

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Mediación de la satisfacción laboral entre disponibilidad de medidas
trabajo-familia y el compromiso organizativo en un retail del norte, 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Stephanie Judith Ballena de la Cruz

ASESOR

Rafeael Camilo Giron Cordova

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2023

**Mediación de la satisfacción laboral entre disponibilidad de medidas
trabajo-familia y el compromiso organizativo en un retail del norte,
2022**

PRESENTADA POR

Stephanie Judith Ballena de la Cruz

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Jessica Karin Solano Cavero

PRESIDENTE

Claudia Arbañil Chicoma

SECRETARIO

Rafael Camilo Giron Cordova

VOCAL

Dedicatoria

Esta investigación está dedicado a Dios, por haberme dado la vida. Asimismo, va dedicado a mis padres, por ser mi impulso más importante, ya que gracias a su apoyo incondicional soy la persona que es ahora. A mis abuelos, por siempre confiar en mí y seguir motivándome todos los días para lograr lo que me proponga. A mi mejor amiga, por compartir felicidad y alegría durante estos años de mi carrera. Finalmente a mi sobrino Lucca porque me motiva a seguir adelante para ser buen ejemplo para él.

Agradecimientos

Estoy agradecida con aquellas personas que de cierta forma han estado conmigo brindándome todo su apoyo durante el desarrollo de este proyecto, también a Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, a la Escuela de Administración de Empresas y sobre todo a mi Asesor Camilo Girón, dado que, me ha brindado su ayuda incondicional y sus enseñanzas para lograr a ser una gran profesional y por hacer cumplir uno de mis objetivos.

Mediación de la satisfacción laboral entre disponibilidad de medidas trabajo-familia y el compromiso organizativo en un retail del norte, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

13% INDICE DE SIMILITUD	12% FUENTES DE INTERNET	2% PUBLICACIONES	2% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	zagan.unizar.es Fuente de Internet	6%
2	pt.scribd.com Fuente de Internet	1%
3	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
6	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	dspace.ucacue.edu.ec Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción	8
Revisión de literatura	10
Materiales y métodos	15
Resultados	17
Discusión.....	23
Conclusiones.....	26
Recomendaciones	26
Referencias.....	28
Anexos	34

Resumen

La investigación, cuenta con el objetivo de determinar el el tipo de mediación tiene la Satisfacción Laboral entre Disponibilidad de medidas Trabajo-Familia y el Compromiso Organizativo en un retail del norte, lo cual, se utilizó como modelo originario para la mediación de la satisfacción laboral proveniente de los autores Martínez, Pérez, Vela y Abella (2018). Lamentablemente hoy en día existen escasas investigaciones donde se demuestre la relación mediadora de la satisfacción laboral entre la disponibilidad de medidas trabajo-familia y el compromiso organizativo, siendo estas variables muy importantes para la empresa, debido a que, ayuda a mejorar el rendimiento tanto de la empresa como el trabajador. Este estudio es de enfoque cuantitativo. Además, cuenta con un diseño no experimental y de nivel explicativo. La población de estudio para esta investigación son los trabajadores que pertenecen a un retail norteño, con edades entre los 19 y 60 años, se trabajó con una muestra censal, de tal manera, que se logró obtener datos más precisos sobre las percepciones subjetivas que tengan los trabajadores acerca de las medidas trabajo-familia. Posteriormente, se procedió a utilizar un complemento estadístico llamado PROCESS, para responder a los objetivos planteados y aceptar o denegar la hipótesis propuesta, de tal forma, se obtuvo que no hay efecto de la variable mediadora sobre las variables de estudio. Esto conlleva a rechazar completamente la hipótesis planteada, debido que, la satisfacción laboral no tiene mediación parcial entre la disponibilidad de medidas trabajo-familia y el compromiso organizativo en un retail del norte, 2022.

Palabras clave: Mediación, Medidas trabajo-familia, eficiencia, satisfacción laboral.

JEL: M1, M12, M14.

Abstract

The research has the objective of determining the type of mediation that Job Satisfaction has between Availability of Work-Family measures and Organizational Commitment in a northern retailer, which was used as an original model for the mediation of job satisfaction. from the authors Martínez, Pérez, Vela and Abella (2018). Unfortunately, today there is little research that demonstrates the mediating relationship of job satisfaction between the availability of work-family measures and organizational commitment, these variables being very important for the company, because it helps improve the performance of both the company as the worker. This study has a quantitative approach. In addition, it has a non-experimental and explanatory level design. The study population for this research are the workers who belong to a northern retailer, aged between 19 and 60 years, we worked with a census sample, in such a way that it was possible to obtain more precise data on the subjective perceptions that they have. workers about work-family measures. Subsequently, a statistical complement called PROCESS was used to respond to the stated objectives and accept or reject the proposed hypothesis, in such a way that it was obtained that there is no effect of the mediating variable on the study variables. This leads to completely rejecting the proposed hypothesis, since job satisfaction does not have a partial mediation between the availability of work-family measures and organizational commitment in a northern retailer, 2022.

Keywords: Mediation, Work-family measures, efficiency, job satisfaction.

Introducción

Actualmente la satisfacción laboral y compromiso organizacional son elementos importantes dentro de la empresa, dado que, ayuda a su desarrollo en cuanto a la eficiencia del trabajador y la empresa. De igual manera, detrás de estos dos elementos muchas veces influyen las disponibilidad de medidas trabajo-familia que tenga cada empresa, si bien es cierto, ahora las actividades laborales y familiares son más complejas, pero esta disponibilidad de medidas trabajo-familia ayuda a que los trabajadores logren compatibilizar tanto sus responsabilidades familiares como profesionales y pueden ser beneficiosas tanto para los empleados como para las empresas. (Martínez, Pérez, Vela y Avella, 2018a).

Además, Ferro (2020) señalan que el desequilibrio entre el trabajo y la familia son una de las tensiones que afectan al trabajador, ocasionando ciertas modificaciones familiares y laborales, por ejemplo: según Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI, 2020) señala que existe un crecimiento de madres trabajadoras, siendo el 16,2% las que trabajan en medianas empresas y el 4,5% en pequeñas empresas; también existe la necesidad donde padre y madre deben trabajar dejando a los hijos al cuidado de algún familiar; todos estos factores llegan a producir modificaciones en la organización del tiempo que tenga cada empleador. Ante esta situación, muchos trabajadores se encuentran sometidos a balancear sus actividades laborales y familiares (Gabini, 2020).

En efecto, estos aprendizajes pueden contribuir de forma positiva en la vida familiar y personal de los colaborados, como, por ejemplo, el desarrollo del trabajador con respecto a sus responsabilidades familiares, esto le ayudará a alcanzar una motivación para llegar a cumplir sus metas. Ante lo mencionado, la empresa es un órgano importante para que el trabajador logre obtener compromiso organizativo y satisfacción laboral mediante la disponibilidad de medidas trabajo-familia, debido a que, son aquellas herramientas de gestión cuyo objetivo es alcanzar un equilibrio entre el ámbito de la vida familiar y laboral (Martínez, Pérez, Vela y Abella, 2018b), y al implantar dichas medidas tienden a mejorar las condiciones del trabajo repercutiendo de manera positiva en el rendimiento y en la satisfacción laboral de cada trabajador (Madero, 2020).

Asimismo, conforme a las revisiones de la literatura sobre la disponibilidad de medidas trabajo-familia, compromiso organizativo y satisfacción laboral se logró evidenciar en diversos estudios Martínez et ál., (2018a); Gabini (2020) que existen escasas investigaciones donde se demuestre la relación mediadora de la satisfacción laboral entre la disponibilidad de medidas trabajo-familia y el compromiso organizativo. Sin embargo, estas hipótesis no han sido comprobadas en una muestra proveniente de *retails* norteños en plena crisis de COVID-19,

dado que, este sector ha sido uno de los más afectados debido a la pandemia, logrando que cada colaborador obtenga ciertas dificultades para alcanzar un equilibrio en sus actividades laborales como familiares, y ahora ellos necesitan obtener una conciliación trabajo-familia siendo respaldados por la organización para conseguir la satisfacción laboral y el compromiso organizativo. Asimismo, según Eyzaguirre (2020) afirma que en los últimos meses diversos trabajadores peruanos no han podido alcanzar un equilibrio o conciliación entre su vida laboral y familiar. Es por eso que, ante esta situación presentada, se genera la siguiente pregunta ¿Qué tipo de mediación tiene la Satisfacción Laboral entre Disponibilidad de medidas Trabajo-Familia y el Compromiso Organizativo en un retail del norte, 2022?. Dicho retail se sitúa en el norte del país y brinda productos de consumo diario en base al autoservicio, hoy en día cuenta con un personal bastante calificado para la atención hacia los clientes; los trabajadores muestran estar satisfechos realizando sus labores del día a día manteniendo su compromiso organizacional frente a su lugar de trabajo, pero no se logra predecir si la satisfacción y el compromiso de cada uno de ellos está influenciada por la disponibilidad de medidas trabajo-familia. Actualmente esta empresa cuenta con algunas políticas que ayudan a la conciliación trabajo-familia de cada trabajador como: permisos por lactancia materna, protección materna y paterno, protección a la infancia, licencia por enfermedad y/o defunción de algún familiar, rotaciones fuera de localidad a mujeres gestantes, reducción de jornada laboral a personas con guarda legal.

Para concluir, esta investigación contribuye en la literatura sobre las variables mencionadas anteriormente y ayuda a que las empresas noten la importancia de estas disponibilidad de medidas trabajo-familia, que resultará beneficioso para la organización como para el trabajador, dado que, según Eyzaguirre (2020) señala que estas políticas facilita la identificación, satisfacción y compromiso del trabajador hacia su centro de trabajo, y al sentirse valorado por la empresa habrá mejores resultados y mejor productividad, del mismo modo, al trabajador le permitirá desarrollar de manera efectiva sus proyectos familiares y laborales evitando aquellos niveles de ansiedad, estrés y fatiga. Ante esta situación, el objetivo general de la presente investigación es determinar el tipo de mediación que tiene la Satisfacción Laboral entre Disponibilidad de medidas Trabajo-Familia y el Compromiso Organizativo en un retail del norte, 2022. Mientras que los objetivos específicos planteados son, determinar el efecto de la Disponibilidad de medidas Trabajo-Familia sobre la Satisfacción Laboral, determinar el efecto de Disponibilidad de medidas Trabajo-Familia sobre el Compromiso Organizativo y determinar el efecto de la Satisfacción Laboral sobre el Compromiso Organizativo en un retail del norte, 2022.

Revisión de literatura

El rol mediador de la satisfacción laboral fue estudiada analizando los diversos efectos que provienen de las distintas políticas trabajo-familia sobre el bienestar y desempeño de los empleados, obteniendo como resultados que la accesibilidad de dichas políticas con respecto a los permisos extendidos, flexibilidad temporal y el lugar de trabajo no tiene un efecto de mejora directamente en el desempeño laboral, pero si indirectamente mediante el bienestar laboral (Medina, Biedma y Ramos, 2017). De la misma forma otras investigaciones han analizado si existe el efecto mediador de la satisfacción laboral entre la disponibilidad de medidas trabajo-familia y el compromiso organizativo (Martínez, Pérez, Vela y Abella, 2018a) obteniendo como resultado que cuando los trabajadores sienten que pueden disponer de estas medidas trabajo-familia pues están más satisfechos con su trabajo, logrando explicar de manera positiva su compromiso organizativo, dado que, sienten que pueden conciliar entre las actividades laborales como familiares. Asimismo, dentro de esto, Madero (2020) evidenció el efecto mediador de la satisfacción laboral en las diversas prácticas organizacionales del departamento de RR.HH, logrando como resultado que dichas prácticas son un factor clave dentro de las implementaciones estratégicas para atraer al trabajador, dado que, si la empresa cumple con lo que se estipula en la contratación, emplea instrumentos programados para el acercamiento entre la empresa y la familia del colaborador, esto hará que cada trabajador logre obtener la satisfacción laboral hacia su centro de trabajo.

Las investigaciones también muestran que el capital humano y la satisfacción laboral son tomadas como variables que influyen conjuntamente sobre el desempeño de sus labores, debido a que, estos dos factores hace que los empleados tengan mucha experiencia, habilidades y brinden su mayor esfuerzo para obtener resultados favorables (Pedraza, 2020). De la misma forma, Roy, Arefin y Rahman (2022) identifican los diversos efectos de las prácticas de apoyo trabajo-familia en el bienestar laboral como mediadoras entre la satisfacción laboral y el compromiso organizativo, teniendo como resultado que dichas prácticas tienen efecto directo e indirecto a través del compromiso y satisfacción laboral. Finalmente Gabini (2020) analizó si el compromiso organizacional mediaba la relación que existe entre la satisfacción laboral y la articulación trabajo-familia (ETF Y CTF), ante esto, se obtuvo como resultado que el compromiso organizacional media de manera parcial las relaciones entre la articulación trabajo-familia y la satisfacción laboral, logrando que cada trabajador alcance un equilibrio en sus actividades laborales y familiares.

En cuanto a la base teórica de disponibilidad de medidas trabajo-familia hace referencia que para conciliar de manera correcta las actividades familiares y laborales, los empleados deben tener acceso de ciertas medidas que les ofrece la empresa, es como una estrategia del departamento de RR.HH (Recursos Humanos) para asegurar un buen desenvolvimiento por parte de los trabajadores (Martínez et al, 2018a). Las medidas trabajo-familia para Thompson, Beauvals y Lyness (1999) se tratan de aquellas políticas que permite a los colaboradores equilibrar la conexión entre la familia y el trabajo. De la misma forma De Sivatte (como se cita en Martínez, Pérez, Vela y Abella, 2018b) revela que las estas políticas familiares son aquellas políticas independientes de recursos humanos, por ejemplo: un horario flexible, estas pueden ser implementadas con el objetivo de facilitar el trabajo, además existen políticas familiares que se relacionan con la organización del trabajo para obtener mayor satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Las medidas trabajo-familia y el entorno de la familia tiene un impacto directo con respecto a la reducción de conflictos, lo cual, se recomienda a las organizaciones promover políticas familiares hacia la familia y así garantizar un clima organizacional de apoyo familiar (Selvarajan, Cloninger y Singh, 2013). Además, estas medidas familiares es un factor que favorece de manera positiva la satisfacción y el bienestar de cada trabajador, generando un equilibrio tanto en sus deberes laborales como familiares (Frye & Breaugh, 2004).

Asimismo, Orloff (como se cita en Boling, 2015) señala que las políticas familiares deben estar presente en todas las empresas, dado que, al aplicarse estas políticas facilita a las madres de familia a criar mejor a sus niños, y por parte de los hombre hace que también asuman las responsabilidad sobre la crianza de los niños y las responsabilidades domésticas, este tipo de situaciones promueve la igualdad por parte del padre y de la madre en el lugar del hogar y del trabajo.

De la misma forma, dentro de los ítems de la variable disponibilidad de medidas trabajo-familia, propuesta por Matthews, Barnes y Bulger (2010), se consideran los siguientes dos indicadores: La Flexibilidad empresarial, se trata de aquella capacidad organizacional en búsqueda de adaptabilidad constante frente a cambios o variaciones que surgen a partir de necesidades o circunstancias (Anez, como se cita en Arancibia, 2011) y Tolerancia: Según la Real Academia Española (RAE, s.f) señala que la tolerancia es permitir, resistir o soportar algo que no se tiene autorizado. De la misma forma, en el aspecto empresarial, basado en el concepto anterior, se trata de intentar ser paciente y de llegar a acuerdos frente a situaciones que se puedan presentar de manera espontánea por parte del trabajador.

Muchas veces la satisfacción laboral y la productividad dependen de la compatibilización de los múltiples roles familiares como laborales que trae consigo las medidas trabajo-familia, dado que, estos trabajadores adquieren nuevas habilidades y mejoran sus capacidades con respecto a solucionar problemas. Por eso, es necesario que cada empresa tengan dichas medidas trabajo-familia para el excelente desenvolvimiento de cada trabajador (Boyar & Mosley, 2007). De igual manera, dichas medidas ayuda a que el empleado logre mejorar su sentimiento de gratitud y agradecimiento hacia la empresa y esto se ve reflejado con su esfuerzo laboral ante las actividades que se les asigna, lo realiza en compensación al apoyo que recibe por parte de la empresa mediante esta prestación de medidas (Blau, 1964).

Asimismo, Martínez et al. (2018b) afirma que estas políticas pueden contribuir de manera exitosa en las empresas y es un componente clave de un sistema de gestión de RR-HH hacia sus trabajadores ya que puede aportar en la ventaja competitiva. Por ejemplo, aquellos empleados que se encuentren satisfechos con las medidas trabajo-familia presentarán un mayor compromiso organizacional. Además, Galinsky, Bond y Saka (como se cita en Holliday, Matthews, Casper y Allen, 2013) afirma que muchas empresas brindan las políticas trabajo-familia para ayudar a los trabajadores a administrar de manera correcta el trabajo y la familia, lo cual, las percepciones del apoyo empresarial para la familia, puede ser muy importantes, porque cuando los trabajadores perciben a sus directivos preocupados o más comprensivos con la familia, estos presentan mayor compromiso organizacional y satisfacción laboral, logrando presentar menos conflictos entre el trabajo y la familia.

Para Martínez et al. (2018a) señala que las medidas trabajo-familia deber ser percibidas por los trabajadores de manera positiva, para que puedan acceder a ellas sin efectos negativos para su permanencia en la empresa y su desarrollo profesional. Finalmente estas medidas trabajo-familia aporta a la empresa ciertos beneficios, dado que, el uso de estas ayuda a mejorar la rotación, el compromiso y el absentismo por parte de los trabajadores con su lugar de trabajo (De Silvatte & Guadamillas, 2013).

Con respecto a la segunda variable compromiso organizativo, este se considera como aquel instrumento que origina comportamientos positivos que ayudan en el desenvolvimiento que tienen los trabajadores con respecto a sus actividades laborales (Blanco & Castro, 2011).

El compromiso organizacional es definido como una fuerza referente a la implicación e identificación hacia una empresa en especial, teniendo aquel deseo de permanecer en ella, esforzándose para obtener ciertos beneficios, aceptando sus valores y metas (Betanzos & Paz, 2007).

Para Hellriegel y Colbs (como se cita en Edel, García y Casiano, 2007) el compromiso organizativo se trata de aquella identificación hacia su centro de trabajo y la intensidad de participación de un empleado, debemos tener cuenta que un compromiso organizacional se distingue por la buena disposición para desarrollar esfuerzos importantes en beneficio de la empresa y el trabajador, por la aceptación de metas junto con los valores de la empresa y el más importante, el anhelo de permanecer por mucho tiempo dentro de la empresa.

De la misma forma, Hellriegel y Solum (2004) mencionan que el compromiso organizacional es mucho más que lealtad, una actitud más amplia que la satisfacción, este compromiso repercute en toda la organización, puesto que, se logran de manera rápida y eficaz el logro de los objetivos empresariales. Asimismo, cuando un empleado está empezando a tener un compromiso organizacional, éste se basa por sus características individuales (personalidad y actitudes) y por las experiencias desarrolladas en el ámbito laboral.

De la misma forma, dentro de los ítems de la variable compromiso organizativo, propuesta por Allen y Meyer (1990), se consideran los siguientes tres indicadores: Identificación: se trata de aquella identificación personal o social que trae consigo cierta motivación con la finalidad de alcanzar objetivos comunes, y esto influye de cierta forma a obtener una mayor implicación hacia la empresa (Ashforth & Mael, 1989); Orgullo: se deduce que el orgullo laboral se forma mediante el sentido de afiliación y permanencia por parte de los trabajadores hacia una empresa, donde cada colaborador busca sentir permanencia hacia la empresa donde labora sus actividades con alegría y entusiasmo. De la misma forma, el orgullo empresarial es un factor importante para crear un buen clima organizacional (Amozorrutia, como se cita en Otzin, 2015) y Lealtad: se afirma que lealtad empresarial es sinónimo de efectividad del rendimiento empresarial, aquella capacidad que ayuda a promover cierto compromiso y dedicación por parte de los empleados hacia la empresa y que sientan que permanecer en ella es importante para su crecimiento personal (Ríos, 2005).

Para las empresas, el compromiso organizativo significa un componente importante para conservar a los mejores trabajadores, debido a que, si la empresa cuenta con personal bastante comprometido, estos trabajarán de manera conjunta produciendo mejorías en los resultados de las empresas (Martínez et al., 2018a).

Asimismo, Blau (como se cita en Martínez et al., 2018b) menciona que la relación positiva entre el compromiso organizativo y medidas trabajo-familia, se basan en la teoría del intercambio social, dado que, dichas medidas contribuyen a obtener el sentimiento de agradecimiento por parte de los trabajadores hacia la organización, recompensando con

mayores esfuerzos laborales en contraprestación al apoyo que recibe por parte de la empresa para que equilibre sus actividades familiares y laborales.

Desde el punto de vista empresarial, si no hay medidas trabajo-familia, puede disminuir el compromiso organizativo y promover al trabajador para abandonar la empresa, debido a que, está en un centro laboral hostil y percibiendo la falta de apoyo empresarial, teniendo extensos horarios de trabajo y una carga laboral excesiva, generando que la persona no logre balancear sus actividades laborales y familiares (Alarcón, 2017).

El compromiso organizacional y el equilibrio trabajo-familia son dos factores que se relacionan mutuamente, dado que, una excelente conexión entre el espacio laboral y familiar, hará que el trabajador desarrolle motivación y bienestar hacia su centro de trabajo, lo cual, se verá reflejado en el compromiso organizacional (Abidalkadir & López, como se cita en Alarcón, 2017).

Asimismo, con respecto a la tercera variable de la satisfacción laboral, ésta se trata de aquella emoción placentera y positiva resultante sobre la valoración personal que hace la persona de su trabajo y sobre la experiencia que ha adquirido dentro de la misma (Locke, como se cita en Gargallo, 2008). Esto quiere decir, que son los diversos comportamientos y actitudes por parte de cada trabajador hacia sus actividades laborales o empleo.

De igual manera, la Satisfacción laboral tiene concordancia con el sentimiento de agrado que sienta cada trabajador hacia su trabajo, lo cual, esto repercute tanto en la satisfacción de la vida privada de cada trabajador como en el bienestar personal, puesto que, si la persona se siente satisfecha con todo lo que está realizando, este tendría un equilibrio entre sus responsabilidades laborales y su vida (Judge & Hulin, 1993).

Desde la perspectiva individual, los trabajadores que presentan mayor satisfacción laboral, suelen obtener un incremento en su autoestima, en su felicidad y en su bienestar, mientras que, desde la perspectiva organizacional, pueden ser recompensadas notando rendimientos y resultados destacados, mayor productividad y compromiso, logrando que los trabajadores muestren menos interés en abandonar el centro de trabajo (Salessi & Omar, 2017).

De la misma forma, dentro de los ítems de la variable satisfacción laboral, propuesta por Anderson, Coffey y Byerly (2002), se consideran los siguientes dos indicadores: Desarrollo profesional: el desarrollo profesional está alineado con la motivación, desempeño y competencia laboral, con el objetivo de obtener mejores resultados en el ejercicio profesional para aumentar el éxito organizacional. Ante esto, la empresa brinda todo un conjunto de expectativas y necesidades que sirven como factores para el desarrollo (Miranda, Hernández y Hernández, 2015) e Integración: la integración laboral se define como aquel proceso o

secuencia de adaptabilidad por parte del individuo hacia una organización en particular (Schein, 1968).

Un empleado que está más satisfecho con su lugar de trabajo, será un empleado potencialmente comprometido, a realizar grandes esfuerzos para beneficio de la empresa. Sin embargo, si no hay satisfacción laboral es completamente difícil encontrar compromiso organizacional (Martínez et al., 2018a). Las medidas trabajo-familia no aseguran la presencia de la satisfacción laboral, si dichas medidas hacen que el colaborador logre alcanzar un equilibrio familiar y laboral, éste se sentirá más satisfecho, caso contrario, si la manera en la que se ofrecen las medidas trabajo-familia hace que aparezcan hostigamientos y recelos, ante este panorama, lamentablemente la empresa no debería esperar compromiso y satisfacción por parte de los trabajadores.

Finalmente, la satisfacción laboral y el compromiso organizativo son dos recursos intangibles importantes dentro del ámbito de Recursos Humanos, y ambos requieren de una excelente gestión por parte de este departamento (Martínez et al., 2018b).

Materiales y métodos

Para estudiar el tipo de mediación de la satisfacción laboral entre la disponibilidad de medidas trabajo-familia y el compromiso organizativo en una muestra peruana, se realizó una investigación aplicada, debido a que brindó soluciones que impacten tanto en los trabajadores como en las empresas para obtener el éxito empresarial y equilibrio personal. Asimismo, tuvo un enfoque cuantitativo, dado que, según Gabini (2020) se midió de manera estadística la relaciones que existe entre las tres variables. Además, el presente estudio contó con un diseño no experimental y de nivel explicativo.

Para llevar a cabo la investigación, se tuvo como población a los trabajadores pertenecientes al retail norteño, de los cuales, se trabajó con 110 colaboradores de dicha empresa con edades entre los 18 y 60 años, donde se tomaron en cuenta a aquellos trabajadores que cuentan con situaciones familiares para obtener datos más precisos sobre las percepciones subjetivas que tengan cada uno de ellos acerca de las medidas trabajo-familia.

Para este estudio, se realizó una encuesta como técnica de recolección de datos, dado que, permitió evaluar de manera correcta a la población, logrando un mayor alcance en sus respuestas debido a su rápida aplicación. La variable disponibilidad de medidas trabajo familia estuvo compuesta con un total de 5 ítems extraído del cuestionario Familia, capacidad y flexibilidad (Matthews, Barnes y Bulger, 2010, como se cita en Martínez et al., 2018a); la variable satisfacción laboral estuvo constituida por 5 ítems extraído del cuestionario

Satisfacción laboral (Anderson, Coffey y Byerly, 2002, como se cita en Martínez et al., 2018a). Finalmente, la variable compromiso organizativo estuvo conformada por 8 ítems extraído del cuestionario Escala de compromiso afectivo (Allen y Meyer, 1990, como se cita en Martínez et al., 2018a). Estas tres variables se midieron con una escala Likert de siete puntos, donde: 1 “Totalmente en desacuerdo” a 7 “Totalmente de acuerdo” (Martínez et al., 2018b).

Por consiguiente, para todas estas variables unidimensionales se procedió a realizar la validez del cuestionario mediante 4 expertos, después de obtener sus resultados, se calculó el coeficiente V de Aiken, lo cual, se obtuvo un 0.99, lo que significa que dicho instrumento cuenta con una excelente validez para su desarrollo en la investigación.

De la misma forma, para analizar la Confiabilidad del cuestionario se ejecutó una prueba piloto con la participación de 30 trabajadores de un retail norteño, con la finalidad de detectar si algunas preguntas no son bien entendidas causando una mala respuesta. Al culminar con dicha prueba, se accedió a calcular los datos mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, teniendo como resultado 0.848, lo cual, significa que se encuentra dentro del rango de 0.72 a 0.99, indicando que es una buena fiabilidad.

Para lograr el acercamiento hacia la empresa y realizar la investigación, primero se buscó al gerente general del retail para establecer los permisos y autorizaciones respectivos, del cual, nos brindó una carta de aceptación (ver anexo 7). Después, junto con el departamento administrativo se coordinó algunos detalles para conocer ciertas características de la población y establecer horarios, de tal manera que, el instrumento se realizó dentro del establecimiento entre los días lunes a domingo de 10:00 am a 9:00am con 2 a 3 rondas de campo para lograr reunir todas las respuestas de la muestra. Para la aplicación de dicho instrumento se le brindó las indicaciones correspondientes a cada trabajador para lograr un mejor entendimiento de cómo se debe llenar el cuestionario, de igual manera, se consideraron algunas razones éticas para dar a conocer que cada participación era de manera voluntaria y la información brindada por ellos era confidencial y debían responder con total honestidad, el tiempo empleado para el cuestionario fue de 10 minutos.

Finalmente, con los resultados que se obtuvieron por parte de los trabajadores se realizó el procesamiento y análisis de datos mediante el uso del programa estadístico SPSS versión 25 y un complemento estadístico llamado PROCESS vs 3.1, teniendo como objetivo identificar resultados con mayor exactitud, logrando resolver el objetivo general y específicos, logrando aceptar o denegar la hipótesis planteada en el presente estudio.

Resultados

Posteriormente, se evidenciará de manera específica los resultados del análisis descriptivo-demográficos de la presente investigación, de tal manera, podemos observar que un número mayor de participantes en esta investigación han sido las mujeres (52%), de la misma forma, tenemos que la mayoría de encuestados tenían entre el rango de edad desde 23 hasta 28 años (28%); en relación al estado civil, se evidenció que la mayoría de los colaboradores se encuentran solteros (53%). Asimismo, se demostró que gran parte de los trabajadores encuestados se encontraban en la sede de Chiclayo (55%) y que el cargo que más predominaba en los colaboradores era otros (33%).

Tabla 1
Datos descriptivos - demográficos

Ítems	Características	Porcentaje (%)
Sexo	Mujer	52%
	Hombre	48%
Edad	Desde 18 años hasta 23 años	27%
	Desde 23 hasta 28 años	28%
	Desde 28 hasta 33 años	20%
	Desde 33 hasta 45 años	17%
	Mayor de 45 años	7%
Estado Civil	Soltero(a)	53%
	Casado (a)	23%
	Conviviente	15%
	Separado(a)	5%
	Divorciado(a)	4%
Sede	Chiclayo	55%
	Pimentel	16%
	Lambayeque	15%
	Ferreñafe	13%
Cargo	Otro	33%
	Cajero(a)	32%
	Supervisor(a)	18%
	Administrativo	15%
	Seguridad	2%

Objetivo específico 1: Determinar el efecto de la Disponibilidad de medidas Trabajo-Familia sobre la Satisfacción Laboral en un retail del norte, 2022.

De la misma forma, para realizar el primer objetivo específico se hizo el análisis estadístico utilizando el complemento llamado PROCESS v. 3.1 en SPSS, donde se colocaron las variables correspondientes para poder llevar a cabo los objetivos específicos, en dicho complemento se utilizó el modelo número 4, debido a que, es igual a nuestro modelo de estudio (variable dependiente, independiente y mediadora).

En la tabla N°2 muestra un resultado donde el r cuadrado tiene un valor muy cercano a 0, esto conlleva a que la variable X (disponibilidad de medidas trabajo-familia) y la variable M (Satisfacción laboral) no tienen ningún efecto entre ellas.

Tabla 2

Resumen del modelo

Modelo	R	R Cuadrado	R cuadrado corregida	Error tipo de la estimación
1	,077 ^a	,006	-,003	5.323

Tabla 3

Análisis de la varianza de la disponibilidad de medidas trabajo-familia sobre la satisfacción laboral

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
1	Regresión	18,476	1	18,476	,652	,421 ^b
	Residual	3059,924	108	28,333		
	Total	3078,400	109			

En la tabla N°3, se puede observar que entre las variables: disponibilidad de medidas trabajo-familia sobre la satisfacción laboral no es significativa ($P > 0.05$) por lo que este modelo no se ajusta a las variables en mención, como se mencionó en la tabla anterior, no hay efecto entre ambas.

Tabla 4

Coefficientes de regresión de disponibilidad de medidas trabajo-familia sobre satisfacción laboral

Coefficientes^a					
Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes tipificados	t	Sig
	B	Error tip.	Beta		
1 (constante)	28,901	3,136		9,214	,000
Disponibilidad trabajo-familia	,096	,119	,077	,808	,421

En la tabla N.º 4, muestra que el coeficiente de la variable disponibilidad de medidas trabajo-familia no es significativa ($P > 0.05$) por lo tanto no hace valido el efecto sobre la satisfacción laboral.

Objetivo específico 2: Determinar el efecto de Disponibilidad de medidas Trabajo-Familia sobre el Compromiso Organizativo en un retail del norte, 2022

Asimismo, , gracias a los datos obtenidos se procede a realizar el segundo objetivo específico se hizo el análisis estadístico utilizando el complemento llamado PROCESS vs 3.1 en SPSS, donde, en la tabla N°5 muestra un resultado donde el r cuadrado tiene un valor muy bajo de predicción, esto conlleva a que la variable X (disponibilidad de medidas trabajo-familia) y la variable Y (Compromiso organizativo) tienen efecto uno sobre la otra.

Tabla 5

Resumen del modelo

Modelo	R	R Cuadrado	R cuadrado corregida	Error tipo de la estimación
1	,429 ^a	,184	,176	4,990

Tabla 6

Análisis de la varianza de la disponibilidad de medidas trabajo-familia sobre compromiso organizativo

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
1	Regresión	604,961	1	604,961	24,292	,000 ^b
	Residual	2689,411	108	24,902		
	Total	3294,373	109			

Tal como se muestra, en la tabla 6, se puede observar que entre las variables: disponibilidad de medidas trabajo-familia sobre compromiso organizativo es significativa ($P < 0.05$) por lo que este modelo se ajusta a las variables en mención, si hay efecto entre ambas.

Tabla 7

Coefficientes de regresión de la disponibilidad de medidas trabajo-familia sobre compromiso organizativo

		Coefficientes^a				
Modelo		Coefficientes no estandarizados		Coefficientes tipificados	t	Sig
		B	Error tip.	Beta		
1	(constante)	30,852	2,940		10,492	,000
	Disponibilidad trabajo-familia	,549	,111	,429	4,929	,000

En la tabla N.º 7, muestra que el coeficiente de la variable disponibilidad de medidas trabajo-familia es significativa ($P < 0.05$) por lo tanto hace valido el efecto sobre el compromiso organizativo.

Objetivo específico 3: Determinar el efecto de la Satisfacción Laboral sobre el Compromiso Organizativo en un retail del norte, 2022

Asimismo, para realizar el tercer objetivo específico se hizo el análisis estadístico utilizando el complemento llamado PROCESS vs 3.1 en SPSS, donde, en la tabla Nº8 muestra un resultado donde el r cuadrado tiene un valor muy bajo de predicción, esto conlleva a que la

variable M (satisfacción laboral) y la variable Y (Compromiso organizativo) tienen efecto uno sobre la otra.

Tabla 8

Resumen del modelo

Modelo	R	R Cuadrado	R cuadrado corregida	Error tipo de la estimación
1	,215 ^a	,046	,037	5,394

Tabla 9

Análisis de la varianza de la satisfacción laboral sobre el compromiso organizativo

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
1	Regresión	152,069	1	152,069	5,227	,024 ^b
	Residual	3142,304	108	29,095		
	Total	3294,373	109			

En la tabla N° 9, se muestra que el modelo entre las variables satisfacción laboral sobre compromiso organizativo es significativa ($P < 0.05$) por lo que este modelo se ajusta a las variables en mención, si hay efecto entre ambas.

Tabla 10

Coefficientes de regresión de la satisfacción laboral sobre el compromiso organizativo

		Coefficientes ^a				
Modelo		Coefficientes no estandarizados		Coefficientes tipificados	t	Sig
		B	Error tip.	Beta		
1	(constante)	38,176	3,096		12,332	,000
	Satisfacción laboral	,222	,097	,215	2,286	,024

En la tabla N°10, muestra que el coeficiente de la variable satisfacción laboral es significativa ($P < 0.05$) por lo tanto hace valido el efecto sobre el compromiso organizativo, es decir, si hay efecto entre ambas variables.

Objetivo General: Determinar el tipo de mediación que tiene la satisfacción laboral entre la disponibilidad de medidas trabajo-familia y el compromiso organizativo en un retail del norte, 2022.

Finalmente, se desarrolla el objetivo general y la demostración de la aceptación o negación de la hipótesis planteada en este estudio, para poder demostrar se utilizó dicho complemento llamado PROCESS vs 3.1 en SPSS, donde se obtuvo como resultado lo siguiente:

Tabla 11
Resumen del modelo

Variable de resultado							
Compromiso organizativo							
	R	R-sq	MSE	F	df1	df2	P
Modelo	.467	.2168	24.1126	14.8122	2.0000	107.0000	.0000

Como se puede observar en la tabla N°11, el R cuadrado tiene un valor muy bajo de predicción, lo cual, esto significa que la variable X (disponibilidad de medidas trabajo-familia), Y (compromiso organizativo) y M (satisfacción laboral) tienen poco efecto entre ellas.

Tabla 12
Modelo de disponibilidad de medidas trabajo-familia y compromiso organizativo mediante satisfacción laboral

	Coef	se	t	p	LLCI	ULCI
Constante	25.3888	3.8670	6.5654	.0000	17.7228	33.0548
Disponibilidad trabajo-familia	.5308	.1099	4.8288	.0000	.3129	.7487
Satisfacción laboral	.1890	.0888	2.1296	.0355	.0131	.3654

Tal como se muestra en la Tabla N°12, se observa que en el análisis de regresión mediante process del SPSS en el cual se utilizaron las variables disponibilidad de medidas de trabajo-familia y compromiso organizativo, con uso de la satisfacción laboral, se observa que el modelo R es de relación media-baja entre las variables, siendo además significativo ($P < 0.05$) por lo que las variables son aceptables. Al analizar cada coeficiente de regresión se tiene que

son significativos ($P < 0.05$) por lo que se evalúa de forma exhaustiva mediante los intervalos de confianza.

Tabla 13

Simulación mediante bootstrap samples para la validación de la variable mediadora

Efecto directo de X en Y					
Efecto	Se	T	P	LLCI	ULCI
.5308	.1099	4.8288	.0000	.3129	.7487

Efecto indirecto de X en Y				
	Efecto	BootSe	BootLLCI	BootULCI
Satisfacción laboral	.0181	.0542	-.0092	.1886

Nota: Nivel de confianza para todos los intervalos de confianza en la salida: 95.0000

*Número de muestras de arranque para intervalos de confianza de arranque de percentiles:
5888*

En la siguiente tabla N°13, se observa de forma exhaustiva los intervalos de confianza de cada variable (independiente y mediadora), para lo cual se observa el efecto directo: Disponibilidad de medidas Trabajo-Familia con intervalo a 95% de 0.3129 a 0.7487 y como este resultado no toma el valor cero, se considera un coeficiente con una probabilidad alta de influencia o relación. Para la variable Satisfacción laboral (variable mediadora) mediante el complemento Process, se evaluó su efecto indirecto por lo que el intervalo de confianza al 95% es de -0.0092 a 0.1886, por lo que se concluye que existe una probabilidad alta de encontrar un valor cero en dicho efecto, por lo que no hay efecto de la variable mediadora sobre las variables de estudio. Esto conlleva a rechazar completamente la hipótesis planteada en este estudio, debido que, la satisfacción laboral no tiene mediación parcial entre la entre la disponibilidad de medidas trabajo-familia y el compromiso organizativo en un retail del norte, 2022.

Discusión

En cuanto al objetivo general, determinar el tipo de mediación que tiene la satisfacción laboral entre la disponibilidad de medidas trabajo-familia y el compromiso organizativo, los resultados obtenidos se evidencian que existe poco efecto entre las tres variables del presente estudio, dado que, muestra que la satisfacción laboral como rol mediador no influye de manera

positiva sobre la disponibilidad de medidas trabajo-familia, por lo que se obtiene una mediación nula, esto refleja que las diversas políticas o medidas que cuenta el retail norteño no logra que los trabajadores sientan satisfacción laboral, resultados que al compararlos por Martínez, Pérez, Vela y Abella (2018a) evidencia que cuando los trabajadores sienten que pueden disponer de estas medidas trabajo-familia ellos están más satisfechos con su trabajo, logrando explicar de manera positiva su compromiso organizativo. Asimismo, Roy, Arefin y Rahman (2022) evidencian que las prácticas de apoyo trabajo-familia logra un efecto positivo tanto directo como indirecto sobre el compromiso organizacional y satisfacción laboral, con estos resultados encontrados se podría justificar que quizás el retail esté ejecutando de manera errónea las medidas trabajo-familia, causando que el trabajador tenga dificultades para alcanzar la satisfacción laboral y compromiso organizacional. Asimismo, Galinsky, Bond y Saka (como se cita en Holliday, Matthews, Casper y Allen, 2013) afirma que las percepciones del apoyo empresarial para la familia, puede ser muy importantes, porque cuando los trabajadores perciben a sus directivos más comprensivos con la familia, estos presentan mayor compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Asimismo, con respecto al primer objetivo específico, determinar el efecto de la Disponibilidad de medidas Trabajo-Familia sobre la Satisfacción Laboral, los resultados obtenidos evidencian que la variable disponibilidad de medidas no tiene ningún efecto sobre la variable mediadora (satisfacción laboral), lo cual, significa que a pesar que la empresa haya empleado medidas trabajo-familia para ofrecer al trabajador, éstas no logran producir resultados favorables, teniendo claramente efectos negativos en la satisfacción de cada personal. De la misma forma, en base a este resultado hace impedimento la mediación parcial en la investigación, datos que al ser comparados con lo encontrado por Madero (2020) demuestra que dichas prácticas son clave para atraer al trabajador, dado que, si la empresa realiza programas de interacción entre la empresa y la familiar del colaborador, hará que cada trabajador logre obtener la satisfacción laboral hacia su centro de trabajo. Asimismo, Roy, Arefin y Rahman (2022) concluyeron que las prácticas de apoyo trabajo-familia logra obtener un efecto positivo tanto directo como indirecto sobre el compromiso organizacional y satisfacción laboral. Teniendo estos resultados, se infiere que las medidas trabajo-familia muchas veces la forma en las que se ofrece no son buenas, logrando que despierte incomodidad, desconfianza o decepción por parte de los trabajadores, entonces la empresa no contará con trabajadores satisfechos, dado que, dichas medidas no están logrando mejorar la satisfacción laboral. Muchas veces la satisfacción y la productividad dependen de la compatibilización de

los múltiples roles familiares como laborales que trae consigo las medidas trabajo-familia (Boyar & Mosley, 2007).

De la misma forma, en cuanto al segundo objetivo específico, determinar el efecto de Disponibilidad de medidas Trabajo-Familia sobre el Compromiso Organizativo, los resultados obtenidos muestran un valor significativo, lo cual, representa que la variable disponibilidad de medidas trabajo-familia si tiene un efecto sobre el compromiso organizativo. Las medidas que tiene dicho retail hace que los trabajadores presenten cierto compromiso hacia su centro laboral, dado que, se sienten agradecidos con la empresa por darle la oportunidad de poder equilibrar sus actividades laborales y familiares, resultados que al ser comparados por Medina, Biedma y Ramos (2017) quienes concluyeron que la accesibilidad de las medidas trabajo-familia (por ej: horarios flexibles, permisos extendidos, etc) tiene un efecto directo sobre el desempeño laboral, pero si indirectamente mediante el bienestar laboral. Asimismo, Gabini (2020) evidencia que el compromiso organizacional media parcialmente la relación entre articulación trabajo-familia y satisfacción laboral. Con estos resultados se puede inferir que la empresa es importante para la implementación de medidas trabajo-familia, dado que, facilita al trabajador alcanzar un equilibrio entre sus actividades laborales y familiares, logrando que ellos tengan un compromiso organizacional. De la misma forma, Blau (1964) señala que las medidas trabajo-familia y el compromiso organizativo son dos factores que se basan bajo la teoría del intercambio social, dado que, dichas medidas pueden elevar el compromiso organizacional.

Finalmente, según el tercer objetivo específico, determinar el efecto de la Satisfacción Laboral sobre el Compromiso Organizativo, los resultados obtenidos evidencian que la satisfacción laboral logra un efecto positivo sobre el compromiso organizativo. Esto conlleva que, los trabajadores al presentar satisfacción laboral, se sienten cómodos con las actividades que realizan y tienen una experiencia agradable, hará que cada uno de ellos logren alcanzar un efecto positivo en el compromiso organizativo, resultados que al ser comparados por Gabini (2020) quién demuestra que el compromiso organizacional tiene una influencia positiva y de manera parcial sobre la satisfacción laboral y articulación trabajo-familia Asimismo, Pedraza (2020) evidencia que la satisfacción laboral y capital humano son dos variables que influyen positivamente sobre el desempeño laboral logrando excelentes resultados. Con los resultados obtenidos se afirma que efectivamente la satisfacción laboral tiene una influencia significativa sobre en el compromiso organizacional, siendo estos dos factores que se enriquecen mutuamente. Por otro lado, Salessi y Omar (2017) afirman que los trabajadores que tienen mayor satisfacción laboral tienden a experimentar un elevado índice de compromiso

organizativo, logrando que las empresas puedan verse recompensadas mediante buenos resultados.

Conclusiones

Se logró comprobar que la satisfacción laboral no cumple su rol mediador entre la disponibilidad de medidas trabajo-familia y el compromiso organizativo en el Retail norteño, es decir, la empresa, al aplicar las políticas trabajo-familia no logra el mejoramiento de la satisfacción laboral de los colaboradores, pero sí influyen sobre el compromiso organizacional.

Asimismo, se pudo determinar que las medidas trabajo-familia que ofrece el Retail norteño no logra ningún efecto sobre la satisfacción laboral, es decir, la variable independiente no influye sobre la variable mediadora porque su significancia supera al mínimo aceptable. Esto se deduce que quizás la empresa no está ejecutando de manera correcta las políticas trabajo-familia ocasionando que el colaborador no aumente su satisfacción.

Por otro lado, las medidas trabajo familia están logrando un efecto positivo sobre el compromiso de los trabajadores, esto significa que las políticas de esta empresa se desarrollan de manera eficiente, hará que el trabajador alcance un compromiso hacia la empresa, por lo que, ellos perciben que el área de recursos humanos y el gerente se sienten involucrados y comprometidos con la familia de cada uno de ellos; esto genera que el trabajador en compensación a este apoyo mejore notablemente su desempeño laboral.

Finalmente, se demostró que los trabajadores se encuentran satisfechos influyendo de manera positiva sobre el compromiso organizativo. Los colaboradores al presentar satisfacción y compromiso se verán reflejado en la obtención de buenos resultados. Ante esto, la empresa es la única responsable de seguir manteniendo a sus colaboradores con altos índices de satisfacción laboral y compromiso organizativo, dado que, son muy importantes para lograr la productividad y eficiencia empresarial.

Recomendaciones

De acuerdo a la presente investigación, se sugiere al área de Recursos Humanos y al gerente general modificar algunas medidas trabajo-familia, entre ellas: debe corregir la organización de los horarios de trabajo acorde al ritmo cotidiano de los colaboradores (horarios de transporte, colegios, entre otros.). Asimismo, deben programar un plan de rotación anual con periodos alargados, donde el personal esté debidamente informado y se pueda organizar en sus actividades familiares. De la misma forma, la empresa debe tratar de ser flexibles o comprensivos en cuanto a los horarios laborales de entrada/salida en caso suceda alguna

emergencia familiar. Todo esto, con el objetivo de poder lograr que el colaborador se sienta satisfecho y fortalezca su compromiso organizacional, asegurando su permanencia dentro de la empresa.

De igual manera, se aconseja al área de recursos humanos realizar un programa de interacción con el trabajador para lograr un acercamiento y confianza entre ambas partes, para esto, el programa debe constar con 3 secuencias: en la primera fase deben realizar reuniones mensuales donde puedan escuchar de manera detallada la situación familiar en la que se encuentra cada trabajador. En la segunda etapa, la empresa durante la reunión debe mostrar mediante presentaciones o diapositivas todas las medidas trabajo-familia que existe dentro de la empresa y finalmente en la tercera etapa, se debe elegir las medidas que mejor se adapten para el colaborador y así obtengan un beneficio mutuo (familia/empresa), tras la elección se debe realizar un documento donde se establezcan los términos del acuerdo. Todo esto con la finalidad de que cada empleado logre alcanzar un equilibrio entre sus actividades laborales y familiares, y de esta forma alcance la satisfacción laboral.

Asimismo, la empresa debe reforzar las medidas trabajo-familia y para esto el retail debe mejorar la comunicación abierta para obtener que cada trabajador logre compartir sus ideas o preocupaciones personales/familiares y recibir ayuda por parte de la empresa. Además, deben realizar cuestionarios cada 6 meses para ver si las políticas trabajo-familia está logrando resultados favorables. Al obtener conciliación familiar y laboral hará que cada trabajador siga consolidando su compromiso hacia la empresa, haciendo que ésta se convierta en un lugar deseable para trabajar.

Finalmente, el hecho de mantener a los trabajadores altamente satisfechos y comprometidos, no significa que la empresa ya no debe hacer nada, al contrario, se le sugiere que siga realizando acciones motivadoras, como: reconocimientos, disponibilidad de medidas trabajo-familia, incentivos salariales, realizar feedback, entre otros. Esto conlleva a que el colaborador siga manteniendo estas dos variables, con el objetivo de obtener buenos resultados, dado que, si el trabajador muestra que está comprometido y satisfecho hacia su centro de labores, éste ofrecerá al público un mejor servicio.

Referencias

- Alarcón, S. (2017). *Equilibrio trabajo – familia y compromiso Organizacional en colaboradores de un Hospital de la ciudad de Ica* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ba23ec52-ee4c-4459-9d3a-ae55f7890a2b/content>
- Arancibia, F. (2011). Flexibilidad laboral: elementos teóricos-conceptuales para su análisis. *Revista de Ciencias Sociales*, (26), 39-55.
<https://www.redalyc.org/pdf/708/70822578003.pdf>
- Ashforth, B. y Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
https://www.jstor.org/stable/258189?seq=3#metadata_info_tab_contents
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología*, 3(5), 6-46.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Betanzos, N. & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23 (2), 207-215.
<https://www.redalyc.org/pdf/167/16723205.pdf>
- Blanco, M. & Castro Ch., P. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. *Órgano de difusión científica del departamento de psicología UC BSP*. 9(2). 215-233.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612011000200002
- Blau, P. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. Transaction Publishers.
https://books.google.com.pe/books/about/Exchange_and_Power_in_Social_Life.html?id=qhOMLscX-ZYC&redir_esc=y

- Boling, P. (2015). *The Politics of Work–Family Policies Comparing Japan, France, Germany and the United States*. Prensa de la Universidad de Cambridge.
- Boyar, S. & Mosley, D. (2007). The relationship between core self-evaluations and work and family satisfaction: The mediating role of work–family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 71(2), 265-281. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879107000577>
- Buonocore, F. & Russo, M. (2013). Reducing the effects of work-family conflict on job satisfaction: the kind of commitment matters. *Human Resource Management Journal*, 23(1), 91. <https://www.proquest.com/docview/1440134088/6C11FDC0DF574064PQ/1?accountid=37610>
- De Silvatte, I. & Guadamillas, F. (2013). Antecedents and outcomes of implementing flexibility policies in organizations. *The International Journal of Human Resource Management*, 24 (7), 1327-1345. <https://bit.ly/3NYGOPO>
- Edel, R., García, A. & Casiano, R. (2007). Clima y compromiso organizacional. (vol. 1). http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf
- Eyzaguirre, R. (2020). La conciliación del trabajo y la vida familiar en Perú como mecanismo que promueva el desarrollo integral de la mujer. *Biojurídica y Derechos humanos*, 3(2), 81-89. <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/496/1099>
- Ferro, J. (2020). *Estrategias para el equilibrio entre la vida laboral y familiar en trabajadores de telecomunicaciones del departamento de ventas*. [Trabajo de grado, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/25306>
- Frye, N. & Breugh, J. (2004). “Family-friendly policies, supervisor support, work-family conflict, family-work conflict, and satisfaction: A test of a conceptual model”. *Journal*

- of Business and Psychology*, 19 (2), 197-220.
<https://www.proquest.com/docview/196878801/D6AED1E8A7A5451CPQ/1>
- Gabini, S. (2020). Articulación trabajo-familia y satisfacción laboral: El rol del compromiso afectivo. *Liberabit*, 26(1), 1-17.
<https://www.proquest.com/docview/2433399921/1AA0910194634EDFPQ/1>
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Universidad, Sociedad y Mercados Globales*, (4), 563-575.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: a theory of work-family enrichment. *Academy of Management the Academy of Management Review*, 31(1), 72-92. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/when-work-family-are-allies-theory-enrichment/docview/210951769/se-2?accountid=37610>
- Hailin, Q. & Xinyuan, Z. (2012) Employees' work-family conflict moderating life and job satisfaction. *Journal of Business Research*, 65(1), 22-28.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296311002463?via%3Dihub>
- Hellriegel, D. & Solum Jr., J. (2004). Comportamiento organizacional. (10ª ed.), Thomson.
<https://bit.ly/3DsveQc>
- Holliday, J., J. Casper, W., A. Matthews, R. & D. Allen, T. (2013). Family-Supportive Organization Perceptions and Organizational Commitment: The Mediating Role of Work-Family Conflict and Enrichment and Partner Attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 98(4), 1-17. <https://cutt.ly/WEtPI9Q>
- Hornung, S., Rousseau, D. & Glaser, J. (2008). “Creating flexible work arrangements through idiosyncratic deals”. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 655-664.
<https://www.proquest.com/docview/614498554/48CB06EA5EA544E4PQ/1>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021, 7 de mayo). *En el Perú hay 8 millones 664 mil madres*. <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-peru-hay-8-millones-664-mil-madres-12868/>
- Judge A., J. & Hulin L., C. (1993). Job satisfaction as a reflection of disposition: A multiple source causal analysis. *Organizational behavior and human decision processes*, 56(3), 388-421. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0749597883710617>
- Madero, S. (2020). La satisfacción laboral como efecto moderador entre las prácticas organizacionales de recursos humanos y las líneas estratégicas de responsabilidad social corporativa en México. *Revista de Estudios Gerenciales*, 36(157), 391-401. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232020000400391&lang=es
- Manzano, P. (2017). Introducción a los modelos de ecuaciones estructurales. *Investigación en educación media*, 7(25), 67-72. http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/A7Num25/10_MI_MODELOS.pdf
- Martínez, A., Pérez, M., Vela, M. & Abella, S. (2018). Job satisfaction and work-family policies through work-family enrichment. *Journal of Managerial Psychology*, 33(4/5), 386-402. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JMP-10-2017-0376/full/html>
- Martínez, A., Pérez, M., Vela, M. & Abella, S. (2018). Work-family practices and organizational commitment: the mediator effect of job satisfaction. *Universia Business Review*, 56, 68-83. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6205384.pdf>
- Medina, J., Biedma, J. & Ramos, A. (2017). Relationship between work-family balance, employee well-being and job performance. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 30 (1), 40–58. <https://cutt.ly/VEitNVv>

- Meyer P., J. & Allen J., N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>
- Miranda, A., Hernández, M. & Hernández, E. (2015). El desarrollo profesional: una categoría necesaria al hablar de calidad de la formación y la introducción de resultados. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 9, 104-121.
<https://www.redalyc.org/pdf/3783/378343680009.pdf>
- Otzin, C. (2015). *Factores de identificación y orgullo laboral en trabajadores del departamento de seguridad integral en empresa portuaria quetzal*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar].
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Otzin-Cecia.pdf>
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), e005.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100105&lang=es
- Pereira, I., Veloso, A., Solares, S. & Costa, P. (2017). Compromisso organizacional e satisfação laboral: um estudo exploratório em unidades de saúde familiar portuguesas. *Cadernos de Saúde Pública*, 33(4), e00153914. https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-311X2017000405006&script=sci_abstract&tlng=pt
- Real Academia Española (s.f). *Diccionario de la lengua Española*. Recuperado el 16 de Octubre de 2022 de <https://dle.rae.es/tolerar#conjugaciongmpklaJ>
- Rios, F. (2005). Cómo debe verse el tema de la Lealtad de las personas a sus organizaciones dentro de la era que ahora conocemos como la era de la Globalización. *Revista del*

Centro de Investigación, 6(23), 101-119.

<https://www.redalyc.org/pdf/342/34202308.pdf>

Robbins, S. & Coulter, M. (2012). *Management Boston*. Prentice Hall.

Roy, I. , Arefin, S & Rahman, S. (2022), How do work-life support practices impact bank employees' subjective well-being?. *Emerald Insight*. <https://doi.org/10.1108/PR-01-2021-0050>

Salessi, S., & Omar, A. (2017). Satisfacción laboral: un modelo explicativo basado en variables disposicionales. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(2), 329-345.
<https://www.redalyc.org/pdf/804/80454275010.pdf>

Schein, E. (1968). Organizational Socialization and Professional of Management. *Industrial Management Review*, 9 (2), 1-6. <https://www.proquest.com/docview/214192193>

Selvajaran T., T., Cloninger A., P. & Singh, B. (2013). Social support and work–family conflict: A test of an indirect effects model. *Journal of Vocational Behavior*, 83(3), 486-499.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879113001450?via%3Dihub>

Thompson, A., Beauvais, L. & Lyness, S. (1999). “When work-family benefits are not enough: the influence of work-family culture on benefit utilization, organizational attachment and work-family conflict”. *Journal of Vocational Behavior*, 54 (3), 391-415.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879198916815>

Zhang, M., Griffeth, R. & Fried, D. (2012), Work-family conflict and individual consequences, *Journal of Managerial Psychology*, 27(7), 696-713.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02683941211259520/full/html>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivo General	Hipótesis de investigación	Variables / Dimensiones / Categorías	Indicadores	Ítems
¿Qué tipo de mediación tiene la satisfacción laboral entre la disponibilidad de medidas trabajo-familia y el compromiso organizativo afectivo en un retail del norte, 2022?.	Determinar el tipo de mediación que tiene la satisfacción laboral entre la disponibilidad de medidas trabajo-familia y el compromiso organizativo en un retail del norte, 2022.	La satisfacción laboral tiene mediación parcial entre la disponibilidad de medidas trabajo-familia y el compromiso organizativo en un retail del norte, 2022.	<i>V. Dependiente</i> <i>Compromiso organizativo</i>	Identificación	1, 5 y 6
	Objetivos Específicos Determinar el efecto de la Disponibilidad de medidas Trabajo-Familia sobre la Satisfacción Laboral en un retail del norte, 2022.			Orgullo	2 y 7
				Lealtad	3, 4 y 8
			Determinar el efecto de Disponibilidad de medidas Trabajo-Familia sobre el Compromiso Organizativo en un retail del norte, 2022	Desarrollo Profesional	9 y 13
	<i>V. Mediadora</i> <i>Satisfacción laboral</i>			Integración	10, 11 y 12
				<i>V. Independiente</i> <i>Disponibilidad de medidas trabajo-familia</i>	Flexibilidad

Organizativo en un retail del
norte, 2022

Tolerancia

15, 16 y 17

Población, Muestra Y Muestreo	Instrumentos de recolección de datos	Procedimiento	Técnicas Estadísticas	Procesamiento
La población son los trabajadores pertenecientes al retail, se trabajará con una muestra censal de los 110 trabajadores	La técnica a utilizar es un encuesta y el instrumento de recolección de datos son los diversos cuestionarios.	La encuesta se aplicó dentro de las diversas sedes que cuenta el retail, con una duración de 10 minutos, con 3 a 4 rondas de campo	Para analizar los datos será mediante complemento estadístico PROCESS vs 3.1 y se tendrá en cuenta el programa estadístico SPSS versión 25	Determinar de manera estadística el tipo de mediación de la variable mediadora (satisfacción laboral) entre la variable independiente (disponibilidad de medidas trabajo-familia) y la variable dependiente (compromiso organizacional), logrando aceptar o denegar la hipótesis establecida junto con los objetivos.

Anexo 2: Cuadro de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Indicadores	Ítems
Compromiso organizativo (Variable dependiente)	Blanco y Castro (2011) señala que se considera compromiso organizativo como aquel instrumento que origina comportamientos positivos que ayudan en el desenvolvimiento que tienen los trabajadores con respecto a sus actividades laborales.	Identificación	Sería muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta empresa.
			Me siento como “parte de una familia” en mi empresa.
			Me siento feliz al estar unido a esta empresa.
		Orgullo	Disfruto hablando de mi empresa con personas de fuera de ella.
			Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.
		Lealtad	Siento realmente que los problemas de esta empresa son como si fueran míos.
No me resultaría tan fácil comprometerme con otra empresa como con ésta.			
Satisfacción laboral (Variable mediadora)	Locke (como se cita en Gargallo, 2008) se trata de aquella emoción placentera y positiva resultante sobre la valoración personal que hace la persona de su trabajo	Desarrollo profesional	Tengo un fuerte sentido de pertenencia a mi empresa.
			El trabajo que hago en mi empresa tiene sentido para mí.
			Estoy muy satisfecho con las oportunidades que tengo en mi trabajo para aprender nuevas habilidades que me puedan ayudar a mejorar en el trabajo o conseguir otro en caso necesario.
		Integración	En la empresa donde trabajo me tratan con respeto.
			Siento que formo realmente parte del grupo de personas con las que trabajo.
			Me siento con ganas de estar con la gente con que trabajo cada día.
Disponibilidad de medidas Trabajo-Familia (Variable independiente)	Las medidas trabajo-familia para Thompson, Beauvals y Lyness (1999) se tratan de aquellas políticas que permite a los colaboradores equilibrar la conexión entre la familia y el trabajo	Flexibilidad	Tengo la posibilidad de llegar y salir del trabajo cuando quiero para poder cumplir con mis responsabilidades personales y familiares.
			Desde el punto de vista de la vida personal y familiar, no hay razón por la que no pueda reorganizar mi horario para atender las demandas de mi trabajo
		Tolerancia	Si se presenta una necesidad, podría dejar el trabajo antes para atender cuestiones relacionadas con la familia
			Si algo surge en mi vida personal, no habría problema si llegase tarde al trabajo
			Cuando estoy en el trabajo, puedo parar lo que estoy haciendo para atender a responsabilidades relacionadas con mi vida personal y familiar

Anexo 3: Correlación entre las variables Disponibilidad de medidas trabajo-familia y Satisfacción Laboral.

		TbjoFam_01	TbjoFam_02	TbjoFam_03	TbjoFam_04	TbjoFam_05	
Rho de	Sat_Lab_01	Coef.	.024	.053	.033	.059	.108
Spearman		Sig.	0.800	0.583	0.732	0.538	0.262
		N	110	110	110	110	110
	Sat_Lab_02	Coef.	.158	.125	-.040	.144	-.083
		Sig.	0.099	0.194	0.675	0.133	0.391
		N	110	110	110	110	110
	Sat_Lab_03	Coef.	,231*	.124	-.022	.128	-.045
		Sig.	0.015	0.197	0.819	0.181	0.638
		N	110	110	110	110	110
	Sat_Lab_04	Coef.	,222*	.052	.040	.161	.093
		Sig.	0.020	0.589	0.679	0.093	0.332
		N	110	110	110	110	110
	Sat_Lab_05	Coef.	.115	.057	.023	.141	.044
		Sig.	0.230	0.556	0.811	0.142	0.647
		N	110	110	110	110	110

Anexo 6: Técnica de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL TIPO DE MEDIACIÓN QUE TIENE LA SATISFACCIÓN LABORAL ENTRE LA DISPONIBILIDAD DE MEDIDAS TRABAJO-FAMILIA Y EL COMPROMISO ORGANIZATIVO EN UN RETAIL DEL NORTE, 2022.

Mi nombre es Stephanie Ballena de la Cruz, estudiante perteneciente a la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo de esta encuesta se basa en recoger información sobre las diferentes percepciones que tiene cada trabajador sobre el apoyo organizacional respecto a situaciones familiares.

La información que se obtenga en este cuestionario es confidencial y servirá solamente para este presente estudio, por lo tanto se sugiere que conteste con total honestidad. Muchas gracias por su colaboración.

Datos generales:

Sexo	a) Mujer	b) Hombre
-------------	----------	-----------

Edad	a) Desde 18 hasta 23 años	b) Desde 23 hasta 28 años	c) Desde 28 hasta 33 años	d) Desde 33 hasta 45 años	e) Mayor de 45 años
-------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------

Estado civil	a) Soltero(a)	b) Casado(a)	c) Divorciado(a)	d) Conviviente	e) Separado(a)
---------------------	---------------	--------------	------------------	----------------	----------------

Sede	a) Chiclayo	b) Pimentel	c) Lambayeque	d) Ferreñafe
-------------	-------------	-------------	---------------	--------------

Cargo	a) Administrativo	b) Cajero(a)	c) Supervisor(a)	d) Seguridad	e) Limpieza	f) Otro
--------------	-------------------	--------------	------------------	--------------	-------------	---------

Instrucciones: Marca con una “X” dentro del recuadro según la valoración con la que te identifiques.

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Escasamente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Escasamente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

	1	2	3	4	5	6	7
1. Sería muy feliz de pasar el resto de mi carrera profesional en esta empresa							
2. Disfruto hablando de mi empresa con personas de fuera de ella							
3. Siento realmente que los problemas de esta empresa son como si fueran míos							

4. No me resultaría tan fácil comprometerme con otra empresa como con ésta							
5. Me siento como “parte de una familia” en mi empresa							
6. Me siento feliz al estar unido a esta empresa							
7. Esta empresa tiene un gran significado personal para mi							
8. Tengo un fuerte sentido de pertenencia a mi empresa							
9. El trabajo que hago en mi empresa tiene sentido para mi							
10. En la empresa donde trabajo me tratan con respeto							
11. Siento que formo realmente parte del grupo de personas con las que trabajo							
12. Me siento con ganas de estar con la gente con que trabajo cada día							
13. Estoy muy satisfecho con las oportunidades que tengo en mi trabajo para aprender nuevas habilidades que me puedan ayudar a mejorar en el trabajo o conseguir otro en caso necesario.							
14. Tengo la posibilidad de llegar y salir del trabajo cuando quiero para poder cumplir con mis responsabilidades personales y familiares							
15. Si se presenta una necesidad, podría dejar el trabajo antes para atender cuestiones relacionadas con la familia							
16. Si algo surge en mi vida personal, no habría problema si llegase tarde al trabajo							
17. Cuando estoy en el trabajo, puedo parar lo que estoy haciendo para atender a responsabilidades relacionadas con mi vida personal y familiar							
18. Desde el punto de vista de la vida personal y familiar, no hay razón por la que no pueda reorganizar mi horario para atender las demandas de mi trabajo							

Anexo 7: Carta de aceptación

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Chiclayo, 11 de noviembre del 2021

MGTR. CARLOS EDUARDO MONTERO FLORES

Director de la Escuela Administración de Empresas

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Presente.-

Asunto: Carta de aceptación

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, al mismo tiempo hacer de su conocimiento que la alumna: **BALLENA DE LA CRUZ STEPHANIE JUDITH**, estudiante del 8avo ciclo de la escuela profesional de Administración de Empresas de la destacada universidad que usted representa, se le ha brindado las facilidades para obtener la información requerida y a la vez podrá aplicar en esta empresa (todas sus sedes), el instrumento de recolección de datos perteneciente a su trabajo de investigación que lleva por título: "**MEDIACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL ENTRE POLÍTICAS TRABAJO-FAMILIA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO LAMBAYECANO, 2022**".

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente.

EL SUPER S.A.C.

Wilder Rojas Sánchez
GERENTE GENERAL

Wilder Rojas Sánchez
Gerente General Supermercados "El Super"