



## **LA RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL, ESTRÉS LABORAL Y CONFLICTO TRABAJO – FAMILIA.**

**En las empresas Fiduciaria FIA y JPMC Comercializa S.A.S.**

**VANESSA PELAEZ ROZO**

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad El Bosque, Bogotá

apelaez@unbosque.edu.co

**JULIANA MARIA GIL ORTIZ**

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad El Bosque, Bogotá

jgilo@unbosque.edu.co

### **RESUMEN**

En una organización se evidencian problemas o conflictos que afectan a los trabajadores y estos desencadenan una serie de situaciones como el mal rendimiento, y un mal desempeño laboral del trabajador. Llegamos a deducir que si los trabajadores tienen conflictos en sus vidas van a desmejorar en su trabajo lo cual afecta a las organizaciones donde estos laboren. Planteando así la siguiente pregunta **¿existe una relación significativa entre satisfacción laboral, estrés laboral y conflicto trabajo – familia?**

Buscamos determinar si el estrés laboral, el conflicto trabajo –familia y el apoyo social tienen alguna implicación en la satisfacción de los trabajadores, esto mediante la aplicación de cuestionarios estandarizados, cuya recolección de las respuestas se les

realizara posteriormente una regresión lineal para determinar la importancia que tiene cada uno de estos factores en los trabajadores.

## INTRODUCCIÓN

Existe una progresión de problemas que impactan a los trabajadores incidiendo así en la organización, debido a que estos factores ya sean internos o externos se asocian con la satisfacción del trabajador; por lo anterior, el propósito de este estudio cuantitativo correlacional es asociar los fenómenos de la satisfacción laboral, estrés laboral y el conflicto trabajo – familia en un grupo ocupacional mixto conformado por trabajadores de distintas empresas en Bogotá y así determinar si existe un relación entre estos factores a evaluar.

Por lo general, se entiende que la función de las empresas es generar ganancias y empleo. Sin embargo, como parte del ecosistema social, las empresas han sido llamadas a implementar acciones enfocadas en garantizar el bienestar de los trabajadores. Así, las presiones institucionales se han traducido en políticas de responsabilidad social dirigidas a los trabajadores bajo el supuesto que, si un trabajador es feliz tendrá una mejor calidad de vida, que a su vez se verá reflejado en las ganancias de la compañía

Percibimos que el bienestar de los trabajadores tiene incidencia directa en su salud debido a que existen factores como el estrés que genera enfermedades, la tranquilidad se ve afectada si la persona tiene que llevar cargas laborales a su casa, interfiriendo con el tiempo de descanso de las personas, lo cual conlleva a desmejorar la calidad del trabajo.

Según Salazar Estrada (2009) “el clima y la cultura organizacional son dos componentes importantes para la productividad laboral, el clima de la organización tiene relación directa con los procesos de conocimiento y esto genera ventajas competitivas, la socialización de la cultura y del conocimiento en una organización es una premisa fundamental de su éxito en tiempos donde la colaboración es fuente de ventajas competitivas”.

Del Toro (2011) dice “el clima laboral y la satisfacción laboral son factores que directamente se ven reflejados dentro de la organización, teniendo en cuenta que el clima

organizacional percibido, es calificado como positivo, mientras que la satisfacción laboral es calificada como neutral, ambos factores de manera individual se correlacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral, pero el modelo evaluado que mostró una mayor correlación es el que incluye a ambos como predictores del desempeño.” (p.1)

“Las empresas tienen una participación en la sociedad y se ven afectadas en la problemática de la sociedad ya sea en la parte ambiental, la social, la violencia, etc.; tienen la obligación de mitigar esas problemáticas, liderando desde un aspecto de ética, moral y de responsabilidad que permita cambios dentro de la sociedad.” Gonzales (2007).

“La optimización marca las relaciones laborales debido a que en todos los procesos dentro de una organización se establece como objetivo el crear una mejora en los métodos así generando mejores tiempos de resultados y mejores costos, ya que no se invierte tanto dinero en estos procesos.” (Molina, Tula, 2008).

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Determinar si el estrés y el conflicto trabajo-familia son factores que se asocian con la satisfacción laboral en estas 2 empresas.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Mostrar si el estrés se asocia negativamente con la satisfacción laboral.
- Evaluar si el apoyo social se asocia positivamente con la satisfacción laboral.
- Valorar si la INTF (Interferencia negativa trabajo-familia) se asocia negativamente con la satisfacción laboral.
- Medir si la INFT (Interferencia negativa familia-trabajo) se asocia negativamente con la satisfacción laboral.
- Calcular si la IPTF (Interferencia positiva trabajo-familia) se asocia positivamente con la satisfacción laboral.
- Establecer si la IPFT (Interfaz positiva familia-trabajo) se asocia positivamente con la satisfacción laboral.

## MARCO TEORICO

### *Satisfacción Laboral.*

La satisfacción laboral es una figura que ha sido considerablemente pensada. Existen varias definiciones las cuales con llevan en si una idea. Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

En la Psicosociología se estima que la satisfacción en el trabajo es cuando son satisfechas las necesidades del empleado y el nivel en las que esta ve realizada sus aspiraciones laborales, ya sean sociales, personales, económicas e higiénicas.

La satisfacción laboral se ha considerado importante en los estudios por las siguientes tres razones: existen evidencias que los trabajadores insatisfechos tienen más grado de deserción y faltan mucho más en cuanto a su horario o días laborales, la segunda porque se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor calidad de vida y la tercera es que la satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

Locke en cuanto a este tema de la satisfacción laboral identificó nueve dimensiones las cuales son: la satisfacción con el trabajo, el salario, las promociones, el reconocimiento laboral, los beneficios que ofrece la empresa, las condiciones de trabajo, la supervisión de los superiores, los compañeros de trabajo y finalmente con la compañía y dirección. Por otro lado los trabajadores también prefieren puestos que les brinden oportunidades para aplicar sus habilidades, asumir retos y un plus es que tengan una retroalimentación por parte de sus superiores en cuanto a lo bien que está haciendo sus labores permitiendo crear estímulos intelectuales

Al CITF (Conflicto en la interfaz trabajo-familia) se le asocian resultados organizacionales como la satisfacción laboral. Esta relación en cuanto meta-análisis que comprendían el periodo entre el 1999 y 2011 (Allen et al., 2000; Amstad et al., 2011; Bruck et al., 2002; Kossek and Oseki, 1999). Esto nos muestra que cuando el CITF aumenta, la satisfacción con el trabajo disminuye. Este resultado es consistente en distintos grupos ocupacionales (Netemeyer et al., 1996; Thomas & Ganster, 1995; Bruck, Allen, & Spector, 2002; Mihelic y Tekavcic, 2014).

## *Conflicto Trabajo-Familia*

La capacidad de los trabajadores para nivelar los roles de la familia y el trabajo ha empezado a ocupar un lugar central en las agendas de disciplinas como la salud ocupacional, la psicología organizacional y la gestión del talento humano.

El conflicto en la interfaz trabajo-familia (CITF) ocurre cuando los roles familiar y laboral compiten o entran en contradicción y se consideran una fuente de estrés (Bruck, y Sutton, 2000; Amstad, MeierFasel, Elfering y Semmer, 2011; Byron, 2005; Greenhaus & Beutell, 1985; Marshall y Barnett, 1993). El CITF ha sido largamente estudiado como un agente asociado a la salud y la satisfacción (Ford, Heinen, y Langkamer, 2007; Greenhaus, Tammy, and Spector, 2006; Kossek y Ozeki, 1998,1999; Michel, Cotrba, Mitchelson, Clark y Baltes, 2011).

Según la ITF la energía personal es el bien más relevante dentro de una organización el cual se basa en la inversión de esfuerzos emocionales, cognitivos y físicos para la consecución de objetivos laborales o familiares. Cuando el trabajo agota toda la energía del trabajador es muy probable que este no pueda cumplir con los objetivos familiares y/o personales, conociéndose esto como el Conflicto Trabajo- Familia. (CTF).

El agotamiento de recursos asociados a la demanda familiar (cuidado de los hijos, relación de pareja, actividades domésticas y demás), impiden cumplir al personaje con la demanda de trabajo dentro de la organización es conocido como Conflicto Familia-Trabajo (CFT). Sintetizando lo anteriormente mencionado la COR (Teoría de la conservación de recursos) sugiere que el CTF y el CFT se basan en el agotamiento del recurso personal y por lo tanto se desencadena otro factor que es el estrés, malestar psicológico y problemas comportamentales.

### *Teoría de la Conservación de recursos (COR):*

Desarrollada por Hobfoll (1998) se basa en la búsqueda de recursos y la retención de los que ya se han conseguido. Distingue entre cuatro tipos de recursos: objetales, condicionales, características personales y energía. Los recursos objetales son aquellos que

tienen un valor dinerario o su aspecto (por ejemplo, una casa). Las condiciones son las que se buscan y se valoran socialmente (por ejemplo, el matrimonio). Las características personales se refieren a la personalidad (por ejemplo, el optimismo). Por último, la energía, es la que provoca una relación potencial para adquirir otros recursos (por ejemplo, el dinero). Realmente esta teoría se usa para explicar el estrés que puede provocarle a una persona al perder recursos, el no conseguirlo y el olvidar los recursos que aún no posee. Pero también es adecuada para explicar el conflicto trabajo-familia, como lo hicieron Grandey y Cropanzano (1999) que sí se centraron en este conflicto. Estos autores consideran que es el complemento que le falta a la teoría de rol. Se fundamentan en que el desencuentro entre trabajo-familia puede aparecer al no poder atender a todas las variables que se pueden dar en el conflicto. Pero en contraposición, algunos recursos en vez de generar conflicto, pueden amortiguarlos, de tal manera que si, por ejemplo, una persona tiene como característica personal el optimismo o la condición del apoyo del supervisor, el conflicto no sería tan grave o los efectos no serían tan negativos.

### *Estrés*

De acuerdo con la teoría COR, el estrés es una reacción ambiental generada por: 1) La amenaza de una posible pérdida de recursos, 2) la pérdida de recursos y 3) la no obtención de los beneficios esperados después de haber realizado una inversión de recursos. La teoría de COR dice que el trabajador invierte sus recursos personales para afrontar los desencadenantes o factores de estrés y así prevenir las amenazas ambientales (Hobfoll, 1989). Sin embargo, si el afrontamiento no es exitoso o demanda más recursos personales se presenta un agotamiento generando problemas de estrés, resultados negativos en la salud del trabajador y baja satisfacción en sus roles.

El Modelo Demandas-Control también conocido por sus siglas JDC se distingue por su relación con dos tipos diferentes de resultados: como los problemas de salud y los comportamientos de los empleados. (Karasek, 1979).

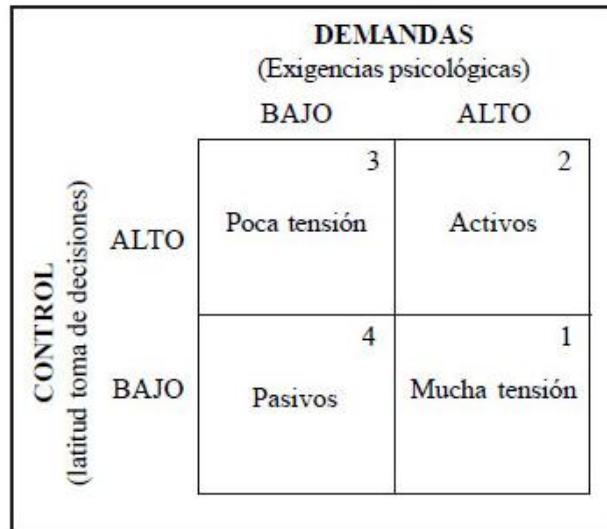


Figura 1. Modelo de demandas-control de Karasek (1979).

De tal manera que el modelo JDC a través de los años se ha implementado para explicar problemas como cansancio, ansiedad, depresión, percepciones como lo son las de la salud y el estrés, la causalidad de algunos accidentes laborales y bajas por enfermedades laborales.

## HIPÓTESIS

1. La tensión laboral (estrés) se asocia negativamente con la satisfacción laboral.
2. El apoyo social se asocia positivamente con la satisfacción laboral.
3. La transferencia negativa del trabajo hacia la familia (INTF) se asocia negativamente con la satisfacción laboral.
4. La transferencia negativa de la familia hacia el trabajo (INFT) se asocia negativamente con la satisfacción laboral.
5. La transferencia positiva del trabajo hacia la familia (IPTF) se asocia positivamente con la satisfacción laboral.
6. La transferencia positiva de la familia hacia el trabajo (IPFT) se asocia positivamente con la satisfacción laboral.

## **METODOLOGIA**

### **PARTICIPANTES**

Teniendo en cuenta un cálculo a priori para la estimación de tamaño de muestra en modelos de regresión lineal con un tamaño del efecto anticipado bajo (0,15); un poder estadístico de 0,8; para tres predictores y con un error probabilístico de 0,05, se encontró que se necesita una muestra de mínima 68 trabajadores para correr los análisis estadísticos de este estudio. Para maximizar el poder estadístico de la investigación, se duplicó dicho tamaño de muestra (se encuestaron 136 trabajadores, Profesionales, mayores de edad, que tuvieran más de 6 meses de vinculación a la empresa, y que no sea su primer empleo).

### **INSTRUMENTOS**

Para evaluar las variables anteriormente mencionadas se realizaron encuestas utilizando los siguientes métodos:

Robert Karasek formuló el modelo JDC el cual está centrado en dos factores presentes en el entorno del trabajador; la demanda de trabajo (carga física y mental) y el control del trabajo (libertad de tomar decisiones). El JDC compone 22 ítems los cuales se agrupan en cinco factores: discreción de habilidad autoridad de decisión, demandas psicológicas, apoyo de la gestión y apoyo de colegas, todas las preguntas fueron resueltas utilizando la escala likert de 4 opciones, 1 “Totalmente en acuerdo” 4 “Totalmente en desacuerdo”. (Anexo 1)

Para el conflicto Trabajo – familia se midió mediante el Survey Work-Home Interaction NijmeGen (SWING) (Geurts, 2005), el cual cuenta con 4 factores que miden el conflicto trabajo- familia, con una escala likert de 5 opciones 1 “Totalmente en acuerdo” 5 “Totalmente en desacuerdo” (Anexo 2)

También se utilizara en la satisfacción laboral el método de La Mhunterichigan Organizational Assessment Questionnaire (MOAQ-JSS) (mman Fishman & Klesh, 1979), la cual tiene tres ítems: Estoy satisfecho con mi trabajo, no me gusta mi trabajo, y en general me gusta trabajar aquí. Estos ítems se responden en una escala Likert de 5 opciones 1 “totalmente en acuerdo” 5 “totalmente en desacuerdo”. (Anexo 3)



## PROCEDIMIENTOS

Esta investigación se llevó a cabo mediante una encuesta, que se aplicó en empresas tales como: Fiduciaria FIA, JPMC Comercializa S.A.S; debido a que teníamos un buen acceso a los trabajadores de estas compañías por contactos previos. La encuesta estará conformada de preguntas cerradas y estructurada en 3 grupos (Satisfacción laboral, Estrés laboral y Conflicto trabajo-familia). La encuesta fue aplicada en papel y lápiz y tabulada manualmente. Los análisis estadísticos descriptivos e inferenciales se realizaron con el programa SPSS 22.0 para Windows. Todos los encuestados firmaron un formato de consentimiento informado antes de realizar las encuestas.

## RESULTADOS

La tabla 1 muestra los estadísticos descriptivos del estudio. Se encontró que los promedios de demandas, control y apoyo social son relativamente altos. El promedio de tensión laboral está por debajo del nivel de riesgo (1.0). Los promedios de las transferencias positivas de la familia hacia el trabajo y el trabajo a la familia son mayores que las transferencias negativas. Finalmente, se halló que el promedio de satisfacción laboral de la muestra es relativamente alto.

**Tabla 1. Estadísticos descriptivos**

	<i>MEDIA</i>	<i>DESVIACION</i>	<i>Xmin</i>	<i>Xmax</i>
<i>Control.</i>	68,565	14,685	30	90
<i>Demanda Psicológica.</i>	33,137	6,879	16	46
<i>Apoyo Social.</i>	22,290	5,542	11,00	32,00
<i>INTF</i>	2,043	0,031	1,98	2,25
<i>INFT</i>	1,605	0,542	1,00	3,50
<i>IPTF</i>	2,555	0,063	2,27	2,63
<i>IPFT</i>	3,100	0,101	2,96	3,43
<i>Satisfacción.</i>	3,906	0,779	1,67	5,00
<i>Tensión Laboral</i>	0,995			Menor 1

La tabla 2 reporta los resultados de un modelo de regresión lineal jerárquico para predecir la satisfacción laboral de los trabajadores. En el paso 1 se incluyeron los predictores del modelo DC, en el paso dos las interfaces negativas (INTF e INFT) del trabajo y la familia y en el paso 3 las interfaces positivas (IPTF e IPFT). En conjunto, los predictores incluidos en el modelo explicaron el 18.1% ( $F(2,124)=6,597$ ;  $p=0,002$ ) de la satisfacción laboral. La tensión laboral y el apoyo social no predijeron significativamente la satisfacción laboral. De acuerdo con lo esperado, la INFT se asoció negativa y significativamente con la satisfacción laboral, mientras que la IPTF e IPFT se asociaron significativa y positivamente con la satisfacción laboral. Curiosamente, se encontró una conexión positiva y significativa entre la INTF y la satisfacción laboral.

**Tabla 2. Modelo de regresión lineal para predecir la satisfacción de los trabajadores**

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.	R
	B	Error típ.	Beta			
<i>Paso 1</i>						
Tensión laboral	-,117	,323	-,035	-,363	,717	
Apoyo social	,003	,013	,024	,257	,797	0,002
<i>Paso 2</i>						
INTF	4,859	2,155	,194	2,255	,026	
INFT	-,397	,127	-,276	-3,123	,002	0,092**
<i>Paso 3</i>						
IPTF	3,221	1,363	,261	2,363	,020	
IPFT	3,039	,839	,394	3,622	,000	0,087**

## DISCUSIÓN.

Las organizaciones que estudiamos están atraídas porque su personal se sienta satisfecho con la actividad que desempeñan, ya que de tal forma podrán conseguir resultados exitosos al acaparar las metas propuestas.

Davis (2003) destaca la importancia de tener un nivel adecuado de satisfacción laboral y señala que “la satisfacción en el trabajo es concerniente con tres actitudes de los empleados: dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo”.

Es por ello, que la actual exploración se planteó el establecer la influencia que tiene el estrés y el conflicto trabajo- familia sobre la satisfacción laboral. Según (Locke,1976) “la satisfacción laboral depende de factores como el estrés laboral, el salario, las promociones, el reconocimiento, los beneficios, las condiciones, los compañeros, la compañía y la dirección por lo que se observa que esto es relevante en la satisfacción”.

## **PRUEBA DE HIPÓTESIS Y CONTRASTE CON LA EVIDENCIA PREVIA**

La hipótesis numero 1 no se cumplió: Contrario a lo planteado, se encontró que la relación del estrés con la satisfacción laboral es de carácter positivo y no negativo como se esperaba, esto debido a que no se encontraron diferencias relevantes entre ambas variables. Pero según Hackman y Oldham (1975) se encuentra una relación de este suceso basada en la autonomía que tienen los trabajadores en cuando a sus actividades ya sea que trabajen para ellos mismos o para otra persona.

La hipótesis numero 2 sí se cumplió. Esto nos demuestra el apoyo ofrecido por los compañeros de trabajo como por los supervisores y jefes son de impacto en cuanto al bienestar y actitudes de los empleados hacia el trabajo mostrando un mayor bienestar a niveles psicológicos, rendimiento laboral, y un mayor lazo de compromiso con la organización permitiendo tener mayores rendimientos en sus procesos.

La hipótesis número 3 si se cumple. Demostrando una vez más que las personas se sienten satisfechas dentro de la organización cuando se sienten competentes para desempeñar las tareas asignadas haciendo progresos en objetivos laborales, personales, muestran mayores niveles de auto-eficacia al punto de llegar a conseguir su éxito laboral.

La hipótesis número 4 si se cumplió. Como era de esperarse la INFT se asocia negativamente con la satisfacción laboral esto debido a que al haber una oscilación entre los tiempos y esfuerzos compartidos entre la familia y el trabajo crean situaciones críticas como tensiones psicológicas, problemas psicosomáticos, ansiedades, irritación, depresión y estrés laboral todo esto al no poder obtener un equilibrio de roles.

La hipótesis número 5 si se cumplió. La IPTF se asocia positivamente con la satisfacción laboral porque la persona al tener experiencias positivas en su rol de trabajador mejora su

calidad de vida en los aspectos de familia ya sea como padre, esposo e hijo. Provocando reacciones positivas en ambos ámbitos de la vida.

*La hipótesis número 6 se cumplió.* La IPFT se asocia positivamente con la satisfacción laboral es porque la familia al proveer recursos que le permita a la persona crecer en su rol laboral va a haber una cohesión entre los 2 roles creando así situaciones de satisfacción, mejoras laborales, armonía en la familia y mejor percepción del trabajo.

## **IMPLICACIONES PRÁCTICAS DE LOS RESULTADOS.**

Para el CTF se podría implementar dentro de las empresas horarios asequibles para que los trabajadores puedan permanecer más tiempo con sus familias, implementando trabajo desde casa. Así mismo, se pueden implementar opciones como centros educativos (guarderías) donde los trabajadores puedan llevar a sus hijos algunos días de la semana o que implementen actividades recreativas familiares para integrar a los trabajadores con sus familias, para así mejorar la satisfacción con el trabajo.

Por parte de las empresas es necesario prestar más atención a los empleados en aspectos a cómo se sienten en su entorno laboral; debido a que si están a gusto con su trabajo estos se verán beneficiados directamente en cuestiones de desempeño. Según Luque (2003), “las personas productivas son fuente de progreso en la empresa y de éxito”.

Se debe tener en cuenta que el estrés manejado por los trabajadores conlleva a dos posibles resultados (Karasek, 1979): problemas de salud o de comportamiento. Para todo esto se debe tener en cuenta como las empresas intervienen en cada uno de los trabajadores para fomentar acciones que combatan el estrés o la tensión.

## **CONCLUSIONES, LIMITACIONES DEL ESTUDIO Y RECOMENDACIONES PARA FUTURAS INVESTIGACIONES**

Se sugiere para las empresas Fiducia FIA y JPMC Comercializa S.A.S aumenten sus políticas de apoyo a los trabajadores para que ellos desarrollen mayores niveles de satisfacción, de propiedad y enlazar la organización más al trabajador, esto como ya se ha mencionado anteriormente al reconocerle la contribución que ellos realizan para mejorar la

empresa permitirán aumentar su desempeño y crear un sentido máximo de pertenencia permitiendo mayores beneficios de productividad

Las sistemáticas demarcaciones entre las que se halla el carácter auto informado de los datos y el diseño transversal utilizado; este último no nos otorga una gran analogía entre las variables y es por esta razón que se sugiere realizar venideramente estudios longitudinales y envolver las variables moderadoras de relación como son las necesidades de afiliación, el tipo de contrato y el puesto que desempeña.

Otro factor que no se tuvo en cuenta es la condición de género de las personas. Las mujeres tienen diferentes percepciones que los hombres frente al estrés. Las edades también interfieren en los resultados organizacionales. Por lo tanto, se recomienda incluir estas variables en futuras investigaciones.

## ANEXOS.

### Anexo 1.

Por favor, indique qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones. Marque con una X la respuesta que mejor se ajusta a su situación personal en relación con el trabajo **EN EL ÚLTIMO AÑO**. Muchas gracias por contestar **TODAS** las preguntas y recuerde que este cuestionario es totalmente confidencial, no tendrá ninguna repercusión en su trabajo, sólo es de tipo académico.

	<i>Totalmente desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Completamente de acuerdo</i>
<b>1.</b> En mi trabajo necesito estar aprendiendo cosas nuevas.	1	2	3	4
<b>2.</b> Mi trabajo implica muchas acciones repetitivas.	1	2	3	4
<b>3.</b> Para mi trabajo necesito ser creativo(a).	1	2	3	4
<b>4.</b> En mi trabajo puedo tomar muchas decisiones por mí mismo(a).	1	2	3	4
<b>5.</b> Mi trabajo requiere de un alto nivel de habilidad.	1	2	3	4
<b>6.</b> Tengo mucha libertad para decidir cómo hacer mi trabajo.	1	2	3	4
<b>7.</b> Existe variedad en las actividades que realizo en mi trabajo.	1	2	3	4
<b>8.</b> Mis opiniones cuentan mucho en mi trabajo.	1	2	3	4
<b>9.</b> En mi trabajo tengo oportunidad de desarrollar mis propias habilidades.	1	2	3	4
<b>10.</b> En mi trabajo tengo que trabajar muy rápido.	1	2	3	4

<b>11.</b> En mi trabajo tengo que trabajar muy duro.	1	2	3	4
<b>12.</b> Se me pide que realice una cantidad excesiva de trabajo.	1	2	3	4
<b>13.</b> Tengo tiempo suficiente para realizar mi trabajo.	1	2	3	4
<b>14.</b> En mi trabajo tengo que responder a órdenes contradictorias.	1	2	3	4
<b>15.</b> Mi jefe o supervisor se preocupa del bienestar económico del personal a su cargo.	1	2	3	4
<b>16.</b> Mi jefe o supervisor presta atención a lo que yo digo.	1	2	3	4
<b>17.</b> Mi supervisor o jefe ayuda a que el trabajo se realice.	1	2	3	4
<b>18.</b> Mi supervisor es exitoso para lograr que se trabaje bien en equipo.	1	2	3	4
<b>19.</b> La gente con la que trabajo es competente para hacer su labor.	1	2	3	4
<b>20.</b> La gente con la que trabajo se interesa por mí a nivel personal.	1	2	3	4
<b>21.</b> Mis compañeros de trabajo son amigables.	1	2	3	4
<b>22.</b> Mis compañeros ayudan a que el trabajo se realice.	1	2	3	4

**Anexo 2.**

A continuación encontrará una serie de situaciones acerca de cómo se relacionan los ámbitos laboral y personal. Por favor, indique con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones **DURANTE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES**. Marque con una X la casilla que mejor describa su opinión según la siguiente escala de respuesta:

<b><i>INTERACCION NEGATIVA TRABAJO-FAMILIA</i></b>	<i>Nunca</i>	<i>A veces.</i>	<i>A menudo</i>	<i>Siempre</i>
<b>1.</b> Esta irritable en casa porque su trabajo es muy agotador.				
<b>2.</b> Le resulta complicado atender a sus obligaciones domésticas porque está constantemente pensando en su trabajo.				
<b>3.</b> Tiene que cancelar planes con su pareja/familia/amigos/ debido a compromisos laborales.				
<b>4.</b> Su horario de trabajo hace que resulte complicado para usted atender a sus obligaciones domésticas.				
<b>5.</b> No tiene energía suficiente para realizar actividades de ocio con su pareja/familia/ amigos debido a su trabajo.				
<b>6.</b> Tiene que trabajar tanto que no tiene tiempo para sus hobbies o pasatiempos.				
<b>7.</b> Sus obligaciones laborales hacen que le resulte complicado relajarse en casa.				
<b>8.</b> Su trabajo le quita tiempo que le hubiera gustado pasar con su pareja/familia/amigos.				
<b><i>INTERACCION NEGATIVA FAMILIA-TRABAJO.</i></b>	<i>Nunca</i>	<i>A veces</i>	<i>A menudo</i>	<i>Siempre</i>
<b>9.</b> La situación en casa le hace estar tan irritable que descarga su frustración en sus compañeros de trabajo.				
<b>10.</b> Le resulta difícil concentrarse en su trabajo porque está preocupado por asuntos domésticos.				
<b>11.</b> Los problemas con su pareja/familia/amigos afecta a su rendimiento laboral..				



12. Los problemas que tiene con su pareja/familia/amigos hacen que no tenga ganas de trabajar.				
<b><i>INTERACCION POSITIVA TRABAJO-FAMILIA.</i></b>	<i>Nunca</i>	<i>A veces</i>	<i>A menudo</i>	<i>Siempre</i>
13. Después de un día o una semana de trabajo agradable, se siente de mejor humor para realizar actividades con su pareja/familia/ amigos.				
14. Desempeña mejor sus obligaciones domesticas gracias a habilidades que ha aprendido en su trabajo.				
15. Cumple debidamente con sus responsabilidades en casa porque en su trabajo ha adquirido la capacidad de comprometerse con las cosas.				
16. El tener que organizar su tiempo en el trabajo ha hecho que aprenda a organizar mejor su tiempo en casa.				
17. Es capaz de interactuar mejor con su pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que ha aprendido en el trabajo.				
<b><i>INTERACCION POSITIVA FAMILIA-TRABAJO.</i></b>	<i>Nunca</i>	<i>A veces</i>	<i>A menudo</i>	<i>Siempre</i>
18. Después de pasar un fin de semana divertido con su pareja/familia/amigos, su trabajo le resulta más agradable.				
19. Se toma las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debe hacer lo mismo.				
20. Cumple debidamente con sus responsabilidades laborales porque en casa a adquirido la capacidad de comprometerse con las cosas.				
21. El tener que organizar su tiempo en casa ha hecho que aprenda a organizar mejor su tiempo en el trabajo.				
22. Tiene más autoconfianza en el trabajo porque su vida en casa está bien organizada,				

### Anexo 3.

Marque con una X la casilla que mejor describa su opinión para cada una de las frases según la siguiente escala de respuesta.

	<i>Totalmente en desacuerdo.</i>	<i>En desacuerdo.</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</i>	<i>De acuerdo.</i>	<i>Totalmente de acuerdo.</i>
1. Tomando todo en consideración, está satisfecho con su trabajo.					
2. En general, no le gusta su trabajo.					
3. En general, le gusta trabajar allí.					

### BIBLIOGRAFIA.

Aguirre, Z. y Martínez, M. P. (2006). Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. Recuperado 25 de febrero de 2018 de: <http://www.mapfre.com/ccm/content/documentos/fundacion/salud/revista-medicina/vol17-n1-art2-familia-trabajo.pdf>

Alexopoulos, E.C., Palatsidi, V., Tigani, X., & Darviri, C. (2014). Exploring Stress Levels, Job Satisfaction, and Quality of Life in a Sample of Police Officers in Greece. Safety and health at work, Recuperate 10 de November de 2017 de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4266800/>

Álvarez, G. Arévalo, R. y Miles, D. (2003). Determinantes de la satisfacción laboral de los trabajadores españoles. Recuperado 4 de septiembre de 2017 de <http://www.cpe.pymes-online.com/formación>

Allen, T.D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. Journal of occupational health psychology, 5(2), 278.

- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2011). A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations.
- Benz M, Frey BS (2008) Being independent is a great thing: subjective evaluations of self-employment and hierarchy. *Económica* 75:362–383.
- Bruke, C. S., Allen, T. D., & Spector, P. E. (2002). The relation between work-family conflict and job satisfaction: A finer-grained analysis. *Journal of Vocational behavior*, 60(3), 336-353
- Castillo Dávila, N. F. (2014) Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos. Recuperado 11 agosto de 2017 de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/castillo\\_davila\\_natalia\\_clima\\_motivacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/castillo_davila_natalia_clima_motivacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cirera Oswaldo, Yeda; Aparecida Dias, Elaine; Rueda Elias Spers, Valéria; Ferraz Filho, Odair; (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, Sin mes, 67-80.
- Davis, K. & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Recuperado 30 de junio de 2017 de: [http://www.academia.edu/16146402/Comportamiento\\_humano\\_en\\_el\\_trabajo\\_-\\_13va\\_Edici%C3%B3n\\_-\\_John\\_W.\\_Newstrom](http://www.academia.edu/16146402/Comportamiento_humano_en_el_trabajo_-_13va_Edici%C3%B3n_-_John_W._Newstrom)
- Davis, K., Collins, S. R., Doty, M. M., Ho, A., & Holmgren, A. L (2003). Health and productivity among US workers. *Issue Brief (Common Fund)*, 856, 1-10.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. 1986. Does pay for performance increase or decrease perceived self-determination and intrinsic motivation? *Journal of Personality and Social Psychology*, 77: 1026-1040.
- Eisenberger, R., Lynch, P., Aselage, J., & Rohdieck, S. 2004. Who takes the most revenge? Individual differences in negative reciprocity norm endorsement. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30: 789-799.

- Geurts, S. A., Kompier, M. A., Roxburgh, S., & Houtman, L. L. (2003). Does work-home interference mediate the relationships between work and well-being? *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 532-559.
- Geurts, S. A., Taris, T. W., Kompier, M. A., Dijkers, J. S., Van Hoof, M. L., & Kinnunen, U. M. (2005). Work-home interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire, the SWING. *Work & Stress*, 19(4), 319-339.
- González, T. (2009). La Responsabilidad Social de la Empresa, un buen negocio Obtenido, Recuperado 18 de febrero de 2018 de <http://site.ebrary.com/lib/unortesp/Doc?id=10317152&ppg=5>
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. 1985. Sources and conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10: 76-88.
- Grzwacz, J.; Marks, N.F. (2000). Reconceptualizing the work-family interface: an ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, Recuperate 15 de Mayo de 2017 de <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.111>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. 1975. *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley
- Hobfoll, S. E. 1989. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44: 513-524.
- Hunter, J. E., & Schmidt, H. L. (2004). *Methods of meta-analysis: Correcting for sources of error and bias in research findings*, 2nd ed. Newbury Park, CA: Sage.
- Jennifer Del, T. G., María Camila, S. S., & Javier Gómez Rangel. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería, de: <https://es.scribd.com/document/291870354/Tesis-ClimaOrganizacionalSatisfaccionLaboralYSuRelacionC-5114801-1>

- Johnson, L, Stewart, W., Hall, E., Fred, P. &Theorell, T. (1988). Long-term psychosocial work environment and cardiovascular mortality among Swedish men. *American Journal of Public Health*, 86, 324
- Karasek, R. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign *Administrative Science Quarterly*, 1979; 24: 285-309.
- Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1999). Bridging the work – family policy and productivity gap: A literature review, *Community, Work & Family*, 2, 7-32.
- Lapierre, L. M., & Allen, T. D. (2006). Work-supportive family, family-supportive supervision, use of organizational benefits, and problem-focused coping: Implications for work-family conflict and employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(2), 169-181. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.11.2.169>
- Locke, E.A. (1976).The Nature and Causes of Job Satisfaction. In: Dunnette, M.D., Ed., and Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Vol. 1, and 1297-1343.
- Luque, J. (2003) Artículo. Eficacia en la productividad personal, de la página de Internet <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Maldonado-Luis.pdf>
- Mihelic, Katarina Katja, and Metka Tekavcic. “Work-family conflict: a review of antecedents and outcomes.” *International Journal of Management & Information Systems (Online)* 18.1(2014): 15.
- Molina, Fernando Tula. (2008). Time is money: optimización, identidad y cultura laboral en la sociedad deseada. Recuperado 15 marzo de 2018. <https://dx.doi.org/10.1590/S1678-31662008000300008>
- Navarro, S. M. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Guatemala: Tesis de la universidad Rafael Landívar. Recuperado 23 de abril de 2017 de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal Applied Psychology*, 81(4), 400-410.

- Pedrero Pérez, E. J., (2003) Modelo de conservación de los recursos de Hobfoll y su potencial de aplicación al tratamiento de drogodependencias, Recuperado 15 Octubre de 2017 de <http://www.psiquiatria.com/revistas/index.php/psicologiacom/article/view/790/>
- Rodríguez, K. C. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Obtenido de ugr.es: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Rosalba Todaro y Lorena Godoy, (2001). Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios. Recuperado en 04 de marzo de 2017, de <http://www.scielo.br/pdf/cpa/n17-18/n17a08>
- Salazar Estrada, José Guadalupe, Guerrero Pupo, Julio Cristóbal, Machado Rodríguez, Yadira Bárbara, & Cañedo Andalia, Rubén. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Recuperado en 04 de marzo de 2017, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es)
- Thomas, L. T., & Gangster, D. C. (1995). Impact of family- supportive work variables on work-family conflict and strains: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80 (1), 6-15.
- Van Sell, Brief, Schuler (1981) further evidence on the individual welfare function of income: an empirical investigation in The Netherlands. *Eur Econ Rev* 4:33–62
- Viamontes, D. G. (julio de 2010). Eumed.net. Obtenido de Eumed.net: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>