

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**CONFLICTO TRABAJO FAMILIA Y CALIDAD DE VIDA LABORAL
PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE
CONSUMO EN CHICLAYO**

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

AUTOR

JOSELID CUEVA BALDERA

ASESOR

RAFAEL CAMILO GIRÓN CÓRDOVA

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

Chiclayo, 2020

**CONFLICTO TRABAJO FAMILIA Y CALIDAD DE VIDA
LABORAL PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE UNA
EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS
FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO EN CHICLAYO**

PRESENTADA POR:

JOSELID CUEVA BALDERA

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:

Roberto Anchorena Roggeroni

PRESIDENTE

Martha Fiorella Portaro Inchaustegui

SECRETARIO

Rafael Camilo Girón Córdova

VOCAL

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico al gran amor de mi vida, al ser que cambi3 mi mundo, a la ni1a de mis ojos, mi motivaci3n; mi hija Fiorella Joselid Castillo Cueva a quien dej3 sola en casa para salir por las noches a realizar los trabajos mi hija es mi motivo para seguir avanzando y luchando para tener un mejor futuro. Quiero que se sienta muy orgullosa de m3 y ense1arle que nada es imposible de realizar. Que solo se necesita a Dios en nuestro coraz3n, las ganas y el coraje para realizarlo.

Al se1or Oscar Small, quien fue el instrumento de Dios para mi superaci3n y fue part3cipe para realizar el proyecto de mi tesis. A 3l mi cari1o y respeto.

Agradecimiento

Mi agradecimiento al Santísimo Sacramento Del Altar, Espíritu de Amor, Jesús vivo; gracias por la fuerza, la sabiduría, el conocimiento y la confianza porque permitió estudiar y hacer de mí, una profesional y poder alcanzar mis logros para el bienestar de mi hija y poder hacer de ella un gran ser humano y una profesional con buenos valores.

Gracias a mi madre por haberme enseñado a amarte, mi Dios.

Gracias mi Jesús Sacramentado, porque me enseñaste a luchar día a día con mis nervios, mis temores y fracasos. Gracias por qué no me abandonaste cuando más te necesitaba, mi buen Jesús. Gracias mi Dios por el entorno en que me pusiste; maestros que me llegaron a conocer y brindaron sus conocimientos con respeto y cariño, gracias a mis compañeros de clases por su apoyo en especial, gracias por esas tres amigas: Katia, Rosa y Betty que fueron las indicadas en el momento justo y que me diste para que sean, no solo las compañeras de clases y compartir conocimientos sino también para apoyarme cuando más las necesitaba y que también compartimos risas y alegrías.

Te agradezco mi buen Dios por darme la inteligencia para realizar el proyecto de mi tesis.

Resumen

En la investigación se buscó evaluar la influencia del conflicto trabajo-familia en la calidad de vida laboral percibida por los colaboradores de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos y de consumo en Chiclayo. Esta investigación fue cuantitativa, tipo aplicada y nivel explicativo de diseño no experimental. Se utilizó como instrumento un cuestionario a través de la técnica de la encuesta. El cuestionario de conflicto trabajo- familia (Carlson, Kacmar & Williams, 2000) se divide en 5 dimensiones: Malestar psicológico (2 preguntas), Conflicto Trabajo (5 preguntas), Conflicto familia (3 preguntas), Conflicto Inter-rol (3 preguntas) y Desmotivación por cansancio (3 preguntas). Para la variable Calidad de vida laboral (Aguilló, 2002) se consideraron 3 dimensiones: Apoyo directivo (12 preguntas), Carga de trabajo (11 preguntas) y Motivación intrínseca (10 preguntas). La población estuvo compuesta por los 92 colaboradores que trabajan a tiempo completo en la organización en las diferentes áreas. Se encontró que el conflicto trabajo - familia, influye significativamente en la calidad de vida laboral, comprobando la hipótesis que sí existe influencia. Esto quiere decir que mientras le sea más difícil manejar el conflicto trabajo - familia al trabajador, menos calidad de vida laboral tendrá.

Palabras clave: Conflicto- trabajo; familia y calidad de vida laboral, farmacéuticos.

Clasificaciones JEL: M1, M10, M12

Abstract

The research sought to evaluate the influence of the work-family conflict on the quality of work perceived by employees of a pharmaceutical and consumer products distribution company in Chiclayo. This research was quantitative, applied type and explanatory level of nonexperimental design. A questionnaire was used as a tool through the survey technique. The work-family conflict questionnaire (Carlson, Kacmar & Williams, 2000) is divided into 5 dimensions: psychological discomfort (2 questions), work conflict (5 questions), family conflict (3 questions), inter-role conflict (3 questions) and Demotivation due to fatigue (3 questions). For the variable Quality of working life (Aguilló, 2002), 3 dimensions are considered: Management support (12 questions), Workload (11 questions) and Intrinsic motivation (10 questions). The population was composed of 92 employees who work full time in the organization in different areas. It was found that the family work conflict significantly influences the quality of working life, buying the hypothesis that there is influence. This means that as long as it is more difficult for them to handle the conflict, work, family, the worker, less quality of work life will have.

Keywords: Conflict- work; family and quality of work life, pharmacists.

JEL Clasifications: M1, M10, M12

Índice

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

I.	Introducción.....	10
II.	Marco Teórico.....	13
	2.1. Antecedentes.....	13
	2.2. Bases teórico científicas	16
III.	Metodología	22
	3.1. Tipo y nivel de Investigación	22
	3.2. Diseño de investigación.....	22
	3.3. Población, muestra y muestreo	22
	3.4. Criterios de selección.....	23
	3.7. Procedimientos	29
	3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	29
	3.9. Matriz de consistencia	30
	3.10. Consideraciones éticas	34
IV.	Resultados y discusión	35
V.	Conclusiones.....	45
VI.	Recomendaciones.....	47
VII.	Lista de referencias	48
VIII.	Anexos.....	53

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	24
Tabla 2 Análisis de fiabilidad - Conflicto Trabajo - familia	26
Tabla 3 Análisis de fiabilidad - Dimensión Conflicto - Trabajo familia.....	27
Tabla 4 Análisis de fiabilidad del constructo Calidad de Vida Laboral.....	27
Tabla 5 Análisis de fiabilidad por dimensión.....	27
Tabla 6 Matriz de consistencia	30
Tabla 7 Escala de puntuación - Baremación	35
Tabla 8 Correlaciones.....	38
Tabla 9 Resumen del modelo – Conflicto laboral y Calidad de vida laboral.....	39
Tabla 10 Análisis de la influencia de Conflicto laboral en la Calidad de vida laboral	39
Tabla 11 Resumen del modelo - dimensiones de Conflicto laboral en la Calidad de vida laboral ...	40
Tabla 12 Análisis de la influencia de las dimensiones del Conflicto laboral en la Calidad de vida laboral.....	40
Tabla 13 Resultados del análisis de la intensidad entre las dimensiones de los constructos	41

Índice de Figuras

Figura 1 Modelo conceptual.....	21
Figura 2 Resultados de las variables Conflicto trabajo y Calidad de vida	35
Figura 3 Resultados de las Dimensiones Conflicto trabajo.....	36
Figura 4 Resultados de las Dimensiones Conflicto trabajo y Calidad de vida.....	37

I. Introducción

A lo largo de las últimas tres décadas la investigación sobre la relación trabajo-familia ha aumentado de manera considerable, lo que significa que ha sido objeto de una gran atención por parte de las instituciones políticas, las organizaciones, los sindicatos, las familias y los individuos intranquilos por perfeccionar las condiciones de trabajo de los colaboradores (Blustein, Olle, Connors-Kellgren & Diamonti, 2016).

En el presente entorno económico surgen factores como la innovación, la adaptabilidad, la rapidez y la eficiencia, que dígase de paso se han convertido en elementos claves de la nueva ventaja competitiva de las diversas empresas del ámbito internacional o local. Un resultado inmediato de estos cambios se refleja en la organización interna de las organizaciones ya que, además de flexibilidad y más eficiencia, deben aumentar una serie de habilidades y competencias que anteriormente no eran necesarias y hacer de ellas su fuente de ventaja competitiva y dichas habilidades van encaminadas hacia las personas. En esta definición de estrategias, el denominado problema de conciliación entre la vida laboral y la vida personal o familiar de los trabajadores debe considerarse como un problema social. Asimismo, la conciliación manifiesta las tensiones a la relación entre los compromisos familiares y profesionales. Muchas veces en el entorno laboral se ha presentado el conflicto trabajo-familia, esto sucede cuando las responsabilidades relacionadas con el trabajo interceptan con las actividades de la familia. Por ello, las empresas consideran de vital importancia la fundación de medidas de conciliación trabajo-familia para el progreso y mejoramiento en el desempeño organizativo (Lin, Chen & Sun, 2015).

De manera específica, entre los muchos riesgos y desafíos que enfrentan las familias actualmente, se constata que el conflicto entre familia y trabajo se ha convertido en uno de los cinco riesgos principales emergentes en el mundo del trabajo. El binomio trabajo-familia se ha aprendido comúnmente desde la mirada del conflicto entre los roles laborales y familiares que realiza cada colaborador. Para este enfoque, una persona dispone de una cantidad limitada de tiempo y energía que puede dedicar a ambos roles, de modo que una mayor exigencia en uno de ellos (familia o trabajo) disminuye la capacidad para desempeñar el otro. De dicha competencia por unos recursos insuficientes, es de donde nace el conflicto que podría suscitar insatisfacción y se practican prácticas flexibles para tratar de equilibrar la vida laboral y familiar de los colaboradores (Pérez, 2015).

La empresa Química Suiza es una empresa corporativa encargada de distribuir productos farmacéuticos y de consumo. Siendo que la percepción de calidad de vida laboral

en los trabajadores se ha visto afectada, impidiendo el desempeño, eficiencia y rendimiento en el trabajo, lo que redundaría en el cumplimiento de sus tareas de manera adecuada. Se ha percibido, a través de la observación y conversación con algunos colaboradores, cierta desazón en los colaboradores debido a que, frente a dificultades presentadas a nivel familiar, la empresa no se muestra comprensiva y no da facilidades para tener un horario flexible sin que eso signifique no cumplir con las tareas encomendadas, por otra parte, los incentivos económicos brindados por la organización no cubren las expectativas de los trabajadores. Asimismo, la familia de los colaboradores enfrenta muchos desafíos ante este panorama laboral para conciliar sus roles laboral y familiar, produciéndose un conflicto entre el trabajo y la familia. Por tanto, la percepción que tienen los colaboradores sobre su calidad de vida no es optimista, esto es preocupante porque esto repercute negativamente en el ambiente laboral, rendimiento y motivación de los colaboradores de la empresa.

Es así como se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿El conflicto trabajo-familia influye en la calidad de vida laboral percibida por los colaboradores de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos y de consumo en Chiclayo

El objetivo general del presente estudio es: Determinar la influencia del conflicto trabajo-familia en la calidad laboral percibida por los colaboradores de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos y de consumo en Chiclayo. Asimismo, se plantean como objetivos específicos, determinar el grado del conflicto trabajo-familia, determinar el nivel de la calidad de vida laboral percibida, determinar la influencia del malestar psicológico, el conflicto trabajo, el conflicto familia, el conflicto Intrarol y la desmotivación por cansancio sobre la calidad de vida laboral percibida por los colaboradores.

El presente estudio se justifica en tanto, permite identificar si existe esta influencia teórica en la empresa en estudio, de manera que pueda tomarse las acciones que generen un mejor desempeño laboral al mejorar la percepción y la calidad de vida laboral de sus colaboradores. Las experiencias laborales positivas pueden enriquecer la vida familiar, proporcionando el equilibrio familia-trabajo. La falta de estos recursos y la presencia de estrés dentro del entorno de la organización causaría el conflicto entre estos dos contornos con daños y perjuicios dentro de la familia, por lo tanto, este trabajo servirá no solo para guía de estudio, sino que, además, los directivos podrán generar cambios donde se le dé importancia a los trabajadores y pueda existir un equilibrio entre el trabajo y hogar.

El presente trabajo está estructurado en capítulos. En el primer capítulo se aborda un panorama actual y la problemática considerada en el presente trabajo. El capítulo dos

plantea las bases teóricas y los trabajos previos que se han efectuado acerca del tema de investigación. El capítulo tercero muestra la metodología utilizada, mientras que el cuarto, quinto y sexto capítulo cubren los resultados obtenidos, la discusión respecto a otras investigaciones y sus resultados y las conclusiones y recomendaciones que surgen de estos resultados. En el capítulo siete y ocho se consideran las referencias bibliográficas utilizadas en el presente estudio, así como los anexos que sirvieron para el mismo.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

De Sivatte (2014) tuvo como objetivo estudiar si las medidas de conciliación originan que los empleados tengan un menor conflicto trabajo-familia. Se concluye que al existir más programas de flexibilidad laboral en las organizaciones y que el jefe sea más comprensivo y apoye en compatibilizar trabajo y familia, el conflicto trabajo-familia del empleado es menor.

Rodríguez y Landero (2014) realizaron una investigación teórica sobre el conflicto trabajo- familia concluyendo que el conflicto se considera perjudicial a cada colaborado. Además, perjudica a los trabajadores de manera física y psicológica como el estrés o ansiedad. Las empresas se ven afectadas por consecuencias como el absentismo y el bajo rendimiento de los colaboradores. El estudio de los autores reconoce la necesidad de buscar la conciliación entre la vida laboral y familiar.

En ese sentido, Jiménez y Aravena (2014) indagaron la necesidad de crear estrategias que permitan conciliar el elemento trabajo-familia para lograr el desarrollo social de un país y optimizar la calidad de vida de las personas.

Posteriormente, Figueroa y Aravena (2015) examinaron los desafíos de añadir una cultura de conciliación trabajo-familia, considerándola fundamental para el desarrollo social y que a su vez trae de forma simultánea beneficios para la empresa en tanto disminuye el absentismo y aumenta la productividad y el compromiso de los colaboradores.

Zavala (2015) realiza un trabajo en el que buscan el efecto de la calidad de vida laboral en el compromiso, sus resultados dieron evidencia de que las dimensiones de la calidad de vida laboral no tienen efecto significativo en el compromiso, análisis hecho en una empresa pública, en tanto que los empleados de estas empresas les dan más importancia a otros factores, como por ejemplo el alcanzar la tan ansiada estabilidad en el trabajo a partir de la obtención de un nombramiento.

Pattusamy y Jacob (2015) evaluaron el efecto del conflicto trabajo-familia en el equilibrio entre el trabajo y la familia y, a su vez, en la satisfacción percibida por los individuos en su trabajo y en los roles familiares. Mostraron que existía una asociación entre la satisfacción (trabajo y familia) y el conflicto trabajo-familia está parcialmente mediada por el equilibrio entre el trabajo y la familia. El estudio muestra que la satisfacción laboral y familiar se puede mejorar al nivelar los roles familiares y laborales

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú (2016) efectuó un trabajo que pretendió analizar la influencia de las condiciones de trabajo sobre la satisfacción laboral. Se ha obtenido considerando la percepción que tiene el colaborador sobre la carga, intensidad, monotonía e iniciativa en su trabajo. En los resultados se evidenció que el incremento de la cantidad de horas trabajadas influye negativamente en la satisfacción laboral. También, se obtuvo que a medida que existan mejores condiciones laboral mejoran la satisfacción del colaborador.

Ríos (2016) en su trabajo examina la asociación que existe entre el compromiso en la organización y la calidad de vida laboral, en una institución de la ciudad de Ancash, como resultado de su trabajo se pudo mostrar que la asociación entre ambas variables era directa y relevante, lo que muestra que la calidad de vida laboral está influenciada por otras variables además de las evaluadas.

Pérez, Palací y Topa (2017) en su estudio encontraron que la cantidad de personas que intentan adecuar el trabajo con sus responsabilidades familiares se ha visto incrementado considerablemente en los últimos 30 años. Las causas son el incremento de las familias con un solo padre a cargo o al hecho de que la mujer tenga mayor participación en el mundo laboral, o que las personas tengan dobles carreras profesionales con horarios distintos.

Tadelen,, Karckay y Bakalim (2017) desarrollaron una escala de equilibrio trabajo-vida. El estudio encontró correlaciones entre el conflicto entre

el trabajo y la vida / conflicto entre la familia y el trabajo, el equilibrio entre el trabajo y la vida y la satisfacción con la vida. Sin embargo, estos conceptos no difieren por género. Por último, el estudio encontró que el equilibrio entre el trabajo y la vida era un mediador completo cuando se analizó la relación entre la satisfacción y el conflicto trabajo-familia y familia-trabajo.

Umamaheswari, Kumar y Marimuthu (2017) analizaron la relación entre la calidad de vida laboral y la satisfacción general entre los empleados masculinos y femeninos en las hilanderías de Arumugam también, analizaron los diversos factores que influyen en la calidad de la vida laboral, tales como compensación adecuada y justa, ambiente de trabajo, desarrollo de capacidades humanas, trabajo flexible. A partir de este estudio, el investigador concluye que los empleados están satisfechos con la calidad general de la vida laboral en la organización, pero algunos de los empleados no están satisfechos con las instalaciones de la empresa. En la organización, la mayoría de los empleados sienten que la empresa puede concentrar el desarrollo de habilidades, conocimientos y habilidades individuales a través del programa de capacitación.

A nivel local no se hallaron estudios recientes sobre las variables en estudio.

2.2. Bases teórico científicas

Conflicto trabajo-familia

Dentro del ámbito del comportamiento organizacional, el aspecto más importante de los trabajos de investigación ha sido la idea de que tanto el trabajo como la familia precisan de tiempo y dedicación en tanto que proporcionan ingresos/seguridad económica y apoyo afectivo comparativamente, y por ende resulta forzoso la aparición de conflictos entre ambos conceptos. La relación que se establece entre ambas esferas (familia y trabajo) puede ser tanto positiva como negativa, diferenciándose a nivel teórico dos tipos de conflicto: trabajo/familia (es el trabajo el que ejerce influencia sobre la familia) y familia/trabajo (sería la familia la que influiría sobre el trabajo). (Pérez, Palací & Topa, 2017).

Cuando se habla de la existencia de un conflicto trabajo-familia, es útil tomar en cuenta que existen diversos modelos de cultura de equilibrio en los aspectos relacionados con las interferencias asociadas a estos dos elementos, (Thompson Beauvais y Lyness, 1999) considera tres componentes/dimensiones fundamentales. La primera dimensión incluye las demandas de tiempo de la organización que hace referencia a las expectativas sobre la cantidad de tiempo que debe destinarse al trabajo. Para recuperarse de los efectos negativos que produce el trabajo durante el día y que puede tener consecuencias negativas tanto en la salud como en el bienestar personal, los empleados/as necesitan un tiempo de recuperación que puede verse afectado por: (a) el exceso de horas dedicado al trabajo, (b) la existencia de nuevas exigencias fuera del trabajo y que forman parte del ámbito privado del trabajador/a y, (c) un enlentecimiento del proceso de recuperación debido a los niveles de actividad mantenidos previamente.

Todos estos supuestos tendrían la facultad de interferir en la conciliación trabajo/no-trabajo y que puede constituir una interferencia de tiempo o de tensión. La segunda dimensión es el apoyo percibido, que en el modelo original era sólo apoyo directivo, pero que en la ampliación de McDonald, Brown y Bradley (2005) ha incluido también el Apoyo de los compañeros de trabajo, percibido por los empleados ante sus necesidades familiares.

Esta dimensión, además ha sido estudiada abundantemente, incluso con datos de más de diez países, porque esta percepción incentiva o no a la utilización de dichas políticas de conciliación (Las Heras, Bosch y Raes, 2015).

La tercera dimensión está constituida por las consecuencias negativas percibidas en la carrera, en caso de beneficiarse de los programas/políticas de conciliación trabajo-familia. Tal como afirman De Sivatte y Guadamillas (2014), en su trabajo sobre la disminución del conflicto trabajo-familia, las consecuencias negativas que puede experimentar la carrera profesional de todos aquellos empleados que se benefician de las medidas de equilibrio o que dedican demasiado tiempo a sus obligaciones personales, constituyen un elemento fundamental a la hora de valorar el uso de dichas medidas de conciliación.

De acuerdo con la definición de Greenhaus y Beutell (1985), existen tres formas de conflictos:

Los conflictos familiares se han identificado en la literatura: (a) conflicto basado en el tiempo, (b) conflicto basado en la tensión, y (c) conflicto basado en el comportamiento. El conflicto basado en el tiempo puede ocurrir cuando el tiempo dedicado a un rol hace que sea difícil participar en otro.

El conflicto basado en la tensión sugiere que la tensión experimentada en una función se introduce interviene e interfiere con la participación en otro rol y el conflicto basado en el comportamiento que ocurre cuando los comportamientos específicos requeridos en un rol son incompatibles con la expectativa de comportamiento en otro rol (Greenhaus y Beutell, 1985). En 1991, Gutek et al. argumentaron que cada una de estas tres formas de conflicto trabajo- familia tiene dos dimensiones: (a) conflicto debido al trabajo que interfiere con la familia y (b) conflicto debido a la familia que interfiere con el trabajo. Cuando estas tres formas y dos direcciones se combinan, resultan seis dimensiones del conflicto trabajo - familiar: (1) el conflicto trabajo - familia basado en tiempo, (2) el conflicto familia-trabajo basado en tiempo, (3) el conflicto trabajo - familia basado en tensión, (4) el conflicto familia-trabajo basado en tensión, (5) el conflicto trabajo - familia basado en comportamiento y (6) el conflicto familia-trabajo basado en comportamiento.

Quezada, Sanhueza & Silva (2011) en su estudio sobre la Calidad laboral percibida en un Centro Asistencial utilizan para medir el Conflicto Trabajo/ Familia – Familia /Trabajo un instrumento adecuado del estudio de (Carlson, Kacmar & Williams, 2000), el cual considera cinco dimensiones: el malestar

psicológico, el conflicto trabajo, el conflicto familia, el conflicto Inter-rol y la desmotivación por cansancio.

Malestar psicológico. Uno de los elementos que generan un efecto en la calidad de vida laboral destaca el estrés laboral (Cooper, 1998, el burnout o síndrome de quemarse por el trabajo (Shirom, 2003), el acoso laboral o mobbing (Leymann, 1996; Piñuel y Zabala, 2001), y el acoso sexual en el trabajo (Harned et al., 2002), todos ellos muestran incidir en la percepción de calidad de vida en el trabajo.

Conflicto Trabajo. Conflicto generado por diversas causas objetivas y subjetivas que generan dificultades para cumplir cabalmente el rol y las responsabilidades propias del puesto de trabajo.

Conflicto Familia. Dificultades generadas para el cumplimiento de la labor dentro del hogar y desempeñar las funciones que le corresponden dentro de la familia.

Conflicto Inter-rol. Se denomina así a las cargas laborales que pueden interferir con las cargas familiares, y viceversa. Considerando que ambos pueden ser roles que causen interferencia, Gutek, Searle & Klepa, (1991) señalan dos componentes del conflicto: 1) WIF, cuando las demandas laborales interfieren con las familiares (Work Interferes Family), y 2) FIW, cuando las demandas familiares interfieren con las laborales (Family Interferes Work).

Desmotivación por cansancio. Resultados de la sobrecarga en el trabajo y que genera una disminución de la satisfacción que percibe el trabajador dentro de su entorno laboral.

Calidad de vida laboral

Se considera que este concepto que aparece hacia la mitad de los años 70, con la finalidad de atender justamente el recurso laboral más valioso, el humano, y procurar producir mejoras en la calidad de vida que éste tenga, esto genera el movimiento de calidad de vida laboral y la calidad del empleo (Nadler y Lawler, 1983).

Hofstede describió a la Calidad de vida laboral como la tercera revolución industrial, es decir, considera que la primera revolución industrial fue cuando el desarrollo de las máquinas sustituyó el esfuerzo físico de los colaboradores; en tanto la segunda revolución se caracterizó por el reemplazo del proceso mental de los colaboradores por medio de las máquinas computacionales y otras tecnologías de la información, y por último se refirió a la tercera revolución como mejora de la Calidad de vida laboral para obtener la humanización del trabajo, vale decir que el trabajador sea comprendido y escuchado en todo momento y no cosificar al ser humano. (Cooper, 2009).

El concepto de calidad de vida laboral suele estar asociado a múltiples causas y explicado a partir de diversas dimensiones, es así que Segurado y Aguilló (2002), consideran importante es dejar en claro el significado de la calidad de vida laboral, siendo que su definición ha conllevado a que numerosos investigadores lo hayan considerado como parte de sus estudios, buscando qué aspectos pueden tener un efecto sobre la vida en el entorno laboral, siendo que ellos pueden ser objetivos, la organización de la tarea, su naturaleza las cuales pueden tener un efecto directo sobre la calidad de vida laboral. Asimismo, es también importante la autoevaluación que se hace el trabajador, pues se ha demostrado que esta calificación subjetiva podría influir en su crecimiento en el trabajo. Con ello, los estudios de calidad de vida laboral hechos desde los años 70, se pueden dividir en dos rubros: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la Calidad de vida laboral psicológica (Aguilló, 2002).

Se ha propuesto que el objetivo de la Calidad de vida laboral, está en lograr que se consideren aspectos ergonómicos en el diseño de los puestos de trabajo, buscar asegurar las condiciones en las que trabaja un colaborador, así como cuidar de la salud del trabajador en el puesto laboral, permitan a su vez, generar mayor satisfacción laboral así como brindarles la posibilidad de desarrollarse como profesionales y personas (Segurado y Aguilló, 2002).

La Calidad de vida laboral es un aspecto importante en las empresas, en tanto que en investigaciones que anteceden este trabajo, se ha identificado que es una variable significativa que tiene una relación directa con la satisfacción y bienestar de los trabajadores (Al-Qutop y Harrim, 2011), y con la productividad laboral (LooSee y Raduan, 2007),

con la satisfacción laboral, el compromiso afectivo, la intención de rotación y la satisfacción con la vida (Chan y Wyatt, 2007), y con la satisfacción laboral (Gupta y Sharma, 2011).

Así también, Conklin y Desselle (2007) han identificado que la Calidad de vida laboral está asociada positivamente con la productividad.

Aguilló (2002) analiza, de qué manera la persona puede sentirse bien al equilibrar la carga laboral y los elementos psicológicos, organizacionales y relacionales con que cuenta para hacerles frente, de tal manera que pueda desarrollar su vida profesional, personal y familiar, tomando en cuenta que esto forma parte de la calidad de vida laboral de los colaboradores. Por ello, propone 3 dimensiones para medir la Calidad de vida laboral: el apoyo directivo, la carga de trabajo y la motivación intrínseca.

El apoyo directivo. Referido al soporte social y los aspectos que tienen que ver con la comprensión que pueden tener los directivos con las responsabilidades que sus trabajadores tienen con sus familias, siendo que esto se muestra en las actitudes de los jefes directos y de los encargados del área de recursos humanos. De tal modo, que los jefes directos se consideran que podrían ayudar en la reducción del conflicto trabajo-familia que sienten sus trabajadores (Mauno *et al.* 2005).

La carga de trabajo. Esta dimensión incluye las actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo y puede ser cuantitativa (horas de trabajo) o cualitativa (demanda en relación a las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador o un gran nivel de responsabilidad en la toma de decisiones) y puede constituirse en un agente generador de estrés e insatisfacción laboral si se encuentra un desequilibrio en la misma. (Fernandez & Co., 2000).

Motivación intrínseca. Los factores intrínsecos están más relacionados con la satisfacción de las necesidades principales de la persona y ésta los logra como resultado directo de su propio esfuerzo, que son resultados inherentes al propio desarrollo de la actividad: la satisfacción de sentirse responsable de algo, los retos, etc. (Salanova, 1996).

El modelo conceptual a utilizar en el presente estudio es:



Figura 1 Modelo conceptual

Fuente: Aguil (2002) y (Carlson, Kacmar & Williams, 2000)

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de Investigación

Enfoque: El enfoque del presente documento de investigación fue cuantitativo, pues se hizo uso de las estadísticas para medir y evaluar las variables de estudio (Conflicto trabajo-familia, calidad de vida laboral). En este sentido, el método cuantitativo de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiestan que se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Tipo: Aplicada pues se abordó la teoría y se determinó su cumplimiento en la organización estudiada. La investigación aplicada es un proceso que permite transformar el conocimiento teórico que proviene de la investigación básica en conceptos, prototipos y productos, sucesivamente. A efectos de conocer el nivel del estudio, se tiene que es explicativa, pues se intentó probar el efecto del conflicto trabajo-familia en la calidad de vida laboral. Este tipo de estudio está dirigido a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Su principal objetivo es explicar por qué dos o más variables están relacionadas (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

3.2. Diseño de investigación:

La presente investigación fue no experimental, pues en ella no se efectuó manipulación alguna de las variables analizadas. La investigación así mismo fue transversal considerando que se hizo en un solo instante de tiempo (una sola medición en un solo instante de tiempo no habrá más mediciones de las variables de estudio)

El estudio fue prospectivo dado que se utilizaron fuentes primarias para la recolección de datos analizados.

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población: La población lo componen los 92 colaboradores que trabajan a tiempo completo en la organización en las diferentes áreas.

En el presente estudio no se hará cálculo de la muestra ni muestreo, dado que la población puede medirse. (muestreo de tipo censal)

3.4.Criterios de selección:

Química Suiza es una empresa muy reconocida en el medio y de amplia trayectoria en el mercado. Los conceptos estudiados son idóneos para ser aplicados en la empresa además de contar con el acceso a los colaboradores para ser encuestados.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variable.	Dimensión.	Ítem.
Conflicto trabajo-familia (Carlson, Kacmar & Williams, 2000)	Malestar psicológico	1. Con frecuencia se siente estresado a causa de no poder cumplir a cabalidad con los roles en su trabajo y familia.
		2. Se siente desmoralizado a causa de las dificultades en su entorno laboral que afectan a su familia y viceversa.
	Conflicto Trabajo	3. No puede realizar bien su actividad laboral debido a las demandas y obligaciones de sus tareas familiares.
		4. Deja de hacer actividades laborales debido a la cantidad de tiempo que debe ocupar en actividades familiares.
		5. El tiempo que ocupa en responsabilidades familiares a menudo interfiere con sus responsabilidades laborales.
		6. Con frecuencia, los problemas de su vida familiar disminuyen su capacidad para hacer su trabajo.
		7. Con frecuencia, el tiempo que ocupa con su familia impide que ocupe tiempo en actividades laborales que podrían ayudarlo a ascender en el trabajo o mejorar su situación laboral.
	Conflicto Familia	8. Su horario de trabajo le produce conflicto con su vida familiar
		9. A veces está de muy mal genio en la casa debido a problemas en su trabajo
		10. A menudo surgen conflictos entre las responsabilidades de su hogar y las laborales
	Conflicto inter-rol	11. El trabajo le consume energías que requiere para su familia Es difícil para usted armonizar sus roles de padre/madre y trabajador/a
		12. Piensa que debería trabajar menos y pasar más tiempo con sus hijos
		13. Es difícil para usted armonizar sus roles de trabajador/a y dueño/a de casa
	Desmotivación por cansancio	14. Cuando llega a su casa después del trabajo, frecuentemente está demasiado/a agotado/a físicamente para participar en actividades o responsabilidades familiares.
		15. Cuando llega a casa después del trabajo con frecuencia está emocionalmente agotado/a lo cual le impide contribuir a su familia.
		16. El trabajo le consume energías que requiere para su familia.

Variable.	Dimensión.	Ítem.
Calidad de vida laboral (Aguilló, 2002)	Apoyo directivo	1. Siento que en la empresa tengo la posibilidad de expresar lo que siento y necesito
		2. Estoy satisfecho con el sueldo
		3. Siento que reconocen mi esfuerzo
		4. Siento que tengo la posibilidad de ser promocionado(a)
		5. Tengo el apoyo de mis jefes o adjuntos
		6. Tengo el apoyo de mis compañeros (as)
		7. Recibo información de los resultados de mi trabajo
		8. La institución donde trabajo, trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto
		9. Tengo autonomía o libertad de decisión
		10. Tengo un trabajo con variedad de actividades
		11. Siento que tengo la posibilidad de ser creativo
		12. Considero que tengo la posibilidad de ser escuchado(a), cuando realizo alguna propuesta
	Cargas de trabajo	13. Cantidad de trabajo que tengo
		14. Prisas y agobios por la falta de tiempo para realizar mi trabajo
		15. Presión que recibo para realizar la cantidad de trabajo que tengo
		16. Presión que recibo para mantener la calidad de mi trabajo
		17. Los conflictos que tengo con otras personas de mi trabajo
		18. La falta tiempo para mi vida personal
		19. La incomodidad física en el trabajo
		20. La carga de responsabilidad
		21. Las interrupciones molestas
		22. El estrés que tengo (esfuerzo emocional)
		23. Mi trabajo, ya que tiene consecuencias negativas para mi salud
	Motivación intrínseca	24. El tipo de trabajo
		25. La motivación que experimento (ganas de esforzarme)
		26. La exigencia de capacitación para realizar mi trabajo
		27. El apoyo de mi familia
		28. Mis ganas de ser creativo(a)
		29. La capacitación que tengo para hacer mi trabajo actual
		30. Mi trabajo, porque es importante para la vida de otras personas
		31. Mi trabajo, ya que me siento orgulloso(a) de él
		32. Lo que tengo que hacer, ya que ello está claro
		33. El apoyo que recibo de mi equipo

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En el presente trabajo se utilizó como instrumento un cuestionario a través de la técnica de la encuesta.

El cuestionario se basó en las dimensiones e indicadores de los conceptos de las variables utilizadas en este estudio, (CFT/CTF, Carlson, Kacmar & Williams, 2000), de ese modo se consideraron para la variable Conflicto Trabajo Familia 5 dimensiones: Malestar psicológico (2 preguntas), Conflicto Trabajo (5 preguntas), Conflicto familia (3 preguntas), Conflicto Inter-rol (3 preguntas) y Desmotivación por cansancio (3 preguntas).

Para la variable Calidad de vida laboral se consideraron 3 dimensiones (Aguilló, 2002): Apoyo directivo (12 preguntas), Carga de trabajo (11 preguntas) y Motivación intrínseca (10 preguntas).

Se utilizó para cada ítem una escala de Likert de 1 a 5 (Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Ni en acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Muy de acuerdo)

a. Confiabilidades:

Conflicto Trabajo Familia

Tabla 2 Análisis de fiabilidad - Conflicto Trabajo - familia

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	16

Tabla 3 Análisis de fiabilidad - Dimensión Conflicto - Trabajo familia

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos	Apreciación
Malestar psicológico	,880	2	Muy Bueno
Conflicto Trabajo	,911	5	Elevado
Conflicto Familia	,534	3	Mínimo aceptable
Conflicto inter-rol	,688	3	Mínimo aceptable
Desmotivación por cansancio	,790	3	Respetable

Tabla 4 Análisis de fiabilidad del constructo Calidad de Vida Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	33

Tabla 5 Análisis de fiabilidad por dimensión

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos	Apreciación
Apoyo directivo	,939	12	Elevada
Cargas de trabajo	,696	11	Mínimo aceptable
Motivación intrínseca	,610	10	Mínimo aceptable

El análisis de confiabilidad del instrumento de recolección de datos evidencia que el instrumento es confiable Alfa de Cronbach = 0.842 en el concepto Conflicto Trabajo Familia, tabla 2 y 0.898 en el concepto Calidad de Vida Laboral tabla 4, mientras que al analizar las dimensiones (están muestran ser mínimamente aceptable para algunas de sus dimensiones y muestran tener una confiabilidad Elevada y Respetable para las demás dimensiones. La conclusión es que el cuestionario como instrumento de medición tiene la confiabilidad necesaria para poder ser aplicado sin ningún problema.

b. Análisis de la dimensionalidad del constructo

El análisis de Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) se utiliza para garantizar que un concepto o constructo es multidimensional, es decir que tiene múltiples dimensiones, aun cuando la teoría así ya lo señale, es importante comprobarle a través de esta técnica estadística basándose en los datos recopilados a través de la encuesta. En el caso del presente estudio, se observó los valores mayores a 0.50, que es el mínimo para poder establecer que la variable analizada puede ser medida a partir de las dimensiones consideradas, en tanto la regla de decisión es: $KMO \geq 0.5$. (Anexo 03).

La prueba de Barlett mostró también que puede aplicarse el diseño factorial para probar la validez del constructo. Esta prueba cuya regla de decisión es $\sigma \leq 0.05$, es similar a la prueba KMO y tiene la misma función. Para la presente investigación ambas pruebas han pasado sus respectivas reglas de decisión por lo que se puede comprobar que el instrumento es multifactorial o multidimensional (Anexo 03).

c. Validez de constructo: Validez convergente:

Calidad de Vida Laboral

Al analizar la validez convergente se observa que para ambas variables se cumple con el valor mínimo de 50% de explicación de la variabilidad dada por las dimensiones de cada constructo, entendiendo de esta manera que la cantidad de ítem o preguntas que tiene cada constructo o concepto, son suficientes para representarlo o medirlo, no habiendo necesidad de incrementar el número de ítems o preguntas. (Anexo 04).

d. Validez del constructo: Validez divergente

El análisis de la validez divergente implica que las preguntas que miden cada dimensión están muy correlacionadas entre sí (en su mismo factor o dimensión), mientras que muestran baja correlación con las otras dimensiones o factores del constructo. Esto se evidencia en la matriz de componente rotado. Además, la regla práctica es: Si un ítem carga factorialmente

en una dimensión, no debería cargar factorialmente en otra dimensión o factor que no le corresponde (Anexo 04).

3.7. Procedimientos

La investigadora realizó la recolección de datos de manera presencial a los colaboradores, aprovechando la reunión de fuerzas de ventas que se efectúan cada semana. El instrumento se aplicó las dos primeras semanas de marzo en el turno tarde y ésta se hizo con las instrucciones de la investigadora.

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 las variables Calidad de vida laboral y Conflicto Trabajo Familia. Se trabajó la parte descriptiva a partir de tablas de distribución de frecuencias, gráficos de barras y algunos estadísticos como media, desviaciones estándar y cuartiles.

Posteriormente se analizó la correlación entre las dos variables (Rho de Spearman) en tanto la distribución de los datos no tienen normalidad (esto es porque la escala original es ordinal con valores discretos) y su posible causa efecto (análisis de regresión), para probar que existe efectos de la variable independiente sobre la dependiente.

Las pruebas estadísticas basadas en la confiabilidad y validez del instrumento se realizaron con las pruebas de Alfa de Cronbach y análisis factorial confirmatorio (reducción de dimensiones)

3.9. Matriz de consistencia

Conflicto trabajo – familia y calidad de vida laboral percibida por los colaboradores de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos y de consumo en Chiclayo

Tabla 6 Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Dimensiones/ Variables	Indicadores/ Operacionalización
¿El conflicto trabajo-familia influye en la calidad de vida laboral percibida por los colaboradores de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos y de consumo en Chiclayo?	<p>Evaluar la influencia del conflicto trabajo-familia en la calidad laboral percibida por los colaboradores de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos y de consumo en Chiclayo.</p> <p>Evaluar el grado de del conflicto trabajo-familia en los colaboradores de la empresa distribuidor de productos farmacéuticos y de consumo en Chiclayo.</p>	El conflicto trabajo-familia influye en la calidad de vida laboral percibida por los colaboradores de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos y de consumo en Chiclayo	<p>Variable independiente Conflicto trabajo- familia</p>	<p>Con frecuencia se siente estresado a causa de no poder cumplir a cabalidad con los roles en su trabajo y familia.</p>
			<p>Malestar psicológico.</p>	<p>Se siente desmoralizado a causa de las dificultades en su entorno laboral que afectan a su familia y viceversa</p> <p>No puede realizar bien su actividad laboral debido a las demandas y obligaciones de sus tareas familiares. Deja de hacer actividades laborales debido a la cantidad de tiempo que debe ocupar en actividades familiares. El tiempo que ocupa en responsabilidades familiares a menudo interfiere con sus responsabilidades laborales. Con frecuencia, los problemas de su vida familiar disminuyen su capacidad para hacer su trabajo. Con frecuencia, el tiempo que ocupa con su familia impide que ocupe tiempo en actividades laborales que podrían ayudarlo a ascender en el trabajo o mejorar su situación laboral.</p> <p>Su horario de trabajo le produce conflicto con su vida familiar A veces está de muy mal genio en la casa debido a problemas en su trabajo A menudo surgen conflictos entre las responsabilidades de su hogar y las laborales</p>
			<p>Conflicto Trabajo.</p>	
			<p>Conflicto Familia.</p>	<p>El trabajo le consume energías que requiere para su familia Es difícil para usted armonizar sus roles de padre/madre y trabajador/a Piensa que debería trabajar menos y pasar más tiempo con sus hijos</p>

<p>Evaluar el nivel de la calidad de vida laboral percibida por los colaboradores de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos y de consumo en Chiclayo.</p> <p>Evaluar la influencia del malestar psicológico en la calidad laboral percibida por los colaboradores de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos y de consumo en Chiclayo.</p> <p>Evaluar la influencia del conflicto trabajo en la calidad laboral percibida por los colaboradores de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos y de consumo en Chiclayo.</p> <p>Evaluar la influencia del conflicto familia en la calidad laboral percibida por los colaboradores de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos y de consumo en Chiclayo.</p> <p>Evaluar la influencia del conflicto Inter-rol en la calidad laboral percibida por los colaboradores de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos y de consumo en Chiclayo.</p> <p>Evaluar la influencia de la desmotivación por cansancio en la calidad laboral percibida por los colaboradores de una empresa distribuidora de</p>	<p>Conflicto Inter-rol</p>	<p>Es difícil para usted armonizar sus roles de trabajador/a y dueño/a de casa</p> <p>Cuando llega a su casa después del trabajo, frecuentemente está demasiado/a agotado/a físicamente para participar en actividades o responsabilidades familiares.</p> <p>Cuando llega a casa después del trabajo con frecuencia está emocionalmente agotado/a lo cual le impide contribuir a su familia.</p> <p>El trabajo le consume energías que requiere para su familia.</p>
	<p>Desmotivación por cansancio.</p>	

productos farmacéuticos y de consumo en Chiclayo.

Variable dependiente
Calidad de vida laboral

Siento que en la empresa tengo la posibilidad de expresar lo que siento y necesito
Estoy satisfecho con el sueldo
Siento que reconocen mi esfuerzo
Siento que tengo la posibilidad de ser promocionado(a)
Tengo el apoyo de mis jefes o adjuntos
Tengo el apoyo de mis compañeros (as)
Recibo información de los resultados de mi trabajo
La institución donde trabajo, trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto
Tengo autonomía o libertad de decisión
Tengo un trabajo con variedad de actividades
Siento que tengo la posibilidad de ser creativo
Considero que tengo la posibilidad de ser escuchado(a), cuando realizo alguna propuesta

Apoyo directivo.

Carga de trabajo.

Cantidad de trabajo que tengo
Prisas y agobios por la falta de tiempo para realizar mi trabajo
Presión que recibo para realizar la cantidad de trabajo que tengo
Presión que recibo para mantener la calidad de mi trabajo
Los conflictos que tengo con otras personas de mi trabajo
La falta tiempo para mi vida personal
La incomodidad física en el trabajo
La carga de responsabilidad
Las interrupciones molestas
El estrés que tengo (esfuerzo emocional)
Mi trabajo, ya que tiene consecuencias negativas para mi salud

El tipo de trabajo
 La motivación que experimento (ganas de esforzarme)
 La exigencia de capacitación para realizar mi trabajo
 El apoyo de mi familia
 Mis ganas de ser creativo(a)
 La capacitación que tengo para hacer mi trabajo actual
 Mi trabajo, porque es importante para la vida de otras personas
 Mi trabajo, ya que me siento orgulloso(a) de él
 Lo que tengo que hacer, ya que ello está claro
 El apoyo que recibo de mi equipo

Diseños de Investigación	Población/Muestra	Motivación intrínseca	Tipo de Investigación
Diseño no experimental	Población: 92 Muestra: Población medible	Técnicas Estadísticas Análisis de regresión Pearson Análisis confirmatorio Cronbach	Enfoque cuantitativo Tipo aplicado Nivel explicativo

3.10. Consideraciones éticas

Según el Centro de investigación en pólizas de salud de UCLA (2012)

Valor: La investigación se basó en un estudio riguroso de estudios previos y de la literatura actual; empleando un diseño riguroso y métodos apropiados contribuyendo al conocimiento y a buscar mejorar el conocimiento

Validez científica: La tesis ha sido metodológicamente sensata, es decir los participantes no han perdido su tiempo con una investigación que debe repetirse.

Selección de seres humanos o sujetos debe ser justa: Los participantes han sido seleccionados en forma justa y equitativa sin prejuicios personales o preferencias.

Consentimiento informado: Los colaboradores fueron informados acerca de la investigación y dieron su consentimiento voluntario antes de ser participantes en la investigación.

Respeto para los seres humanos participantes: Las personas encuestadas participaron de forma voluntaria, pues se les informó los alcances de la investigación. Asimismo, no se registraron sus datos con el propósito de mantener una información transparente y respetar su privacidad. Es esencia resaltar que los individuos que participaron del estudio lo hicieron libremente, aquellos que decidieron retirarse o no participar, se les indicó que no se verán perjudicados en absoluto. Además, la investigadora se aseguró del bienestar de los participantes cumpliendo con los requisitos de no generar daños, respetar sus derechos y maximizar los beneficios.

IV. Resultados y discusión

Se consideró tres niveles para la Calidad de Vida laboral y el Conflicto Trabajo Familia, utilizando una baremación percentílica (usando percentiles 33.33 y 66.66). Considerando que las escalas van de 1 a 5, los valores quedan expresados de la siguiente manera:

Tabla 7 Escala de puntuación - Baremación

Escala de puntuación - Baremación	
Nivel	Puntuación
Mala	1.00 – 2.33
Regular	2.34 - 3.67
Buena	3.67 - 5.00

Se realizó esta baremación en tanto el instrumento original, el autor no plantea una en particular.

4.1 Resultados del nivel de las variables Conflicto trabajo y Calidad de Vida laboral

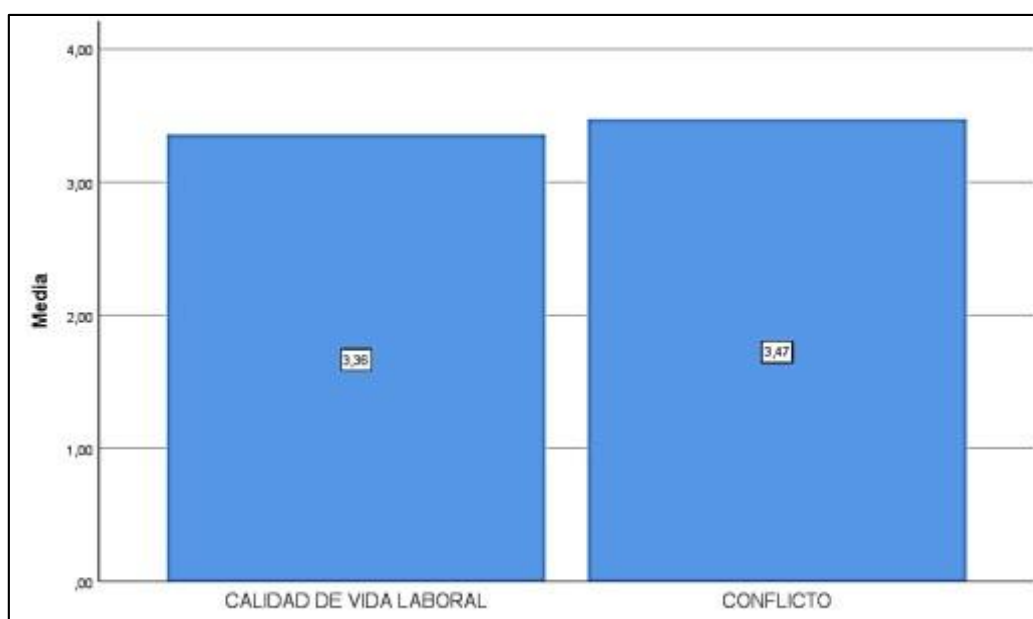


Figura 2 Resultados de las variables Conflicto trabajo y Calidad de vida

Se observa que el conflicto laboral fue valorado de modo regular (3,47), lo que sugiere que la percepción del trabajador es que existe un conflicto en sus roles de trabajo y familia, los cuales tienen una calificación media para ellos.

4.2 Análisis del Conflicto laboral en sus dimensiones

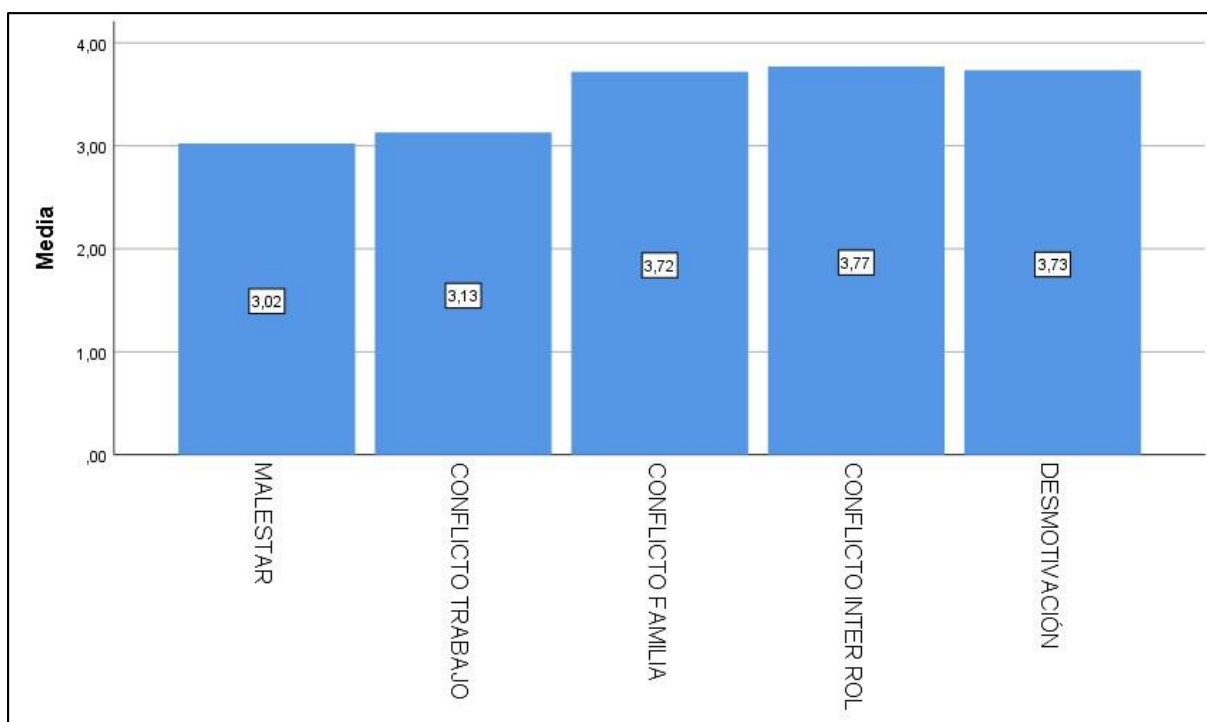


Figura 3 Resultados de las Dimensiones Conflicto trabajo

El análisis de la variable conflicto trabajo familia, figura 2, mostró una valoración Regular (3.47), asimismo, se pudo ver que tres de sus dimensiones fueron percibidas con una valoración buena, éstas fueron conflicto familia (3.72), conflicto interrol (3.77) Y desmotivación (3.73), lo que pone en evidencia que lo que percibe el trabajador es que los problemas en su trabajo son los que le generan problemas en casa, además estimen que a causa de su trabajo es difícil poder llegar a un equilibrio entre la vida laboral y familiar sin que estas se vean afectadas. Sobre la desmotivación se pudo observar que el personal siente que el agotamiento que tiene a razón de su trabajo le impide desempeñar adecuadamente su labor como ente familiar, cayendo de esta manera en el famoso desequilibrio trabajo – familia.

4.3 Resultados de las Dimensiones de la Calidad de Vida laboral

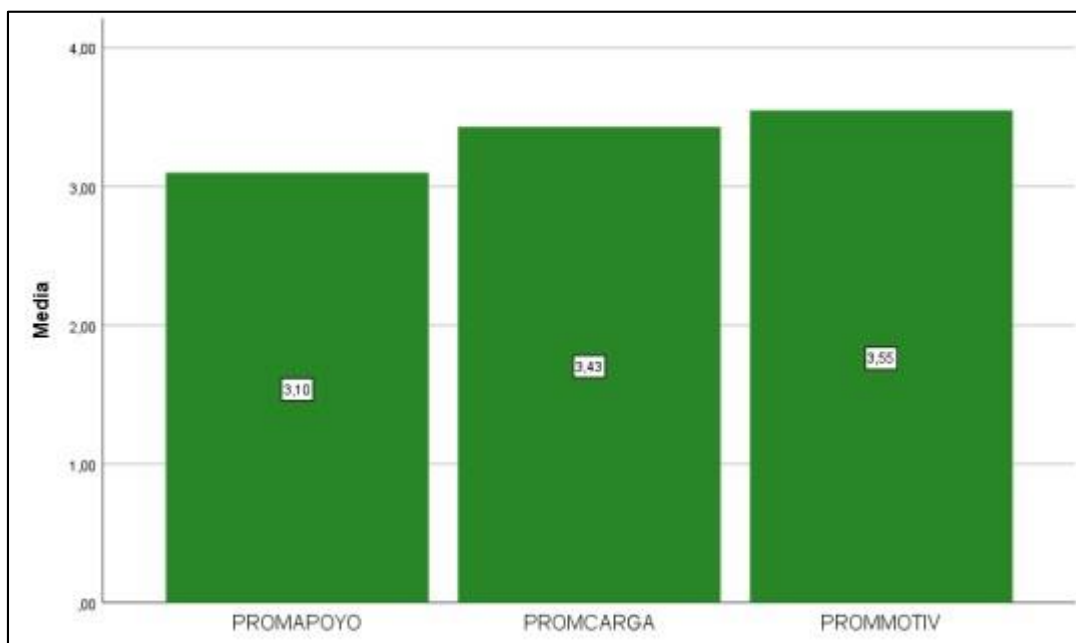


Figura 4 Resultados de las Dimensiones Conflicto trabajo y Calidad de vida

En relación a la figura 2, se mostró que la Calidad de vida laboral fue calificada de modo regular (3,36), asimismo se halló que las tres dimensiones fueron valoradas con promedios regulares, figura 4, lo que significa que las personas encuestadas califican de manera regular el apoyo directivo que tienen en la institución, el cual tuvo una valoración algo menor que las otras dos dimensiones, asimismo, consideran que la carga de trabajo y las responsabilidades asociadas a su labor tienen una valoración regular también y levemente se halló una valoración mayor respecto a la motivación intrínseca que tienen los trabajadores entendiendo por esto una motivación asociada a la familia y al apoyo de ella, y al hecho de asumir que las tareas que realiza requieren de que se exijan para ser mejores.

4.3 Correlación de las variables de estudio

En tanto las variables son por naturaleza ordinales se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman (y no el coeficiente R de Pearson) para verificar la correlación entre las variables analizadas. Al ser la escala ordinal propiamente, se asume que los resultados no siguen una distribución normal.

Tabla 8 Correlaciones

Correlaciones

			Correlaciones	
			CALIDAD DE VIDA LABORAL	CONFLICTO
Rho de Spearman	CALIDAD DE VIDA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	CONFLICTO	Coeficiente de correlación	-,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Lo primero que se debe apreciar en estos tipos de resultados, tabla 8, es el valor de sigma bilateral y si cumple con la regla de decisión: $\text{Sigma} \leq 0.05$. Para el presente caso si cumple, por lo que se concluye que existe correlación entre ambos conceptos.

Así mismo, se pudo observar una correlación significativa entre la Calidad de Vida Laboral y el Conflicto Trabajo Familia Rho de Spearman -0.763.

Este valor indica que hay una fuerte relación entre el Conflicto Trabajo Familia y la Calidad de Vida Laboral, sin embargo, el hecho de que el coeficiente tenga asociado un valor negativo implica que a mayor imposibilidad de manejar el conflicto trabajo familia esto ocasionará una percepción de menor calidad de vida laboral.

4.4 Resultados del análisis de la causalidad entre constructos

Tabla 9 Resumen del modelo – Conflicto laboral y Calidad de vida laboral

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	-,792 ^a	,627	,619	,24814

a. Predictores: (Constante), CONFLICTO

El coeficiente de correlación 0.792 mostró que existe relación entre la variable de estudio Conflicto Trabajo Familia y la variable Calidad de Vida Laboral. (Ambos son constructos del presente estudio)

El coeficiente de determinación (R^2) arrojó que un 62.7% de los cambios producidos en la Calidad de Vida Laboral, están siendo explicados por la variación en la percepción de Conflicto Trabajo Familia (por todas o algunas de sus dimensiones). Esto además indica que el 37.3% estaría explicado en otras variables que no son motivo del presente estudio.

Tabla 10 Análisis de la influencia de Conflicto laboral en la Calidad de vida laboral

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4,457	1	4,457	72,381	,000 ^b
	Residuo	2,648	43	,062		
	Total	7,105	44			

a. Variable dependiente: CALIDAD DE VIDA LABORAL

b. Predictores: (Constante), CONFLICTO

El cuadro de ANOVA con Sigma=0.000, tabla 10, indicó que el modelo de causa – efecto entre las variables calidad de vida laboral y conflicto trabajo familia es significativa, es decir, el conocimiento del manejo de conflicto trabajo familia permitiría considerar una disminución de la Calidad de Vida Laboral. Por tanto, el manejo del Conflicto Trabajo Familia influye significativamente en la Calidad de Vida Laboral.

La influencia de estas variables se ha visto reflejadas en los resultados realizados en Química Suiza donde el trabajador muestra que el conflicto si afecta en la calidad de vida laboral, teniendo como un factor importante la carga de trabajo, la cual afecta en la manera que desempeñan sus labores. Sienten que la empresa no se compromete con el bienestar del trabajador un ejemplo es cuando ellos requieren un permiso y se le es negado.

Tabla 11 Resumen del modelo - dimensiones de Conflicto laboral en la Calidad de vida laboral

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	-,817 ^a	,667	,624	,24631

a. Predictores: (Constante), DESMOTIVACIÓN, CONFLICTO TRABAJO, CONFLICTO FAMILIA, CONFLICTO INTER ROL, MALESTAR

Al analizar las dimensiones del Conflicto Trabajo Familia, tabla 11, se halló que éstas tienen una correlación negativa con la Calidad de Vida Laboral, esto es, a mayor desmotivación, Conflicto trabajo, Conflicto familia, Conflicto Inter rol y Malestar le corresponde una menor Calidad de Vida Laboral. (la lectura es en sentido contrario)

Tabla 12 Análisis de la influencia de las dimensiones del Conflicto laboral en la Calidad de vida laboral

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4,739	5	,948	15,621	,000 ^b
	Residuo	2,366	39	,061		
	Total	7,105	44			

a. Variable dependiente: CALIDAD DE VIDA LABORAL

b. Predictores: (Constante), DESMOTIVACIÓN, CONFLICTO TRABAJO, CONFLICTO FAMILIA, CONFLICTO INTER ROL, MALESTAR

Al analizar el modelo en el que se analiza la múltiple influencia de las dimensiones del Conflicto trabajo familia en la Calidad de vida laboral, tabla 12, se pudo determinar que ésta era significativa (Sigma=0.000), procediendo a evaluar la influencia de cada dimensión por separado.

4.5 Resultados del análisis de la intensidad entre las dimensiones de los constructos

Tabla 13 Resultados del análisis de la intensidad entre las dimensiones de los constructos

Modelo		Coeficientes ^a		Coeficientes estandarizados		
		no B	estandarizados Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,114	,351		3,172	,003
	MALESTAR	-,176	,058	,423	3,016	,004
	CONFLICTO TRABAJO	-,150	,069	,321	2,182	,035
	CONFLICTO FAMILIA	,097	,097	,125	1,000	,324
	CONFLICTO INTER ROL	-,234	,097	,306	2,414	,021
	DESMOTIVACIÓN	8,157E-5	,080	,000	,001	,999

a. Variable dependiente: CALIDAD DE VIDA LABORAL

Se pudo determinar que las dimensiones Desmotivación y Conflicto Familia no influyen en la Calidad de Vida Familiar, siendo las dimensiones que muestran influencia son Malestar psicológico (Sig.=0.004), Conflicto Trabajo (Sig.=0.035) y el Conflicto Inter rol (0.021).

4.6 Resumen de hipótesis

Hipótesis	Sigma	Conclusión
Conflicto Trabajo Familia → Calidad de Vida Laboral	,000	Sí existe influencia del Conflicto trabajo familia en la calidad de vida laboral
Malestar Psicológico → Calidad de Vida Laboral	,004	La dimensión Malestar psicológico influye en la calidad de vida laboral
Conflicto trabajo → Calidad de Vida Laboral	,035	La dimensión Conflicto trabajo influye en la calidad de vida laboral
Conflicto familia → Calidad de Vida Laboral	,324	La dimensión Conflicto familia NO influye en la calidad de vida laboral
Conflicto inter rol → Calidad de Vida Laboral	,021	La dimensión Conflicto inter rol influye en la calidad de vida laboral
Desmotivación → Calidad de Vida Laboral	,999	La dimensión Desmotivación NO influye en la calidad de vida laboral

4.7 Discusión

Ante el objetivo de evaluar el grado de del conflicto trabajo-familia en los colaboradores de la empresa, se halló que éste mostró una valoración regular (3.47), asimismo, se pudo ver que tres de sus dimensiones fueron percibidas con una valoración buena, éstas fueron conflicto familia (3.72), conflicto interrol (3.77) y desmotivación (3.73), lo que pone en evidencia que lo que percibe el trabajador es que los problemas en su trabajo son los que le generan problemas en casa, además consideran que la labor que desempeñan hace que sea difícil equilibrar la vida familiar y laboral, de modo que alguna de ellas se verá afectada.

Cuando se evaluó el nivel de la calidad de vida laboral percibida por los colaboradores de la empresa, se pudo determinar una calificación regular (3.36), esto debido a que los colaboradores consideran que sus superiores les brindan medianamente apoyo, consideran que la carga de trabajo y las responsabilidades que tiene en su labor diaria, son regularmente exigentes, pero a su vez se halló una valoración mayor respecto a la motivación intrínseca que tienen los trabajadores, es decir, que están motivados por aspectos relacionados a la familia y al soporte que le brindan con su trabajo. Así mismo, Aguilló (2002), mide la experiencia de bienestar derivada del equilibrio que percibe el individuo entre las demandas o cargas de trabajo desafiante y los recursos psicológicos, organizacionales y relacionales que dispone para afrontarlos, de manera que a lo largo de la vida se consiga un desarrollo óptimo de la esferas profesional, familiar y personal.

Frente al objetivo general de evaluar la influencia del conflicto trabajo-familia en la calidad de vida laboral percibida por los colaboradores, se encontró que el conflicto trabajo familia, influye significativamente de forma inversa en la calidad de vida laboral, esto quiere decir que mientras le sea más difícil manejar el conflicto trabajo familia al trabajador menos calidad de vida laboral tendrá, que es ciertamente lo que se observa en la empresa, dado que en las ocasiones en las que el trabajador se ha visto con dificultades a nivel familiar, la empresa no ha dado muestras de apoyo y comprensión con ello, por tanto podría esta influencia negativa afectar a su vez el clima laboral y por ende el desempeño laboral del colaborador. Este resultado puede compararse con lo que Rodríguez y Landero (2014) refieren acerca de que el conflicto trabajo-familia ha sido reconocido como un elemento que ocasiona un impacto negativo sobre la familia y viceversa, y por ende en la calidad de vida en la empresa. En este sentido ambos entes se ven afectados la vida laboral y familiar.

Con respecto al objetivo de evaluar la influencia del malestar psicológico en la calidad de vida laboral percibida por los colaboradores, se encontró que influye de manera negativa, es decir a mayor malestar psicológico se espera menor calidad de vida laboral. En esta dimensión se halló el hecho de que los colaboradores refieren sentirse estresados a causa de no poder compatibilizar su labor en el trabajo con su vida familiar, y esto debe considerarse como un elemento problemático, así lo refería Cooper (1998), indicando que uno de los elementos que generan un efecto en la calidad de vida laboral es el estrés laboral.

Ante al objetivo de evaluar la influencia del conflicto trabajo en la calidad de vida laboral percibida por los colaboradores, se encontró que sí influye de manera negativa en la calidad de vida laboral, es decir, el trabajador considera que tiene dificultad para cumplir de manera adecuada con su rol en el trabajo, tal como lo enuncian Quezada, Sanhueza & Silva (2011), que consideran que este tipo de conflicto es el generado por diversas causas objetivas y subjetivas que generan dificultades para cumplir cabalmente el rol y las responsabilidades propias del puesto de trabajo.

Ante el objetivo de evaluar la influencia del conflicto familia en la calidad de vida laboral percibida por los colaboradores, se encontró que esta dimensión no influye en la calidad de vida laboral, es decir, el colaborador no siente que tiene problemas para poder cumplir con sus responsabilidades y funciones dentro del hogar, Quezada, Sanhueza & Silva (2011), por lo tanto refiere que el conflicto familia, genera en la persona, dificultades generadas para el cumplimiento de la labor dentro del hogar y desempeñar las funciones que le corresponden dentro de la familia. Esta contradicción puede deberse a que efectivamente los colaboradores no tienen conflictos familiares importantes, disforzando las respuestas por una cuestión de considerar que es embarazoso reconocer que tiene conflictos familiares.

Frente al objetivo de evaluar la influencia del conflicto Inter-rol en la calidad laboral percibida por los colaboradores, se halló una influencia negativa, es decir, mientras considera que no es capaz de poner en armonía su rol en la familia y en el trabajo, esto genera una menor calidad de vida laboral para él. Dependiendo de cuál rol sea el que interfiera, Gutek, Searle & Klepa, (1991) señalaron dos componentes del conflicto, cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares (Work Interferes Family), y cuando las exigencias familiares interfieren con las laborales (Family Interferes Work).

Finalmente, al evaluar la influencia de la desmotivación por cansancio en la calidad de vida laboral percibida por los colaboradores, se halló que la desmotivación que pueda experimentar por el cansancio en el trabajo no le genera menor calidad de vida laboral. Se consideró lo enunciado por Quezada, Sanhueza & Silva (2011), quienes, consideran que se

da desmotivación, como resultados de la sobrecarga en el trabajo y que genera una disminución de la satisfacción que percibe el trabajador dentro de su entorno laboral.

V. Conclusiones

Se encontró que el grado del conflicto trabajo-familia en los colaboradores de la empresa fue regular, asimismo, se pudo ver que tres de sus dimensiones fueron percibidas con una valoración buena, éstas fueron conflicto familia, conflicto interrol y desmotivación, lo que pone en evidencia que lo que percibe el trabajador es que los problemas en su trabajo son los que le generan problemas en casa, además consideran que la labor que desempeñan hace que sea difícil equilibrar la vida familiar y laboral, de modo que alguna de ellas se verá afectada.

El nivel de la calidad de vida laboral percibida por los colaboradores de la empresa, es regular, esto debido a que los colaboradores consideran que sus superiores les brindan medianamente apoyo, consideran que la carga de trabajo y las responsabilidades que tiene en su labor diaria, son regularmente exigentes, pero a su vez se halló una valoración mayor respecto a la motivación intrínseca que tienen los trabajadores, es decir, que están motivados por aspectos relacionados a la familia y al soporte que le brindan con su trabajo

Se encontró que el malestar psicológico influye de manera negativa, es decir a mayor malestar psicológico se espera menor calidad de vida laboral. En esta dimensión se halló el hecho de que los colaboradores refieren sentirse estresados a causa de no poder compatibilizar su labor en el trabajo con su vida familiar.

Se halló que el conflicto trabajo sí influye de manera negativa en la calidad de vida laboral, es decir, el trabajador considera que tiene dificultad para cumplir de manera adecuada con su rol en el trabajo.

Se encontró que el conflicto familia no influye en la calidad de vida laboral, es decir, el colaborador no siente que tiene problemas para poder cumplir con sus responsabilidades y funciones dentro del hogar. Este resultado rechaza la hipótesis planteada inicialmente donde conflicto familia si influye en la calidad de vida laboral

Se encontró que el conflicto Inter-rol influye de manera negativa en la calidad de vida laboral, es decir, mientras considera que no es capaz de poner en armonía su rol en la familia y en el trabajo, esto genera una menor calidad de vida laboral para él. Dependiendo de cuál rol sea el que interfiera.

Asimismo, se encontró que la desmotivación no influye en la calidad de vida laboral, rechazando la hipótesis planteada en la investigación. La desmotivación que pueda experimentar por el cansancio en el trabajo no le genera menor calidad de vida laboral Finalmente se encontró que el conflicto trabajo familia, influye significativamente la calidad

de vida laboral, comprando la hipótesis que sí existe influencia. Esto quiere decir que mientras le sea más difícil manejar el conflicto trabajo familia al trabajador menos calidad de vida laboral tendrá.

VI. Recomendaciones

La empresa debe crear, desarrollar y efectuar beneficios, prácticas y políticas de acuerdo a trabajo- familia, desarrollar cultura y clima organizacional que muestren preocupación por el colaborador fuera del contexto laboral y seguir evaluando y diseñando los procesos laborales, sistemas, estructuras y procedimientos.

Las técnicas para mejorar la calidad de la vida laboral incluyen el rediseño de empleos, el desarrollo profesional, los horarios de trabajo flexibles, la seguridad en el trabajo, el desarrollo de talleres sobre las relaciones interpersonales toma de decisiones, bienestar emocional.

El departamento de recursos humanos debe desarrollar charlas y talleres a los colaboradores mínimo una vez al mes sobre los temas de estrés laboral, burnout, acoso laboral, etc. todos ellos muestran incidir en la percepción de calidad de vida en el trabajo.

Se recomienda que los trabajadores reciban apoyo psicológico en caso de presentar conflictos laborales o familiares impidiendo el buen desempeño. Es importante la aceptación de situaciones personales. También, es esencial el apoyo en grupo para solucionar diversos conflictos.

En cuanto a la desmotivación por cansancio se recomienda iniciar programas de pago de incentivos porque motiva al trabajador y lo hace eficiente. Crea una sensación de competencia entre los empleados mejorando el rendimiento de la organización a largo plazo y crea satisfacción y motivación en el trabajo. La sobrecarga de trabajo con una rutina agitada sin entrenamiento es la razón. Así que hay diferentes planes de incentivos que se les pueden dar como planes de compensación de incentivos. Por lo tanto, esto puede eliminarse impartiendo capacitación a los empleados y también la especificación del trabajo, es decir, la persona adecuada para el trabajo correcto, de modo que se pueda eliminar la carga excesiva de los empleados y mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

VII. Lista de referencias

- Agulló, E. y Torres, A. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social, *Psicothema*, 14(4), 828-836.
Disponible en: <http://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/26765>
- Allen, T. D., Johnson, R. C., Kiburz, K. M. y Shockley, K. M. (2013). Work–family Conflict and Flexible Work Arrangements: Deconstructing Flexibility. *Personnel Psychology*, 66(2), 45-376. Disponible en:
<https://bpspubs.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/peps.12012>
- Al-Qutop, M.Y. y Harrim, H. (2011). Quality of work life human well-being linkage: integrated conceptual framework. *International Journal of Business and Management*, 6, 193-205.
- Bauregard, T.A.; Henry, L.C. (2009) “Making the link between work-life balance practices and organizational performance”, *Human Resource Management Review*, Vol. 19, p. 9–22. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S105348220800065X>
- Bedeian, A.G., B. G. Burke y R. G. Moffett 1988 «Outcomes of work-family conflict among married male and female professionals». *Journal of Management*, 14, 475-91. Disponible en:
<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/014920638801400310>
- Blustein, D. L., Olle, C., Connors-Kellgren, A. y Diamonti, A. J. (2016). Decent Work: A Psychological Perspective. *Frontiers in Psychology*, 7, 407. Disponible en:
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00407>.
- Boz, M., Martínez-Corts, I. y Munduate, L. (2007). Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en las PyMEs de la provincia de Sevilla: Perspectiva Empresarial y Familiar. Informe técnico para la Junta de Andalucía. Sevilla, España: Consejería de Empleo.
- Burke, R. 2010 «Do managerial men benefit from organizational values supporting work personal life balance?». *Gender in Management: An International Journal*, 25(2), 91-9. Disponible en:
<https://www.emeraldinsight.com/doi/pdf/10.1108/17542411011026267>
- Casper, W. J., Harris, C., Taylor-Bianco, A., & Wayne, J. H. (2011). Work–family conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals. *Journal of Vocational Behavior*, 79(3), 640-652.
Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879111000583>
- Chan, K.W. y Wyatt, T.A. (2007). Quality of work life: A study of employees in Shanghai, China. *Asia Pacific Business Review*, 13, 501-517. Disponible en:
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13602380701250681>

- Chou, K. L. y Cheung, K. C. K. (2013). Family-Friendly Policies in the Workplace and their Effect on Work– Life Conflicts in Hong Kong. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(20), 3872-3885. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09585192.2013.781529>
- Cooper, C.L. (2009). Commentary: The transition from the quality of working life to organizational behavior: the first two decades. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 3-8. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.575>
- Cuentas, R. J. Z., & Carranza, L. E. C. (2015). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 2(1). Disponible en: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/842
- De Sivatte, I. y Guadamillas, F. (2014). ¿La disponibilidad de medidas de conciliación y la cultura trabajo-familia disminuyen el conflicto trabajo-familia de los empleados? [To what Extent do Work-Life Practice Availability and Work-Family Culture Diminish Employees' Work Family Conflict] *Universia Business Review*, 4, 54-71. Disponible en: <https://ubr.universia.net/article/view/975>
- Fernandez & Co. (2000) Satisfacción de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 del INSALUD de Madrid *Revista Esp Salud*, Vol 74. Disponible en: https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1135-57272000000200005&script=sci_arttext
- Frone, M. R., M. Russell y M. L. Cooper 1997 «Relation of work-family conflict to health outcomes: A four-year longitudinal study of employed parents». *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70, 325-35. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.2044-8325.1997.tb00652.x>
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88. Disponible en: <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/AMR.1985.4277352>
- Gupta, M. y Sharma, P. (2011). Factor credentials boosting quality of work life of SNL employees in Jamu Region. *Asia Pacific Journal of Research in Business Management*, 2, 79-89. Disponible en: <http://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:apjrbm&volume=2&issue=1&article=006>
- Gutek, B., Searle, S., & Klepa, L. (1991). Rational versus gender role-explanations for work–family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76, 560–568. Disponible en: <http://psycnet.apa.org/record/1991-34830-001>
- Harned, M.S., Ormerod, A.J., Palmieri, P.A., Collinsworth, L.L. & Reed, M. (2002). Sexual Assault and Other Types of Sexual Harassment by Workplace Personnel: A Comparison of Antecedents and Consequences. *Journal of Occupational Health*

- Psychology, 7, 174-188. Disponible en: <http://psycnet.apa.org/record/2002-12135-007>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Judge, T. A., R. Ilies y B. A. Scott 2006 «Work-family conflict and emotions: Effects at work and at home». *Personnel Psychology*, 59, 779-814. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.2006.00054.x>
- Kelloway, E. K., B. H. Gottlieb y L. Barham 1999 «The source, nature, and direction of work and family conflict: A longitudinal investigation». *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 337-46. Disponible en: <http://psycnet.apa.org/record/1999-11425-005>
- Kossek, E., y C. Ozeki 1998 «Work- Family Conflict, Policies, and the Job – Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behaviour- Human Resources Research». *Journal of Applied Psychology*, 83, 139-49. Disponible en: <http://psycnet.apa.org/record/1998-01190-001>
- Las Heras, M., Bosch, M. J. y Raes, A. M. (2015). Sequential Mediation among Family Friendly Culture and Outcomes. *Journal of Business Research*, 68(11), 23662373. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296315001605>
- Leymann, H. (1996). *La persécution au travail*. Paris: Ed. Du Seuil.
- Lin, W. , Chen , H. & Sun , C. (2015). A Study on the Relationship between WorkFamily Conflicts and the Job Satisfaction of Tour Leaders. *Journal of Tourism and Recreation*, 2 (1), 41-52.
- LooSee, B. y Raduan, C.R. (2007). Linking QWL and job performance: Implications for organizations. *Performance Improvement*, 46, 30-35. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/pfi.139>
- Martel, J.P. y Dupuis, G. (2006). Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11205-004-5368-4>
- Mauno, S., U. Kinnunen y S. Piitulainen, S. 2005 «Work-family culture in four organizations in Finland». *Community, Work and Family*, 8(2), 115-40. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13668800500049563>
- McDonald, P., Brown, K. y Bradley, L. (2005). Explanations for the ProvisionUtilisation Gap in Work-Life Policy. *Women in Management Review*, 20(1), 3755. Disponible en: <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdf/10.1108/09649420510579568>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2016): Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima Metropolitana. Obtenido de www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=90&tip=86

Nadler, D.A. y Lawler, E.E. (1983). Quality of Work Life: Perspectives and Directions. *Organizational Dynamics*, 11, 20-30. Disponible en: <http://psycnet.apa.org/record/1983-24509-001>

Nelson, D. M., Nelson, D. M., Brooks, S. L., Brooks, S. L., Sahaym, A., Sahaym, A., ... y Cullen, J. B. (2017). Family-Friendly Work Perceptions: A Cross Country Analysis. *Gender in Management: An International Journal*, 32(4), 300-316. Disponible en: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/GM-03-20160066>

Netemeyer, R.G., J. Boles y R. McMurrin 1996 «Development and Validation of Work-family Conflict and Family-work Conflict Scales». *Journal of Applied Psychology*, 81, 400-9. Disponible en: <http://doi.apa.org/journals/apl/81/4/400.html>

Patlán J. (2012) Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. Universidad ICESI. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000813>

Pattusamy, M., & Jacob, J. (2015). Testing the mediation of work–family balance in the relationship between work– family conflict and job and family satisfaction. *South African Journal of Psychology*, 46. doi:10.1177/ 0081246315608527

Pérez, V., Palací, F., & Topa, G. (2017). Cultura de conciliación y conflicto trabajo/familia en trabajadores con turnos laborales. *Acción psicológica*, 193-210. Disponible en: <http://revistas.uned.es/index.php/accionpsicologica/article/view/20024>

Pérez, T. R A. (2014): Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas. Tesis de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social, de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5747>

Poelmans, S. y Chinchilla, M. N. (2001). The Adoption of Family-Friendly HRM Policies. *Competing for Scarce Resources in the Labor Market*. IESE Working Paper, 438. Universidad de Navarra, España: IESE Escuela de Negocios. Disponible en: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/01437720310475394>

Quezada, F. Q., Castro, A. S., & Cabezas, F. S. (2010). Diagnóstico de la Calidad de Vida Laboral percibida por los trabajadores de cuatro servicios clínicos del complejo asistencial “Dr. Víctor Ríos Ruiz” de Los Ángeles (CAVRR). *Horizontes Empresariales*, 9(1), 55-68. Disponible en:

<http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2037>

Salanova M, Hontangas PM, Peiró JM. “Motivación laboral”. En: Peiró JM y Prieto F, Editores. Tratado de Psicología del Trabajo. Vol.II: Aspectos psicosociales del trabajo. Madrid: Síntesis, 1996; 215- 249.

Segurado, T.A. y Agulló, T. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14, 828-836. Disponible en: <http://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/26765>

Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. En C.L. Cooper & I. Robertson (Eds.). *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 2648). New York: Wiley. Disponible en: <http://psycnet.apa.org/record/1989-97707-002>

Taşdelen-Karçay, A. & Bakalim, O. (2017). The mediating effect of work–life balance on the relationship between work–family conflict and life satisfaction. *Australian Journal of Career Development* 26(1) 3–13

Thomas, L. T. y Ganster, D. C. (1995). Impact of Family Supportive Work Variables on Work- Family Conflict and Strain: A Control Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80, 6-15. Disponible en: <http://psycnet.apa.org/journals/apl/80/1/6/>

Thompson, C. A., Beauvais, L. L. y Lyness, K. (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, 392-415. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879198916815>

UCLA Fielding- School of Public Health (2012): Apéndice D. Consideraciones éticas. Obtenido de : https://healthpolicy.ucla.edu/programs/health-data-v espanol/Documents/apendice_D_elaborando.pdf

Ugarteburu, I., Cerrato, J. e Ibarretxe, R. (2008). Transformando el conflicto trabajofamilia en interacción y conciliación trabajo/familia. Ian Harremanak [Transforming the Work-Family Conflict into Interaction and Conciliation between Work and Family]. *Revista de Relaciones Laborales*, 11, 17-41. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2961816.pdf>

Umamaheswari, S.; Thirumalai, R. & Marimuthu, K. (2017). A Study on Quality of Work Life of Employees in Arumugam Spinning Mills (P) Ltd, Chatrapatti. *International Journal of Enhanced Research in Management & Computer Applications*, 6 (10), 139-144.

VIII. Anexos

Anexo 1: Cuestionario



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela de Administración de Empresas

Objetivo: El propósito del presente cuestionario es medir la presencia del conflicto del rol familiar y del trabajo en los trabajadores de Química Suiza Chiclayo.

Instrucciones: Estimado trabajador, en cada uno de los siguientes enunciados marque (X) según considere la alternativa que se le muestra.

Muy en desacuerdo (MDE), En desacuerdo (DE), Ni en desacuerdo ni de acuerdo (I), De acuerdo (DA) y Muy de acuerdo (MDA).

ITEM	MDE	DE	I	DA	MDA
1. Con frecuencia se siente estresado a causa de no poder cumplir a cabalidad con los roles en su trabajo y familia.					
2. Se siente desmoralizado a causa de las dificultades en su entorno laboral que afectan a su familia y viceversa.					
3. No puede realizar bien su actividad laboral debido a las demandas y obligaciones de sus tareas familiares.					
4. Deja de hacer actividades laborales debido a la cantidad de tiempo que debe ocupar en actividades familiares.					
5. El tiempo que ocupa en responsabilidades familiares a menudo interfiere con sus responsabilidades laborales.					
6. Con frecuencia, los problemas de su vida familiar disminuyen su capacidad para hacer su trabajo.					
7. Con frecuencia, el tiempo que ocupa con su familia impide que ocupe tiempo en actividades laborales que podrían ayudarlo a ascender en el trabajo o mejorar su situación laboral.					
8. Su horario de trabajo le produce conflicto con su vida familiar					
9. A veces está de muy mal genio en la casa debido a problemas en su trabajo					
10. A menudo surgen conflictos entre las responsabilidades de su hogar y las laborales					
11. El trabajo le consume energías que requiere para su familia. Es difícil para usted armonizar sus roles de padre/madre y trabajador/a					
12. Piensa que debería trabajar menos y pasar más tiempo con sus hijos					
13. Es difícil para usted armonizar sus roles de trabajador/a y dueño/a de casa					
14. Cuando llega a su casa después del trabajo, frecuentemente está demasiado/a agotado/a físicamente para participar en actividades o responsabilidades familiares.					
15. Cuando llega a casa después del trabajo con frecuencia está emocionalmente agotado/a lo cual le impide contribuir a su familia.					
16. El trabajo le consume energías que requiere para su familia.					
17. Siento que en la empresa tengo la posibilidad de expresar lo que siento y necesito					
18. Estoy satisfecho con el sueldo					
19. Siento que reconocen mi esfuerzo					
20. Siento que tengo la posibilidad de ser promocionado(a)					

21. Tengo el apoyo de mis jefes o adjuntos					
22. Tengo el apoyo de mis compañeros (as)					
23. Recibo información de los resultados de mi trabajo					
24. La institución donde trabajo, trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto					
25. Tengo autonomía o libertad de decisión					
26. Tengo un trabajo con variedad de actividades					
27. Siento que tengo la posibilidad de ser creativo					
28. Considero que tengo la posibilidad de ser escuchado(a), cuando realizo alguna propuesta					
29. Cantidad de trabajo que tengo					
30. Prisas y agobios por la falta de tiempo para realizar mi trabajo					
31. Presión que recibo para realizar la cantidad de trabajo que tengo					
32. Presión que recibo para mantener la calidad de mi trabajo					
33. Los conflictos que tengo con otras personas de mi trabajo					
34. La falta tiempo para mi vida personal					
35. La incomodidad física en el trabajo					
36. La carga de responsabilidad					
37. Las interrupciones molestas					
38. El estrés que tengo (esfuerzo emocional)					
39. Mi trabajo, ya que tiene consecuencias negativas para mi salud					
40. El tipo de trabajo					
41. La motivación que experimento (ganas de esforzarme)					
42. La exigencia de capacitación para realizar mi trabajo					
43. El apoyo de mi familia					
44. Mis ganas de ser creativo(a)					
45. La capacitación que tengo para hacer mi trabajo actual					
46. Mi trabajo, porque es importante para la vida de otras personas					
47. Mi trabajo, ya que me siento orgulloso(a) de él					
48. Lo que tengo que hacer, ya que ello está claro					
49. El apoyo que recibo de mi equipo					

Anexo 2: Consentimiento informado

Fecha _____

Yo _____, colaborador(a)
 de _____, en base a lo expuesto en el presente documento,
 acepto voluntariamente participar en la investigación
 “ _____”, conducida por el(la)
 Profesor(a) _____, investigador(a) de USAT

He sido informado(a) de los objetivos, alcance y resultados esperados de este estudio y de las características de mi participación. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

Entiendo que una copia de este documento de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al Investigador Responsable del proyecto al correo electrónico _____, o al teléfono _____.

Nombre y firma del participante

NOMBRE

Investigador Responsable

Anexo 03:

Escala: CALIDAD DE VIDA LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	33

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CVL1	155,93	919,210	,577	,942
CVL2	155,40	918,257	,573	,942
CVL3	156,80	913,743	,520	,943
CVL4	156,13	921,267	,536	,942
CVL5	156,33	958,952	,227	,945
CVL6	156,27	903,924	,858	,940
CVL7	156,13	906,410	,671	,941
CVL8	156,20	899,171	,703	,941
CVL9	155,80	933,314	,566	,942
CVL10	156,07	896,210	,881	,939
CVL11	155,93	910,638	,913	,940
CVL12	155,60	935,114	,611	,942
CVL13	155,87	942,124	,415	,943
CVL14	155,80	943,886	,404	,943
CVL15	155,80	904,314	,680	,941
CVL16	156,33	896,381	,724	,941
CVL17	156,07	885,638	,703	,941
CVL18	156,07	961,495	,121	,947
CVL19	155,47	950,695	,215	,946
CVL20	156,13	919,267	,401	,945
CVL21	156,80	913,743	,520	,943
CVL22	156,13	921,267	,536	,942
CVL23	156,33	958,952	,227	,945
CVL24	156,27	903,924	,858	,940
CVL25	156,13	906,410	,671	,941
CVL26	156,20	899,171	,703	,941
CVL27	155,80	933,314	,566	,942
CVL28	156,07	896,210	,881	,939
CVL29	155,93	910,638	,913	,940
CVL30	155,60	935,114	,611	,942
CVL31	155,87	942,124	,415	,943
CVL32	155,80	943,886	,404	,943
CVL33	156,80	913,743	,520	,943

Fiabilidad

Escala: CONFLICTO FAMILIA TRABAJO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	16

Anexo 04: Validez de constructo

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CFT1	73,20	234,171	,589	,912
CFT2	73,20	234,171	,589	,912
CFT3	72,53	240,838	,563	,912
CFT4	72,73	256,495	,364	,917
CFT5	72,67	233,667	,864	,903
CFT6	72,47	231,124	,712	,907
CFT7	72,53	229,552	,779	,905
CFT8	72,20	250,886	,509	,913
CFT9	72,47	231,267	,851	,903
CFT10	72,33	238,667	,878	,905
CFT11	72,00	254,143	,483	,914
CFT12	72,27	261,781	,208	,921
CFT13	72,20	260,314	,250	,920
CFT14	72,20	236,171	,629	,910
CFT15	72,47	231,124	,712	,907
CFT16	72,53	229,552	,779	,905

Análisis factorial de los constructos.

Constructo: Calidad de vida laboral

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,554
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1117,311
	gl	528
	<u>Sig.</u>	<u>,000</u>

Constructo: Conflicto Trabajo Familia

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,702
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	466,081
	gl	120
	<u>Sig.</u>	<u>,000</u>

Análisis de la validez convergente.

Compo nente	Autovalores iniciales			Varianza total explicada			Sumas de cargas a la rotación % de varianza		cuadrado de la
	Total	% de varianza	% acumula do	Total	Sumas de cargas al cuadrado de la extracción % de varianza	% acumulad o	Total		% acumulado
1	10,120	30,665	30,665	10,120	30,665	30,665	10,068	30,509	30,509
2	3,945	11,954	42,620	3,945	11,954	42,620	3,636	11,019	41,528
3	2,380	7,211	49,830	2,380	7,211	49,830	2,740	18,303	59,830
4	2,025	6,138	55,968						
5	1,918	5,811	61,779						
6	1,686	5,109	66,888						
7	1,450	4,395	71,283						
8	1,309	3,967	75,250						
9	,993	3,010	78,260						
10	,916	2,774	81,035						
11	,879	2,663	83,697						
12	,731	2,215	85,912						
13	,695	2,106	88,019						
14	,561	1,700	89,719						
15	,475	1,439	91,158						
16	,452	1,368	92,526						
17	,393	1,191	93,717						
18	,329	,997	94,714						
19	,288	,873	95,587						
20	,232	,703	96,290						
21	,228	,692	96,982						
22	,194	,588	97,570						
23	,161	,488	98,059						
24	,144	,435	98,494						
25	,114	,344	98,838						
26	,091	,276	99,114						

27	,084	,253	99,367						
28	,061	,185	99,552						
29	,051	,155	99,707						
30	,039	,117	99,824						
31	,031	,095	99,919						
32	,017	,053	99,972						
33	,009	,028	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Conflicto Trabajo Familia

Compo nente	Autovalores iniciales			Varianza total explicada			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% de acumula do
1	5,089	31,809	31,809	5,089	31,809	31,809	3,955	24,719	24,719
2	3,770	23,560	55,369	3,770	23,560	55,369	2,537	15,858	40,576
3	1,548	9,677	65,046	1,548	9,677	65,046	2,161	13,503	54,080
4	1,124	7,026	72,072	1,124	7,026	72,072	1,921	12,003	66,083
5	,911	5,692	77,765	,911	5,692	77,765	1,869	11,682	77,765
6	,761	4,759	82,524						
7	,647	4,041	86,565						
8	,515	3,220	89,785						
9	,453	2,833	92,618						
10	,315	1,966	94,584						
11	,251	1,572	96,156						
12	,209	1,308	97,464						
13	,146	,914	98,378						
14	,130	,816	99,194						
15	,075	,472	99,665						
16	,054	,335	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales

Validez discriminante o divergente

Calidad de Vida Laboral

Matriz de componente rotado^a

	Componente		
	1	2	3
CVL1	,636	,087	,175
CVL2	,755	-,158	-,036
CVL3	,845	-,095	,067
CVL4	,727	-,327	,206
CVL5	,799	-,228	,093
CVL6	,807	-,170	,136
CVL7	,860	-,160	,025
CVL8	,841	,004	-,171
CVL9	,790	-,022	-,133
CVL10	,853	,094	-,209
CVL11	,585	,253	,025
CVL12	,420	,051	-,010
CVL13	,806	,067	-,341
CVL14	,738	,287	-,133
CVL15	,761	,190	-,038
CVL16	,785	,117	-,182
CVL17	-,339	,318	,392
CVL18	-,276	,071	,355
CVL19	,001	,712	,099
CVL20	-,151	,692	,047
CVL21	-,055	,628	,002

CVL22	,008	,578	,188
CVL23	,069	,682	,170
CVL24	,098	,618	-,082
CVL25	,024	-,129	,547
CVL26	,136	,224	,574
CVL27	,084	,055	,778
CVL28	-,149	,136	,426
CVL29	-,173	,326	,458
CVL30	,050	,487	,336
CVL31	,324	,055	,476
CVL32	,371	-,214	,189
CVL33	,549	-,139	,094

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

Conflicto Trabajo Familia

Componente

	1	2	3	4	5
CFT1	,901	-,006	,113	-,012	-,056
CFT2	,868	,042	,089	-,101	-,109
CFT3	,834	-,182	,230	,239	,195
CFT4	,884	-,036	,177	,107	,033
CFT5	,568	-,180	,679	,212	,020
CFT6	,550	,042	,708	-,180	,203
CFT7	,514	,015	,730	-,079	,026
CFT8	-,066	,069	,699	,480	-,022
CFT9	,066	,268	,028	,793	,130
CFT10	,018	,052	,035	,279	,795
CFT11	,003	,333	,081	,113	,845
CFT12	-,078	,620	-,163	,190	,407
CFT13	,071	,050	,091	,775	,391
CFT14	-,058	,819	-,054	,074	-,020
CFT15	-,028	,915	,075	,006	,120
CFT16	,027	,618	,134	,409	,275

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 8 iteraciones.