

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



**La interacción trabajo-familia de los colaboradores de la empresa de
transportes Tours Ángel Divino S.A.C., Chiclayo 2019**

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

AUTOR

Jackeline Mabel Cruz Tafur

ASESOR

Valicha Cuadra Morales

<https://orcid.org/0000-0002-3081-8247>

Chiclayo, 2022

**La interacción trabajo-familia de los colaboradores de la empresa de
transportes Tours Ángel Divino S.A.C., Chiclayo 2019**

PRESENTADA POR
Jackeline Mabel Cruz Tafur

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

Linda Marita Cruz Pupuche
PRESIDENTE

Liliana Milagros Portilla Capuñay
SECRETARIO

Valicha Cuadra Morales
VOCAL

Dedicatoria

A mis padres por haberme apoyado incondicionalmente cada año durante mi carrera universitaria y sobre todo en la parte moral y económica para poder llegar a ser una profesional. A mis amados hermanos Yair, Ana, Tatiana y a mi sobrina Luana.

Gracias a toda mi familia, los amo.

Agradecimientos

Agradezco a Dios, por guiarme y cuidarme en cada paso que doy. Al Gerente Marcial Gálvez y al Administrador Óscar Ruiz por permitirme trabajar para ellos en el estudio de la empresa Tours Ángel Divino S.A.C”.

A mi asesora la Mg. Valicha Cuadra Morales por su apoyo y recomendaciones que me ha brindado en este estudio de mi carrera universitaria.

A mis padres, que me apoyaron en todo momento y a todas las personas que han formado parte de mi desarrollo profesional.

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	1library.co Fuente de Internet	3%
2	www.researchgate.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	ridum.umanizales.edu.co Fuente de Internet	1%
6	revistas.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	scielo.isciii.es Fuente de Internet	1%
8	revistas.itm.edu.co Fuente de Internet	1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura	10
Materiales y métodos	18
Resultados y discusión	25
Discusión	31
Conclusiones	33
Recomendaciones	34
Referencias.....	36
Anexos	40

Resumen

En este estudio se pretende conocer la realidad sobre la interacción familia- trabajo de los colaboradores. El objetivo general fue: Identificar el nivel de interacción familia-trabajo de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C- Chiclayo 2020. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo y es de nivel descriptivo. La población está conformada por 105 colaboradores (55 conductores, 30 administrativos, 20 control interno). Además, el instrumento que se empleó fue la Escala (SWING) de Geurts et al. (2005). Contiene 22 preguntas y se divide en 4 factores: Interacción negativa trabajo-familia y viceversa (8 y 4 preguntas respectivamente) e interacción positiva trabajo- familia y viceversa(5 para cada factor). Se halló niveles altos de interacción negativa Trabajo – Familia y Familia – Trabajo, y niveles medios de interacción Trabajo– Familia y Familia – Trabajo, lo que implica que los aspectos de interacción negativos son mayores que la interacción positiva, concluyendo que es necesario mantener un balance en ambos entornos para mejorar el desempeño personal tanto en el lugar de trabajo como en el ambiente familiar.

Palabras clave: interacción trabajo- familia, empresa, Escala SWING

Clasificación JEL: M1, M10, M12

Abstract

This study aims to know the reality about the family-work interaction of the collaborators. The general objective was: Identify the level of family-work interaction of the collaborators of the transport company Tours Angel Divino S.A.C- Chiclayo 2020. This research had a quantitative focus and is descriptive level. The population is made up of 105 employees (55 drivers, 30 administrative and 20 internal control). In addition, the instrument used was the Scale (SWING) by Geurts et al. (2005). It contains 22 questions and is divided into 4 factors: negative work-family interaction and vice versa (8 and 4 questions respectively) and positive work-family interaction and vice versa (5 for each factor). High levels of negative interaction Work - Family and Family - Work, and medium levels of interaction Work - Family and Family - Work were found, which implies that the negative interaction aspects are greater than the positive interaction, concluding that it is necessary to maintain a balance in both environments to improve personal performance both in the workplace and in the family environment.

Keywords: Work-family interaction, company, SWING Scale

Classification JEL: M1, M10, M12

Introducción

Hoy en día las organizaciones resaltan el grado de la interacción trabajo-familia, a pesar de que la relación entre estos dominios es difícil, se ha convertido en una preocupación en gran cantidad en las naciones desarrolladas como en los países en desarrollo debido a que los problemas relacionados con esta variable pueden afectar la competitividad de la organización y los empleados. (Londiwe, 2016).

En muchas ocasiones lograr la igualdad entre la dedicación al trabajo y a la familia es muy difícil, debido a que se ve obstaculizado por el simple hecho que no existir un equilibrio entre ambas, es decir basta con que tan solo se haga a favor de una de las dos partes y se rompa el equilibrio o igualdad; sin embargo, ambas partes pueden llegar a perfeccionarse y proveer beneficios a los individuos que se desarrollan en ellas, (Murphy, 2017). Por ello lograr un equilibrio entre el trabajo y la interacción familiar tiene una importancia significativa y fundamental para la estabilidad económica de una organización y para el bienestar de las familias.

A nivel nacional, los sectores empresariales buscan analizar la interacción trabajo-familia a través de estudios enfocados en la relación positiva y negativa de trabajo- familia y viceversa, con el propósito de generar un equilibrio entre ambos dominios. Asimismo, una encuesta realizada a diferentes trabajadores limeños entre hombres y mujeres en el 2016 permitió conocer que no cuentan con políticas de conciliación trabajo- familia, un importante 70% de los encuestados consideran que las políticas que utilizan las empresas no les ayudan a equilibrar el trabajo y la familia. Por lo tanto, es de suma importancia que las organizaciones deben buscar y brindar soluciones para que los colaboradores no se vean afectados en lo laboral y personal y conseguir un equilibrio adecuado en ambas esferas. (Perochena-Regalado & Armejo-Yépez, 2016).

En la provincia de Chiclayo se encuentra ubicado la empresa de transportes Tours Angel Divino S.A.C, quien ofrece servicios de movilidad hacia las provincias de Lima, Chota, Cajamarca, Santa Cruz, Cutervo, Bagua grande y chica, cuentan con procesos definidos en cuanto a la venta y atención del cliente, además con una estructura jerárquica que tiene la finalidad de mejorar el servicio al usuario. Sin embargo, durante los últimos meses del periodo 2020 se ha evidenciado situaciones en el desempeño de la labor de sus colaboradores que muestran dificultades entre su ámbito laboral y personal, debido a que en muchas oportunidades no llegan a tiempo o faltan y avisan a última hora

lo que ocasiona malestar en la gestión y en algunos casos retrasa los servicios de salida en los servicios ofrecidos. A ello se suma los permisos constantes que son solicitados por el personal tanto administrativo como operativo aludiendo a problemas familiares que conllevan ausencias del personal en su puesto de trabajo. Esta serie de inconvenientes han sido recopilados por una entrevista realizada al administrador. (Comunicación personal, 6 de noviembre del 2020).

Frente a esta coyuntura se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de interacción trabajo-familia de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino SAC - Chiclayo 2020? Considerando que el objetivo principal fue: Determinar el nivel de interacción trabajo-familia de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C en la ciudad de Chiclayo y los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de interacción negativa trabajo-familia, Identificar el nivel de interacción negativa familia-trabajo, Identificar el nivel de interacción positiva trabajo- familia e Identificar el nivel de interacción positiva familia-trabajo de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C en la ciudad de Chiclayo.

La presente investigación aportará en analizar la interacción trabajo-familia que traerá como resultado conocer el lado positivo y negativo, equilibrio de la relación trabajo-familia y viceversa en la empresa Tours Ángel Divino S.A.C con la finalidad que los gerentes tengan un conocimiento real del nivel de interacción trabajo- familia de sus colaboradores. Al mismo tiempo, la investigación servirá para brindar un aporte en el estudio de la relación que existe entre estos dos dominios trabajo-familia y contribuirá a la literatura académica, reforzando las concepciones teóricas o estableciendo nuevos hallazgos en cuanto a estas variables, sirviendo esta tesis como un antecedente más de futuras investigaciones.

Esta investigación está dividida en ocho capítulos: En el capítulo I se aborda un panorama actual, la problemática, objetivos y la justificación. En el capítulo II se consideran las bases teóricas, antecedentes y los trabajos previos que se han efectuado acerca del tema de investigación. El capítulo III se muestra la metodología utilizada. En el capítulo IV, V y VI capítulo cubren los resultados obtenidos, la discusión respecto a otras investigaciones, sus resultados, las conclusiones y recomendaciones que surgen de estos resultados. En el capítulo VII, VIII se consideran las referencias bibliográficas empleadas, así como los anexos que sirvieron para el mismo.

Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Cabe resaltar, que no se han encontrado antecedentes en la realidad estudiada. Sin embargo, se ha considerado aquellos estudios que han aplicado el mismo instrumento Cuestionario de Interacción Trabajo- Familia o “Survey WorkHome Interaction – Nijmegen”

Saavedra (2016) tuvo como objetivo evaluar la satisfacción laboral y su relación con la interacción trabajo-familia en 62 colaboradores españoles. Fue un estudio correlacional, no experimental. Se aplicó el cuestionario SWING y de Meliá y Peiró. Los hallazgos señalaron que existe una relación entre satisfacción laboral e interacción trabajo-familia. Además, cuando existe satisfacción laboral en el trabajador, mayor interacción positiva trabajo- familia y viceversa.

Valenzuela et al. (2016) identificaron la asociación entre Equilibrio trabajo-familia, Satisfacción laboral y Apoyo familiar en 99 trabajadores de Chile. Se utilizó el cuestionario SWING y fue una investigación no experimental, correlacional. Se halló que para que exista un equilibrio entre ambas esferas, es esencial contar con un plan organizacional armonioso hacia la familia, esencialmente en las prestaciones que la empresa brinda a sus empleados. Sin embargo, contar con el apoyo familiar, como un entorno de entendimiento y recuperación, es trascendental para dar respuesta a las demandas de estos dos ámbitos.

Pinto y Soto (2017) examinaron la relación entre el conflicto trabajo-familia y el bienestar psicológico de trabajadores/as de empresas industriales de la Región del Biobío (Chile). Para este propósito se realizó un estudio de tipo correlacional con diseño transversal, en el que participaron 228 empleados/as pertenecientes a diversas industrias de la zona. Los resultados evidenciaron que los/as trabajadores/as participantes presentan un nivel intermedio de conflicto trabajo-familia y un nivel relativamente alto de bienestar psicológico. En la cual, también se observó una relación inversa significativa entre conflicto trabajo-familia y bienestar psicológico y sus dimensiones. Además, se encontraron notables diferencias cualitativas entre hombres y mujeres respecto al conflicto trabajo-familia y en las dimensiones de relaciones positivas y crecimiento personal del bienestar psicológico

Pérez, Palací y Topa (2017) tuvieron como objetivo realizar un análisis de la relación existente entre la cultura de conciliación trabajo-familia en la organización y la percepción conflicto trabajo/familia en trabajadores de una empresa perteneciente al sector de la

seguridad con diferentes turnos de trabajo. El estudio se ha realizado sobre una muestra de 86 trabajadores del sector seguridad de la Comunidad de Madrid, de los cuales el 67.4 % son hombres y el 32.6 % mujeres. El estudio fue correlacional y se trató de un estudio transversal, con una muestra obtenida a partir del muestreo por conveniencia. Los resultados indican que parece haber una percepción poco intensa de conflicto entre la vida laboral y la vida familiar. Analizando más detenidamente el funcionamiento de cada una de las dimensiones, se aprecia que en el caso de la sub-escala “conflicto en el trabajo” para aquellos participantes que trabajan durante el turno de tarde presentan un ligero aumento de la media de las puntuaciones frente a la media del resto del grupo en la misma dimensión. Adicionalmente se halló una relación significativa entre los turnos laborales y la percepción de conflicto en la que la cultura de conciliación no parece ejercer un efecto moderador significativo.

Vidal y Sánchez (2017) realizaron un estudio de caso y analizaron la interacción trabajo-familia en el personal que tiene carga familiar. Fue un estudio descriptivo y la muestra se conformó por 82 colaboradores. Se empleó una ficha sociodemográfica y el instrumento (SWING). Se concluyó que existe una alta interacción positiva familia-trabajo. También, existe apoyo de la familia en el cuidado de los hijos y se evidenció que los varones perciben mejor estado de salud que las mujeres. Además, se resalta que el apoyo que reciben en su familia. No manifestaron recibir formación en relación con estrategias para mantener la armonía entre la vida familiar y laboral.

Dhamayantie (2017) estudió el efecto de las demandas laborales y familiares sobre la satisfacción laboral que está mediada por la experiencia en la interacción trabajo-familia, en particular el conflicto trabajo-familia. Se entregaron cuestionarios de auto informe a empleados permanentes que trabajan en Kalimantan Barat, Indonesia. Se seleccionaron mediante muestreo intencional y se recogieron 100 cuestionarios. Los resultados del análisis de ruta muestran que las demandas laborales tienen un efecto positivo significativo en el conflicto trabajo-familia, mientras que las demandas familiares no. Se recomendó que las organizaciones necesitan manejar los factores estresantes relacionados con el trabajo a través de políticas y programas amigables para la familia que permitan que los dominios laborales y familiares se integren entre sí, así como también que una cultura organizacional que apoya la interacción positiva del trabajo y la familia.

Dwi y Kusuma (2020) tienen como objetivo investigar el efecto del conflicto familia-trabajo y trabajo-familia sobre el agotamiento emocional de dichos trabajadores. Para este propósito, recopilaron datos de 154 cuestionarios completados por trabajadores de centros de llamadas en instituciones de servicios financieros en Indonesia. Se efectuó un trabajo con un diseño correlacional y transversal. Se analizó la relación entre las variables en estudio mediante modelos de ecuaciones estructurales (SEM). Los resultados mostraron que el nivel de compatibilidad entre los empleados y su trabajo reduce los conflictos entre la familia y el trabajo y entre el trabajo y la familia. En términos de conflicto trabajo-familia, los trabajadores de los centros de llamadas se sintieron emocionalmente agotados solo cuando se enfrentaron a un dilema entre el trabajo y las responsabilidades familiares. La gestión de los centros de llamadas debería, por tanto, crear un entorno de trabajo familiar para garantizar una atención excelente a los empleados.

2.2 Bases teóricas Definición

El trabajo-familia es un juicio donde la conducta de un individuo en su casa es dependiendo de las opiniones o contextos que se dan en un ámbito laboral. Cabe resaltar, que esta definición ha sido empleada en esta investigación, en la comprensión de que no solo reacciones negativas sino también positivas puede desarrollarse en función de las características de la faena. En organizaciones que determinan las altas posibilidades donde la regulación junto con demandas laborales altas (pero no abrumadoras), los trabajadores pueden alinear su comportamiento laboral con su necesidad de demanda familiar (Geurts et al., 2005).

El equilibrio entre lo laboral y personal es un concepto que no tiene una definición consensuada. Para calificar el concepto y su etiología, se habla de demandas individuales, familiares o profesionales y los efectos negativos o positivos en la vida (Allen, 2012). Del mismo modo la capacidad de cumplir con las demandas del trabajo y la familia se han convertido en uno de los mayores estresores en la vida del individuo (Burley, 1995; Schabracg, et. al., 2003).

Trabajo:

El trabajo se detalla como una dinámica ejecutada en un lugar representativo, y de esta manera se obtiene un intercambio monetario (Prieto, 2002) y así el individuo pueda obtener un sostén y mejor desarrollo para su familia, (Apgar, 1998). Asimismo, la Organización de las Naciones Unidas 2015, define el trabajo como el intermediador para que una persona sea

capaz de satisfacer sus necesidades básicas, afirmando su identidad y siendo éste una representación para que pueda mantener a sus seres queridos, y así poder tener una vida digna.

Familia:

Acuña y Olavarrieta (1993) definen a la familia como un singular número de personas que persiguen un objetivo en común, mediante la satisfacción de sus necesidades básicas y sobre todo la disponibilidad de contar con un techo, comida y estabilidad emocional.

En forma general, la familia es considerada como el elemento primordial para una sociedad, la cual establece un mayor desarrollo para los componentes, y también se toma en cuenta que es como una organización que contiene relaciones entre una persona, la familia y el mundo (Valladares, 2008).

Del mismo modo, la Organización Mundial de la Salud 1982, establece sobre la familia la cual está formado por individuos de una vivienda que llevan el mismo tipo de sangre. El valor de relación que se sobrelleva en la familia es para definir los términos de la familia ya que este es diferente a otros con respecto a nivel mundial.

Tipos de demanda de la interacción trabajo-familia Demandas laborales

Las demandas laborales se refieren a los aspectos físicos, sociales u organizativos del trabajo que requieren esfuerzo físico o mental del empleado y, por lo tanto, están asociados con costos fisiológicos y psicológicos específicos que pueden ocasionar en el colaborador presión de trabajo adicional impidiendo su desenvolvimiento adecuado en otras áreas o roles que deba cumplir, generando con ello el surgimiento de conflictos en los ámbitos que se ven afectados (Demerouti et al., 2001). Por otro lado, se consideran factores importantes de los entornos laborales para determinar cómo el trabajo interfiere con la familia, debido a las presiones causadas por las cargas de trabajo excesivas y el cumplimiento de plazos, lo que contribuye al conflicto entre el trabajo y la familia al impedir el desempeño de responsabilidades y deberes familiares puesto que la exigencia laboral agota los recursos para la participación en actividades de familia (Voydanoff, 2004).

Demandas familiares

Las demandas familiares se refieren principalmente a las presiones de tiempo asociadas con tareas del hogar, entendiendo la labor de un individuo que percibe distintas diligencias, sino que además hace las tareas de su casa, las que requieren de un despliegue de actividades físicas y psicológicas, así como de inversión de tiempo para la consecución de la armonía del hogar (Yang et al., 2000; Lu et al., 2008). Las altas demandas en los deberes familiares ocurren cuando los aspectos del dominio familiar solicitan una energía material e intelectual, esto hace que sea estresante ya que se necesita una gran cantidad de recursos personales para hacer frente de manera exitosa a estas demandas, lo cual en ocasiones genera conflictos con los roles que se deben asumir en la organización (Demerouti et al., 2001).

Demandas laborales y familiares

El trabajo y los roles familiares son una parte importante de la vida de un individuo, tomando en cuenta que la mayoría de las personas pasan su tiempo cumpliendo una serie de roles tanto en el ámbito laboral como familiar y que cada rol requiere que su energía y responsabilidades se manejen de manera efectiva. Las demandas generales de un rol se refieren a las responsabilidades, requisitos, expectativas, deberes y compromisos asociados con ese rol para cada individuo a los cuales debe atender (Netemeyer et al., 1996).

La participación en los dominios familiares y laborales para las parejas trabajadoras difiere entre las culturas en términos de la percepción de los roles de género. Algunas parejas pueden considerar que el papel de una mujer es cuidar a los niños y las tareas del hogar, mientras que un hombre es el ganador tradicional del pan.

Teorías sobre interacción trabajo-familia Teoría de Roles

Parte de un proceso inicial en el que los individuos adquieren y adoptan patrones concretos, los cuales despliegan una vista flexible en el cual elementos personales, interpersonales y organizacionales se relacionan para crear un desarrollo eficiente que haría que los individuos adopten dichos roles, sustenta también que la mayoría de personas en las empresas se reúnen en actividades, incluyendo relaciones con otras que estén en el mismo puesto, (Kahn et. al. 1964).

Teoría del Desbordamiento de recursos

La teoría del desbordamiento de recursos postula que los individuos tienen una cantidad limitada de recursos para dedicar a varios roles; por lo tanto, si un rol requiere una gran cantidad de recursos, el desempeño en otros roles se verá afectado. Propone que las experiencias del trabajo se “desbordan” al ambiente fuera del trabajo, esto quiere decir una relación positiva entre las variables la satisfacción con la vida y satisfacción laboral, es decir, un campo se extiende al otro, por tanto, si su trabajo no proporciona una satisfacción personal adecuada, es probable que los individuos se sientan infelices o insatisfechos durante largos períodos de cada día laboral. De esta manera, corren un mayor riesgo de experimentar una disminución del estado de ánimo, que culminan en niveles leves de depresión y/o ansiedad. Si continúan sin resolverse durante un período de tiempo mayor, tales emociones eventualmente podrían llevar al agotamiento emocional, particularmente si él no puede evitar que sus sentimientos se transfieran a los aspectos de su hogar o su vida social (Rothbard, 2001; Staines, 1980).

Teoría de Compensación

Esta teoría defiende que existe una correlación entre los ambientes laboral y familiar, es decir si el individuo no está satisfecho en donde labora, esto va a repercutir en su vida familiar, ya que va a perjudicar en su entorno familiar, y lo que verdaderamente debería representar es un equilibrio entre ambos puntos, por ende, el individuo tiene que estabilizar ambos dominios. (Staines, 1980).

Teoría de Barreras

Según Kreiner (2000), una persona está al mando de múltiples roles dentro de su vida; los cuales cada rol está diferenciado por barreras las cuales son físicas; temporales y psicológicas; estas se basan especialmente en que un individuo tiene que llevar un equilibrio entre los ámbitos de trabajo y familia y para que se obtenga se tiene que tener una estrategia de segmentación la cual es flexibilidad; que se basa en que ninguno de los ámbitos puede sobrepasar al otro ya que si eso sucede se rompe el equilibrio entre ambos; definen también permeabilidad; que es prácticamente la misma singularidad. (Moreno- Jiménez y García Hernández, 2013).

Dimensiones de la interacción trabajo-familia

Geurts et al. (2005) propone 4 dimensiones:

Interacción negativa trabajo-familia y familia- trabajo

Interacción negativa Trabajo- familia: En esta dimensión se detalla como el trabajo influye de alguna manera en la familia; por lo tanto se propone que trabajo-familia se enlaza en tres componentes: demandas de tiempo(expectativas o demandas de tiempos decir esto conlleva a que el colaborador pueda administrar sus tiempo en el trabajo y en su vida familiar) consecuencias percibidas en la carrera por la utilización de beneficios, apoyo directivo (se trata cuando el responsable de la empresa se identifica con las necesidades de sus trabajadores) (Jiménez & Moyano, 2008). Por otro lado, McDonald, Brown & Bradley (2005), proponen cinco aspectos de la Cultura Trabajo-Familia, los cuales se podrían desarrollar en muchas empresas con el propósito de darle un equilibrio al trabajo y la familia; los cuales son apoyo directivo; el cual habla sobre las políticas delpro trabajo- familia, expectativas de tiempo (saber administrar los tiempos tanto en la familia como el trabajo) y percepciones de género.

Interacción negativa Familia- trabajo: Aquí se ve como la vida familia afecta la vida en el trabajo, trayendo como consecuencias la baja productividad y la poca eficiencia laboral de los empleados (Moreno, Sanz, Rodríguez & Geurts, 2009). Jiménez y Moyano (2008) resaltaron que este tipo de conflicto puede ocurrir cuando la persona asume el rol de padre o madre y trabajador al mismo tiempo, generando un problema de roles y se caracteriza por demandas familiares incongruentes y negativas con el trabajo.

La interacción negativa entre el trabajo y el hogar a menudo se llama conflicto trabajo-vida, esta es una situación donde las demandas en el trabajo hacen difícil para una persona funcionar en casa y también las demandas en el hogar obstaculizan el funcionamiento de una persona en el trabajo. Greenhaus y Beutell (1985, p. 77) señalan que el problema de trabajo – familia lo mantienen como una manera de problemas entre roles en donde no existe un equilibrio entre ambas partes, o cuando una de ellas lidera más que la otra, y en muchas ocasiones es muy difícil solucionar.

Interacción positiva trabajo- familia e interacción positiva familia- trabajo

Durante la última década, la investigación sobre la interfaz trabajo-familia se ha centrado únicamente en el lado negativo de la interacción trabajo-familia. Esto ha cambiado, la investigación sobre la interacción trabajo-familia ahora también aborda el lado positivo (Londiwe, 2016).

Interacción positiva trabajo- familia: Este elemento de la interacción trabajo-familia explica cómo el trabajo origina demandas positivas a la familia. Los recursos que el trabajo proporcione generarán ventajas a la familia (Moreno, Sanz, Rodríguez & Geurts, 2009). Jiménez y Moyano (2008) señalaron que la flexibilidad en el trabajo, los permisos, etc. benefician este tipo de demandas. Por lo tanto, la participación de interacción positiva trabajo - familia en múltiples roles probablemente reduzca la angustia, promueva la salud y el bienestar mental, afirmando así que la interacción entre el trabajo y los dominios familiares tiene una influencia positiva en el trabajo y la vida familiar.

Interacción positiva familia- trabajo: Aquí se explica como un adecuado ambiente familiar favorece la vida laboral. Moreno, Sanz, Rodríguez y Geurts (2009) manifestaron que este tipo de relación refuerza la eficiencia y eficacia de los colaboradores. Por lo tanto, las experiencias familiares con el trabajo, es decir, el colaborador mantiene un adecuado ambiente con su familia y eso proporciona un beneficio al individuo al tener un buen rendimiento en su jornada laboral.

Rothbard (2001) mostró que la participación en el dominio del trabajo estaba relacionada con el efecto positivo de la familia. Otros dos estudios notables revelaron que los trabajadores reportaron una mayor influencia positiva del trabajo en el hogar, más recursos laborales (es decir, oportunidades de aprendizaje y trabajo significativos, autonomía, comentarios sobre el rendimiento y posibilidades) (Voydanoff, 2004).

Consecuencias del desequilibrio entre trabajo- familia o viceversa

Cuando el trabajo y los roles familiares no están equilibrados o están en conflicto entre sí, esto puede tener consecuencias negativas. Las consecuencias físicas relacionadas con el conflicto trabajo-familia pueden incluir informes de enfermedad, dolor de cabeza, dolor de espalda repentino y fatiga. Los problemas psicológicos incluyen estrés y agotamiento y las consecuencias conductuales incluyen un mayor uso de estimulantes como el abuso de cigarrillos y alcohol (Frone, Russell y Cooper, 1997).

El conflicto laboral y familiar también puede tener consecuencias organizativas, como

un aumento de la rotación, el absentismo y el bajo rendimiento laboral (Geurts & Demeurouti, 2003). Dursurn y Sudom (2009) informaron que los empleados que experimentaron conflictos trabajo-familia eran más propensos a tener bajos niveles de bienestar, un mayor problema de salud, un mayor abuso de sustancias y, en general, no estaban satisfechos con su trabajo.

Materiales y métodos

3.1 Tipo y nivel de investigación

- **Enfoque:**

El enfoque de la investigación es Cuantitativo, debido a que tuvo la finalidad de determinar el nivel de interacción trabajo-familia de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C en la ciudad de Chiclayo; dicho enfoque está orientado a medir las dimensiones de la variable, permitiendo realizar el análisis de datos para identificar el objetivo de estudio a tiempo mediante datos estadísticos. (Hernández et. al., 2010)

- **Tipo:**

Aplicada porque se utilizó la teoría y se probará si ésta cumple en la organización del estudio. Según (Hernández et. al., 2010), que es aquel tipo de investigación que tiene fines prácticos en el sentido de solucionar problemas detectados en un área del conocimiento.

- **Niveles:**

Descriptivo, debido a que se buscó caracterizar la variable interacción Trabajo-familia y medir la percepción de los colaboradores respecto a esta variable. Se dice que es descriptiva puesto que observa una anomalía en su etapa original, es decir en circunstancias reales sin que ningún científico intervenga (Tamayo, 2002).

3.2 Diseño de la investigación

- **No experimental**, pues en ella no se efectuó manipulación alguna de la variable analizadas (Hernández et. al., 2010).
- **Tipo transversal** considerando que se hizo la medición de la variable en un tiempo determinado (Hernández et. al., 2010).

3.3 Población, muestra y muestreo

La población está conformada por 105 colaboradores (55 conductores, 30 administrativos, 20 control interno).

La muestra fue censal; en la cual se emplearon las técnicas estadísticas para determinar el nivel de interacción trabajo-familia en la organización. Este tipo de método se utiliza cuando es necesario conocer las opiniones de todos los elementos de la población o cuando se tiene fácil acceso a ella (Hayes, 1999).

A pesar de haber considerado a todos los trabajadores, se logró recoger información de sólo 95 de ellos, dado que algunos trabajadores se encontraban en situación de suspensión perfecta y otros con licencia por salud y vacaciones.

3.4 Criterios de Selección

Para esta investigación, las características que se consideraron como criterios de selección fueron: la empresa y los colaboradores de ambos sexos utilizados en el análisis, debido que se contó con acceso a la información y además no existir antecedentes locales ni estudios previos en dicha población para la variable de la presente investigación.

3.5 Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala	Técnica	Instrumento
Interacción Trabajo - Familia (Geurts et al. (2005).	Es un proceso en el que el comportamiento de un colaborador en su hogar es influido por determinadas ideas y circunstancias positivas- negativas que se han construido y vivido en el trabajo.	Interacción negativa Trabajo - Familia	Irritable/ Trabajo agotador	Encuesta	CUESTIONARIO (SWING)	
			Atender obligaciones domésticas/ Pensar en el trabajo			
			Cancelar planes / compromisos laborales			
			Horario de trabajo/ atender obligaciones domésticas			
			Trabajo en exceso / Momentos de ocio			
			Trabajar en exceso/ Hobbies			
			Obligaciones laborales/ relajarte			
		Sin tiempo por el trabajo				
		Interacción Negativa Familia- Trabajo	Situación en casa/ Frustración en tus compañeros de trabajo			
			Concentrarte en el trabajo/ Asuntos domésticos			
			Problemas personales/ rendimiento laboral			
			Problemas personales/ Sin ánimos de trabajar			
			Trabajo agradable/ mejor humor			
			Desempeño en el hogar/ habilidades laborales			
			Responsabilidades en casa/capacidad de organizar tiempo en casa y trabajo			
		Trabajo - Familia	Interactuar mejor gracias a las habilidades laborales			
			Fin de semana divertido/ trabajo agradable			
			Responsabilidades laborales y domésticas			
		Interacción positiva Familia- Trabajo	Cumplimiento de responsabilidades laborales y domésticas			
			Organizar tiempo en casa y trabajo			
			Autoconfianza en el trabajo/ vida ensaca organizada			

Tabla 1 Operacionalización de Variables

Nota: Basado en los conceptos de Geurts et. al. (2005)

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos de recolección de datos

Para la recolección de datos de la presente investigación, se utilizó la técnica de la encuesta, basado en un cuestionario que consta de 22 ítems y 22 preguntas respectivamente. El instrumento evalúa la dimensión de la interacción trabajo-familia.

Métodos de técnicas de datos.

Encuesta: esta técnica fue utilizada con la finalidad de recoger información de los colaboradores de la empresa Tours Ángel Divino S.A.C en cuanto a la interacción trabajo-familia para poder analizar la interacción trabajo-familia y lograr la mejora de la organización, esta técnica se realizó mediante la recopilación de datos por la que se obtendrán información sistemática. Además, el cuestionario que se empleó fue el instrumento (SWING) de Geurts et

al. (2005). Lo cual contiene 22 preguntas y se divide en 4 factores: Interacción negativa trabajo-familia y viceversa (8 y 4 preguntas respectivamente) E interacción positiva trabajo- familia y viceversa (5 para cada factor). Se usa una escala Likert donde 0 es nunca y 3 siempre.

Instrumento de recolección de Datos

Cuestionario: El cuestionario de 22 ítems fue direccionado para la variable la interacción trabajo-familia, que serán medida mediante cuestionario en Escala de Likert., abarcando las dimensiones e indicadores respectivos de la variable que fue considerada en el desarrollo del presente estudio. Este instrumento está formado por un conjunto de preguntas formuladas que se encargan de medir la variable para identificar y determinar el tema de investigación. (Geurts et al. 2005.)

Además, el instrumento estuvo validado por juicio de expertos por ello se planteó una guía de realización del juicio que incluye una planilla de calificación con indicadores y opiniones adicionales y es así que consideraron relevantes los ítems incluidos en el instrumento para el estudio. Así mismo, precisar que los instrumentos se enviaron en tiempos de pandemia, COVID - 2019

Prueba piloto

Para la prueba piloto se realizó la aplicación del cuestionario, en este caso se empleó 5 empleados de la empresa de transporte “Tours Ángel divino tours S. A. C.” de la ciudad de Chiclayo con la finalidad de determinar y eliminar posibles problemas

Confiabilidad y Alfa de Cron Bach

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. (Hernández-Sampieri et al., 2013)

Se efectuó el análisis de confiabilidad, el mismo que devolvió los siguientes valores:

Tabla 2

Estadísticas de Fiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Interacción negativa Trabajo – Familia	0,759	8
Interacción negativa Familia – Trabajo	0,784	4
Interacción positiva Trabajo – Familia	0,784	5
Interacción positiva Familia – Trabajo	0,826	5

Estos valores calificaron al instrumento utilizado como Bueno y por tanto confiable, dado el valor del Alfa de Cron Bach.

3.7 Procedimientos

Para la obtención de la información, fueron encuestados los colaboradores a cargo del administrador Óscar N. Ruíz y del gerente y uno de los dueños Marcial B. Gálvez. Ambos autorizaron el permiso correspondiente para realizar la investigación y brindaron información necesaria para conocer la problemática de la empresa, para luego generar diversas recomendaciones en beneficio de la empresa y de los mismos colaboradores.

La encuesta se realizó a 95 colaboradores, en la cual se realizó en un tiempo determinado de 3 semanas y medias del mes de junio del 2020 con el propósito de conocer su relación trabajo-familia de los colaboradores en la organización. Asimismo, se realizó las encuestas de manera virtual que fueron mediante, llamadas telefónicas, WhatsApp y Facebook, debido a la pandemia del Covid-19.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Se procedió a efectuar el procesamiento de los datos de las encuestas en SPSS, haciendo un análisis descriptivo de la variable interacción Trabajo-Familia. Cabe resaltar que, los niveles se midieron a través de una escala de baremación basado en un ajuste percentilar, es decir, mediante la creación de percentiles se pudo establecer las categorías o baremos. (Hernández-Sampieri et al., 2013)

Tabla 3 Baremación

Nivel de interacción	Interacción Trabajo-Familia
Alto	2.01 – 3
Medio	1.01 – 2
Bajo	0 – 1

Según la tabla 1, se ha considerado las puntuaciones totales en cada dimensión, tomando en cuenta que la escala utilizada va de 0 a 3, lo que supone una puntuación mínima de 0 en cada ítem y un máximo de 3 puntos.

Las pruebas estadísticas basadas en la confiabilidad y validez del instrumento se hicieron con las pruebas de Cron Bach y análisis factorial confirmatorio.

El procesamiento de la información se realizó en el programa estadístico SPSS V25, con las que se utilizaron tablas de frecuencias, histogramas, medidas de tendencia central (media, moda, mediana), dispersión (varianza y desviación estándar) y de posición (percentiles y deciles).

3.9 Matriz de consistencia

Tabla 4 Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es el nivel de interacción trabajo- familia de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C - Chiclayo 2019?	Objetivo general Determinar el nivel de la interacción trabajo-familia de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C-Chiclayo 2019	Interacción Trabajo -Familia	Interacción Negativa Trabajo-Familia	Irritable/ Trabajo agotador /Atender obligaciones domésticas/ Pensar en el trabajo/ Cancelar planes / compromisos laborales Horario de trabajo/ atender obligaciones domésticas/ Trabajo en exceso / Momentos de ocio /Trabajar en exceso/ Hobbies Obligaciones laborales/ Sin tiempo por el trabajo
	Objetivos específicos Identificar el nivel de interacción negativa trabajo-familia de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C - Chiclayo 2019			Situación en casa/ Frustración en tus compañeros de trabajo
	Identificar el nivel de interacción negativa familia-trabajo de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C - Chiclayo 2019			Concentrarte en el trabajo/ Asuntos domésticos
	Identificar el nivel de interacción positiva trabajo-familia de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C - Chiclayo 2019		Interacción Positiva Trabajo-Familia	Problemas personales/ rendimiento laboral
	Identificar el nivel de interacción positiva familia-trabajo de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C - Chiclayo 2019			Problemas personales/ Sin ánimos de trabajar
	Identificar el nivel de interacción positiva familia-trabajo de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C - Chiclayo 2019			Trabajo agradable/ mejor humor Desempeño en el hogar/ habilidades laborales
			Responsabilidades en casa/ capacidad de comprometerte con las cosas	
			Organizar tiempo en casa y trabajo Interactuar mejor gracias a las habilidades laborales	
			Fin de semana divertido/ trabajo agradable	
			Responsabilidades laborales y domésticas	
			Cumplimiento de responsabilidades laborales y domésticas	
			Organizar tiempo en casa y trabajo Autoconfianza en el trabajo/ vida en casa organizada	

Diseños de Investigación	Población/Muestra	Técnicas	Tipo de Investigación
Diseño no experimental	Población: 105	Estadísticas	Enfoque cuantitativo
	Muestra: 95	Estadísticas	Tipo aplicada
		descriptivas	Nivel descriptivo

3.10 Consideraciones éticas

Se respetó la privacidad y confidencialidad de los colaboradores. Así mismo se manifestaron las circunstancias, derechos y compromisos que la investigación implicó donde se le informo que su condición es la de ser informador. Conjuntamente, se convivió éticamente con todos los colaboradores no sólo respetando sus decisiones y protegiéndolas de daño, sino también asegurando su bienestar. La investigadora intervino con sensatez durante el proceso de recogida de los datos asumiendo su compromiso ético para todos los posibles problemas que podrían darse en la interacción instaurada con los participantes del estudio.

Resultados y discusión

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de la encuesta realizada a 95 empleados de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C. Teniendo en cuenta los objetivos y especificaciones incluyendo las dimensiones y sus respectivos indicadores. Así mismo, precisar que los resultados fueron en la realidad de la empresa antes de la pandemia COVID - 2020.

4.1 Resultados

Tabla 5

Datos demográficos de la interacción trabajo-familia

Variable	Categorías	Número	Porcentaje
Sexo	Masculino	74	77,9%
	Femenino	21	22,1%
Estado civil	Soltero(a)	21	22,1%
	Casado (a)	74	77,9%
Número de hijos	0	13	13,7%
	1	15	15,8%
	2	38	40,0%
	3	22	23,2%
	4	7	7,4%
Cargo	Administrativos	30	31,6%
	Control interno	20	21,1%
	Conductores	45	47,4%
Grado de Instrucción	Sin estudios	5	5,3%
	Colegio	40	42,1%
	Técnico	30	31,6%
	Superior	20	21,1%
Edad	21 - 30 años	2	2,1%
	31 - 40 años	50	52,6%
	41 - 50 años	41	43,2%
	51 - 60 años	2	2,1%
Años de servicio	1 - 5 años	90	94,7%
	6 - 8 años	5	5,3%

La muestra estuvo compuesta por personas mayoritariamente varones, 77.9%, casados(as) 77.9%, que poseían 2 hijos, 40%, cuyo grado de instrucción era Colegio 42.1%. Asimismo, tenían de 1 a 5 años en su puesto laboral, 94.7%, con edades comprendidas entre los 31 – 40 años, 52.6% cuyo cargo era en conductores 47.4

Identificar el nivel de interacción negativa trabajo- familia de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C - Chiclayo 2020.

Tabla 6

Estadísticos Descriptivos

Estadísticos descriptivos			
Dimensión	N°	Promedio	Desv. Estándar
Interacción negativa Trabajo – Familia	95	2,6158	0,36704
N° válido (por lista)	95	-	-

En el análisis hecho para la dimensión de Interacción negativa Trabajo – Familia, se encontró niveles altos con un promedio de (2,61) respecto a las actividades que debe desarrollar en casa y que se ven afectadas por el trabajo. Este resultado mostro que un gran número de los colaboradores refieren que las actividades laborales tienen un efecto negativo en su entorno familiar, debido a que están constantemente pendientes de su trabajo y les resulta complicado atender sus obligaciones en el hogar, ya que para la mayoría es agotador, también su trabajo les reduce tiempo para compartir con su familia, por consiguiente, los trabajadores muchas veces modifican sus planes familiares por el mismo trabajo y eso les resulta molestias o frustraciones en su hogar, ya que no se pueden relajar o desarrollar sus hobbies libremente por el exceso de trabajo.

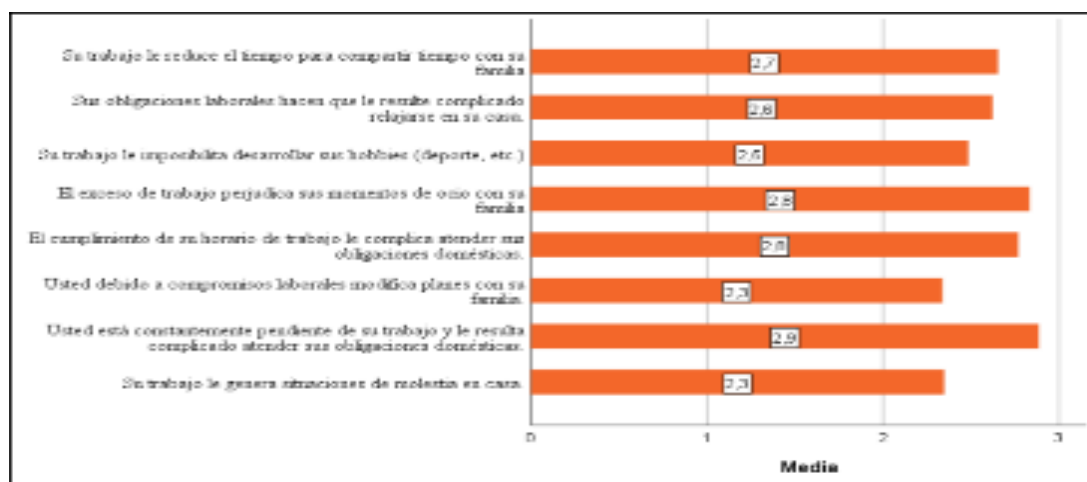


Figura 1 Análisis de la dimensión interacción negativa trabajo – familia

El análisis al interior de la dimensión consideró que los aspectos de mayor interacción negativa están relacionados con los tiempos en familia los cuales se ven reducidos a causa del trabajo y los horarios que tiene que cumplir el colaborador, ya que el trabajo les reduce mucho tiempo para que puedan compartir con su familia, por lo que también el cumplimiento de su horario de trabajo les complica atender sus obligaciones domésticas, esto debido a los requerimientos de su rol en el trabajo que los hace estar siempre atentos a las solicitudes efectuadas en su puesto laboral, y por ende les resulta complicado relajarse en su hogar.

Identificar el nivel de interacción negativa familia- trabajo de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C - Chiclayo 2020

Tabla 7

Estadísticos descriptivos familia-trabajo

Estadísticos descriptivos			
Dimensión	N°	Promedio	Desv. Desviación
Interacción negativa Familia – Trabajo	95	2,6342	0,41707
N° válido (por lista)	95		

En el análisis hecho para la dimensión de Interacción negativa Familia – Trabajo, se encontró niveles altos en promedio de (2,63), estos hallazgos indicaron que el entorno familiar genera efectos negativos en el trabajo, debido a que existe una gran cantidad de trabajadores que son padres de familia y esto de alguna u otra manera afecta en los roles que se tienen que cumplir tanto en la familia como en el trabajo, ya que mayormente los problemas que tienen en su hogar repercute en el desarrollo de su trabajo y eso conlleva a un bajo rendimiento laboral para la organización, por lo que el colaborador muchas veces llega sin ánimo de trabajar.

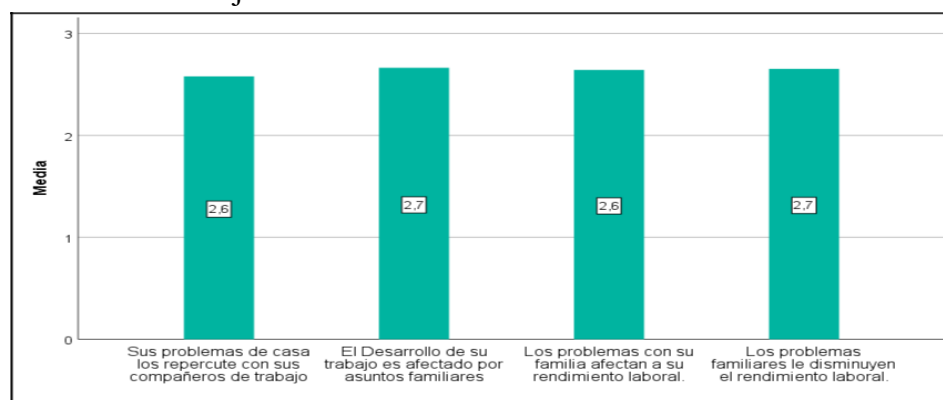


Figura 2 Análisis de la dimensión interacción negativa familia-trabajo

Cuando se analizó de manera profunda esta dimensión interacción negativa familia-trabajo se pudo determinar que el aspecto con más interacción negativa es rendimiento laboral, debido a que el desempeño de los trabajadores en la organización se ve afectado a causa de los problemas familiares que pudiera experimentar, ya que, si un trabajador no se siente al 100% trabajando en la organización, no se comunica de una mejor manera o no trabaja en equipo y solo se centra en los problemas de uno mismo, pues esto repercutirá negativamente en la productividad de la organización.

Identificar el nivel de interacción positiva trabajo- familia de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C – Chiclayo 2020

Tabla 8

Estadísticos interacción positiva trabajo-familia

Estadísticos descriptivos			
Dimensión	N°	Promedio	Desv. Desviación
Interacción positiva Trabajo - Familia	95	1,1137	0,89236
N válido (por lista)	95	-	-

En el análisis se halló que la Interacción positiva Trabajo – Familia, mostro un promedio de valoración de (1,11) este resultado indico que se encuentra en un nivel medio, debido a que un grupo regular de trabajadores considera que se puede conciliar de manera positiva en las actividades laborales y por ende generaría un efecto positivo en su entorno familiar, ya que si el trabajador organizara de una mejor manera sus responsabilidades laborales y domésticas, esto repercutiría en una buena administración de los tiempos, se trabajaría de una mejor manera, el clima laboral sería agradable, y sobretodo existiría un mejor manejo de tiempos tanto en su hogar como en el trabajo, por lo cual esto reflejaría un entorno familiar feliz y un trabajo agradable.

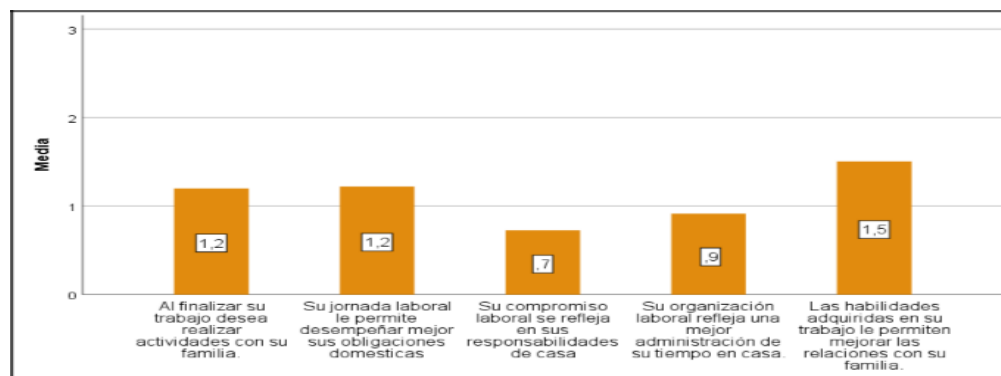


Figura 3 Análisis de la dimensión interacción positiva trabajo-familia

Los aspectos que puntuaron con menor interacción positiva trabajo-familia, tienen que ver con las pocas responsabilidades que pueden asumir en casa a causa del compromiso que tienen con la empresa, esto conlleva a que este aspecto sea el principal factor de muchos problemas en la mayoría de hogares, por otro lado, un dato interesante que pudo evaluarse fue el hecho de considerar que el trabajo le permite adquirir habilidades que luego le son útiles para ponerlas en práctica en su entorno familiar, como por ejemplo la mejor administración de su tiempo tanto para su trabajo como para su hogar.

Identificar el nivel de interacción positiva familia- trabajo de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C – Chiclayo 2020

Tabla 9

Estadísticas interacción positiva familia-trabajo

Estadísticos descriptivos			
Dimensión	N°	Promedio	Desv. Desviación
Interacción positiva Familia – Trabajo	95	1,2758	0,87528
N° válido (por lista)	95	-	-

El análisis hecho para la dimensión Interacción positiva Familia – Trabajo, mostró valoración un promedio 1,27, por lo cual se encuentra en un nivel medio, este resultado muestra que un grupo de colaboradores considera que puede conciliar de manera positiva las actividades familiares y que estas generen este efecto positivo en su trabajo, ya que los colaboradores pueden tomar sus habilidades laborales como una fortaleza en su hogar, y esto les permitirá tener un lazo más fuerte y tener una familia más consolidada, y así repercutirá de una manera favorable en su trabajo.

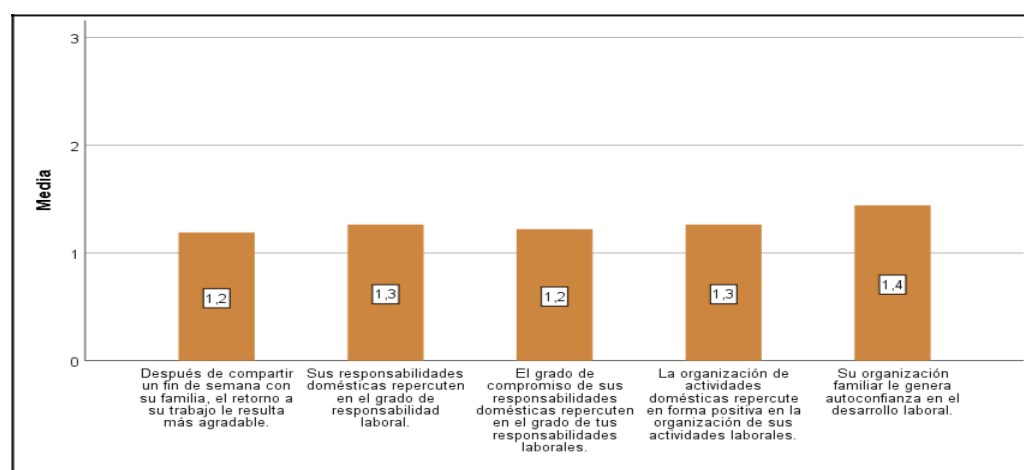


Figura 4 Análisis de la dimensión de interacción positiva Familia- trabajo

Al contrastar los ítems de la dimensión de Interacción positiva Familia – Trabajo, se pudo notar que las calificaciones más bajas se encontraron en los aspectos de responsabilidades domésticas, debido a que la mayoría de los trabajadores no se compromete del todo en las responsabilidades que tiene en su hogar, por otro lado, se obtuvo un nivel medio de interacción positiva, esto es porque su experiencia de organización familiar le brinda la confianza para desarrollar su trabajo de la mejor manera y así repercute de una forma positiva en sus actividades laborales.

Identificar el nivel de interacción negativas familia- trabajo e viceversa y positiva familia-trabajo e viceversas de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C - Chiclayo 2020

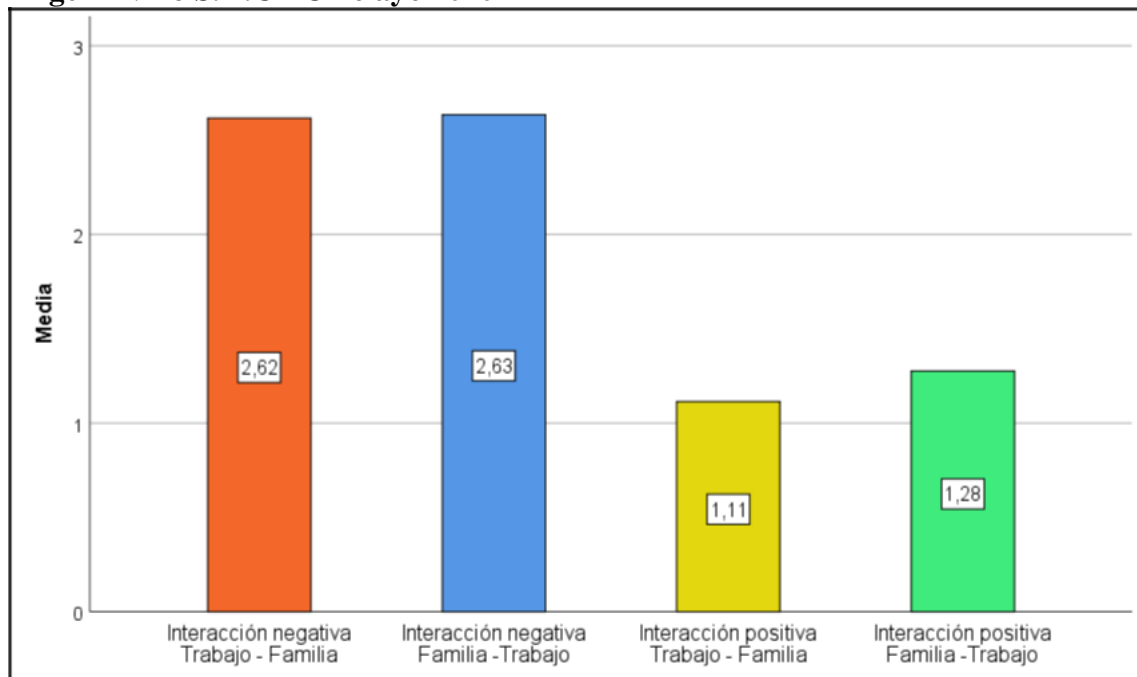


Figura 5 Análisis de las dimensiones de interacción trabajo – familia y familia trabajo negativo y positivo.

Al analizar las dimensiones y sus valores promedios, se pudo determinar un alto grado de interacción negativa en ambas interacciones, Trabajo- Familia y la interacción de Familia-Trabajo, esto debido a que los colaboradores no pueden conciliar las actividades laborales y las de casa, así como las actividades del hogar con las de la empresa, ya que la mayoría de trabajadores se frustran o se sienten irritables y sin ánimo de trabajar, por lo cual esto repercute a que tengan problemas tanto en su trabajo como en el hogar. Por otro lado, el análisis de la Interacción positiva, mostró niveles medios, debido a que la mayoría de colaboradores considera que puede conciliar de manera positiva las actividades familiares y que estas generen este efecto positivo en su trabajo, y así los colaboradores pueden tomar sus habilidades laborales como una fortaleza en su hogar, concluyendo que las actividades de la empresa y su casa pueden generar un impacto positivo en ambos.

Discusión

Se identificó que el nivel de interacción negativa trabajo-familia de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C – Chiclayo 2020, es alto, debido a que los colaboradores consideran que las actividades laborales que realizan les absorbe mucho tiempo incluso en algunos momentos debiendo sacrificar fechas o actividades importantes dentro del hogar para poder cumplir con lo indicado en el trabajo, esto ha traído como consecuencia que en el ámbito familiar genere malestar y un impacto negativo. Estos hallazgos son comunes en el entorno laboral actual, de hecho, son corroborados por el estudio de Pinto y Barra (2017) quien precisó que gran parte del personal suele dedicar mayor tiempo a su trabajo generando un impacto negativo en su familia. Además, la investigación publicada por Valenzuela (2016) concluye que debe existir un equilibrio entre ambas esferas, ya que es esencial contar con un plan organizacional armonioso hacia la familia, esencialmente en las prestaciones que la empresa brinda a sus empleados. Sin embargo, contar con el apoyo familiar, como un entorno de entendimiento y recuperación, es trascendental para dar respuesta a las demandas de estos dos ámbitos, por otro lado, Geurts (2005) señala que la interacción trabajo-familia es un proceso en el que el comportamiento de un colaborador en su hogar influido por determinadas ideas y circunstancias (positivas o negativas) que se han construido y vivido en el trabajo.

Asimismo, se encontró que el nivel de interacción negativa familia- trabajo de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C – Chiclayo 2020, es alto, a raíz de que gran parte del personal cuenta con familia, lo que implica que tienen responsabilidades familiares y ello conlleva a que los problemas al interior de sus hogares sean trasladados a su entorno laboral, para que esto no ocurra deben tener un mejor manejo del rol que le corresponde en ambos espacios para alcanzar un equilibrio, datos que al ser comparados con la investigación publicada por Vildal y Sánchez (2017) mostraron una alta interacción Familia-trabajo de manera positiva, por cuanto reciben apoyo familiar con el cuidado de los hijos, lo que mantiene la armonía en los dos ámbitos, además Ashforth, Kreiner y Fugate (2000) señalan que una persona está al mando de múltiples roles dentro de su vida; los cuales cada rol está diferenciado por barreras las cuales son físicas; temporales y psicológicas; estas se basan especialmente en que un individuo tiene que llevar un equilibrio entre los ámbitos de trabajo y familia y para que se obtenga se tiene que tener una estrategia de segmentación la cual es flexibilidad. Asimismo, Geurts (2005) resalta, que esta definición

ha sido empleada en varias investigaciones de ambos dominios, en la comprensión de que no solo reacciones negativas sino también positivas puede desarrollarse en función de las características de la faena.

Por otro lado, se obtuvo el nivel de interacción positiva trabajo-familia de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C – Chiclayo 2020, en un nivel medio, porque el personal asume que si es capaz de equilibrar las actividades laborales esto tendría un efecto positivo en su ambiente familiar, pues le permitiría cumplir con sus roles dentro de sus hogares, encontrándose asimismo que el principal factor desencadenante de problemas al interior de sus hogares esté relacionado con el hecho de que la carga laboral que tienen les impide participar más activamente de las tareas del hogar, datos que al ser comparados con la investigación publicada por Dhamayantie (2017) concluyo que los factores de estrés laboral generan un mayor conflicto en la familia, generando agotamiento emocional a causa del dilema entre las actividades laborales y las responsabilidades en el entorno familiar, además Jiménez y Moyano (2008) señalaron que la flexibilidad en el trabajo, los permisos, etc, benefician este tipo de demandas. Por lo tanto, la participación de interacción positiva trabajo-familia en múltiples roles probablemente reduzca la angustia, promueva la salud y el bienestar mental, afirmando así que la interacción entre el trabajo y los dominios familiares tiene una influencia positiva en el trabajo y la vida familiar. Además, Geurts (2005) señala que el trabajo-familia es un juicio donde la conducta de un individuo en su casa es dependiendo de las opiniones o contextos que se dan en un ámbito laboral.

Además, se demostró que el nivel de interacción positiva familia-trabajo de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C – Chiclayo 2020, está en un nivel medio, debido a que el personal cree que le es posible mantener un equilibrio entre las actividades familiares y las que deba efectuar como parte de su trabajo, datos que al comparados por la investigación publicada por Vidal y Sánchez (2017) evidenció que para una alta interacción positiva familia-trabajo se requiere el apoyo de la familia en el cuidado de los hijos, por ejemplo, siendo este apoyo relevante para un adecuado desenvolvimiento en el ámbito laboral, además (Rothbard, 2001) mostró que la participación en el dominio del trabajo estaba relacionada con el efecto positivo de la familia, revelaron que los trabajadores reportaron una mayor influencia positiva del trabajo en el hogar, más recursos laborales (es decir, oportunidades de aprendizaje y trabajo significativos, autonomía, comentarios sobre el rendimiento y posibilidades).

Por lo tanto, Geurts (2005). resalta, que la definición trabajo-familia ha sido empleada en investigaciones, en la comprensión de que no solo reacciones negativas sino también positivas puede desarrollarse en función de las características de la faena.

Finalmente, se determinó el nivel de interacción trabajo-familia de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel divino S.A.C. tiene niveles altos de interacción negativa familia-trabajo y trabajo-familia en el que se concluye que el tiempo establecido por los colaboradores para desempeñar el rol en cada una de las dos áreas (trabajo o familia), determina el tipo de interacción que presenta el individuo, que en el caso del presente estudio dio evidencia de una mayor interacción negativa en los colaboradores de la empresa de transporte, lo que establece que hay un mayor apego a las actividades laborales en contraposición a las familiares, generando esta interacción, siendo este resultado de un estudio descriptivo que permite construir sobre esta base un análisis de esta variable y su relación con otras variables dentro del área de gestión. Al ser comparados con la investigación publicada por Valenzuela (2016) indico que para que exista un equilibrio entre ambas esferas, es esencial contar con un plan organizacional armonioso hacia la familia, esencialmente en las prestaciones que la empresa brinda a sus empleados. Sin embargo, contar con el apoyo familiar, como un entorno de entendimiento y recuperación, es trascendental para dar respuesta a las demandas de estos dos ámbitos, además Geurts (2005) indica que la interacción trabajo-familia es un proceso en el que el comportamiento de un colaborador en su hogar es influido por determinadas ideas y circunstancias positivas o negativas que se han construido y vivido en el trabajo.

Conclusiones

El nivel de interacción negativo trabajo-familia de los colaboradores de la empresa tours Ángel divino S.A.C. 2020 es alto, debido a que los problemas del colaborador en el ámbito profesional desencadenan el entorno familiar estrés, preocupación dado el poco tiempo que tienen para dedicarle a la familia, y eso con lleva a que el colaborador se sienta desmotivado por las consecuencias que genera.

Asimismo, el nivel de interacción negativo familia-trabajo también refleja altos niveles, puesto que los problemas que un colaborador tiene en su entorno familiar tales como las peleas, preocupación, responsabilidades familiares, económicas y estrés, genera dificultad al momento de su desempeño laboral.

Por otro lado, el nivel de interacción positiva trabajo-familia, se encuentra en nivel medio, debido que el personal percibe que los horarios laborales y asignación de tareas no están asignadas de manera equitativa lo que genera malestar dentro de los colaboradores y un clima laboral tenso.

Respecto al nivel de interacción positiva familia-trabajo, se encuentra en un nivel medio, a causa que los colaboradores consideran que mantener un balance familiar es muy beneficioso para el ámbito laboral, debido a que tener una mejor relación con la familia genera confianza, seguridad, autoestima, etc., y esto repercute de manera favorable en el ámbito laboral.

Finalmente se concluye, que, si las condiciones mejoran en todos los aspectos de las dimensiones antes mencionados, el trabajo que desarrollen los colaboradores serán productivos con identificación para la empresa desarrollando de una manera equilibrada estos dos dominios donde se permitirá que la empresa cumpla con sus objetivos y el colaborador pueda desempeñarse en un entorno laboral favorable.

Recomendaciones

- Considerar flexibilizar los horarios del personal que presentan situaciones que les genere estrés por el cuidado de niños, personas de mayor edad o con enfermedades en casa, buscando apoyarles para que su desempeño no se vea afectado en el ámbito laboral.
- Implementar el área de psicología para orientar a una mejor comunicación a los colaboradores entre ellos y su familia, así establecer y respetar horarios que permitan cumplir las horas estipuladas de acuerdo a sus funciones de trabajo en la organización.
- Se sugiere efectuar reuniones periódicas para facilitar la comunicación efectiva y escuchar la percepción de los representantes de cada área, de tal manera que mejore la situación actual y se reduzca la mala percepción del colaborador, disminuir el estrés y mejorar el entorno laboral y familiar.
- Procurar que la organización incentive la salud ocupacional para todos los trabajadores para que así se promueva y proteja la salud de cada individuo y por consiguiente estos elaboren sus responsabilidades adecuadamente en lo laboral y en sus actividades familiares.

- Finalmente, para reducir el impacto negativo de la interacción entre estos dos ámbitos, el cual se ha valorado en mayor medida a comparación del impacto positivo, se sugiere mejorar la relación entre empresa y colaborador a través de la aplicación de técnicas de comunicación efectivas, resolución de conflictos, cumplimiento de horarios estipulados, reconocimiento de horas extras, el profesional que tenga a cargo la ejecución de lo descrito debe ser un orientador en la resolución de conflicto tales como un psicólogo o un coach, que mejoren estas condiciones que determinó el análisis de la interacción de estos dominios.

Referencias

- Aboobaker, N.; Edward, M. & Pramatha, P. (2017). Work–family Conflict, Family–work Conflict and Intention to Leave the Organization: Evidences Across Five Industry Sectors in India. *Global Business Review*, 18(2) 1–13.
- Akkas, M.; Ikbal, M. & Rhaman, S. (2015). Causes and Consequences of Work-Family Conflict (WFC) among the Female Employees in Bangladesh: An Empirical Study. *Journal of Business and Economics*, 6 (12), 2063-2071.
- Allen, T. (2012). Dispositional variables and workfamily conflict: A metaanalysis. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 17- 26.
- Arizabaleta, V.; Casas, P. & Salinas, A. (2016). Análisis de la interacción trabajo- familia en madres primerizas vinculadas al trabajo formal en Cali. (Tesis de grado no publicada). Pontificia Universidad Javeriana, Cali: Colombia.
- Bolger, N., & Zuckerman, A. (1995). A framework for studying personality in the stress process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 890–902.
- Burley, K. (1995). Family Variables as Mediators of the Relationships between Work-Family Conflict and Marital Adjustment among Dual-Career Men and Women. *The Journal of Social Psychology*. 135, 483-497.
- Carlson, D., Ferguson, M., Kacmar, K.; Grzywacz, J. & Whitten, D. (2011). Pay it forward: the positive crossover effects of supervisor work-family enrichment. *Journal of Management*, 37(3), 770-789.
- Chinchilla, M; Poelmans, S. & León, C. (2003). Políticas de conciliación trabajo familia en 150 empresas españolas. Documento de Investigación. Universidad de Navarra. España.
- Dhamayantie, E. (2017), Contribution of Work and Family Demands on Job Satisfaction Through Work-Family Conflict (July 11, 2017). *Journal of Management and Marketing Review (JMMR)* Vol. 2 (3) 2017. 49-54, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3009622>

- De Klerk, M., Nel, J. & Koekermoer, E. (2012). Positive side of work-family interface: a theoretical review. *Journal of Psychology in Africa*, 22(4), 683-690.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands–resources model of burnout. *The Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–5
- Dursun, S. & Sudom, K. (2009). Impacts of military life on families: results from the Perstempo survey of Canadian Forces spouses. Director General Military Personnel Research & Analysis.
- Dwi, E., y Kusuma, M. (2020). The Effect of Family–Work and Work–Family Conflict on Call Center Workers’ Emotional Exhaustion With Person–Job Fit as Antecedent. *Revista CEA*, 6(12), 1-2.
- Friede, A., & Ryan, A. M. (2005). The importance of the individual: How self-evaluations influence the work–family interface. In E. E. Kossek, & S. Lambert (Eds.), *Work and life integration: Organizational, cultural, and individual perspectives*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Frone, M. R. (2003). Work–family balance. *Handbook of Occupational Health Psychology*, 1, 143–162.
- Frone, M., Russell, M. & Cooper M. (1997). Relation of work-family conflict to health outcomes: A four-year longitudinal study of employed parents. En *Journal of Occupational and Organizational Psychology* No. 70, (pp.325-335).
- García, I.; Gutierrez, K. & Restrepo, L. (2020). Estrategias de afrontamiento en la interacción trabajo – familia monoparental en guardas de seguridad de Cali. Pontificia Universidad Javeriana Cali. Colombia.
- Geurts, S. & Demerouti, E. (2003). Work/non-work interface: a review of theories and findings. In M. J., Schabracq, J. A. M., Winnubst & C. L., Copper (Eds), *The Handbook of Work and Health Psychology*, 2, 279-312. Chichester: Wiley.
- Geurts, S. et al. (2005). Work-home interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire, the SWING. *Work & Stress*, 19(4), 319-339.
- Greenhaus, J. & Beutell, N. (1985). Sources of conflict between work and family roles.

Academy of Management Review, 10(1), 76-88.

- HAYES, B. (1999). Diseños de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico. México: Edit.Oxford.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., y Batista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta. Edición). México: Editorial Mc Graw Hill. Campos,W.(2010). Apuntes de Metodología de la Investigación Científica.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, IR. A. (1964). Occupational stress: Studies in role conflict and ambiguity. New York: Wiley.
- Kim, H. & Gong, Y. (2016). Effects of work–family and family–work conflicts on flexible work arrangements demand: a gender role perspective. *The International Journal of Human Resource Management* 1, 2
- Jiménez, A. & Moyano, E. (2008). Factores laborales entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Revista Universum*, 1(23), 116-133.
- Moreno, B. Sanz, A. Rodríguez M. & Geurts, S. (2009). Propiedades psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo- Familia (SWING). *Psicothema*, 21 (2), 331- 337.
- Pérez V., Palací F. y Topa G. (2017). Cultura de conciliación y conflicto trabajo/familia en trabajadores con turnos laborales. *Acción psicológica*, 14(2), 193-120.
- Pinto, J.; y Barra E. (2017) Conflicto trabajo-familia y bienestar psicológico en trabajadores de empresas industriales de Chile. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, [S.l.], v. 4, n. 1, p. 15-24, jul. 2017. ISSN 2304-165X. Disponible en: <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/114>
- Rothbard, N. (2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. *Administrative Science Quarterly*, 46, 655/684.
- Saavedra, R. (2016). Satisfacción Laboral e Interacción Trabajo-Familia. (Tesis de grado no publicada). Universidad de La Laguna, Tenerife: España.
- Servicio Nacional de la Mujer (2003). Vida Laboral, como conciliar vida familiar. Guía práctica para empresas. Santiago de Chile: Servicio Nacional de la Mujer acción - empresarial.
- Silvestre, E.; Figueroa, W. & Cruz, O. (2020). Validación de la Escala SWING de Interacción

- Trabajo-Familia en Docentes Universitarios. *Rev. Interam. de Psicol. Ocup.* 38 (1), 67-84.
- Staines, G. L. (1980). Spillover versus compensation: A review on the literature between Work and non-work. *Human Relations*, 33, 111–129.
- Tamayo, M. (2002). *El proceso de la investigación científica*. LIMUSA Noriega Editores. 4ta. Edición. México.
- Voydanoff, P. (2004). The effects of work demands and resources on work-to-family conflict and facilitation. *Journal of Marriage and Family*, 66, 398/412.
- Valenzuela, S. et al. (2016) Equilibrio trabajo-familia, satisfacción laboral y apoyo familiar en docentes de escuelas básica. *Psicología desde el Caribe*, 33 (3), 285- 298.
- Vidal, G. & Sánchez, L. (2017). Interacción trabajo-familia y salud. Una aproximación desde los actores para la formación integral en la sociedad. *International Journal of Educational Research and Innovation*, 7, 38-53.
- Alberdi, I. (1982). Un nuevo modelo de familia. *Papers: Revista de Sociología*, 18, 87-112.
- Apgar, M. (1998). The Alternative Workplace: Changing How and Where People Work. *Harvard Business Review*, 3, 121-136.
- Prieto, C. (2002). La degradación del empleo o la norma social del empleo flexibilizado. *Sistema. Revista de Ciencias Sociales*, 168-169, 89-106.
- Valladares, A. (2008). La familia. Una mirada desde la Psicología. *Medisur*, 1, 4-13

Anexos

Facultad de Ciencias Empresarial
Escuela de Administración de Empresas

Buenos días/tardes, estimado colaborador (a), el presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información acerca de **la Interacción Trabajo-Familia** de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C., Chiclayo 2019.

Edad:		Sexo:	
Estado Civil:	Soltero (a)	Casado (a)	Divorciado (a)
Nro. de hijos:			
Tiempo de servicio:	1 a 5 años	5 a 8 años	8 a 10 años
Grado de instrucción:			
Cargo que ocupa:	Conductores	Administrativos	Control interno

INSTRUCCIONES

Estimado colaborador:

Lea atentamente las siguientes afirmaciones y marque con una equis (X) de acuerdo con su criterio. Se sugiere responder con la mayor honestidad posible y recuerde que no hay respuestas incorrectas.

0 - Nunca	1 - A veces	2 - A menudo	3 - Siempre
-----------	-------------	--------------	-------------

N°	DIMENSIONES / ítems				
Interacción negativa trabajo-familia		0	1	2	3
1	Su trabajo le genera situaciones de molestia en casa.				
2	Usted está constantemente pendiente de su trabajo y le resulta complicado atender sus obligaciones domésticas.				
3	Usted debido a compromisos laborales modifica planes con su familia.				
4	El cumplimiento de su horario de trabajo le complica atender sus obligaciones domésticas.				
5	El exceso de trabajo perjudica sus momentos de ocio con su familia				
6	Su trabajo le imposibilita desarrollar sus hobbies (deporte,etc)				
7	Sus obligaciones laborales hacen que le resulte complicado relajarse en su casa.				
8	Su trabajo le reduce el tiempo para compartir tiempo con su Familia.				
Interacción negativa familia-trabajo		0	1	2	3
9	Sus problemas de casa los repercute en su relación con sus compañeros de trabajo				
10	El Desarrollo de su trabajo es afectado por asuntos familiares				
11	Los problemas con su familia afectan a su rendimiento laboral.				
12	Los problemas familiares le disminuyen el rendimiento laboral.				
Interacción positiva trabajo-familia		0	1	2	3
1	Al finalizar su trabajo desea realizar actividades con su familia.				
2	Su jornada laboral le permite desempeñar mejor sus obligaciones domésticas				
3	Su compromiso laboral se refleja en sus responsabilidades de casa				
4	Su organización laboral refleja una mejor administración de su tiempo en casa.				
5	Las habilidades adquiridas en su trabajo le permiten mejorar las relaciones con su familia.				
Interacción positiva familia - trabajo		0	1	2	3
6	Después de compartir un fin de semana con su familia, el retorno a su trabajo le resulta más agradable.				
7	Sus responsabilidades domésticas repercuten en el grado de responsabilidad laboral.				
8	El grado de compromiso de sus responsabilidades domésticas repercuten en el grado de tus responsabilidades laborales.				
9	La organización de actividades domésticas repercute en forma positiva en la organización de sus actividades laborales.				
10	Su organización familiar le genera autoconfianza en el desarrollo laboral.				



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **LUIS ALBERTO UBILLÚS UBILLÚS**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de Licenciada en **Administración de empresas**, titulado "**LA INTERACCIÓN FAMILIA-TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TOURS ANGEL DIVINO S.A.C - CHICLAYO 2019**"; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente,

Chiclayo, 11 de mayo de 2017.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Luis A. Ubillús Ubillús', is centered within a light blue rectangular box. Below the box is a horizontal dashed line.

FIRMA DEL JUEZ

EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mg. Luis Alberto Ubillús Ubillús.

Cargo Actual: Docente de la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Facultad De Ciencias Empresariales, Escuela De Administración De Empresas.



Chiclayo, 20 de noviembre de 2019

Carta N° 208-2019-USAT-EADM

Señor
Segundo Carlos Barboza Gálvez
 Gerente General de la empresa transportes Ángel Divino SAC
 Presente.-

Asunto: Recabar información para trabajo de investigación

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle el cordial saludo a nombre de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, y a la vez manifestar que la señorita: **CRUZ TAFUR JACKELINE MABEL**, con Código Universitario: 151EP55928 y DNI: 48775707, estudiante del VIII ciclo de la Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales; solicita información para el desarrollo de su trabajo de investigación que lleva por título: "La interacción familia-trabajo de los colaboradores de la empresa de transportes Ángel Divino SAC".

Por lo que solicito a Usted brindarle su apoyo para la realización de sus objetivos.

Sin otro particular y agradeciendo la atención que brinde a la presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



ESCUELA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Mgtr. Valeria Tamara Llontop Hernández
Directora (e)

