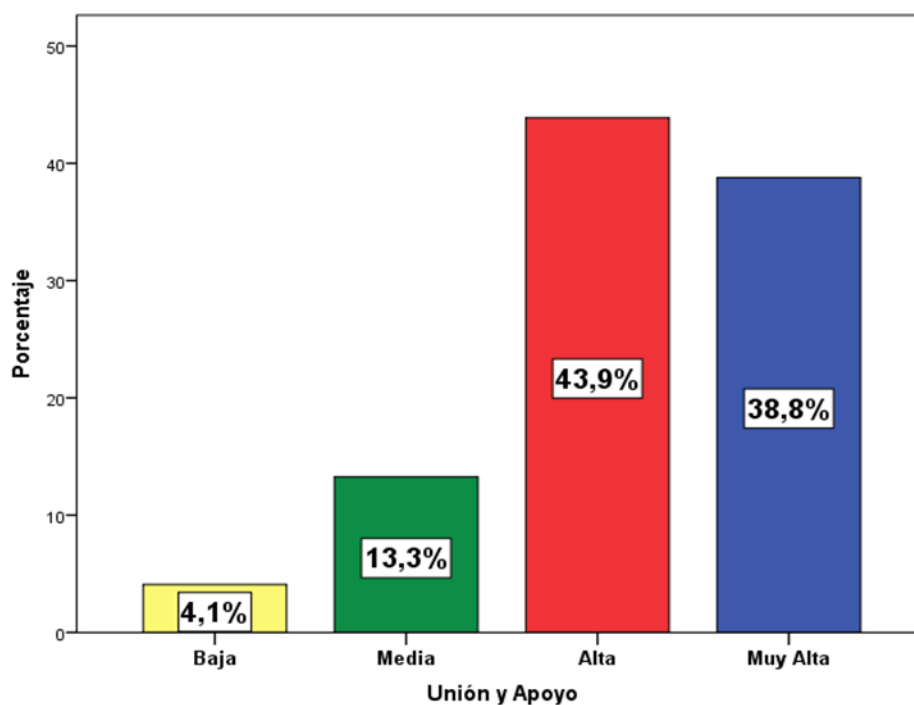


Gráfico N° 2: Niveles de la dimensión Unión y Apoyo de las Relaciones Intrafamiliares



**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayoría 43.9% de los trabajadores evidencian un nivel de Unión y Apoyo en relaciones intrafamiliares alta, por su parte, el 38.8% refleja un nivel muy alto, 13.3% se ubica en un nivel medio, mientras que una minoría 4.1% tienen Unión y Apoyo relaciones interpersonales categorizadas como baja.

Tabla N° 3

*Niveles de la dimensión Expresión de las Relaciones Intrafamiliares*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	4	4,1	4,1	4,1
Media	17	17,3	17,3	21,4
Alta	43	43,9	43,9	65,3
Muy Alta	34	34,7	34,7	100,0
Total	98	100,0	100,0	

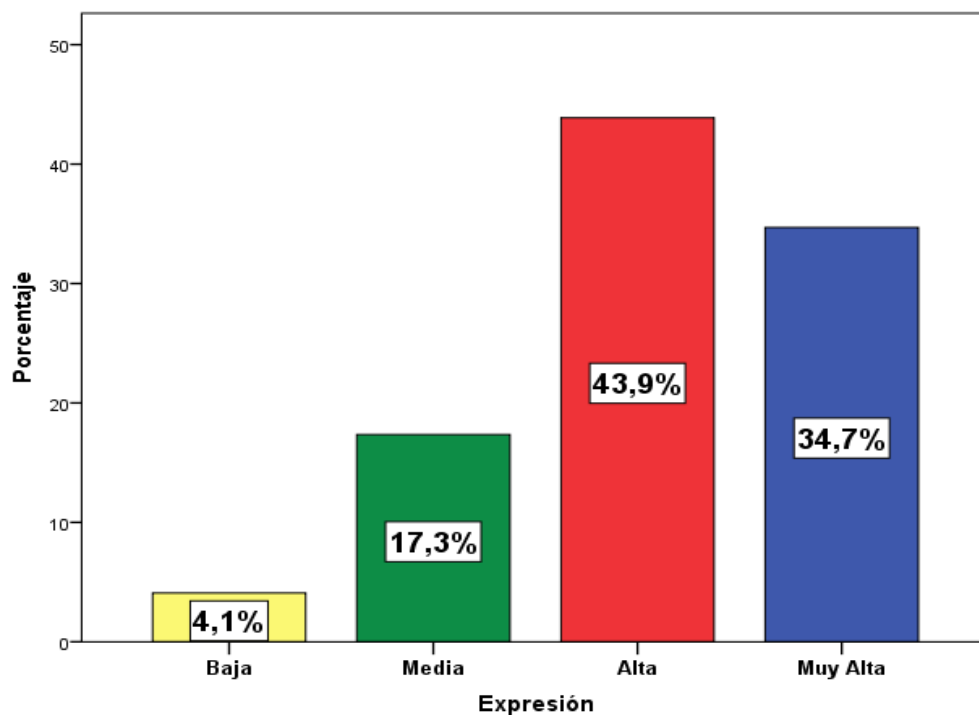


Gráfico N° 3: Niveles de la dimensión Expresión de las Relaciones Intrafamiliares

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayoría 43.9% de los trabajadores evidencian un nivel de expresión en relaciones intrafamiliares alta, por su parte, el 34.7% refleja un nivel muy alto, 17.3% se ubica en un nivel medio, mientras que una minoría 4.1% muestran expresión relaciones interpersonales categorizadas como baja.

Tabla N° 4

*Niveles de la dimensión Dificultades de las Relaciones Intrafamiliares*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	3	3,1	3,1	3,1
Media	19	19,4	19,4	22,4
Alta	49	50,0	50,0	72,4
Muy Alta	27	27,6	27,6	100,0
Total	98	100,0	100,0	

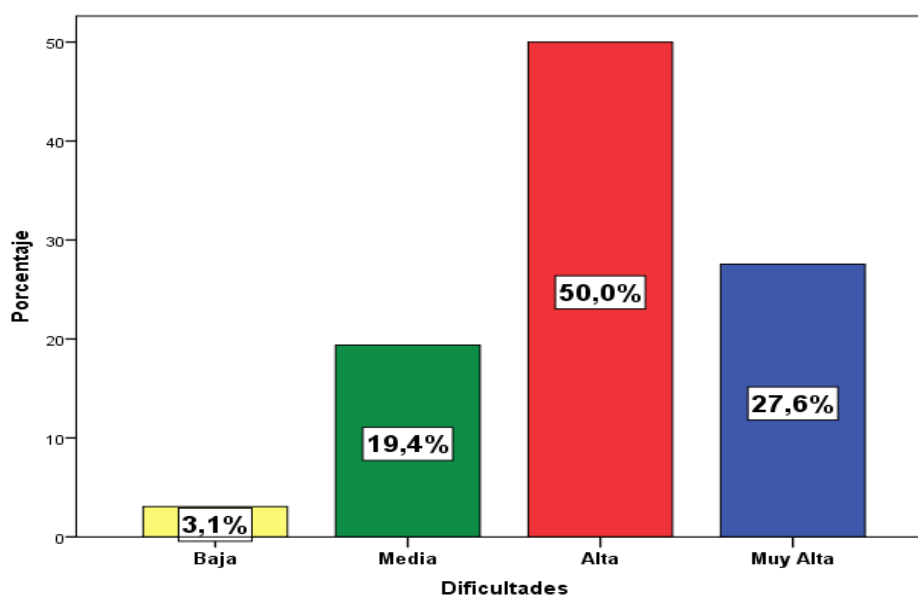


Gráfico N° 4: Niveles de la dimensión Dificultades de las Relaciones Intrafamiliares

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayoría 50.0% de los trabajadores evidencian un nivel de dificultades en las relaciones intrafamiliares alta, por su parte, el 27.6% refleja un nivel muy alto, 19.4% se ubica en un nivel medio, mientras que una minoría 3.1% muestran dificultades en las relaciones interpersonales categorizadas como baja.

Tabla N° 5

*Niveles de desempeño laboral de los trabajadores*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Regular	15	15,3	15,3	15,3
Alto	83	84,7	84,7	100,0
Total	98	100,0	100,0	

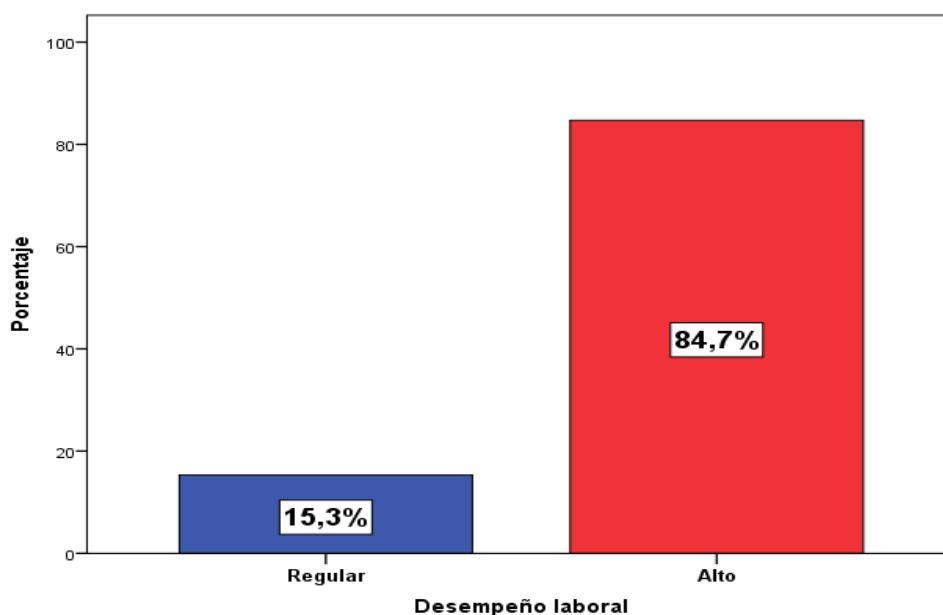


Gráfico N° 5: Niveles de desempeño laboral de los trabajadores

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayoría 84.7% de los trabajadores evidencian un desempeño laboral alto, por su parte, el 15.3% refleja un nivel regular como desempeño en las actividades laborales que realiza dentro de la empresa.

Tabla N° 6

*Niveles de la dimensión Asistencia y puntualidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	0	0,0	0,0	0,0
<b>Regular</b>	20	20,4	20,4	20,4
<b>Alto</b>	78	79,6	79,6	100,0
<b>Total</b>	98	100,0	100,0	

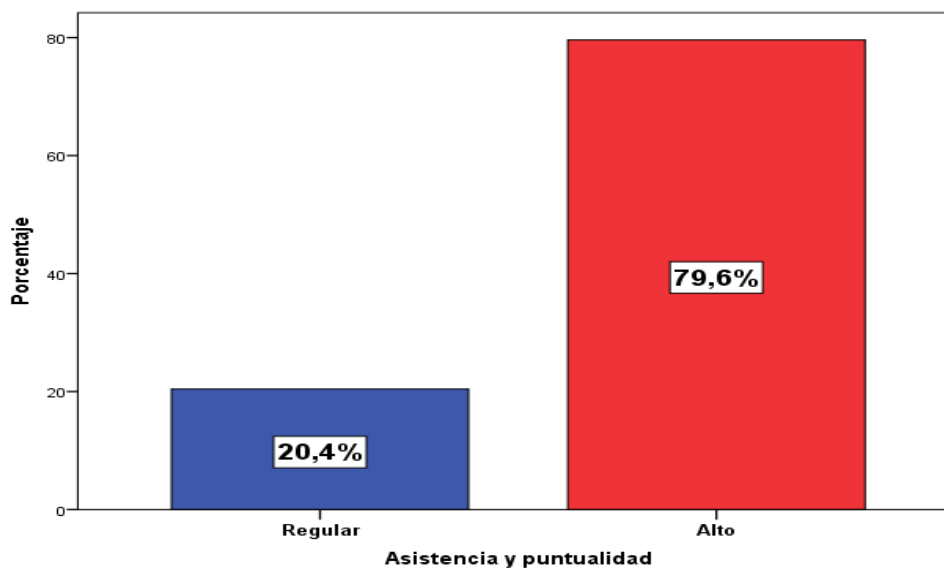


Gráfico N° 6: Niveles de la dimensión Asistencia y puntualidad

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayoría 79.6% de los trabajadores evidencian una asistencia y puntualidad como desempeño laboral alto, por su parte, el 20.34% refleja un nivel regular, y ninguno 0.0% baja asistencia y puntualidad.

Tabla N° 7

*Niveles de la dimensión Trabajo en equipo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	1	1,0	1,0	1,0
<b>Regular</b>	40	40,8	40,8	41,8
<b>Alto</b>	57	58,2	58,2	100,0
<b>Total</b>	98	100,0	100,0	

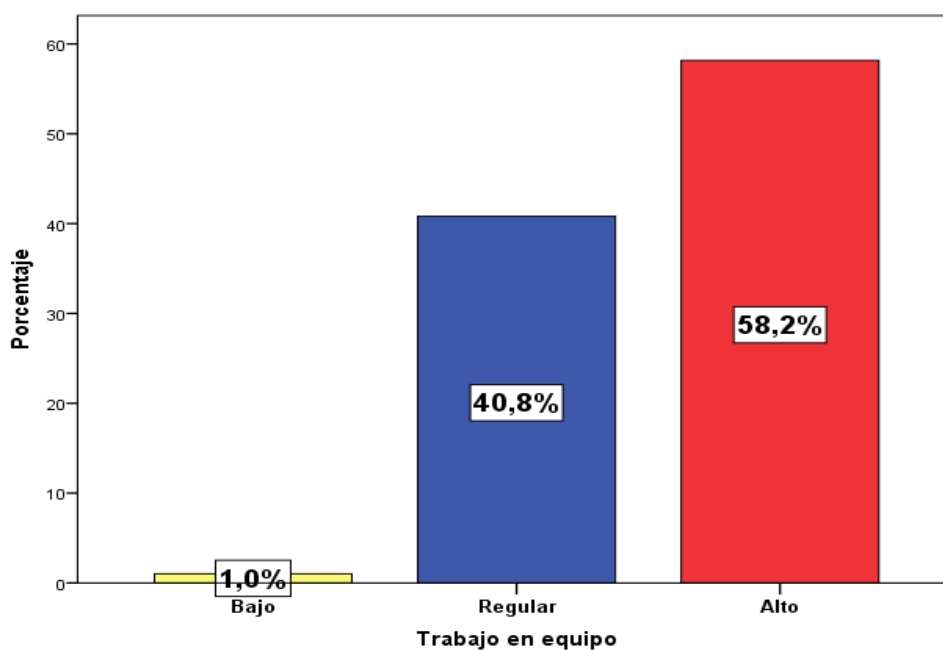


Gráfico N° 7: Niveles de la dimensión Trabajo en equipo

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayoría 58.2% de los trabajadores evidencian un trabajo en equipo como desempeño laboral alto, por su parte, el 40.8% refleja un nivel regular, y una minoría 1.0% refleja un bajo trabajo en equipo.

Tabla N° 8

*Niveles de la dimensión Productividad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	0	0,0	0,0	0,0
<b>Regular</b>	18	18,4	18,4	18,4
<b>Alto</b>	80	81,6	81,6	100,0
<b>Total</b>	98	100,0	100,0	

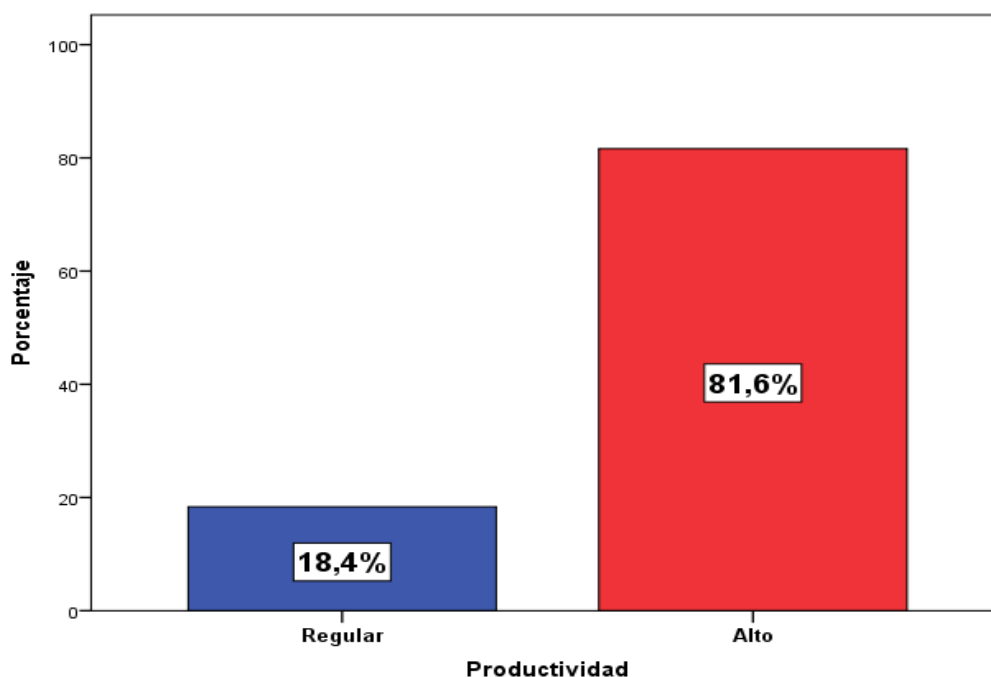


Gráfico N° 8: Niveles de la dimensión Productividad

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayoría 81.6% de los trabajadores evidencian una productividad como desempeño laboral alto, por su parte, el 18.4% refleja un nivel regular, y ninguno 0.0% baja productividad.

Tabla N° 9

*Niveles de la dimensión Respeto y Responsabilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	1	1,0	1,0	1,0
<b>Regular</b>	16	16,3	16,3	17,3
<b>Alto</b>	81	82,7	82,7	100,0
<b>Total</b>	98	100,0	100,0	

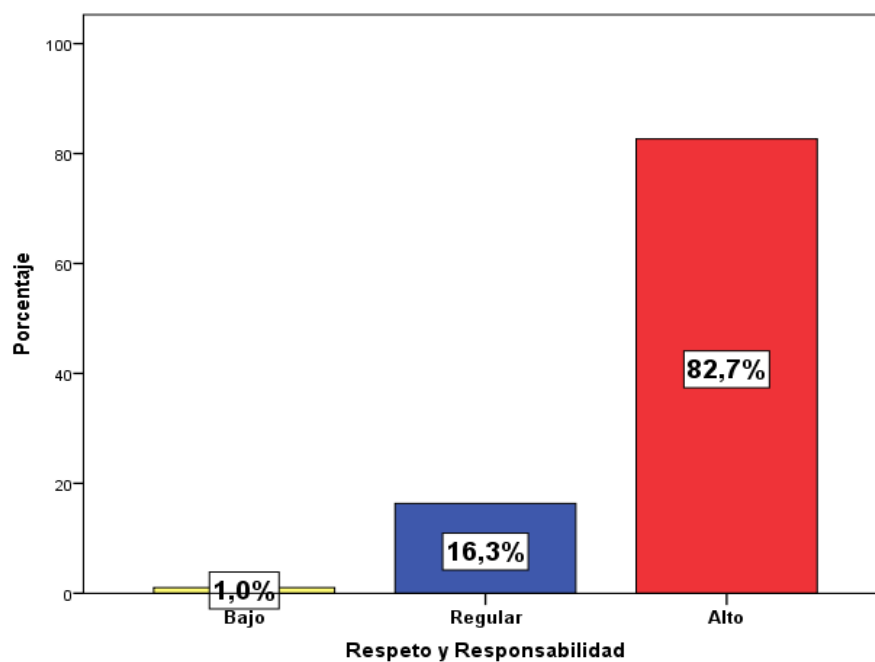


Gráfico N° 9: Niveles de la dimensión respeto y responsabilidad

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayoría 82.7% de los trabajadores evidencian un nivel alto de respeto y responsabilidad en su desempeño laboral, por su parte, el 16.3% refleja un nivel regular, y una minoría 1.0% bajo.

Tabla N° 10

*Niveles de la dimensión Calidad en el Trabajo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	3	3,1	3,1	3,1
<b>Regular</b>	23	23,5	23,5	26,5
<b>Alto</b>	72	73,5	73,5	100,0
<b>Total</b>	98	100,0	100,0	

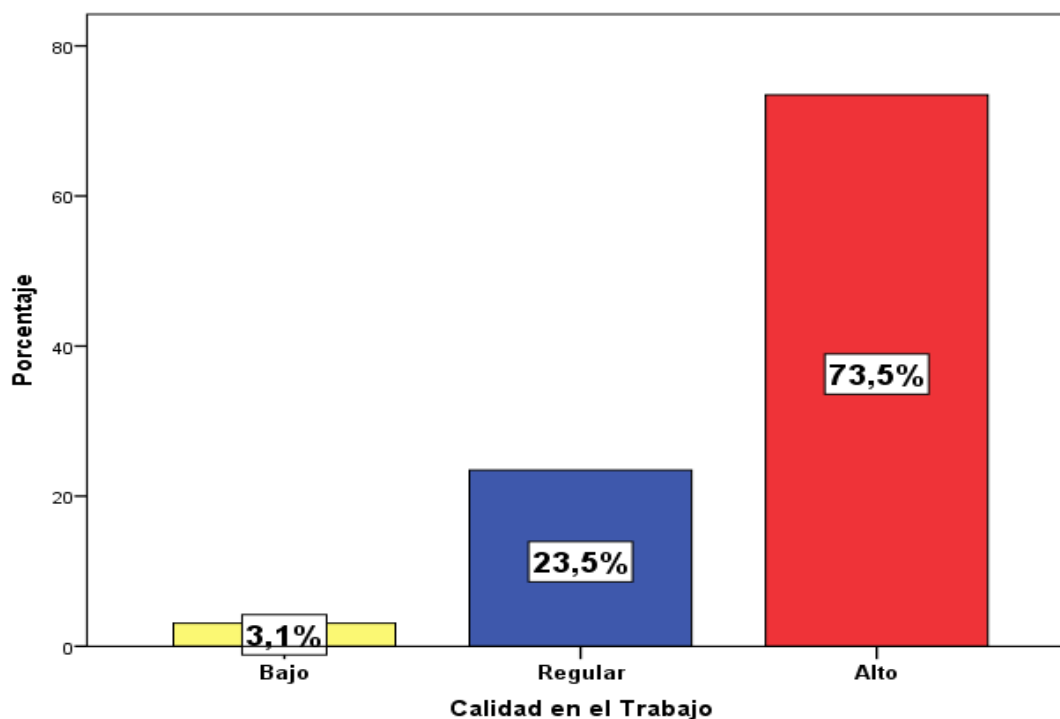


Gráfico N° 10: Niveles de la dimensión Calidad en el Trabajo



**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayoría 73.5% de los trabajadores evidencian un nivel alto en la calidad en el trabajo como desempeño laboral, por su parte, el 23.5% refleja un nivel regular, y una minoría 3.0% bajo.

#### **4.2. Contrastación de hipótesis**

Para contrastar las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Momento de Pearson, con un nivel de significancia de 0.05, relacionando las variables relaciones intrapersonales y satisfacción laboral en la muestra de trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. – Cusco.

##### **1. Formulación de hipótesis general:**

###### **Hipótesis general:**

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe relación significativa entre las relaciones intrafamiliares y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.

Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ): Existe relación significativa entre las relaciones intrafamiliares y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.

##### **2. Regla de contraste:**

Sig. mayor a  $>0.05$  acepta  $H_0$ ; si el sig. Menor e igual  $\leq 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .

Tabla N° 11

*Relación entre las relaciones intrafamiliares y el desempeño laboral*

		<b>Relaciones intrafamiliares</b>
<b>Desempeño laboral</b>	Correlación de Pearson	,612**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	98

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

3. Conclusiones: Al utilizar el coeficiente de correlación de Pearson se encontró un nivel de significancia  $p=0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna general, que nos indica que existe relación significativa entre las relaciones intrafamiliares y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco. Asimismo, se destaca una correlación  $r=0.612$ , con tendencia positiva y una magnitud alta.

## **2. Formulaciones de hipótesis específicas**

### **1. Hipótesis Específica 1:**

Hipótesis Nula (Ho): No existe una relación significativa entre la unión y apoyo intrafamiliar y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.

Hipótesis Alterna (Ha1): Existe una relación significativa entre la unión y apoyo intrafamiliar y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A.

### **2. Regla de contraste:**

Sig. Mayor a  $>0.05$  acepta Ho; si el sig. Menor e igual  $\leq 0.05$  se rechaza la Ho.

Tabla N° 12

*Relación entre la unión y apoyo intrafamiliar y el desempeño laboral*

		<b>Unión y Apoyo Familiar</b>
<b>Desempeño laboral</b>	Correlación de Pearson	,560**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	98

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

3. Conclusiones: Al utilizar el coeficiente de correlación de Pearson se encontró un nivel de significancia  $p=0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna 1, que nos indica que existe relación significativa entre la unión y apoyo intrafamiliar y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco. Asimismo, se destaca una correlación  $r=0.560$ , con tendencia positiva y una magnitud moderada.

### **1. Hipótesis Específica 2:**

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): no existe una relación significativa entre la expresividad intrafamiliar y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.

Hipótesis Alterna ( $H_a2$ ): Existe una relación significativa entre la expresividad intrafamiliar y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.

### **3. Regla de contraste:**

Sig. mayor a  $>0.05$  acepta  $H_0$ ; si el sig. Menor e igual  $\leq 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .

Tabla N° 13

*Relación entre la expresividad intrafamiliar y el desempeño laboral*

		<b>Expresividad Familiar</b>
<b>Desempeño laboral</b>	Correlación de Pearson	,613**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	98

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

3. Conclusiones: Al utilizar el coeficiente de correlación de Pearson se encontró un nivel de significancia  $p=0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna 1, que nos indica que existe relación significativa entre la expresividad intrafamiliar y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco. Asimismo, se destaca una correlación  $r=0.613$ , con tendencia positiva y una magnitud alta

### **1.. Hipótesis Especifica 3:**

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): Existe una relación significativa entre las dificultades intrafamiliares y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.

Hipótesis Alterna ( $H_{a2}$ ): Existe una relación significativa entre las dificultades intrafamiliares y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.

#### 4. Regla de contraste:

Sig. mayor a  $>0.05$  acepta  $H_0$ ; si el sig. Menor e igual  $\leq 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .

Tabla N° 14

*Relación entre las dificultades intrafamiliar y el desempeño laboral*

		<b>Dificultades Familiar</b>
<b>Desempeño laboral</b>	Correlación de Pearson	,605**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	98

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

3. Conclusiones: Al utilizar el coeficiente de correlación de Pearson se encontró un nivel de significancia  $p=0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna 1, que nos indica que existe relación significativa entre las dificultades intrafamiliar y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco. Asimismo, se destaca una correlación  $r=0.605$ , con tendencia positiva y una magnitud alta.

#### 4.3. Discusión de resultados

En el estudio se planteó como hipótesis general: las relaciones intrafamiliares se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Turístico Waynapicchu S.A. Cusco, la misma que se acepta (ver tabla. 11) y nos indica que existe relación significativa entre las relaciones intrafamiliares y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco. Asimismo, se destaca una correlación  $r=0.612$ , con tendencia positiva y una magnitud alta. Tomando como

referencia a Goldsmith (1989) quien señala que trabajo y familia se constituyen en las dos esferas fundamentales que sirven de "nicho ecológico" donde actúa el ser humano, reconocidos como mutuamente interdependientes y que no pueden ser estudiados ni comprendidos de manera independiente. Esto nos lleva a comprobar en la teoría y en la práctica la hipótesis general.

De igual manera se propuso como Hipótesis Especifica 1: Existe relación significativa entre la unión y apoyo intrafamiliar y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Los resultados nos confirman que existe relación significativa entre la unión y apoyo intrafamiliar y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco. Asimismo, se destaca una correlación  $r=0.560$ , con tendencia positiva y una magnitud moderada (ver tabla 12) como lo afirma Guevara Noboa, (2015) “la familia juega un rol fundamental para el equilibrio o desequilibrio emocional y una adecuada relación intrafamiliar permitirá al individuo a superar sus niveles de cumplimiento laboral, por lo tanto, al lograr una correcta armonía y satisfacción personal se estará dando lugar a un adecuado desempeño laboral”.

Hipótesis Especifica 2: Existe relación significativa entre la expresividad intrafamiliar y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco. Se comprueba que existe relación significativa entre la expresividad intrafamiliar y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco. Asimismo, se destaca una correlación  $r=0.613$ , con tendencia positiva y una magnitud alta (ver tabla 13). Montes P. (2011), señala que “La frecuencia de comunicación familiar permite a sus integrantes crecer, desarrollar madurar, resolver, sus conflictos

comprenderse entre sí en la sociedad. Cuando la comunicación familiar es eficaz se presta atención a la pareja e hijos y en todo momento se brinda información, afecto y sentimiento.

Hipótesis específica 3: Existe una relación significativa entre las dificultades intrafamiliar y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco. Nos indica que existe relación significativa entre las dificultades intrafamiliar y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco. (Ver tabla 14) Asimismo, se destaca una correlación  $r=0.605$ , con tendencia positiva y una magnitud alta.

## **Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1. Conclusiones**

- Las relaciones intrafamiliares se ven afectadas cuando en la labor diaria de sus miembros existen conflictos lo que afecta el equilibrio emocional como tristeza angustia, frustración, inseguridad entre otros, traduciéndose en problemas con sus compañeros, pérdida de horas productivas e inclusive exponiéndose al despido. Muy por el contrario, cuando estas relaciones intrafamiliares son adecuadas entre sus miembros como resolver sus conflictos mediante la comunicación, unión y apoyo y demostración de sus emociones el trabajador se siente motivado para desempeñarse eficazmente en su trabajo.
- En el estudio de las variables se ha comprobado que las relaciones intrafamiliares contribuyen al buen desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.
- Los resultados evidencian que el trabajador social a través de su praxis social ha ido disminuyendo la problemática familiar propuesta inicialmente mediante programas de capacitación para el trabajador y su familia como roles parentales, equidad de género, valores, responsabilidad y seguridad en el trabajo.
- La empresa de transportes turísticos Waynapicchu S.A. cusco, retribuye con incentivos, pasajes, estadía en hoteles confortables, por el buen desempeño laboral de sus colaboradores lo que incide en el bienestar de la familia y el trabajador.

### **5.2. Recomendaciones**

- A la Empresa de transportes turísticos Waynapicchu S.A, implementar programas de esparcimiento y comunicación para que continúe fortaleciendo las relaciones interpersonales



e incrementar el desempeño laboral y la consolidación de la relación intrafamiliar; aperturando nuevos espacios de participación, mejorando su calidad de vida, con el objetivo de lograr el equilibrio socio afectivo y seguridad del trabajador en el centro de trabajo.

- El Trabajador Social, a través del área de Bienestar Social, se recomienda diseñar e implementar políticas de convivencia familiar para el buen equilibrio emocional y laboral de los trabajadores, asimismo realizar programas y proyectos de promoción social, capacitación y talleres dirigidos a los trabajadores y su familia, orientados a fortalecer las relaciones intrafamiliares.
- En el campo de investigación, se sugiere realizar estudios que profundicen el tema de relaciones intrafamiliares y desempeño laboral de los trabajadores.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alva Zapata , J. L., & Juarez Morales , J. A. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimu agropecuaria s.a del distrito de Trujillo*. Trujillo, Peru: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Amarís Macías, M., Paternina Marín, A., & Vargas Cantillo, K. (2004). Relaciones familiares en familias desplazadas por la violencia ubicadas en "la cangrejera". *Psicología desde el Caribe*, 91-124.
- Arias Galicia, F. (1979). *Administración de recursos humanos*. España: trillas.
- Aylwin Acuña , N., & Solar S., M. O. (2002). *Trabajo social familiar*. Chile: Universidad Católica de Chile.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración De Recursos Humanos*. D.F., Mexico: McGraw-Hill.
- Cruz Meza, F. L., Ley Almanza, J. E., Necochea Pino, I., & Ocampo Piña, S. J. (2013). *Relación entre la Modalidad de Trabajo y los Conflictos Familiares*. Lima, Peru: Universidad Católica Del Peru.
- Cuti Quenta, Y. (2016). *Relaciones familiares y el desempeño laboral de los trabajadores (obreros) del consorcio vial Negromayo distrito de Pallpata – Espinar*. Puno, Peru: Universidad Nacional Del Altiplano.
- Donoso Diaz, M., & Saldías Guerra, P. (2010). *Modelo De Intervención Para El Trabajo Social Familiar*. San Jose, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Garcés Prettel, M., & Palacio Sañudo, J. E. (enero de 2010). *Psicología desde el Caribe*. Recuperado el 12 de septiembre de 2018, de la comunicacion familiar en asentamientos subnormales de montería(colombia): <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/37/5360>
- García Villaluenga, L., Bolaños Cartujo, I., Garrigós Tembleque, S., Gómez Gómez, F., Hierro Requena, M., & Tejedor Ureta, M. (s.f.). *cómo resolver los conflictos familiares*. Madrid: Dirección General de Familia.

- Guamán Fuentes, M. S. (2016). *El clima laboral y las relaciones familiares de los trabajadores de la empresa Aerokashurco cia. Ltda. de la parroquia shell, provincia de Pastaza*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica De Ambato.
- Guevara Noboa, Y. G. (2015). *Las relaciones familiares y el rendimiento laboral de las trabajadoras de la empresa confecciones Lopez de la ciudad de Ambato*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica De Ambato.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. DF, Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Lafosse Valderrama, V. S. (1984). *Crisis familiar y crisis social en el Peru*. Lima.
- Lahoz Garcia, J. M. (s.f.). *solohijos.com*. Recuperado el 3 de septiembre de 2018, de <http://www.solohijos.com/web/la-influencia-del-ambiente-familiar-2/>
- Muñoz Campos, M. C. (2017). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015*. Lima, Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Naula Ñaguazo, A. E., & Ramírez Abad, C. E. (2012). *Análisis de la incidencia de las relaciones del contexto familiar en el desempeño laboral de los colaboradores de la Distribuidora Laura Narvaez en el periodo septiembre 2011-febrero del 2012*. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Oliva Gómez, E., & Villa Guardiola, V. J. (2014). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *Justicia Juris*, 11-20.
- Pittman, F. (2003). *mentiras privadas. la infidelidad y la traicion en la intimidad*. madrid: amorrotu.
- Rivera Heredia, M. E., & Andrade Palos, P. (2010). Escala de evaluación de las Relaciones Intrafamiliares. *Uaricha Revista de Psicología*, 12-29.
- Salas Cerón, F., & Valenzuela Pino, N. (2012). *Conciliación trabajo-tiempo familia y su relación con el compromiso organizacional en los funcionarios del CESFAM Lagunilla de Coronel*. Concepcion, Chile: Universidad Del Bio-Bio.

Slocum, H. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Cengage Learning.

Sloninsky, T. (1962). *Familia y Relaciones humanas*. Buenos Aires: Omeba.

Valdés-Padrón, M., Garza-Ríos, R., Pérez-Vergara, I., & Gé Varona, M. (2015). Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas. *Ingeniería Industrial*, 48-57.

# **ANEXOS**

## ANEXO 01

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### RELACIONES INTRAFAMILIARES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURÍSTICO WAYNAPICCHU S.A. – CUSCO

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	OPERALIZACION DE LAS VARIABLES		METODO	TECNICAS E INSTRUMENTO								
			VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADOR	TIPO DE INVESTIGACION	Tecnicas de Investigacion								
¿Cómo se relacionan las relaciones intrafamiliares con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco ?	Determinar cómo se relaciona las relaciones intrafamiliares con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco .	Las relaciones intrafamiliares se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.	RELACIONES INTRAFAMILIARES	Union y apoyo	Los miembros de la familia acostumbran hacer cosas juntas.	Descriptivo – correlacional	Fichaje, analisis de documentos								
					Mi familia es cálida y nos brinda apoyo.										
					Nuestra familia acostumbra hacer actividades en conjunto.										
				Expresion	Los miembros de la familia de verdad nos ayudamos y apoyamos unos a otros.										
					Mis padres me animan a expresar abiertamente mis puntos de vista.										
					En nuestra familia es importante para todos expresar nuestras opiniones.										
				Dificultades	Mi familia me escucha.										
					En mi familia expresamos abiertamente nuestro cariño										
					En mi familia, nadie se preocupa por los sentimientos de los demás										
					La atmósfera de mi familia usualmente es desagradable.										
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADOR	METODO DE INVESTIGACION	Poblacion								
								1. ¿En qué medida unión y apoyo en la familia se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco?	1. ¿En qué medida unión y apoyo en la familia se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco?	1. Existe una relación significativa entre la unión y apoyo en la familia y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.	DESEMPEÑO LABORAL	Asistencia y puntualidad	Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada	Hipotético deductivo	Trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A.
													Cumple con los horarios de alimentación establecidos		
													Cumple con el horario establecido para el ingreso de sus labores		
								2. ¿De qué manera la expresividad en la familia se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco?	2. Determinar si la expresividad en la familia se asocia con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.	2. La expresividad en la familia se asocia significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.		Trabajo en equipo	Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.	NIVEL DE LA INVESTIGACION	Muestra
													Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo		
													Manifiesta identificación con su grupo de trabajo		
								3. ¿En qué medida las dificultades en la familia se relacionan con el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco?	3. Determinar si las dificultades en la familia se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.	3. Las dificultades en la familia se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A. Cusco.		Productividad	Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes de la empresa	Exploratoria	Población universo 98 trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu S.A.
													Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones		
													Cumple con las políticas internas de la empresa		
				Respeto y Responsabilidad	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la empresa	DISEÑO DE LA INVESTIGACION									
					Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante										
					Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados										
					Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato										
					Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros										
				Calidad en el Trabajo	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la empresa	Cuantitativo no experimental									
					Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la empresa										
					El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la										
					La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria										
					Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones										
					Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo										

## ANEXO 02



**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL**  
**Escuela Profesional de Trabajo Social**

### CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu s.a.

#### Presentación:

La presente cuestionario es parte de una investigación social el cual tiene como objetivo determinar cómo se relaciona las relaciones intrafamiliares y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes turístico Waynapicchu s.a. – Cusco. Para lo cual requerimos de su participación respondiendo las siguientes interrogantes. Anticipamos nuestro agradecimiento por su valiosa colaboración.

#### Instrucciones N° 1:

- Marque con una **X** en la alternativa que usted considere correcta.
- Siga el orden de las afirmaciones y por favor no se pase ninguna de ellas.

#### I. DATOS GENERALES:

##### 1.1. Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

##### 1.2. ¿Qué grado de instrucción tiene?

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior
- e) Otros

##### 1.3. ¿Cuál es su estado civil?

- a) Soltero
- b) Conviviente
- c) Casado
- d) Divorciado/separado
- e) Viudo

##### 1.4. Edad

- a) 18 a 20 años
- b) 21 a 40 años
- c) 41 a 60 años
- d) 61 a 80 años

#### II. RELACIONES INTRAFAMILIARES:

##### Instrucciones N°2:

A continuación se presentan una serie de frases que se refieren a aspectos relacionados con su familia. Indica marcando con una **X** el número que mejor se adecue a la forma de actuar de su familia, basándote en la siguiente escala:

**TA** = 5 = Totalmente de acuerdo

**A** = 4 = De acuerdo

**N** = 3 = Neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo)

**D** = 2 = En desacuerdo

**TD** = 1 = Totalmente en desacuerdo

EVALUACIÓN DE LAS RELACIONES INTRAFAMILIARES		TA	A	N	D	TD
1	Los miembros de la familia acostumbran hacer cosas juntos.	5	4	3	2	1

2	En mi familia todos se animan a expresar abiertamente sus puntos de vista.	5	4	3	2	1
3	En mi familia, todos se preocupa por los sentimientos de los demás	5	4	3	2	1
4	Mi familia es cálida y nos brinda apoyo.	5	4	3	2	1
5	En nuestra familia es importante para todos expresar nuestras opiniones.	5	4	3	2	1
6	La atmósfera de mi familia usualmente es agradable.	5	4	3	2	1
7	Nuestra familia acostumbra hacer actividades en conjunto.	5	4	3	2	1
8	Mi familia me escucha.	5	4	3	2	1
9	Cuando tengo algún problema se lo platico a mi Familia	5	4	3	2	1
10	Los miembros de la familia de verdad nos ayudamos y apoyamos unos a otros.	5	4	3	2	1
11	En mi familia expresamos abiertamente nuestro cariño	5	4	3	2	1
12	Los conflictos en mi familia siempre se resuelven.	5	4	3	2	1

## II. DESEMPEÑO LABORAL:

### Instrucciones N°3:

Marque con una **X** dentro del recuadro, en la opción que usted considere pertinente teniendo en cuenta la siguiente valoración:

4 = Siempre

3 = Casi siempre

2 = A veces

1 = Nunca

<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL</b>				
<b>Asistencia y puntualidad</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada				
2. Cumple con los horarios de alimentación establecidos				
3. Cumple con el horario establecido para el ingreso de sus labores				
4. Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.				
<b>Trabajo en equipo</b>				
5. Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo				
6. Manifiesta identificación con su grupo de trabajo				
7. Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes de la empresa				
8. Cooperar con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones				
<b>Productividad</b>				
9. Cumple con las políticas internas de la empresa				



10. Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la empresa				
11. Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante				
12. Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados				
<b>Respeto y Responsabilidad</b>				
13. Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato				
14. Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros				
15. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la empresa				
16. Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la empresa				
<b>Calidad en el Trabajo</b>				
17. El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la				
18. La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria				
19. Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo				
20. Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones				

**Muchas gracias por su tiempo y su sinceridad que tenga un buen día.**



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 20%**

Date: miércoles, noviembre 28, 2018

Statistics: 5363 words Plagiarized / 17686 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

---

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL / Tesis Relaciones Intrafamiliares y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Turístico Waynapicchu S.A. – Cusco Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social Presentado por: Autora: Bachiller Bustinza Arpita, Gady Lima – Perú 2018 Dedicatoria: Agradecimiento CONTENIDO ÍNDICE DE TABLAS iv ÍNDICE DE GRÁFICOS v RESUMEN vi ABSTRACT viii INTRODUCCIÓN x Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación 1 1.1.

Marco histórico 1 1.1.1. Evolución historia de la familia 1 1.1.2. Evolución histórica del desempeño Laboral 2 1.2. Bases Teóricas 4 1.2.1. Relaciones intrafamiliares 4 1.2.1.1. Estructura familiar 6 1.2.1.2. Funciones de la familia. 7 1.2.1.3. Conflictos familiares 10 1.2.1.4. Factores que generan conflictos en la familia y el trabajador 13 1.2.1.5. Estrategia de resolución de conflictos 15 1.2.1.6. Comunicación 16 1.2.1.7.

---