



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA Y NIVELES DE SATISFACCIÓN
LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA MUESTRA DE
TRABAJADORES DEL SECTOR BANCARIO.**

TUTOR:
ANEL MALDONADO

AUTOR:
YENDRY PATIÑO

CARACAS, NOVIEMBRE DE 2016



Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Psicología
Departamento de Psicología Industrial

Conciliación Trabajo-Familia y niveles de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en una muestra de trabajadores del sector bancario.

(Trabajo de investigación presentado ante la Escuela de Psicología, como requisito parcial para optar por el grado de Lic. Psicología)

Tutor:

Anel Maldonado

Autor:

Yendry Patiño¹

Caracas, Noviembre de 2016

¹ Yendry Patiño, Departamento Psicología Industrial, Escuela de Psicología, Universidad Central de Venezuela.

Para correspondencia con relación al presente trabajo de investigación, favor comunicarse a la siguiente dirección: yendrypat@gmail.com

Agradecimientos

Agradezco primero a Dios, por todas las experiencias que me ha permitido vivir, por todas las bendiciones que recibo y los retos que me plantea.

A mi madre Argelia, por darme la vida e impulsarme con su energía y optimismo a continuar adelante ante todos los retos.

A mi padre Andrés por enseñarme el valor del estudio y la superación continua.

A mi esposo Héctor, quien me acompaña en cada paso que doy, gracias por tu inagotable paciencia y tu comprensión infinita.

A mi hija Emily, mi motor de vida, gracias por impulsarme todos los días a ser mejor persona y mostrarme grandes lecciones con palabras sencillas.

Quiero agradecer también a mi tutora Anel, quien desde un inicio me brindó el apoyo que necesité para la consecución de esta gran meta. A los profesores Vicente Marrero, Zoraide Lugli y Dimas Sulbarán por sus valiosos aportes metodológicos.

A la UCV, la casa que vence las sombras, por abrirme sus puertas para formarme en sus aulas y vivir el orgullo de ser ucevista.

Finalmente, a todas aquellas personas que directa o indirectamente colaboraron con este estudio e hicieron posible este gran logro.

¡A todos mil gracias por ser parte de esta meta!

Conciliación Trabajo-Familia y niveles de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en una muestra de trabajadores del sector bancario.

Yendry Patiño
yendrypat@gmail.com

Universidad Central de Venezuela
Escuela de Psicología

Resumen

La incorporación masiva de la mujer en el mercado laboral, así como el aumento de las familias monoparentales y familias de doble ingreso están generando un creciente interés de los investigadores y las empresas en torno a los temas de conciliación o equilibrio trabajo-familia. En Venezuela, algunas empresas están iniciando gestiones para ofrecer políticas familiarmente responsables a sus trabajadores, sin embargo, son escasas las investigaciones formales que se han desarrollado en torno al tema. El presente es un estudio no experimental y correlacional, que permitió evaluar las relaciones entre la conciliación trabajo-familia, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa del sector bancario. La muestra estuvo conformada por 203 trabajadores de una reconocida institución financiera, de ambos sexos y con edades comprendidas entre los 18 y 60 años. Los resultados sugieren que los trabajadores que perciben menor conflicto y mayor enriquecimiento entre los roles laboral y familiar, tienden a reportar mayores niveles de satisfacción laboral y compromiso hacia la organización. Estos hallazgos resaltan la importancia que tienen las políticas de apoyo a la familia sobre los indicadores de bienestar de los trabajadores.

Palabras Claves: *Conciliación Trabajo-Familia, Enriquecimiento Trabajo-Familia, Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, Políticas Familiarmente Responsables.*

Work-family balance, work satisfaction and organizational commitment among a sample of bank employees.

Yendry Patiño
yendrypat@gmail.com

Universidad Central de Venezuela
Escuela de Psicología

Abstract

The massive incorporation of women into the labor market and the increase in single parents and dual-income families are generating a growing interest of researchers and businesses around issues of work-family balance. In Venezuela, some companies are initiating efforts to provide family-responsible policies to their workers, however, there are few formal investigations developed around the theme. This is a non-experimental and correlational study, which allowed us to evaluate the relationship between work-family balance, job satisfaction and organizational commitment of the employees of a company in the banking sector. The sample consisted of 203 workers from a recognized financial institution, of both sexes and aged between 18 and 60 years. The results suggest that workers who perceive less conflict and greater enrichment between work and family roles tend to report higher levels of job satisfaction and commitment to the organization. These findings highlight the impact that family-friendly policies have on workers welfare.

Key Words: *Work-Family Balance, Work-Family Enrichment, Work Satisfaction, Organizational Commitment, Family-Friendly Policies.*

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Conciliación Trabajo - Familia	5
2.1.1. Conceptualización del trabajo y la familia	5
2.1.2. Modelos explicativos de la Conciliación Trabajo-Familia	9
2.1.3. Políticas de Conciliación Trabajo-Familia	19
2.1.4. Cultura Corporativa y Empresas Familiarmente Responsables	26
2.1.5. Instrumentos de medición de la Conciliación Trabajo Familia	29
2.2. Satisfacción Laboral.....	32
2.2.1. Definición de Satisfacción Laboral	32
2.2.2. Modelos explicativos de Satisfacción Laboral.....	35
2.2.3. Instrumentos de medición de la Satisfacción Laboral.....	38
2.3. Compromiso Organizacional.....	39
2.3.1. Definición de Compromiso Organizacional.....	39
2.3.2. Modelos explicativos del Compromiso Organizacional	41
2.3.3. Variables relacionadas con el Compromiso Organizacional.....	43
2.3.4. Instrumentos para la medición del Compromiso Organizacional	45
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	48
IV. OBJETIVOS	53
4.1. Objetivo general	53
4.2. Objetivos específicos.....	53
V. MARCO INSTITUCIONAL	54
VI. MARCO METODOLÓGICO	61
6.1. Análisis de Variables.....	61
6.1.1. Variable predictora	61
6.1.2. Variables Criterio:.....	61
6.2. Tipo de Investigación.....	62
6.3. Diseño de Investigación	63
6.4. Participantes	63
6.4.1. Población.....	63
6.4.2. Muestra	63

6.5. Materiales	64
6.6. Procedimiento.....	69
6.6.1. Fase Preparatoria	69
6.6.2. Fase de trabajo de campo	71
VII. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	72
7.1. Análisis descriptivo según variables sociodemográficas:	73
7.1.1. Edad de los trabajadores:.....	73
7.1.2. Género de los trabajadores	74
7.1.3. Estado civil de los trabajadores	75
7.1.4. Número de hijos de los trabajadores	76
7.1.5. Nivel académico de los trabajadores	77
7.1.6. Tipo de cargo que desempeñan los trabajadores	78
7.1.7. Tiempo de antigüedad en la empresa	79
7.1.8. Tipo de jornada laboral	80
7.1.9. Teletrabajo.....	81
7.2. Análisis descriptivo según variables en estudio	82
7.2.1. Análisis descriptivo para la variable Conciliación Trabajo-Familia.....	82
7.2.2. Análisis descriptivo para la variable Satisfacción Laboral	88
7.2.3. Análisis descriptivo para la variable Compromiso Organizacional	90
7.3. Análisis correlacional de las variables conciliación trabajo familia, satisfacción laboral y compromiso organizacional	95
7.3.1. Correlación Conciliación Trabajo-Familia y Satisfacción Laboral.....	96
7.3.2. Correlación Conciliación Trabajo-Familia y Compromiso Organizacional	99
7.3.3. Correlación Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.....	103
VIII. DISCUSIÓN	105
VIII. CONCLUSIONES	115
IX. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES	118
REFERENCIAS.....	120
ANEXOS	130

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	41
<i>Modelos explicativos del Compromiso Organizacional (Bohnenberger, 2005)</i>	
Tabla 2.....	65
<i>Especificaciones de contenido del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia de Nijmegen (SWING)</i>	
Tabla 3.....	66
<i>Especificaciones de contenido de la escala de Satisfacción Laboral</i>	
Tabla 4.....	68
<i>Especificaciones de contenido de la escala de Compromiso Organizacional</i>	
Tabla 5.....	70
<i>Perfil académico y profesional de los expertos consultados</i>	
Tabla 6.....	73
<i>Distribución de la muestra en función de la edad</i>	
Tabla 7.....	74
<i>Distribución de la muestra en función del género</i>	
Tabla 8.....	75
<i>Distribución de la muestra en función del estado civil</i>	
Tabla 9.....	76
<i>Distribución de la muestra en función del N° de hijos.</i>	
Tabla 10.....	77
<i>Distribución de la muestra de trabajadores en función del nivel académico</i>	
Tabla 11.....	78
<i>Distribución de la muestra en función de la antigüedad en la empresa</i>	
Tabla 12.....	79
<i>Distribución de la muestra en función de la antigüedad en la empresa</i>	
Tabla 13.....	81
<i>Distribución de la muestra en función de la jornada laboral</i>	
Tabla 14.....	81
<i>Distribución de la muestra en función del teletrabajo</i>	

Tabla 15.....	83
<i>Estadísticos descriptivos de la dimensión Interacción Negativa Trabajo-Familia</i>	
Tabla 16.....	84
<i>Estadísticos descriptivos de la dimensión Interacción Negativa Familia-Trabajo</i>	
Tabla 17.....	86
<i>Estadísticos descriptivos de la dimensión Interacción Positiva Trabajo-Familia</i>	
Tabla 18.....	87
<i>Estadísticos descriptivos de la dimensión Interacción Positiva Familia-Trabajo</i>	
Tabla 19.....	89
<i>Estadísticos descriptivos para la variable Satisfacción Laboral</i>	
Tabla 20.....	90
<i>Estadísticos descriptivos para la variable Compromiso Organizacional</i>	
Tabla 21.....	91
<i>Estadísticos descriptivos para la dimensión Compromiso Afectivo</i>	
Tabla 22.....	93
<i>Estadísticos descriptivos para la dimensión Compromiso Normativo</i>	
Tabla 23.....	94
<i>Estadísticos descriptivos para la dimensión Compromiso de Continuidad</i>	
Tabla 24.....	96
<i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para las variables y sus dimensiones</i>	
Tabla 25.....	97
<i>Correlación entre Interacción Negativa Trabajo Familia y Satisfacción Laboral</i>	
Tabla 26.....	97
<i>Correlación entre Interacción Negativa Familia Trabajo y Satisfacción Laboral</i>	
Tabla 27.....	98
<i>Correlación entre Interacción Positiva Trabajo Familia y Satisfacción Laboral</i>	
Tabla 28.....	99
<i>Correlación entre Interacción Positiva Familia Trabajo y Satisfacción Laboral</i>	
Tabla 29.....	100
<i>Correlación Interacción Negativa Trabajo Familia y Compromiso Organizacional</i>	
Tabla 30.....	100

<i>Correlación Interacción Negativa Familia Trabajo y Compromiso Organizacional</i>	
Tabla 31.....	101
<i>Correlación Interacción Positiva Trabajo-Familia y Compromiso Organizacional</i>	
Tabla 32.....	103
<i>Correlación Interacción Positiva Familia Trabajo y Compromiso Organizacional</i>	
Tabla 33.....	104
<i>Correlación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional</i>	

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Teoría del Conflicto Inter-rol: Incompatibilidad de las demandas	12
<i>Figura 2.</i> Variables que inciden en la satisfacción laboral	33
<i>Figura 3.</i> Teoría de la Motivación - Higiene	37
<i>Figura 4.</i> Modelo de Antecedentes y Consecuentes del Compromiso	45
<i>Figura 5.</i> Organigrama de Banesco Banco Universal, C.A.	56
<i>Figura 6.</i> Histograma de la distribución en función de la edad de los trabajadores.	74
<i>Figura 7.</i> Distribución de la muestra en función del género.	75
<i>Figura 8.</i> Distribución de la muestra en función del estado civil.	76
<i>Figura 9.</i> Distribución de la muestra en función del N° de hijos	77
<i>Figura 10.</i> Distribución de la muestra en función del nivel académico	78
<i>Figura 11.</i> Distribución de la muestra de trabajadores en función del tipo de cargo.	79
<i>Figura 12.</i> Histograma de distribución de la antigüedad de los trabajadores	80
<i>Figura 13.</i> Distribución de la muestra en función de la jornada laboral	81
<i>Figura 14.</i> Distribución de la muestra en función del teletrabajo	82
<i>Figura 15.</i> Histograma de la dimensión Interacción Negativa Trabajo-Familia	84
<i>Figura 16.</i> Histograma de la dimensión Interacción Negativa Familia-Trabajo	85
<i>Figura 17.</i> Histograma de la dimensión Interacción Positiva Trabajo-Familia	86
<i>Figura 18.</i> Histograma de la dimensión Interacción Positiva Familia-Trabajo	89
<i>Figura 19.</i> Histograma de la distribución de la variable Satisfacción Laboral	89
<i>Figura 20.</i> Histograma de la distribución de la variable Compromiso Organizacional. ..	91
<i>Figura 21.</i> Histograma de la dimensión Compromiso Afectivo	92
<i>Figura 22.</i> Histograma de la dimensión Compromiso Normativo	93
<i>Figura 23.</i> Histograma de la dimensión Compromiso de Continuidad	95

I. INTRODUCCIÓN

En el marco de las profundas transformaciones sociales, culturales y económicas de las últimas décadas, mantener el equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar representa un reto para la mayoría de los trabajadores. En la actualidad, las personas que conforman las organizaciones, asumen un desafío diario al intentar equilibrar las demandas contrapuestas que representan la vida personal y la actividad laboral. En numerosas ocasiones, esas exigencias confrontadas provocan conflictos o dilemas que llevan a las personas incluso a los límites del agotamiento (Debeljuh, 2012).

Una de las razones que ha hecho más evidente este fenómeno, es la progresiva incorporación de la mujer en el ámbito laboral, lo cual ha generado un importante cambio de paradigma, tanto hombres como mujeres se plantean hoy día, una carrera profesional compatible con las demandas de la vida personal y familiar.

Aunque en la teoría, pareciera sencillo armonizar estos dos elementos, en la práctica los individuos presentan fuertes conflictos y dilemas para conciliar los compromisos profesionales con las demandas personales y familiares. Las organizaciones viven el impacto de este conflicto, convirtiéndose en la actualidad en un tema central para la gestión del talento humano a la hora de atraer y retener profesionales competentes y productivos.

Según Debeljuh (2012), familia y trabajo son dos ámbitos de la vida humana que se atraen y a la vez se exigen porque en ellos se centra el desarrollo personal. Ambas realidades están íntimamente relacionadas: el trabajo se entiende en relación con las personas que uno quiere y por tanto, se trabaja por el bienestar de la propia familia. Por su parte, la familia representa el primer núcleo donde la persona desarrolla sus potencialidades y sus roles más importantes como ser padre, madre, esposo(a) o hijo(a).

En este sentido, se considera que las empresas deben empezar a asumir un rol más activo con el fin de asegurarse que sus empleados logren equilibrar con éxito las

necesidades familiares con sus roles profesionales, incrementando así la calidad de vida de las personas en su entorno laboral.

El creciente interés de las empresas en los temas del balance trabajo-familia, tuvo sus inicios en los años setenta, cuando el Ministerio del Trabajo de los Estados Unidos y algunas empresas se plantearon la posibilidad de aumentar la participación de los empleados en algunas decisiones, incrementar la autonomía en el trabajo diario y rediseñar los puestos de trabajo para hacerlos más eficientes (Gibson y otros, 2001, cp. Monteferrante, 2006).

No fue sino hasta mediados de los ochenta, cuando las compañías americanas que habían atendido estas recomendaciones comenzaron a ver resultados exitosos. Esto dió lugar a la evolución del concepto de “calidad de vida en el trabajo”, hacia una visión más integral producto de la preocupación por los temas asociados a la productividad, la motivación, la participación y la dignidad de la gente. Así, la calidad de vida en el trabajo atendería también a la suficiencia de las remuneraciones, las condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, las oportunidades de desarrollo y crecimiento de carrera, la igualdad, el apoyo a los equipos de trabajo y el balance entre la vida familiar y la vida laboral, entre otros (Aguado, 2003, cp. Monteferrante, 2006).

En las últimas décadas, se han realizado numerosos estudios sobre las relaciones entre el trabajo y la familia, que han dado lugar al término “Empresa Familiarmente Responsable”, un tipo de organización que no asume el paradigma de “suma cero”, con el cual se intenta obtener del trabajador el mayor tiempo de producción a costa del deterioro de su vida familiar. El concepto de “Empresa Familiarmente Responsable”, asume que la empresa puede ser exigente y al mismo tiempo flexible, por ejemplo, permitiendo ausencia en momentos críticos o asignando trabajos de medio tiempo, cuando las circunstancias familiares así lo demanden (Belausteguioitia, 2009).

Tal como explican León y Chinchilla (2010), no queda lugar a dudas que las políticas de conciliación están adquiriendo un nuevo protagonismo ya que favorecen el

equilibrio del empleado en su ámbito personal y laboral, lo cual se traduce también en mayor productividad, satisfacción y compromiso organizacional.

La revisión de la literatura señala que el equilibrio trabajo-familia es una de las variables que mayor impacto tiene sobre los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional, variables que a su vez condicionan la permanencia de los empleados en la organización, sus niveles de productividad y bienestar laboral (Chinchilla, Poelmans y León, 2003).

Así, el estudio del equilibrio trabajo-familia ha resultado relevante para la Psicología Organizacional por su relación directa con los indicadores de salud física y psicológica y con el bienestar individual. La presencia de conflictos entre los ámbitos laboral y familiar ha sido frecuentemente asociado con altos niveles de estrés, reporte de síntomas físicos y psicológicos, fatiga, irritabilidad, dificultades en las relaciones interpersonales, entre otros (Feldman, Vivas, Lugli, Zaragoza y Gómez, 2008)

Definitivamente en estos tiempos de cambio social, cultural y empresarial resulta de vital importancia que la Psicología Organizacional se involucre desde el quehacer teórico y práctico en las nuevas soluciones y alternativas que la sociedad moderna clama. Explorar las variables que explican el comportamiento organizacional es sólo una arista de nuestra labor, la sociedad nos llama a implicarnos en estos tiempos de cambio y a aportar nuestro conocimiento para construir mejores ambientes de trabajo, espacios más sensibles y humanos, donde exista un compromiso genuino con el bienestar del individuo y su familia, núcleos de esta sociedad.

De manera más concreta, la presente investigación pretende dar a conocer las relaciones existentes entre la conciliación trabajo-familia y los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional en una muestra de trabajadores del sector bancario. Cabe destacar que la empresa seleccionada para los objetivos del estudio es una de las pocas compañías que en Venezuela está dando sus primeros pasos formales en relación a las políticas familiarmente responsables. Esta empresa resulta pionera en su sector al

ofrecer a sus empleados la posibilidad de trabajar desde casa al menos un día a la semana, con la finalidad de facilitar los espacios de equilibrio o conciliación entre la vida laboral y la vida familiar. Este proyecto de teletrabajo tiene pocos meses de vigencia en la institución y ha tenido gran acogida por parte de sus empleados, alcanzando hoy día una cifra aproximada de 300 empleados que combinan su semana laboral con días de trabajo en la oficina y días de trabajo desde casa.

De esta manera, a través de la presente investigación se pretende ofrecer información valiosa en lo que se refiere a la conciliación trabajo-familia y su impacto en el bienestar laboral de los trabajadores, enmarcado en un contexto organizacional que promueve políticas de flexibilidad laboral. Asimismo, la investigación busca contribuir a la transformación cultural en torno a la organización del trabajo y la calidad de vida de los empleados, aportando a las organizaciones, en un sentido general, herramientas y posibles recomendaciones para la atracción y retención de los mejores talentos, que van más allá de la clásica remuneración y atienden más a los incentivos emocionales. De esta manera, se espera contribuir a la promoción de una cultura emergente de Empresas Familiarmente Responsables en Venezuela, alineada con las mejores prácticas del mundo organizacional.

II. MARCO TEÓRICO

Con el objetivo de contextualizar la investigación realizada, se presenta a continuación el respectivo marco teórico. En este segmento se describen los principales conceptos y modelos teóricos que rigen el estudio, iniciando con la conceptualización moderna del trabajo y la familia y algunos modelos que explican la interacción entre los dos elementos, asimismo se describen los cambios sociales y culturales en torno al rol de la mujer en el trabajo desde una perspectiva de género.

Seguidamente se exponen los modelos teóricos que enmarcan la conciliación laboral y familiar desde dos corrientes: la teoría del conflicto y la teoría del enriquecimiento. Asimismo, se presentan las principales prácticas o políticas que han demostrado éxito en la promoción y fortalecimiento de la conciliación trabajo-familia y se introduce el concepto de la Empresa Familiarmente Responsable.

Se conceptualizan dos variables que a lo largo de la revisión de la literatura han demostrado tener estrecha relación con la Conciliación Trabajo-Familia, a saber, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional. Finalmente, se describe la situación actual del trabajo en Venezuela con la finalidad de contextualizar los resultados del presente estudio.

2.1. Conciliación Trabajo - Familia

2.1.1. Conceptualización del trabajo y la familia

En las ciencias sociales existe un consenso bastante aceptado acerca del trabajo como una de las actividades de mayor importancia para la integración y el ajuste tanto psicológico como social de los individuos (Jiménez y Moyano, 2008).

Desde sus inicios, el trabajo ha sido representado como una realidad compleja y con múltiples significados para la humanidad, resultando ser un fenómeno propio de la existencia del hombre y parte importante de su identidad (Agulló y Orejero, 2001).

Tal como señala Muchinsky (2007) “el trabajo ocupa un lugar y peso específico tan importante en nuestras vidas que de alguna manera se constituye en eje vertebrador y estructurador de las mismas y de los roles sociales que desempeñamos” (p. 149).

Resulta importante señalar que las concepciones del trabajo han sufrido cambios drásticos a lo largo de la historia. En este sentido, el trabajo ha sido contextualizado históricamente en 4 dimensiones (De la Garza, 2006):

La primera de ellas, en cuanto al objeto de trabajo. Antes que adquiriera importancia la producción de bienes o servicios inmateriales, el objeto de trabajo provenía de la naturaleza, no obstante, para el siglo XX la prevalencia del trabajo se situó en la producción inmaterial y la transformación de los objetos simbólicos. Ésto hizo más complejas las relaciones sociales en torno al trabajo, en la medida que cada vez más los objetos de trabajo no provienen de la naturaleza sino de productos meramente simbólicos, tal es el caso de los servicios de salud, educación, financieros, entre otros.

La segunda dimensión del trabajo, está relacionada con la actividad de trabajar. Ésta implica un gasto o consumo de energía que puede ser de tipo físico o intelectual. De esta manera, se hace referencia a la dimensión intelectual del trabajo, la cual puede resultar abstracta y compleja por ser parte del elemento subjetivo del trabajo. En la actividad productiva el hombre pone en juego en mayor o menor intensidad su razonamiento, conocimiento y valores, permitiéndole así razonar y no actuar como una simple máquina.

La tercera dimensión refiere a la actividad laboral como una interacción inmediata o mediata entre sujetos, haciendo énfasis en los canales de intercambio. Hoy día las modalidades de interacción laboral cara a cara siguen vigentes, pero cada vez más están siendo reemplazadas por modalidades remotas apoyadas en las nuevas tecnologías.

Por último, resulta importante situar la actividad laboral en el marco de las relaciones sociales, es decir, las relaciones que se dan entre empleado y empleador, clientes y usuarios, miembros de una familia, el que trabaja como independiente, el que trabaja a nivel comunitario, entre otros.

En este sentido, Muchinsky (2007) señala que el trabajo ha sufrido a lo largo del tiempo grandes transformaciones debido a la influencia de distintas condiciones sociales, culturales, económicas y tecnológicas de cada momento histórico.

En las culturas primitivas, el trabajo estuvo orientado a las actividades de supervivencia, la caza, la pesca, el cultivo y la recolección. A partir de la Grecia Clásica, se inició el proceso de transformación del trabajo dando lugar a la división social a propósito de la actividad productiva. Para la Edad Media, surgieron valoraciones tanto positivas como negativas en torno al trabajo, el mismo era visto como una faena propia de los vasallos y alejado del estilo de vida feudal. Es a partir de la época del Renacimiento cuando el trabajo comienza a convertirse en una actividad que ocupa la mayor parte del tiempo de las personas y que permite el disfrute y la satisfacción personal. La transición entre el feudalismo y el capitalismo le confirió al trabajo el valor de la realización y la acumulación de riqueza, para finalmente dar lugar a las concepciones más modernas del trabajo que aunque toma diferentes matices sigue manteniendo en el fondo su carácter socializador. Así el trabajo es visto hoy día como un instrumento que permite no sólo obtener beneficios económicos sino también configurar características y expectativas en los ámbitos personales, profesionales y sociales (Muchinsky, 2007).

Una de las principales transformaciones que ha sufrido el trabajo en los últimos tiempos, ha sido generada por la evolución del paradigma tradicional de la división de tareas en función del género, la cual tuvo lugar a partir de la década de los 60 con la incorporación masiva de la mujer en el trabajo remunerado.

Durante la mayor parte del siglo XX, la vida familiar y laboral estuvo organizada en torno a un modelo tradicional de familia, siguiendo la lógica de que el hombre era el jefe del hogar y proveedor económico, mientras que la mujer se mantenía a cargo de la casa y del cuidado de los hijos sin ninguna remuneración (Pezoa, Riumallo, Becker, 2011; cp. SERNAM, 2014).

Así, mientras se mantuvo vigente el modelo familiar del hombre proveedor y la mujer cuidadora, las familias en Latinoamérica contaron con una clara división de tareas entre la pareja. Sin embargo, la incorporación masiva de la mujer en el ámbito laboral trajo consigo grandes cambios. Hoy día la mujer comparte de manera igualitaria el papel de proveer ingresos al hogar, participando en roles importantes en el ámbito laboral, sin descuidar los roles tradicionalmente asignados en el hogar (PNUD, 2009b; cp. SERNAM, 2014).

Resulta importante también revisar como los cambios socio-demográficos de las últimas décadas han afectado la relación entre el trabajo y la familia. En este sentido, algunos autores señalan que la entrada masiva de la mujer en el mundo laboral, ha venido acompañada también por un aumento significativo de las tasas de divorcio y un incremento considerable en el número de familias monoparentales, fenómenos que han generado a su vez grandes ajustes en la sociedad y que sin duda han afectado la capacidad de mantener un equilibrio aceptable entre los ámbitos del trabajo y la familia (Chinchilla, Poelmans y León, 2003).

De acuerdo con el informe de la OIT-PNUD (2009), son enormes las presiones que ambos dominios ejercen sobre los trabajadores con responsabilidades familiares, pero muy particularmente sobre las mujeres que aún suelen hacerse cargo de buena parte de las responsabilidades del hogar y al mismo tiempo atienden los retos profesionales. En este sentido, se evidencia una transformación esencial en las familias y sus fuentes de ingreso, pero aún queda mucho por hacer para consolidar una verdadera transformación cultural que conlleve a una mayor igualdad y corresponsabilidad entre hombres y mujeres.

Siguiendo esta línea, Chinchilla, Poelmans y León (2003) señalan que a pesar de la evolución en el paradigma tradicional de la familia y el trabajo, muchas organizaciones todavía mantienen esquemas de trabajo que obedecen al antiguo modelo, con una estructura diseñada para empleados varones, con horarios que frecuentemente resultan incompatibles con las necesidades de cuidar a niños o mayores dependientes.

Ante la necesidad, tanto de hombres como de mujeres, de armonizar los distintos dominios que le ocupan (el trabajo, la familia e incluso su tiempo libre), Chinchilla, Poelmans y León (2003) advierten a las empresas sobre la importancia de encontrar soluciones que permitan a los individuos mayor equilibrio entre los retos profesionales y las responsabilidades familiares, para así evitar enfrentarse a los costos elevados que representan los descensos en la productividad y el detrimento de la calidad de vida de los trabajadores.

2.1.2. Modelos explicativos de la Conciliación Trabajo-Familia

La interacción entre la vida laboral y familiar ha sido objeto de numerosas investigaciones en los últimos veinticinco años (Greenhaus y Powel, 2006). En el pasado, la vida familiar y el trabajo eran dos elementos que poco se relacionaban ya que los roles tendían a estar distribuidos a razón del género, lo cual hacía fácilmente reconocible al proveedor y al cuidador(a) del hogar. En las últimas décadas este paradigma se ha modificado drásticamente, impulsado por la incorporación masiva de la mujer en el trabajo y el aumento de las parejas con carreras duales (SERNAM, 2014).

Las investigaciones en relación a la conciliación trabajo y vida familiar han focalizado en los efectos indirectos y directos que tienen los distintos dominios entre sí, dando lugar a dos importantes líneas de investigación. La primera de ellas enmarca el desbalance entre el trabajo y la familia desde la perspectiva del conflicto, mientras que la segunda tiende a focalizar el balance o el “enriquecimiento” entre la vida laboral y la vida familiar desde una perspectiva más positiva. A continuación, se describen con detalle cada una de ellas.

2.1.2.1. Teorías del Conflicto Trabajo-Familia

La literatura sobre conciliación trabajo-familia, en su mayoría, ha estado dominada por las Teorías del Conflicto (Barnett, 1998; Hass, 1999; cp. SERNAM, 2014). Este modelo propone que dado que tenemos tiempo y energía limitada, las personas que participan en diferentes roles tienen una alta probabilidad de experimentar conflicto y estrés que a su vez afecta su calidad de vida (Greenhaus y Powell, 2006).

Según De Sivate y Guadamillas (2014), el conflicto trabajo-familia hace referencia a las dificultades que experimentan los trabajadores al ocuparse de sus responsabilidades profesionales y sus quehaceres familiares y personales. Señalan que la importancia de este fenómeno radica en el impacto que puede generar sobre otros aspectos relevantes para el empleado y la organización, ocasionando disminución de la satisfacción laboral del individuo, incremento de su deseo de abandonar la empresa, incremento en los niveles de estrés y depresión, entre otros.

Las investigaciones señalan que el conflicto trabajo-familia puede ocurrir cuando el individuo tiene que asumir distintos roles: ser padre/madre, compañero(a), trabajador(a), traduciéndose en una forma de conflicto inter-roles en el que las presiones desde el ámbito profesional y familiar llegan a ser incompatibles (Jiménez y Moyano, 2008).

Resulta importante destacar que las investigaciones recientes en torno a este tema, consideran el constructo desde una perspectiva bidireccional, según la cual tanto el trabajo puede interferir con la familia (conflicto trabajo-familia) como la familia puede interferir con el trabajo (conflicto familia-trabajo) (Greenhaus y Powell, 2006).

De acuerdo con Jiménez y Moyano (2008) esta situación de desequilibrio entre los roles sociales puede convertirse en un importante estresor potencialmente dañino para la salud y el bienestar individual. Algunos investigadores reportan una relación directa entre el conflicto trabajo-familia y los niveles de ausentismo y estrés laboral y una relación

inversa entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral (Anderson, Coffey y Byerly, 2002; cp. Jiménez y Moyano, 2008).

Una de las explicaciones más ampliamente aceptadas dentro del modelo del conflicto, es la que hace referencia a la incompatibilidad de ambos dominios como una forma de conflicto inter-roles. Desde esta perspectiva el conflicto surge por las exigencias y demandas de tiempo y esfuerzo que el individuo debe asumir como persona en su rol familiar (padre, madre, hijo, etc.) y como trabajador en su rol laboral, situación que puede convertirse en un riesgo psicosocial con potenciales consecuencias negativas para la salud física y mental del individuo (Álvarez y Guerra, 2012).

La teoría del conflicto inter-rol fue descrita originalmente por Greenhaus y Beutell (1985) como una forma de conflicto en el que las presiones generadas por la pertenencia a una organización entran en conflicto con las demandas derivadas de la pertenencia a otros grupos. Así las demandas del rol laboral pueden entrar en conflicto con las demandas de la vida familiar, cuando la participación en un ámbito hace más difícil la participación en el otro, pudiendo llegar incluso a ser incompatibles en algunos aspectos.

Siguiendo esta línea, Greenhaus y Beutell (1985) proponen que el conflicto trabajo-familia tiene sus bases en tres elementos identificados: a) el conflicto basado en el tiempo; b) el conflicto basado en el esfuerzo; y c) el conflicto basado en el comportamiento. A su vez, las fuentes de cada uno de estos conflictos pueden identificarse en el dominio laboral o en el dominio familiar, tal como se muestra en la figura 1.

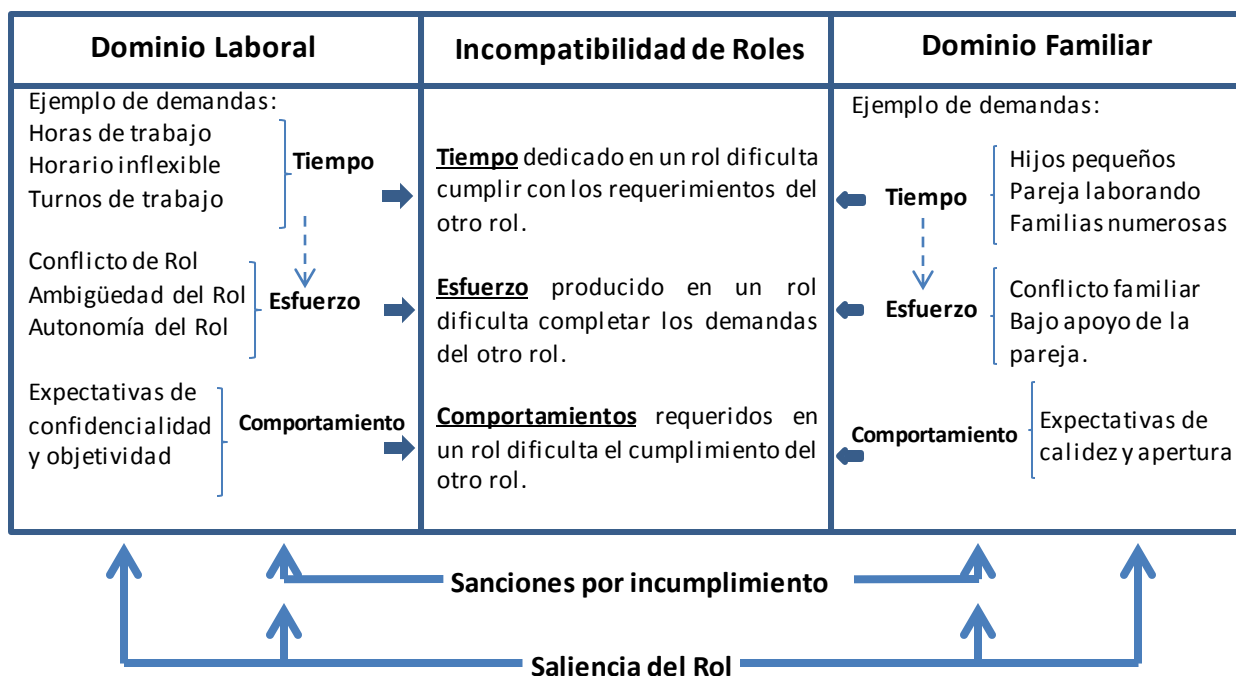


Figura 1. Teoría del Conflicto Inter-rol: Incompatibilidad de las demandas de Greenhaus y Beuttel (1985).

A continuación se presentan los 3 tipos de conflicto inter-rol descritos en la teoría de Greenhaus y Beuttel (1985):

- *Conflicto basado en el tiempo*: tiene que ver con el tiempo que el individuo invierte en uno de los dominios y que generalmente no puede dedicarle al otro. Este tipo de conflicto surge cuando las demandas en uno de los roles hace físicamente imposible el cumplimiento de las expectativas en el otro rol. Esta forma de conflicto puede generar en el individuo altos niveles de preocupación ante su incapacidad para alcanzar las expectativas de uno de sus roles. Cuando el conflicto basado en el tiempo se origina en el dominio laboral, generalmente está asociado al número de horas que el individuo trabaja por semana, así como a la frecuencia con la que el trabajador realiza sobretiempo (Pleck y cols. cp. Greenhaus y Beutell, 1985). Por otra parte, el conflicto se puede generar, cuando algunas características del ámbito familiar resultan altamente demandantes en función del tiempo disponible. En este sentido, algunos estudios han demostrado que los padres de niños pequeños tienden a experimentar mayor conflicto que los padres de niños mayores).

Igualmente, las familias numerosas han sido asociadas con altos niveles de conflicto (Greenhaus y Beutell, 1985).

- *Conflicto basado en el esfuerzo*: esta forma de conflicto hace referencia a los esfuerzos producidos en uno de los roles que dificultan el cumplimiento del otro. En este sentido, los autores señalan que la ambigüedad del rol laboral está asociada con altos niveles de conflicto (Jones y Butler, 1980; cp. Greenhaus y Beutell, 1985). Asimismo, los bajos niveles de apoyo por parte del supervisor y las dificultades en la comunicación parecen estar relacionadas con la presencia del conflicto trabajo-familia (Jones y Butler, 1980; cp. Greenhaus y Beutell, 1985). También algunos agentes estresores del trabajo, tales como, condiciones de trabajo, demandas físicas y psicológicas de la tarea, dificultad en las comunicaciones, entre otros, han demostrado estrecha relación con el conflicto trabajo familia. En cuanto al ámbito familiar, las fuentes de conflicto por esfuerzo pueden ser las tensiones en la familia y la falta de apoyo por parte de la pareja (Greenhaus y Beutell, 1985).
- *Conflicto basado en el comportamiento*: este tipo de conflicto hace énfasis en los comportamientos que son esperados desde cada uno de los dominios del individuo. En este sentido, se espera por ejemplo, que un gerente muestre auto-confianza, estabilidad emocional, agresividad y objetividad (Schein, 1973; cp. Greenhaus y Beutell, 1985). No obstante, desde el ámbito familiar se espera que el mismo individuo se muestre cálido y emocional en las interacciones con los miembros de su familia. Si la persona no es capaz de ajustar sus comportamientos a las demandas de los distintos roles, es bastante probable que experimente este tipo de conflicto entre roles (Bartolome, 1972; Greiff y Munter, 1980; Steiner, 1972 y Walker, 1976; cp. Greenhaus y Beutell, 1985).

Siguiendo los planteamientos de esta teoría, Jiménez, Mendiburo y Olmedo (2011) realizaron un estudio con la finalidad de evaluar las dimensiones predominantes del conflicto (tiempo, esfuerzo o comportamiento) y asociar estos patrones con la satisfacción y el apoyo familiar. Para ello, seleccionaron una muestra de 128 trabajadores chilenos, de ambos sexos y con edades comprendidas entre los 20 y 49 años, quienes respondieron al

Cuestionario de Conflicto Trabajo Familia de Carlson, Kacmar y Williams (2000; cp. Jiménez y cols., 2011), además de una escala de satisfacción y un inventario de percepción de apoyo familiar.

Los resultados muestran niveles moderados de conflicto en ambas direcciones, demostrándose una interferencia moderada de la familia con el trabajo y del trabajo hacia la familia. En cuanto al origen del conflicto, los resultados señalan una prevalencia del conflicto generado por esfuerzo, seguido por la dimensión del comportamiento y la dimensión del tiempo. Para identificar la relación entre las variables, los investigadores utilizaron el estadístico r de Spearman, resultando una correlación alta y positiva entre la satisfacción familiar y el apoyo familiar y una correlación alta y negativa entre el apoyo familiar y el conflicto, es decir, mientras mayores son los niveles de apoyo familiar menores es el conflicto trabajo familia. A su vez, la satisfacción laboral también reportó una correlación negativa con el conflicto, lo cual sugiere que altos niveles de satisfacción familiar están asociados con menores niveles de conflicto trabajo familia.

El estudio de Jiménez y cols. (2011) señala que el apoyo y la satisfacción familiar son dos variables que intervienen significativamente en la aparición del conflicto trabajo-familia. No obstante, la revisión de la literatura revela que existe un gran número de variables familiares y laborales que han sido asociadas con este fenómeno.

Un estudio realizado en Colombia por Álvarez y Gómez (2011) examinó la relación entre la sobrecarga del rol y la ambigüedad del rol, y los niveles de conflicto trabajo-familia en una muestra de mujeres profesionales con edades comprendidas entre 15 y 50 años. Asimismo, exploraron las consecuencias del conflicto desde la perspectiva psicosocial, identificando algunos indicadores de la salud física, psicológica y de las relaciones interpersonales.

Para el logro de sus objetivos, Álvarez y Gómez (2011) emplearon la metodología cualitativa y el análisis de contenido. Los resultados sugieren que la sobrecarga del rol, tanto laboral como familiar, afecta negativamente a las mujeres incrementando sus niveles

de conflicto trabajo familia. Las mujeres señalan que las exigencias del trabajo y la familia les demandan excesivos recursos personales y energía. El segundo factor asociado al conflicto resultó ser la ambigüedad del rol laboral, específicamente en lo relacionado con la falta de claridad de sus funciones y responsabilidades del cargo. En tercer lugar, el conflicto de rol caracterizado por la incongruencia entre las expectativas personales y organizacionales demostró estar asociado también con el conflicto trabajo familia de las entrevistadas.

Álvarez y Gómez (2011) señalan en este sentido, tres factores que pudieran considerarse como antecedentes del conflicto trabajo familia; la sobrecarga del rol, la ambigüedad del rol y el conflicto del rol, lo cual es compatible con los planteamientos iniciales de la teoría de conflicto inter-rol (Figura 1).

Adicionalmente la investigación de Álvarez y Gómez (2011) señala algunas implicaciones psicosociales del conflicto, en este sentido, los problemas de salud psicológica y los cambios en el estado de ánimo resultaron ser los factores predominantes, seguidos por los problemas de la salud física, específicamente el cansancio físico. Por último, las entrevistadas reportaron dificultades a nivel de las relaciones interpersonales como resultado del conflicto trabajo familia.

Estos resultados son congruentes con otros estudios realizados en el área. Una investigación realizada por Otálora (2007) con una muestra también colombiana, demostró relaciones significativas entre la carga laboral, las responsabilidades familiares y el conflicto trabajo familia. Asimismo demostró que el conflicto trabajo familia tiene un impacto significativo sobre los niveles de estrés de los individuos. La muestra estuvo constituida por 286 sujetos de ambos sexos, trabajadores de dos empresas de compensación familiar situadas en Bogotá. Los resultados señalan que existe una correlación alta y positiva entre la carga de trabajo y las interferencias trabajo familia y familia trabajo, confirmando los planteamientos originales de la teoría de conflicto inter-rol (Figura 1). En esta misma línea, las responsabilidades familiares demostraron una correlación alta y positiva con el conflicto trabajo familia, sugiriendo que a mayor demanda en las

responsabilidades familiares mayor interferencia trabajo familia. En relación a la presencia de estrés como consecuente, los resultados destacan correlaciones altas y positivas entre el conflicto trabajo familia y las dimensiones presión y amenaza del estrés. Esta correlación tiende a ser mayor en el grupo de las mujeres.

Cabe destacar que la gran mayoría de las investigaciones en esta línea apoyan la premisa de que el conflicto interrol está asociado con altos niveles de estrés y complicaciones de la salud física y psicológica, más específicamente, ha sido asociado con síntomas como tensión psicológica, ansiedad, irritación, estados depresivos, estrés laboral y algunos problemas psicosomáticos (Jiménez y cols., 2011).

Resulta pertinente incluir en este punto una investigación realizada en nuestro país, conducida por Feldman y cols. (2008), quienes evaluaron las gratificaciones e interferencias de la relación trabajo-familia y midieron su impacto en la salud de un grupo de mujeres trabajadoras. La muestra estuvo conformada por 402 mujeres, quienes reportaron niveles de gratificación moderada e interferencias relativamente bajas en cuanto a la relación trabajo-familia. Asimismo, presentaron autoestima alta, bienestar moderado, baja ansiedad y depresión y bajo reporte de síntomas. Los resultados sugieren que las gratificaciones, se relacionan con mayores niveles de autoestima y bienestar y con menores niveles de depresión, ansiedad y síntomas físicos; mientras que las interferencias se relacionan con mayores niveles de depresión, ansiedad y mayor número de síntomas físicos y psicológicos.

A partir de estos hallazgos, Feldman y cols. (2008) concluyen que el estudio de la relación entre las esferas laboral y familiar resulta de vital importancia por las repercusiones que ésta puede tener sobre la salud física y mental de los individuos. Asimismo, hacen un llamado a los futuros investigadores a ampliar este campo de estudio enfatizando no sólo los elementos negativos de la relación trabajo-familia, sino también los positivos, que tienen que ver con las gratificaciones y el enriquecimiento. En tal sentido, se presenta el siguiente apartado dedicado a las posibles relaciones positivas entre los dominios trabajo y familia.

2.1.2.2. Teorías del Enriquecimiento Trabajo-Familia

Recientemente se ha incorporado en la literatura relacionada con la interacción entre el trabajo y la familia, una perspectiva que aunque reconoce el conflicto, pone mayor énfasis en la relación positiva entre ambos dominios (Greenhaus y cols., 2003; cp. Jiménez y Moyano, 2008).

En ese sentido, empiezan a cobrar importancia conceptos como Enriquecimiento y Facilitación (Jiménez y Moyano, 2008), que en líneas generales, analizan el fenómeno desde un punto de vista propio de la psicología positiva.

Desde esta perspectiva, emerge el concepto de equilibrio trabajo-familia, el cual es definido por Marks y MacDermid (1996), como una tendencia a comprometerse totalmente en el desempeño de cada rol con una actitud de dedicación y procurando responder de manera óptima a cada uno de ellos (cp. Jiménez y Moyano, 2008).

Por su parte, Kirchmeyer (2000) señala que el equilibrio resulta de la satisfacción de todos los ámbitos de la vida, lo cual requiere la puesta en marcha de ciertos recursos personales como la energía, el tiempo y el compromiso personal para desempeñarse efectivamente en todos los dominios (cp. Jiménez y Moyano, 2008).

Asimismo, Clark (2000) define el equilibrio como la satisfacción y el buen funcionamiento tanto en el trabajo como en la familia, con un conflicto controlado de los roles. Greenhaus y cols. (2003) explican que para lograr el equilibrio entre los roles laborales y familiares, es necesario ajustar o equilibrar tres componentes: (a) el tiempo, relacionado con la cantidad de horas que se dedican al trabajo contra la cantidad de horas que se le dedica al rol familiar; (b) el nivel de compromiso, tener un nivel similar de compromiso psicológico con la familia y con el trabajo; y (c) lograr un equilibrio en términos de la satisfacción en cada uno de los ámbitos (cp. Jiménez y Moyano, 2008).

Distante del tradicional enfoque de la relación de conflicto entre el trabajo y la familia, este modelo ha enfatizado en la relación de reforzamiento y enriquecimiento que ambos dominios pueden ejercer entre sí. Según este modelo, el enriquecimiento puede definirse como una situación en la que las experiencias, habilidades y oportunidades demostradas en un ámbito (laboral o familiar) pueden mejorar la calidad de vida en el otro. De esta manera, el enriquecimiento o la facilitación trabajo-familia ha generado un creciente interés de los investigadores en torno a cómo las organizaciones pueden promover a través de sus políticas el equilibrio entre el trabajo y la familia y a su vez generar mayor satisfacción y compromiso organizacional (Jiménez y Moyano, 2008).

De acuerdo con Carlson, Hunter, Ferguson y Whitten (2014), las investigaciones en torno al tema del trabajo y la familia han demostrado relaciones positivas entre el equilibrio trabajo familia y los niveles de satisfacción laboral y familiar, rendimiento, salud física, salud psicológica y bienestar en general. Para comprobarlo, llevaron a cabo un estudio explorando las relaciones entre el enriquecimiento en ambas direcciones y la satisfacción laboral y familiar e incluyendo dos variables moderadoras, el estrés psicológico y el estado de ánimo. La muestra estuvo conformada por 310 empleados quienes contestaron las escalas de enriquecimiento trabajo-familia y familia-trabajo de Carlson y cols. (2006; cp. Carlson y cols. 2014), y otros instrumentos para medir estado de ánimo positivo, estrés psicológico, satisfacción laboral y satisfacción familiar.

Los resultados de Carlson y cols. (2014) demuestran que el enriquecimiento se relaciona positivamente con la satisfacción laboral y familiar y que el estrés psicológico, por un lado, y el estado de ánimo positivo, por el otro, resultan variables moderadoras de esta relación. Adicionalmente, se demostró que el enriquecimiento en la dirección trabajo-familia está mayormente relacionado con la satisfacción laboral mientras que el enriquecimiento en la dirección familia-trabajo se relaciona mejor con la satisfacción familiar.

Los autores señalan que dado el impacto que la satisfacción laboral tiene sobre los indicadores organizacionales resulta de vital importancia que las empresas desarrollen e

implementen prácticas que den lugar a una cultura de apoyo a los temas familiares, favoreciendo así la satisfacción y el bienestar de sus empleados (Carlson y cols, 2014).

En el siguiente apartado se introduce el tema de las políticas empresariales orientadas a la conciliación trabajo-familia, su definición e impacto dentro del contexto organizacional y se detallan las prácticas que han demostrado contribuir sistemáticamente con el bienestar de los empleados y sus familias.

2.1.3. Políticas de Conciliación Trabajo-Familia

Como se ha planteado hasta ahora, existe clara evidencia de que la conciliación trabajo-familia puede ser facilitada o dificultada desde las empresas. En este sentido, se exponen a continuación algunas investigaciones que reconocen la importancia que tiene la implementación de políticas conciliatorias desde el punto de vista individual, social y empresarial.

Un estudio de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) señala que en las últimas décadas los cambios producidos en la economía, la cultura y la política de Latinoamérica han tenido fuerte impacto en las familias. Los paradigmas de la producción que caracterizaban al capitalismo industrial se han transformado y con ello, la generación de empleo y sus patrones. Las mujeres cada vez más, forman parte del escenario público y del mercado laboral y en muchos casos con dobles jornadas, en el hogar y en el trabajo. De esta manera, se evidencian los cambios en el orden de género, antes la familia debía ser el soporte del sistema productivo a través de la distribución de funciones, hoy esta división representa un obstáculo y en ocasiones una carga para las exigencias de la producción individual, generando fuertes conflictos entre los dominios más importantes del individuo: el trabajo y la familia (Arraigada, 2005).

Según la encuesta del *Families and Work Institute* (FWI), realizada con una amplia muestra de trabajadores en más de 20 países, un gran número de empleados cambiaría algunas compensaciones y beneficios por medidas de flexibilidad que le permitan

equilibrar mejor el trabajo y la familia. En consecuencia, la familia ha cobrado protagonismo dentro de la gestión empresarial, convirtiéndose en un nuevo *Stakeholder* (grupo de interés) en las organizaciones (Chinchilla, Poelmans y León, 2003).

En esta misma línea, algunos estudios realizados en Estados Unidos y España, destacan cuatro factores que deberían impulsar la puesta en marcha de los programas destinados a conciliar trabajo y familia: el tamaño de la empresa, el porcentaje de empleadas, la competitividad del mercado laboral y el grado de preocupación por atraer y retener personal altamente calificado. Así en una época de alta competitividad en el mercado de la gestión humana, las empresas deben adoptar programas que impulsen a través de la familia, la atracción y retención de los mejores talentos (Chinchilla, Poelmans y Leon, 2003).

Un gran número de investigaciones demuestran que la implementación de políticas de conciliación trabajo-familia está asociada con resultados positivos sobre la satisfacción laboral (Ezra y Deckman, 1996); el compromiso afectivo con las empresas (Goff y cols, 1990); reducción de la rotación y sus pérdidas económicas (Rodgers y Rodgers, 1989); retención de empleados y reducción del índice de estrés relacionado (Jhonson, 1995), entre otros (cp. Idrovo, 2006).

De acuerdo con estos resultados, Chinchilla, Poelmans y León (2003) afirman que la remuneración ya no es la única gratificación para el empleado, sino que el “salario mental” cobra cada día mayor importancia y define en gran parte la calidad de vida privada de los individuos.

Como consecuencia de esto, cada vez son más las empresas que se suman al proyecto de promover iniciativas a favor de la conciliación trabajo-familia de sus empleados. Esto ha estado acompañado a su vez del trabajo académico, de investigación y divulgación por parte de universidades y organismos internacionales como es el caso de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe

(CEPAL) y en algunos casos, ha logrado la atención de ciertos gobiernos, entendiendo que la oferta de políticas laborales más flexibles y familiarmente responsables no sólo es responsabilidad de las empresas sino también de las políticas públicas disponibles en cada país.

Una de las investigaciones de mayor relevancia a nivel mundial en materia de políticas de conciliación, es el estudio IFREI (*Family Responsible Employer Index*), a través del cual el *IESE Business School* de la Universidad de Navarra, en colaboración con el *International Center for Work and Family*, pretenden medir el impacto de las políticas, cultura y liderazgo familiarmente responsable sobre la salud, el vínculo de lealtad, la intención de dejar la empresa y la satisfacción de los colaboradores. Para ello, ha puesto en marcha un estudio que se ha extendido a más de 23 países y ha contado con la participación de 5.449 participantes de los cinco continentes (datos obtenidos hasta el 2011).

En el informe presentado por Chinchilla, Poelmans y León (2003), señalan que existen numerosas alternativas para las empresas a la hora de diseñar e implementar políticas conciliatorias o familiarmente responsables, sin embargo, las estadísticas señalan que son muy pocas las empresas que realmente han implementado programas o políticas de apoyo a la familia. En España, aproximadamente un 22% de los gerentes o directivos encuestados señalaron estar implementando o considerando implementar programas de este tipo, sin embargo, el porcentaje disminuyó considerablemente cuando se cuestionó sobre las empresas que realmente aplicaban tales medidas.

Para ampliar el conocimiento en torno a este tema, Chinchilla, Poelmans y León (2003) ofrecen una guía amplia de políticas familiarmente responsables que pueden agruparse en cuatro categorías principales: medidas de flexibilidad, servicios que facilitan la conciliación, medidas de apoyo profesional y beneficios sociales. A continuación se detallan las medidas compiladas en dicho estudio:

2.1.3.1. Medidas de Flexibilidad Laboral (Tiempo y Espacio)

Esta categoría tiene su fundamento en el hecho de que tanto el trabajo como la familia, requieren tiempo y energía. Las demandas del trabajo y de la familia, compiten entonces por una cantidad limitada de tiempo y recursos personales. Tanto las exigencias del trabajo como las de la familia tienden a fluctuar en el tiempo, encontrando temporadas más o menos intensas de trabajo, ciclos de vida cambiantes, etapas de la trayectoria profesional y otros acontecimientos inesperados que demandan atención y tiempo por parte de los empleados (Chinchilla, Poelmans y León, 2003).

Para dar respuesta a este nuevo escenario, cada día son más las empresas que están sustituyendo los horarios estrictos y los controles de horas trabajadas por esquemas de horario flexible que permiten un mayor autocontrol por parte del empleado y hacen posible que la evaluación del empleado ya no se centre tanto en su presencia física o en el número de horas que trabaja sino en el logro de los objetivos propuestos y la calidad de sus resultados. De esta manera, las organizaciones se están adaptando a las nuevas exigencias, otorgando a sus empleados mayor dominio sobre el tiempo y la energía que invierten en el trabajo y la familia (Chinchilla, Poelmans y León, 2003).

Según Chinchilla, Poelmans y León (2003), estas son algunas de las medidas que actualmente ofrecen las empresas en relación a la flexibilidad de tiempo:

- Horario laboral flexible: los empleados pueden laborar 8 horas diarias, pero pueden decidir por ellos mismos a qué hora empieza la jornada y a qué hora finaliza.
- Trabajo a tiempo parcial: los empleados pueden trabajar media jornada.
- Empleos compartidos: dos empleados a tiempo parcial pueden compartir un empleo de dedicación completa pero pueden decidir, consultando con su superior inmediato, quien trabaja cuando.
- Semana laboral comprimida: los empleados pueden trabajar más horas al día, a cambio de recibir un día o medio día libre a la semana.

- Jornada laboral reducida: los empleados pueden trabajar menos horas al día si acceden a tener un sueldo proporcionalmente inferior.
- Horas anuales: los empleados están contratados por un número de horas de trabajo al año, en vez de por un número de horas al día.

Chinchilla, Poelmans y León (2003) señalan algunos casos reales en los que la implementación de medidas de flexibilidad horaria ha tenido éxito. Tal es el caso de la empresa de telefonía en España, Vodafone, la cual evita el control presencial sobre sus empleados y sólo les exige disponibilidad y localización para que el servicio no resulte afectado. Procter & Gamble, es otro de los íconos en la implementación de medidas de flexibilidad horaria, las cuales hacen posible que cada empleado diseñe un plan personal de entrada y salida del trabajo. La empresa sólo les exige que laboren 8 horas diarias y que un número suficiente de ellas, coincida con el horario general de la compañía.

Otras de las políticas que según estas autoras ha tenido gran acogida en las empresas y los colaboradores es la que permite flexibilidad a la hora de trabajar en la oficina o en la casa. La flexibilización de los espacios de trabajo es posible hoy día gracias a las nuevas tecnologías de la información, que permiten mantener formas de comunicación más flexibles, acortar distancias y generar mayor bienestar tanto al empleado como a la organización. De esta manera, la empresa puede facilitar las herramientas necesarias para que los empleados trabajen desde casa, evitando así los largos períodos de tiempo y esfuerzo que los empleados invierten al desplazarse desde la casa hasta la oficina y desde la oficina hasta la casa. (Chinchilla, Poelmans y León, 2003). Esta modalidad de trabajo se ha denominado “teletrabajo”, “trabajo remoto” o “trabajo desde casa”.

Chinchilla, Poelmans y León (2003) señalan algunas empresas que han tenido éxito en la implementación de medidas de flexibilidad de espacio, tales como IBM en donde el trabajo desde casa es también denominado “oficina virtual”. El costo asociado a esta modalidad de trabajo no representa un problema para sus directivos, ya que reconocen el beneficio que estas medidas representan en términos de la satisfacción del empleado y mejoras en su rendimiento.

2.1.3.2. Servicios que facilitan la conciliación

De acuerdo con Chinchilla, Poelmans y León (2003), también existen una serie de servicios que las empresas pueden ofrecer a sus colaboradores con el objetivo de reducir algunas cargas fuera de la oficina. Estos servicios se han convertido en complementos de la oferta salarial y han demostrado tener un impacto positivo en la calidad de vida de los empleados. Algunas de las medidas más frecuentemente adoptadas por las empresas son:

- Guardería dentro o fuera de la empresa.
- Servicios de guardería o niñera durante los viajes de trabajo u horas extras.
- Servicios para el cuidado de ancianos.
- Plazas en colegios locales para los hijos de los empleados.
- Otros servicios domésticos como tintorería, compras, transporte, gimnasios, entre otros.

2.1.3.3. Medidas de apoyo profesional

Chinchilla, Poelmans y León (2003) señalan que un empleado estresado tiende a encontrarse más irritable, rígido o cansado y es en muchos casos, la familia, quien sufre las consecuencias negativas. Asimismo, algunos cambios temporales en la familia, como el nacimiento de un hijo, la separación conyugal, el desempleo del cónyuge, entre otros, pueden impactar negativamente en el trabajo. En este sentido, las empresas pueden ofrecer algunas opciones para ayudar a los empleados a restablecer el equilibrio trabajo-familia, entre ellas:

- Adaptación del trabajo: hace referencia a la modificación temporal de la carga o las responsabilidades del trabajo.
- Rotación de puesto de trabajo: en función de la situación particular del empleado, la empresa puede ofrecerle temporalmente otro puesto que se adapte mejor a la relación responsabilidad/capacidad.

- Mutación del trabajo: se ofrece temporalmente al empleado una carga menor de trabajo, ajustada a la relación responsabilidad/capacidad.
- Cursos de formación sobre el rol de padres y la educación de los hijos.
- Formación y asesoría para los empleados y sus parejas para manejar positivamente conflictos entre la vida laboral y la vida familiar.
- Actividades de formación en torno a la gestión del tiempo y el manejo del estrés.
- Cursos destinados a mejorar la gestión de los conflictos con compañeros, clientes, proveedores y también con la pareja.
- Asesoramiento de la trayectoria profesional.
- Asesoramiento psicológico, financiero y/o legal.
- Asesoramiento de expatriados.

2.1.3.4. Beneficios sociales

Finalmente, Chinchilla, Poelmans y León (2003) hacen referencia a los denominados beneficios extrajurídicos o beneficios sociales, que ofrecen atención a los siguientes aspectos:

- Seguro médico para el cónyuge y los hijos
- Plan de jubilación
- Seguro de vida
- Vehículo de la empresa
- Reembolso de gastos por transporte incurridos durante horas no laborales
- Ticket Alimentación o Restaurante
- Actividades recreativas organizadas por la empresa

2.1.4. Cultura Corporativa y Empresas Familiarmente Responsables

Según Osterman (2005), las empresas que adoptan programas de conciliación trabajo-familia son más propensas a crear una fuerza de trabajo comprometida y a facilitar la retención de profesionales y gerentes valiosos (cp. Idrovo, 2006).

A pesar de encontrarse evidencia a favor de la introducción de políticas de conciliación trabajo-familia en las organizaciones, Idrovo (2006) señala que dicha introducción no puede verse de manera inequívoca y debe prestarse atención a otras variables asociadas. Diversos estudios señalan que la adopción de políticas de conciliación en las empresas, no garantiza totalmente que las medidas se implementen con éxito. En algunos casos esto puede deberse a la falta de comunicación de esas políticas, a la falta de apoyo de los gerentes y colegas o en un sentido más amplio, a la cultura organizacional.

Por su parte, Chinchilla, Poelmans y León (2003) señalan que para que las políticas de conciliación se implementen adecuadamente se requiere de una cultura corporativa de apertura hacia los temas de la familia. Asimismo, resulta crucial la actitud de los directivos ante estos temas ya que son ellos los que determinan, en buena medida, el modo y grado en que se incorporan estas prácticas en la organización. También el nivel de tolerancia de los pares juega un papel fundamental, ya que son ellos quienes tienen que asumir la carga de trabajo de sus compañeros en casos de urgencias o ausencias.

En este sentido, Monteferrante (2006) agrega que uno de los elementos que dificulta la implementación de estas prácticas es un patrón de cultura organizacional que impide ver que “cuidar de la gente” produce resultados favorables para la empresa, tales como disminución de la tasa de rotación y ausentismo, mayor satisfacción con el trabajo, mejor desempeño y en consecuencia, mayor eficiencia organizacional.

Un estudio realizado por Pharma Consult Services (2001) con una muestra de 2.216 trabajadores en 24 países de Europa, Asia y América, logró identificar tres tipos de culturas corporativas en relación a las prácticas de conciliación familiar y específicamente en torno

a la flexibilidad. Los resultados sugieren que existen tres tipos de culturas corporativas: (a) las empresas orientadas al poder, (b) las empresas orientadas a los resultados y (c) las empresas que orientan su cultura hacia las personas (cp. Monteferrante, 2006).

Para las empresas orientadas al poder la flexibilidad no es una práctica común, y en consecuencia lograr un equilibrio trabajo-familia es una tarea difícil de alcanzar. Por su parte, las organizaciones orientadas a los resultados permiten cierta flexibilidad siempre que ésto no afecte el rendimiento de los empleados en sus labores. Por último, las empresas con culturas orientadas a las personas ofrecen alternativas de flexibilidad para sus trabajadores, representadas en horarios flexibles, teletrabajo, periodos sabáticos y jornadas parciales. En estas organizaciones, a diferencia de las anteriores, estar comprometido con la empresa no necesariamente implica trabajar largas jornadas, ni tener tiempo libre implica necesariamente ganar menos (Monteferrante, 2006).

Por su parte, Chinchilla y León (2004) señalan que aunque mucho se habla de las empresas familiarmente responsables, todavía son pocas las organizaciones que realmente diseñan e implementan medidas para conciliar la vida laboral y la vida familiar de sus empleados. Según los resultados del estudio IFREI 2004 (IESE Family Responsible Employer Index) realizado por el Centro Trabajo-Familia, más del 60% de las empresas en España se consideran “familiarmente responsables”, sin embargo, muy pocas aplican realmente medidas de conciliación.

De acuerdo a lo anterior, se puede decir que las empresas familiarmente responsables son aquellas que contemplan, en sus estrategias internas y externas, a la familia del empleado como un elemento de interés para la organización, propiciando la flexibilidad en el tiempo y el espacio, los beneficios sociales, el apoyo profesional y las políticas de servicios (Chinchilla y León, 2004).

Resulta importante mencionar dos investigaciones realizadas en Venezuela, en el marco de las políticas familiarmente responsable y sus efectos sobre el bienestar de los trabajadores. La primera de ellas, realizada por Navarro, Chinchilla y Las Heras (2012),

exploró el nivel de implantación de las políticas de conciliación trabajo-familia en una muestra de 305 trabajadores venezolanos de 70 empresas distintas de los sectores bienes y servicios del área metropolitana de Caracas. Los resultados señalan que el 52% de los encuestados considera que su entorno laboral dificulta sistemática u ocasionalmente la conciliación trabajo familia, mientras que el restante 48% percibe que su entorno facilita de alguna manera la conciliación. Exploraron también la relación entre el tipo de entorno laboral y las intenciones de abandono, encontrándose que los individuos que trabajan en entornos contaminantes (que no promueven la conciliación) tienden a reportar altas puntuaciones en intención de abandono, mientras que aquellos que trabajan en entornos enriquecedores tienden a mostrar mayores vínculos emocionales y mayor compromiso con la organización. Las autoras sugieren seguir profundizando en este tipo de estudios para seguir ampliando el conocimiento en torno a estos temas y aportando a las organizaciones información de valor que contribuya a la adopción y promoción en nuestro país de entornos laborales familiarmente responsables.

En segundo lugar, resulta interesante analizar un estudio realizado por el IESA, el cual indagó sobre las “anclas de carrera” de los empleados, es decir, las necesidades, habilidades, valores y actitudes que impulsan o inhiben las decisiones y preferencias de los profesionales (Monteferrante, 2006). Para ello, aplicaron 250 cuestionarios de orientación de carrera en el Programa de Feedback Gerencial y Liderazgo dictado por la institución. Los resultados sugieren, que ante las posibles anclas de carrera (autonomía, estímulo y reto, promoción, seguridad y balance), el balance trabajo familia resulta predominante entre los encuestados. Esto quiere decir que los empleados venezolanos buscan el equilibrio entre el trabajo, las relaciones y el desarrollo personal, prefieren un trabajo manejable e interesante y sienten frustración por el esfuerzo constante que representa mantener el equilibrio entre los distintos roles de su vida (Monteferrante, 2006).

Ante este panorama, resulta interesante cuestionar sobre qué políticas están ofreciendo las empresas venezolanas para cubrir las necesidades de sus trabajadores en torno a la conciliación trabajo-familia y cuál es el impacto que estas políticas están generando sobre los indicadores de bienestar laboral y calidad de vida de los trabajadores.

2.1.5. Instrumentos de medición de la Conciliación Trabajo Familia

El interés creciente por analizar la conciliación entre trabajo y familia ha llevado a los investigadores a elaborar distintos instrumentos de evaluación para medir los constructos relacionados con el conflicto o con la conciliación trabajo-familia, dependiendo del modelo teórico que se escoja. Según Moreno, Sanz, Rodríguez y Geurtz (2009), el auge de las investigaciones centradas sólo en las conexiones negativas entre el trabajo y la familia impulsó que algunos investigadores comenzaran a trabajar en las posibles relaciones positivas entre ambos dominios. Así, la “facilitación” y el “enriquecimiento trabajo-familia” son algunos de los términos más recientemente incorporados a la literatura relacionada.

Para los efectos de la presente investigación, se hará énfasis en los instrumentos de medición que tienen fundamento no sólo en el conflicto trabajo-familia sino que abordan el constructo desde la perspectiva de la interacción o el intercambio bidireccional entre dominios, según esta aproximación las interacciones negativas podrían corresponderse con el conflicto trabajo-familia y las positivas con la facilitación o el enriquecimiento (Moreno y cols., 2009).

Con base en lo anterior, Grzywacz y Marks (2000) desarrollaron la “Escala de Ajuste Familia-Trabajo”, conformada por catorce ítems que miden tanto las relaciones negativas como las positivas entre el trabajo y la familia. Dicha escala está conformada por cuatro subescalas que miden: conflicto trabajo-familia, facilitación trabajo-familia, conflicto familia-trabajo y facilitación familia-trabajo (cp. Aguirre y Martínez, 2006).

Por su parte, Geurtz, Taris, Kompier, Dijkers, Van Hooff y Kinnunen (2005) desarrollaron el *Survey Work-Home Interaction-Nijmegen* (SWING) o “Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia”. El concepto de “interacción trabajo-familia” fue definido como el proceso en el que el desempeño de un trabajador en un rol es influido, positiva o negativamente, por determinadas habilidades que se han desarrollado en el otro dominio. Esta escala está compuesta por 22 ítems, con un formato Likert, en el que la persona debe

señalar la frecuencia con la que experimenta cada una de las situaciones planteadas en una escala que va del 0 al 3 (cp. Moreno y cols., 2009).

Moreno y cols. (2009), realizaron la adaptación al español de este cuestionario, en una primera fase realizaron la traducción de la escala al español con el acompañamiento de un equipo de expertos en la materia. Seguidamente, organizaron grupos de discusión para analizar la formulación de cada uno de los ítems y reformularon algunos ítems bajo criterios consensuados. Para la validación, contaron con el apoyo del equipo de expertos que comprobaron la equivalencia entre las dos versiones. Se corrigieron las diferencias resultantes, para dar lugar a la versión final del “Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia” la cual será empleada en el presente trabajo. El análisis de confiabilidad mostró buena consistencia interna de los ítems, reflejando un Alpha de Cronbach en el rango de .77 y .89.

Para justificar su uso como instrumento para la recolección de datos, se consideró pertinente presentar algunos estudios que lo han empleado previamente.

En primer lugar, resulta relevante mencionar una investigación realizada por Riquelme, Rojas y Jiménez (2012), la cual tuvo como objetivo analizar las relaciones existentes entre el equilibrio trabajo familia, el apoyo familiar y la autoeficacia parental en una muestra de 181 funcionarios públicos chilenos. Para ello emplearon el Cuestionario de Interacción Trabajo Familia (SWING) en la versión de Moreno y cols. (2009) así como instrumentos para medir el apoyo familiar y la autoeficacia parental. Los resultados mostraron niveles moderados de equilibrio trabajo familia con una tendencia de las mujeres a reportar mayor equilibrio. Se encontraron correlaciones significativas entre el equilibrio trabajo familia y los niveles de autoeficacia parental, sugiriendo que a mayor equilibrio trabajo familia mayor autoeficacia parental percibida. Resultados similares fueron replicados por Jiménez y Fuentes (2012) y Ortega, Rodríguez y Jiménez (2013), empleando también el mismo instrumento.

En segundo lugar, resulta pertinente citar dos investigaciones realizadas en nuestro país, que han empleado el Cuestionario SWING. La primera de ellas es un trabajo de grado de la Escuela de Psicología de la UCV, presentado por Anuel y Bracho (2013). Se empleó el mencionado instrumento en la versión de Moreno y cols. (2006), con la finalidad de medir las interacciones trabajo familia de un grupo de 46 estudiantes de la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA). Los resultados señalan una tendencia a favor de las modalidades positivas de interacción trabajo-familia y correlaciones significativas de estos valores con las escalas de personalidad que tienen que ver con creatividad, imaginación y adaptabilidad.

La segunda investigación venezolana que empleó este instrumento fue la realizada por Madriz y Rodríguez (2010), quienes presentaron a través de un estudio descriptivo y correlacional, una caracterización de la calidad de vida laboral y los niveles de conciliación trabajo familia en una muestra de 91 trabajadores de empresas destiladoras ubicadas en el Estado Sucre. Los investigadores reportaron un Alpha de Crombach del .817 para los 22 ítems que conforman el SWING, demostrando confiabilidad del instrumento para la muestra seleccionada.

Para los fines del presente estudio, se considera conveniente y apropiado el uso del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING) en su versión adaptada al español por Moreno y cols. (2009) dado que ha demostrado buena consistencia interna y altos índices de confiabilidad en distintas investigaciones.

2.2. Satisfacción Laboral

2.2.1. Definición de Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un constructo ampliamente estudiado desde que Hoppock desarrollara en 1935 las primeras aproximaciones al fenómeno abarcando distintos grupos sociales (cp. Pérez y Fidalgo, 1999). Por su parte, Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo producto de la percepción subjetiva de las experiencias laborales (cp. Pérez y Fidalgo, 1999).

Según Robbins y Judge (2009), la satisfacción laboral se define como una sensación positiva sobre el trabajo en sí, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con altos niveles de satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, mientras que una persona que se siente insatisfecha reporta sentimientos negativos hacia el mismo.

La satisfacción laboral, es un término muy amplio y son realmente numerosas las definiciones al respecto y las variables que se asocian a ésta. Hegney, Plank y Parker (2006), por ejemplo, señalan que la satisfacción laboral está ampliamente determinada por la interacción entre las variables propias de la persona y las características del ambiente (cp. Abrajan, Contreras y Montoya, 2009).

En esta línea, Pérez y Fidalgo (1999) señalan que las circunstancias y características del trabajo en combinación con las circunstancias y características individuales de cada empleado condicionan la respuesta afectiva del individuo hacia los distintos elementos del trabajo. La figura 2, representa gráficamente esta definición.



Figura 2. Variables que inciden en la satisfacción laboral (Pérez y Fidalgo, 1999).

Otra definición propuesta por Staw y Ross (1985), señala que la satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto, la cual puede ser intrínseca o extrínseca. La satisfacción intrínseca hace referencia a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto al trabajo que se realiza, mientras que la satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como el salario, las prestaciones dinerarias y no dinerarias (cp. Abrajan y cols., 2009).

Álvarez (2004) señala que buena parte de las definiciones de la satisfacción laboral se centran en el componente afectivo del fenómeno, sin tomar en cuenta el componente cognitivo ni el conductual. Desde este punto de vista, la satisfacción puede entenderse como un conjunto de actitudes desarrolladas por el individuo hacia su experiencia y situación de trabajo.

Según Mañas, Salvador, Boada, González y Agulló (2007), la satisfacción laboral es un fenómeno que ha recibido especial atención en las investigaciones recientes, probablemente por su estrecha relación con el compromiso organizacional, la permanencia en el trabajo y la productividad laboral. Por esta razón, una gran cantidad de estudios hacen énfasis en los antecedentes y consecuentes de la satisfacción, encontrando relaciones

significativas entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, el compromiso organizacional y el bienestar psicológico.

En este sentido, son numerosas las investigaciones que han demostrado que la fidelidad del trabajador con su empresa, su productividad, su nivel de absentismo o su rotación laboral, dependen en gran medida de su nivel de satisfacción laboral (Álvarez, 2004). Asimismo la satisfacción laboral ha estado frecuentemente asociada con otras variables organizacionales como el clima organizacional y la calidad de vida en el trabajo. En este sentido, resulta importante hacer diferenciaciones que permitan comprender mejor dicha variable, destacando así la importancia que tiene su estudio para la psicología organizacional.

Tal como señala Vargas (2012), un gran número de investigaciones se han publicado en los últimos años acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral, probablemente esto se deba a la importancia que tienen estas variables sobre la productividad, punto central de las organizaciones. A pesar de la abundante información, aún no existe un acuerdo pleno entre los investigadores sobre la definición y contenido de estos constructos. Los estudios señalan que el clima organizacional está compuesto por diferentes dimensiones que caracterizan aspectos particulares del ambiente organizacional mientras que la satisfacción laboral refiere más bien a una respuesta emocional positiva del individuo hacia el puesto de trabajo como resultado de la evaluación que el sujeto realiza sobre lo esperado y lo percibido acerca del puesto en sí (Vargas, 2012).

Múltiples investigaciones han señalado la importancia que tienen variables de índole personal sobre la satisfacción / insatisfacción laboral. Entre ellas, destaca la conciliación trabajo-familia, encontrándose estudios que revelan que aquellos individuos que gozan de una mejor relación trabajo-familia son más propensos a tener una mayor satisfacción profesional (Aryee, Srinivas y Tan, 2005; cp. Biedma y Medina, 2014).

Por su parte Bagger y cols. (2008) encontraron correlaciones positivas entre el conflicto trabajo-familia y la insatisfacción laboral y correlaciones negativas entre este tipo

de conflicto y la satisfacción en el trabajo. De igual manera, Carr y cols. (2008) analizaron el impacto negativo del conflicto trabajo familia sobre la satisfacción laboral, tal como lo hicieron Anderson y cols. (2002) quienes establecieron una correlación inversa entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral, la cual se agudiza además en situaciones de estrés (cp. Biedma y Medina, 2014).

En este sentido, Biedma y Medina (2014) destacan la importancia que tienen las iniciativas empresariales a favor del equilibrio trabajo-familia, ya que permiten incrementar la satisfacción de los empleados y generar efectos positivos sobre su desempeño individual y organizacional. Algunos estudios han demostrado cómo ciertas iniciativas empresariales impactan positivamente sobre los niveles de satisfacción laboral de los empleados, así la implementación de horarios de trabajo flexible y semana laboral comprimida, por ejemplo, resultan favorables para los niveles de satisfacción y compromiso de los empleados, al promover actitudes positivas hacia el trabajo y la empresa en general.

2.2.2. Modelos explicativos de Satisfacción Laboral

A continuación se presentan algunas teorías y modelos que contribuyen a la explicación de la Satisfacción Laboral.

2.2.2.1. Teorías de los dos factores

Esta teoría fue descrita por primera vez por Herzberg, Mausner y Snyderman en 1959, y hace referencia a los dos factores principales que dan lugar a la satisfacción laboral, los factores higiénicos y los factores motivadores (cp. Cavalcante, 2004).

En la investigación original, los autores trabajaron con una muestra de 200 trabajadores técnicos y aplicaron el método de los incidentes críticos. Los resultados permitieron conocer los factores que frecuentemente se encontraban asociados con una alta satisfacción laboral, tales como: el reconocimiento, la creatividad, la responsabilidad y las

oportunidades de ascenso. Asimismo exploraron los factores que se relacionaban con la insatisfacción laboral, tales como: las políticas de la organización, los estilos de supervisión, el salario, las condiciones de trabajo, entre otros. De esta manera, los autores relacionaron la satisfacción laboral a los factores del contexto, denominándolos “factores motivadores”; mientras que la insatisfacción laboral fue asociada con los factores de contenido los cuales denominaron “factores higiénicos” (Cavalcante, 2004).

Años más tarde Herzberg (1966) aseguró que los términos satisfacción e insatisfacción no formaban parte de un continuo. Por el contrario, la satisfacción y la insatisfacción resultaron ser dos dimensiones independientes, una determinada por los factores de contexto o motivadores (satisfacción) y la otra determinada por los factores de contenido o higiénicos (insatisfacción) (cp. Cavalcante, 2004).

La figura 3, muestra gráficamente como los factores higiénicos, tales como las políticas de la empresa, la calidad de la supervisión, las relaciones interpersonales, las remuneraciones y las condiciones físicas del ambiente de trabajo, pueden influir sobre la insatisfacción laboral. Por su parte, los factores motivadores, tales como las oportunidades de logro, el crecimiento y desarrollo profesional, la responsabilidad, el reconocimiento y el avance de la carrera pueden incrementar la satisfacción si están presentes o disminuirla si están ausentes (Manso, 2002).

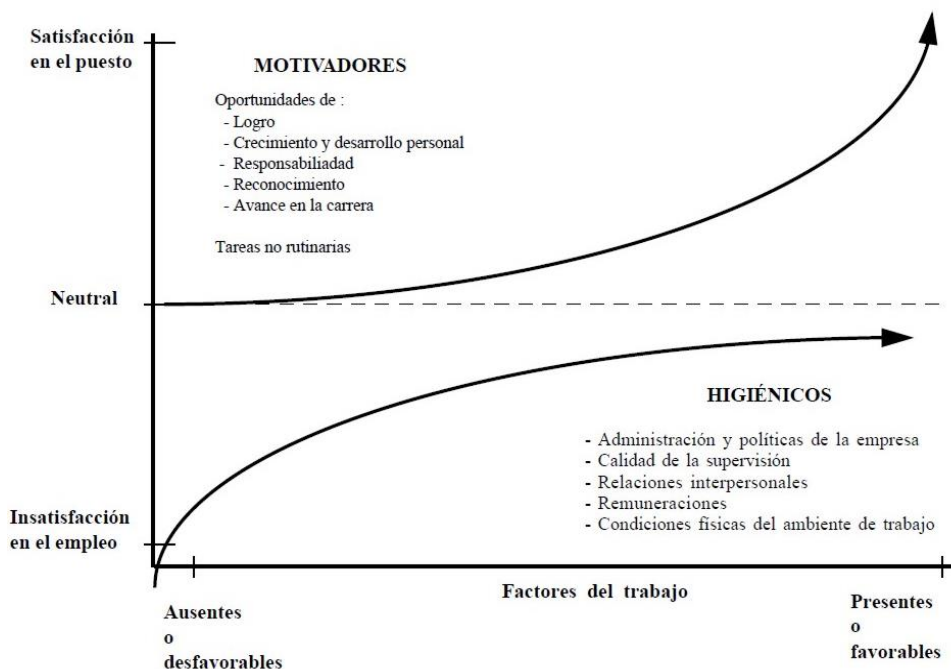


Figura 3. Teoría de la Motivación - Higiene (Manso, 2002)

2.2.2.2. Teoría de la adaptación al trabajo

Según Cavalcante (2004), la teoría de la adaptación al trabajo tiene como fundamento la interacción entre el individuo y el ambiente de trabajo. Expone que los individuos procuran desarrollar y mantener una correspondencia con su ambiente de trabajo, de manera continua y dinámica, proceso que se denomina “adaptación al trabajo”. Así los trabajadores pueden experimentar en mayor o menor medida, una correspondencia entre los atributos personales y las exigencias del cargo por un lado y una correspondencia entre el contexto del trabajo y las necesidades individuales.

De acuerdo a este modelo, la satisfacción laboral depende, en primer lugar, del grado en el que se corresponden las competencias individuales con las competencias requeridas y en segundo lugar, del grado en el que las necesidades individuales se ven satisfechas por el sistema de recompensas disponible en la organización (Cavalcante, 2004).

2.2.3. Instrumentos de medición de la Satisfacción Laboral

Según Robbins y Judge (2009), existen principalmente dos enfoques para medir la satisfacción laboral, el primero de ellos hace referencia a la satisfacción laboral como una calificación global única, mientras que el segundo considera que la satisfacción laboral es el resultado de la suma de ciertas dimensiones o facetas del trabajo.

El método de calificación única se puede resumir básicamente en una sola pregunta: ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con su trabajo? Ejemplo de esto es la investigación de Fuller, Staton, Fisher y Rusell (2003), quienes consideran que utilizar un solo ítem evita en cierta medida que el evaluado haga referencia a un evento o acontecimiento en particular y no a la situación global del trabajo.

El método multidimensional es según Robbins y Judge (2009), el método más sofisticado ya que implica la identificación de los elementos claves del trabajo y mide los sentimientos y actitudes de los empleados hacia las distintas dimensiones.

En esta categoría de instrumentos encontramos una gran variedad en la literatura, entre los que destacan la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (1999; cp. Flores y Hernández, 2010), el Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82) de Meliá y cols. (1984), el Cuestionario de Satisfacción Laboral (S20/23) de Meliá y Peiró (1989) y el Index of Job Satisfaction de Brayfield y Rothe (1951).

Para los fines de la presente investigación, la variable satisfacción laboral será examinada a través del Index of Job Satisfaction de Brayfield y Rothe (1951) traducida y adaptada al español por Ortega y Martín (2003b). Esta versión del instrumento consta de 18 ítems, con una escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos, en la que 1 corresponde a “muy en desacuerdo”; 2 “en desacuerdo”; 3 “en duda”; 4 “de acuerdo”; y 5 “muy de acuerdo”. Ortega y Martín (2003b) reportaron buena consistencia interna, con un Alpha de Cronbach que oscila entre 0,77 y 0,87.

2.3. Compromiso Organizacional

2.3.1. Definición de Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional ha sido una variable que ha recibido especial interés en las investigaciones de los últimos años, probablemente por el hecho de estar asociado a algunos de los principales resultados organizacionales como el desempeño, la satisfacción laboral, el ausentismo, la rotación del personal y la eficacia organizativa (Juaneda y González, s/f).

Según Porter y Lawer (1965), el compromiso organizacional puede ser entendido como el deseo de los individuos de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución en la que trabajan, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores (cp. Betanzos y Paz, 2007).

Por su parte, Toro (1999) señala que el compromiso organizacional hace referencia a la buena disposición por parte del empleado hacia el trabajo, así como a la buena voluntad y la lealtad hacia la organización.

Asimismo, Cotton (1993) define el compromiso organizacional como un proceso participativo, resultado de la combinación de información, influencia e incentivos, donde se usan todas las capacidades personales para estimular el apego de los empleados hacia el éxito institucional.

La revisión de la literatura del ámbito organizacional revela que el compromiso organizacional es uno de los constructos que mayor atención ha recibido en las últimas décadas. Uno de los modelos que mayor acogida ha tenido en estas investigaciones es el propuesto por Meyer y Allen (1991), quienes definen el compromiso organizacional como el estado psicológico que determina la relación del empleado con la organización para la cual trabaja, lo cual tiene implicaciones directas en la decisión del empleado de continuar como miembro de ésta.

Meyer y Allen (1991), fueron los pioneros en conceptualizar el compromiso organizacional en términos de tres estados psicológicos: (a) el compromiso afectivo, (b) el compromiso de continuidad y (c) el compromiso normativo, desarrollando además una escala para medir dichas dimensiones.

De acuerdo con esta propuesta, el compromiso afectivo tiene que ver con los lazos emocionales que las personas establecen con la organización al percibir satisfacción de sus necesidades y expectativas, razón por la cual disfrutan su permanencia en ella (Meyer y Allen, 1991). Por su parte, el compromiso de continuidad se relaciona con la evaluación de los costos (financieros, físicos o psicológicos) asociados a la decisión de dejar la organización. Finalmente, el compromiso normativo está relacionado con el sentido de lealtad u obligación de proporcionar una correspondencia o actuar con reciprocidad ante todo lo recibido por parte de la empresa.

Resulta importante diferenciar el compromiso organizacional de otras variables comúnmente asociadas. En esta línea, Baker y Baker (1999) señalan que el compromiso organizacional puede diferenciarse de la satisfacción laboral al presentarse como un constructo más global, que refleja la respuesta afectiva general del empleado hacia la organización como un todo, mientras que la satisfacción laboral está más asociada con un puesto de trabajo o con ciertos aspectos de la relación laboral (cp. Juaneda y González, s/f).

Dávila y Jiménez (2014) advierten que el compromiso organizacional también puede ser confundido con el sentido de pertenencia. Estos autores, señalan que el compromiso incluye no sólo elementos de vinculación afectiva sino también cierto sentido de obligación y necesidad de permanecer, mientras que el sentido de pertenencia hace referencia, más bien, a la implicación personal del individuo con la organización. Así, el desarrollo del sentido de pertenencia es posible en la medida que el individuo se siente valorado, necesitado y aceptado por otras personas, grupos y ambientes, elementos no asociados a las definiciones de compromiso organizacional (Hagerty, Lynch-Sauer,

Patusky, Bouwsema y Collier, 1992; cp. Dávila y Jiménez, 2014). Los autores afirman que el compromiso organizacional y el sentido de pertenencia son dos constructos diferentes pero igual de relevantes para la predicción del bienestar laboral.

Otros autores destacan que el compromiso suele asociarse con el *engagement*, el cual ha sido definido como un estado mental positivo, de realización en el trabajo, que se caracteriza por altos niveles de energía y resiliencia, deseos de esforzarse, alta implicación laboral y sentimientos de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo, que se traducen a su vez en una mayor concentración en el desarrollo del trabajo (Salanova y Schaufeli, 2009; cp. Dávila y Jiménez, 2014).

2.3.2. Modelos explicativos del Compromiso Organizacional

En los últimos años el número de investigaciones en relación al compromiso organizacional ha incrementado significativamente. La revisión de la literatura revela que el compromiso organizacional es un constructo complejo y multidimensional que comúnmente es asociado con componentes afectivos, normativos y de continuidad

Distintas aproximaciones al constructo han logrado señalar diferentes dimensiones. En la tabla 1 se muestran algunos de los modelos más destacados, así como las dimensiones que reconocen del compromiso organizacional.

Tabla 1.

Modelos explicativos del Compromiso Organizacional (Bohnenberger, 2005)

Autor	Año	Modelo
Angle y Perry	1981	2 Dimensiones: -Compromiso de Valor: relacionado con las metas de la organización -Compromiso de permanencia: mantenerse como miembro de la empresa

O'Reilly Chatman	y 1986	3 Dimensiones: -Conformidad: relacionado con las recompensas externas -Identificación: deseo de filiación con la organización -Internalización: coherencia entre los valores del individuo y los de la organización
Penley y Gould	1988	3 Dimensiones: -Moral: identificación y aceptación de las metas de la organización -Calculador: de las recompensas recibidas en la organización -Alienador: cuando el individuo se siente que tiene una deuda con la organización
Meyer y Allen	1990, 1991, 1997	3 Dimensiones: -Afectivas: identificación emocional con la organización -Continuidad: costes relacionados con la salida de la organización -Normativo: obligación de permanecer en la organización
Meyer Schoorman	y 1992	2 dimensiones: -Valor: acepta y acredita los valores y metas de la organización -Continuidad: deseo de continuar siendo miembro de la organización
Jaros y cols.	1993	3 Dimensiones: -Afectiva: un sentimiento (de lealtad, afecto y apego) hacia la organización -Continuidad: relacionada a los costos de la salida de la organización -Moral: el compromiso con las metas, valores y misión de la organización.

Uno de los modelos que mayor aceptación ha tenido por parte de los investigadores ha sido el propuesto por Meyer y Allen, el cual ha convertido en el fundamento teórico de un gran número de investigaciones, tal es el caso de los estudios de Wright y Bonnet (2002); Fullagar, Gallager, Clark y Carroll (2004); Cooper-Hakim y Viswesvaran (2005), Meyer y Herscovitch (2001) (cp. Anselmo y Costa, 2005).

Modelo de Compromiso Organizacional según Meyer y Allen

Según este modelo se establece que el compromiso organizacional es un constructo compuesto por tres dimensiones: la afectiva, la normativa y la de continuidad. A continuación se presentan las definiciones para cada dimensión.

El compromiso afectivo puede definirse como la fuerza o el apego emocional del empleado hacia la organización, lo cual implica la aceptación de sus metas, objetivos y valores. Según Meyer y Allen (1997), el compromiso afectivo está relacionado con el hecho de permanecer en la organización por el nexo emocional que se tiene con ésta. Así los individuos altamente comprometidos con la empresa a nivel afectivo, suelen manifestar sentimientos de solidaridad y preocupación por los problemas que ésta presenta y mantener una actitud positiva frente a los cambios que se puedan generar (cp. Anselmo y Costa, 2005).

En segundo lugar, el compromiso de continuidad puede ser definido como la tendencia a permanecer como miembro de la organización basado en la evaluación que el individuo realiza acerca de los costos que implican su salida o retiro de la empresa. También está relacionado con el apego material que presenta el empleado hacia la organización y la evaluación que hace sobre las posibilidades de encontrar un trabajo con iguales o mejores condiciones que las que posee actualmente (Bohnenberger, 2005).

Finalmente, el compromiso normativo hace referencia al sentimiento de lealtad que experimenta el empleado hacia la organización, que refleja la obligación que siente el empleado de permanecer en la empresa como respuesta de reciprocidad por todo lo recibido (Jaros, 2007).

2.3.3. Variables relacionadas con el Compromiso Organizacional

Como es de esperarse, muchas han sido las investigaciones realizadas con el objetivo de probar las posibles relaciones del compromiso organizacional con variables de

índole organizacional tales como intención de abandono, ausentismo, desempeño laboral, estrés laboral y conflicto familia-trabajo.

Meyer y cols. (2002) describieron en su estudio una correlación negativa entre el compromiso organizacional y la rotación de personal. Mientras mayor es el compromiso organizacional menor es la rotación y la intención de abandonar la empresa. Los resultados demuestran que la rotación y la intención de abandono están más intensamente relacionadas con el compromiso afectivo que con el compromiso normativo o el de continuidad.

Otro estudio realizado por Begley y Czajka (1993) demostró que el compromiso afectivo se encuentra relacionado de forma negativa con la presencia de estrés y el conflicto trabajo-familia, así mientras mayor es el compromiso afectivo menor es el impacto del estrés laboral en la salud del trabajador y su bienestar (cp. Jaimez, 2012).

Un estudio realizado por Jaimez y Bretones (2011), analizó las relaciones entre el *empowerment* y las tres dimensiones del compromiso organizacional, demostrando que existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y las variables bienestar laboral, clima laboral e intención de abandono. A través de este estudio se concluye que mientras mayor es el compromiso afectivo del trabajador con la empresa, mayor es el bienestar laboral y menor la intención de irse, lo cual tiene también un impacto positivo sobre el clima en la organización.

Por su parte, Domínguez y Ramírez (2013) realizaron un estudio con una muestra de 384 trabajadores de instituciones mexicanas de educación superior con la finalidad de explorar las relaciones entre las dimensiones del compromiso laboral con el clima organizacional. Los resultados demuestran una correlación significativa y positiva entre el compromiso y el clima organizacional, evidenciándose relaciones positivas entre las herramientas motivacionales y el compromiso afectivo por un lado, y la comunicación y el compromiso normativo por el otro, sugiriendo que mientras más positivos sean los factores de motivación y comunicación, mayor será el compromiso de los trabajadores en su parte afectiva y normativa.

Según Bohnenberger (2005) el modelo de Meyer y Allen, implica el análisis de una serie de antecedentes y consecuentes que se resumen gráficamente en la figura 4.

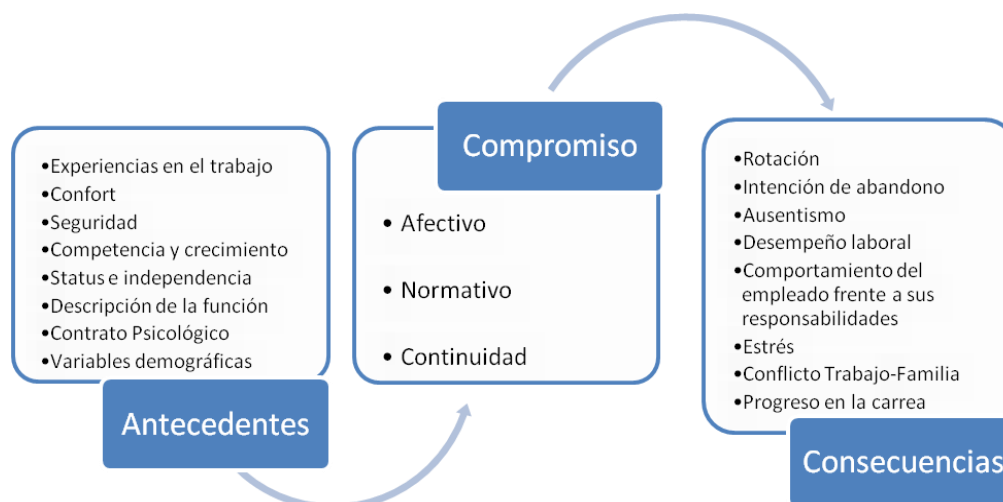


Figura 4. Modelo de Antecedentes y Consecuentes del Compromiso de Meyer y Allen (Bohnenberger, 2005).

2.3.4. Instrumentos para la medición del Compromiso Organizacional

El modelo de Compromiso Organización de Meyer y Allen fue sometido a prueba por primera vez en 1990 con aplicación del *Organizational Commitment Questionnaire (OCQ)*, el cual incluía inicialmente 24 reactivos. En 1993 los autores presentaron una versión revisada del mismo, esta vez con 18 ítems. Desde entonces es uno de los instrumentos más utilizado por los investigadores para medir el constructo en cuestión (Bohnenberger, 2005).

Algunas de las investigaciones que han empleado el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, encontramos el estudio de Dávila y Jiménez (2014) en cual se determinó la validez discriminante del sentido de pertenencia y las distintas dimensiones del compromiso organizacional y se midió la capacidad predictiva de estos constructos sobre el bienestar subjetivo y psicológico. Para ello emplearon la escala de Meyer y Allen (1991) revisada por Bentein, Vanderberg, Vanderberghe y Stinglhamber

(2005; cp. Dávila y Jiménez, 2014) y realizaron la traducción al español con asesoría de expertos. La consistencia interna para cada una de las subescalas fue de 0.92 (CA), 0.87 (CN) y 0.69 (CC). Los resultados muestran que el sentido de pertenencia y las distintas dimensiones del compromiso organizacional son constructos diferentes y que se asocian diferencialmente con los distintos indicadores del bienestar. Así, el compromiso afectivo resultó el predictor más importante del bienestar en los empleados con cargos base, mientras que el sentido de pertenencia fue el predictor más intenso en los empleados con puestos supervisorios.

Otro estudio realizado por Jaimez (2012) analiza la relación del *empowerment* con las tres dimensiones del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), el bienestar laboral, el clima laboral y la intención de irse de la organización. Para medir el compromiso organizacional emplearon una versión revisada del Cuestionario de Compromiso Organizacional (OCQ) de Meyer y Allen (1997) y adaptada al español por Arciniega y González (2006; cp. Jaimez, 2012). Dicha versión consta de 17 ítems organizados en tres subescalas, 6 ítems correspondientes a la escala afectiva, 6 a la escala normativa y 5 a la escala de continuidad, con opciones de respuesta tipo Likert de 7 puntos. El coeficiente de confiabilidad reportado para el cuestionario fue de 0.87.

Por último, cabe mencionar una investigación desarrollada en la Universidad Central de Venezuela por Anselmo y Costa (2005), quienes estudiaron los efectos moderadores de la resiliencia en la relación existente entre los agentes estresores organizacionales (sobrecarga de trabajo y conflicto de rol familiar y laboral) y el bienestar, entendido en términos de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Para ello, seleccionaron una muestra de 100 trabajadores venezolanos de una empresa de comercialización de medicinas y misceláneos. El instrumento empleado para medir el compromiso organizacional fue el *Commitment Scales* de Meyer, Allen y Smith (1993) revisado y traducido al español por Ortega y Martín (2003a). El instrumento obtuvo un Alpha de Crombach de 0.74 a 0.89 para la dimensión afectiva, 0.69 a 0.84 para la dimensión de continuidad y 0.69 y 0.79 para la dimensión normativa.

Para los fines de la presente investigación se ha decidido emplear el instrumento *Commitment Scales* de Meyer, Allen y Smith (1993) en su versión adaptada por Ortega y Martín (2003a), ya que sus propiedades psicométricas demuestran confiabilidad en muestras venezolanas.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Tal como señala Jiménez y Moyano (2008), en ciencias sociales existe un marcado consenso sobre el trabajo como una de las actividades de mayor relevancia para la integración y el ajuste social y psicológico de los individuos. Desde la era industrial el trabajo trasciende la esfera económica para extenderse en otros ámbitos relevantes de la vida de las personas y las sociedades, llegando en muchos casos a determinar ciertas dinámicas individuales y colectivas.

Hace algunas décadas, familia y trabajo eran dos dimensiones de la vida del individuo que estaban claramente demarcadas, la vida laboral estaba destinada en la mayoría de los casos al hombre quien ejercía el papel del único proveedor económico del hogar, mientras que la mujer ejercía el trabajo del hogar, cuidaba de los hijos y mantenía al día las labores domésticas. Sin embargo, la progresiva incorporación de la mujer en el mercado laboral trajo consigo un importante cambio de paradigma, tanto hombres como mujeres procuran hoy equilibrar sus carreras profesionales con las demandas de la vida personal y familiar (Debeljuh, 2012).

Las grandes transformaciones sociales, económicas y culturales de las últimas décadas han generado nuevas dinámicas de la realidad social de los individuos y con ello, cambios significativos en las principales estructuras sociales, entre ellas, el trabajo y la familia.

La preocupación por la fractura entre las esferas del trabajo y la vida familiar surge a partir de la revolución industrial. Pero no fue sino hasta principios del siglo XX cuando la distancia entre el trabajo y la familia empezó a ser un tema de especial interés para los investigadores. El taylorismo incrementó notablemente la productividad al descomponer al máximo las tareas y proponer un sistema de tiempos y movimientos que generaba un estilo de trabajo rutinario y carente de sentido para el individuo. Posteriormente, el fordismo incrementó la tendencia deshumanizadora del trabajo, eliminando toda vía de creatividad y potenciación de las capacidades individuales. La separación de la mente y el

cuerpo, el pensamiento y el movimiento, se hizo cada vez más notorio y con ello también se distanciaron el trabajo y la vida cotidiana (Valenzuela, Reygadas y Cruces, 2015).

A finales del siglo XX ocurrió un cambio significativo en la conceptualización del trabajo. Tal como explica Valenzuela y cols. (2015) a partir de ese momento se produjo un giro importante que generó las primeras aproximaciones al tema del balance trabajo y familia. Este cambio estuvo impulsado por tres eventos importantes, el primero de ellos fue la crisis del paradigma fordista, el cual había perdido fuerza en un mercado mundial cada vez más competitivo y centrado en la calidad y la diversificación. En segundo lugar, la creciente incorporación de la mujer en el trabajo y los consecuentes retos para la conciliación entre los roles laborales y familiares. En tercer plano, la naciente economía del conocimiento, la cual permitió darle mayor importancia a los procesos de creación e innovación propiciando una reconfiguración de los modelos productivos y permitiendo que los ambientes de trabajo se hicieran más flexibles y comunicativos con el fin de promover el bienestar integral de los trabajadores.

Este conjunto de transformaciones ha permitido que el trabajo se convierta en una parte esencial del proyecto personal, confiriéndole un significado extramaterial a la actividad laboral y contribuyendo a la construcción de la identidad del individuo moderno. Asimismo, tales cambios han favorecido una cultura de mayor apertura hacia el balance entre los dominios del trabajo y la vida cotidiana, difuminando las fronteras entre ambas esferas (Valenzuela y cols. 2015).

En las últimas décadas, se han realizado numerosos estudios sobre las relaciones entre el trabajo y la familia, que han dado lugar al término “Empresa Familiarmente Responsable”, un tipo de organización que comprende al individuo como un ente biopsicosocial, que no solamente es trabajador sino que también es padre, madre, hijo(a), esposo(a), roles ampliamente valorados por las nuevas generaciones (Belausteguigoitia, 2009).

En una economía globalizada en la que compiten actualmente las organizaciones, cada día son más las empresas que procuran y promueven el equilibrio de sus empleados más allá de sus puestos de trabajo. Las organizaciones están siendo llamadas a participar más activamente en la generación de espacios de trabajo que promuevan el bienestar y la calidad de vida de sus trabajadores, no sólo por el impacto que ésto pueda tener en la productividad sino también como parte del retorno social que les permite ser sostenibles en el tiempo.

Tal como explican León y Chinchilla (2010), las políticas que favorecen la conciliación entre el trabajo y la vida familiar están adquiriendo un nuevo protagonismo favoreciendo el equilibrio del empleado en su ámbito profesional y personal, impactando favorablemente los niveles de productividad, satisfacción y compromiso dentro de las organizaciones.

Es evidente, que los empleados cada día están más convencidos sobre la necesidad de equilibrar las demandas y exigencias de su vida personal y su vida laboral. A pesar de esto, son pocas las organizaciones que en nuestro país han logrado diseñar e implementar exitosamente políticas que contribuyan a mejorar el equilibrio de sus trabajadores, promoviendo a su vez una mejor calidad de vida dentro y fuera del trabajo.

Las investigaciones demuestran que el equilibrio trabajo-familia se encuentra fuertemente relacionado con los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional, de aquí la importancia que tiene para la psicología organizacional continuar explorando esta variable, ya que como señalan Chinchilla y cols. (2003) un empleado que logra equilibrar con éxito sus roles profesionales y personales, se encuentra más satisfecho y comprometido con su trabajo lo cual tiene impacto directo sobre sus niveles de productividad y bienestar laboral, indicadores de gran relevancia para las organizaciones.

El estudio del equilibrio trabajo-familia ha resultado relevante en los últimos años para la psicología organizacional por su relación directa sobre aspectos críticos de la salud física y psicológica. La presencia de conflictos entre la vida familiar y la vida laboral ha

sido comúnmente asociada con niveles elevados de estrés, síntomas físicos como fatiga, cansancio, trastornos del sueño, síntomas psicológicos como irritabilidad y dificultades en las relaciones interpersonales (Feldman y cols. 2008).

En este sentido, resulta relevante explorar los elementos asociados a la conciliación trabajo familia, siendo este fenómeno de gran valor tanto para el individuo como para las organizaciones. Para el individuo resulta de vital importancia, conservar un balance entre las esferas más relevantes de su vida y para las organizaciones resulta muy conveniente mantener individuos satisfechos y comprometidos con sus trabajos. De aquí la importancia de seguir ampliando el conocimiento en torno a este fenómeno, ya que como señala Valenzuela y cols. (2015) aquellos individuos que desarrollan su trabajo en contextos amables, no solo tienden a percibir favorablemente las políticas de conciliación de sus empresas, sino que presentan mejores indicadores de salud física y psicológica, lo cual resulta positivo tanto para el individuo como para las organizaciones.

Partiendo de todo lo anteriormente mencionado, el presente estudio busca evaluar las relaciones existentes entre la Conciliación Trabajo-Familia y los niveles de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional. Más específicamente, se pretende dar respuesta a la siguiente interrogante: *¿Existe relación entre la conciliación trabajo-familia y los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional en una muestra de trabajadores de una institución financiera que promueve políticas familiarmente responsables?*

En Venezuela éste ha sido un tema poco explorado, razón por la cual la presente investigación pretende ofrecer información valiosa en lo que se refiere a la conciliación trabajo-familia en nuestro país, así como su impacto en el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores, sentando las bases para la construcción de una cultura laboral más receptiva y abierta a los temas de la familia considerando el impacto favorable que esto puede tener por una parte sobre el desempeño de los colaboradores y por la otra sobre el desempeño global de la organización.

Asimismo, se espera contribuir a través de recomendaciones y sugerencias con el proceso de transformación de los antiguos modelos de atracción y retención, buscando incorporar las mejores prácticas en materia de gestión humana, trascendiendo la clásica remuneración e incorporando más incentivos emocionales o intangibles que den respuesta a las necesidades reales de un mercado laboral cada día más exigente y competitivo.

IV. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general

Determinar las relaciones existentes entre la conciliación trabajo-familia y los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional en una muestra de trabajadores pertenecientes al sector bancario.

4.2. Objetivos específicos

- Medir los niveles de conciliación trabajo-familia de los trabajadores de una empresa del sector bancario.
- Evaluar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa del sector bancario.
- Medir los niveles de compromiso organizacional de la muestra, en sus componentes afectivo, normativo y de continuidad.
- Determinar las correlaciones existentes entre la conciliación trabajo-familia y la satisfacción laboral.
- Determinar las correlaciones existentes entre la conciliación trabajo-familia y el compromiso organizacional, en sus tres dimensiones.
- Evaluar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

V. MARCO INSTITUCIONAL

La organización en la que se contextualiza la presente investigación es Banesco, Banco Universal, la institución líder del sistema financiero venezolano según reportes ofrecidos por la superintendencia de instituciones del sector bancario (Sudeban). Su declaración de misión, visión y valores se describe a continuación:

Misión:

Somos una Organización de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de nuestros clientes y satisfacerlas a través de relaciones basadas en confianza mutua, acceso fácil y seguro, y excelencia en calidad de servicio. Combinamos tradición e innovación con el mejor talento humano y avanzada tecnología, trabajamos por ofrecer una experiencia de cliente superior. Estamos comprometidos con el bienestar de nuestra comunidad, desarrollamos relaciones ganar-ganar con nuestros proveedores y empleados, y optimizamos la rentabilidad para el accionista.

Visión:

- ✓ Ser líderes en experiencia de cliente: Ofrecer modelos de atención y servicios personalizados, que sean integrales, sencillos, rápidos y confiables, a través de la mejor red omnicanal del país.
- ✓ Ser pioneros en Innovación: Llegar a conocer tan en profundidad las necesidades y hábitos de nuestros clientes para que podamos anticipar sus requerimientos con productos, servicios y canales innovadores, integrados tecnológicamente y que den como resultado una mejor calidad de vida.
- ✓ Ser ejemplo de Sentido Humano: Seguir preparando al mejor talento humano para impulsar en equilibrio rentabilidad y calidad humana, dejando como huella los más altos estándares de calidad y desempeño. Con innovación, eficiencia y sentido humano, sustentaremos la premisa de estar junto a nuestros clientes.

Valores:

- ✓ Responsabilidad: respondemos por nuestras tareas con precisión y pasión. Cumplimos con la palabra dada. Hacemos el mejor uso del tiempo. Damos lo mejor ante toda persona.
- ✓ Confiabilidad: decimos la verdad en toda circunstancia. Respondemos con sinceridad. Reconocemos nuestros errores. Pedimos ayuda cuando es necesario.
- ✓ Calidad: hacemos cada tarea con el mayor cuidado. Nos proponemos ser los mejores. Nos esforzamos por superar las expectativas de nuestros interlocutores.
- ✓ Innovación: somos una Organización con visión de futuro. Ofrecemos nuevas soluciones. Buscamos ideas y tecnologías que promuevan el cambio.

Reseña Histórica:

Banesco como grupo financiero nace en el año de 1986 con la creación de Escotet Casa de Bolsa, pero no es sino hasta mediados de 1992 cuando comienza su actividad en sector bancario con la adquisición y toma de control de un banco regional denominado Grupo Bancentro.

Desde ese momento y con la firme intención de afianzarse en el mercado venezolano, el grupo tuvo participación en numerosas fusiones y adquisiciones de instituciones financieras nacionales, entre ellas Banco Agroindustrial, Banco Financiero, El Provenir, La Industrial, La Primera, Caja Familia y Banco Unión, lo cual dio lugar finalmente en el año 2002 al nacimiento de la marca que define actualmente a la institución: Banesco Banco Universal. Cabe destacar que desde el 2007 Banesco se ha posicionado como el banco n° 1 del sistema financiero venezolano, según datos reseñados por la Sudeban.

El proceso de internacionalización de Banesco comenzó en 1992/1993, con la fundación de un banco en Panamá y otro en Puerto Rico, cada uno con licencia internacional. Desde entonces ha incrementado su presencia fuera de Venezuela, estableciéndose en Estados Unidos, República Dominicana, Colombia y España. Según

información consultada en su portal web, sus directivos apuntan a seguir consolidando su presencia en el mercado Hispanoamericano.

Estructura Organizativa:

La junta directiva de Banesco Banco Universal, C.A. se encuentra integrada por personas calificadas, con amplia experiencia en distintas áreas del negocio bancario, de reconocida solvencia y honorabilidad, para garantizar el cumplimiento de sus atribuciones. La junta directiva es la responsable de definir la estrategia del banco, así como aprobar los principios y políticas del negocio, velando por el interés de los accionistas y la continuidad del negocio. Además controla la labor de áreas operativas y funcionales del banco, evalúa y compara las proyecciones del negocio y los resultados de cada ejercicio con los años anteriores. La junta directiva sesiona dos veces por mes. Los cargos de directores están ocupados en un 50% por mujeres, el 100% de los directores son venezolanos y la edad promedio es de 50 años.

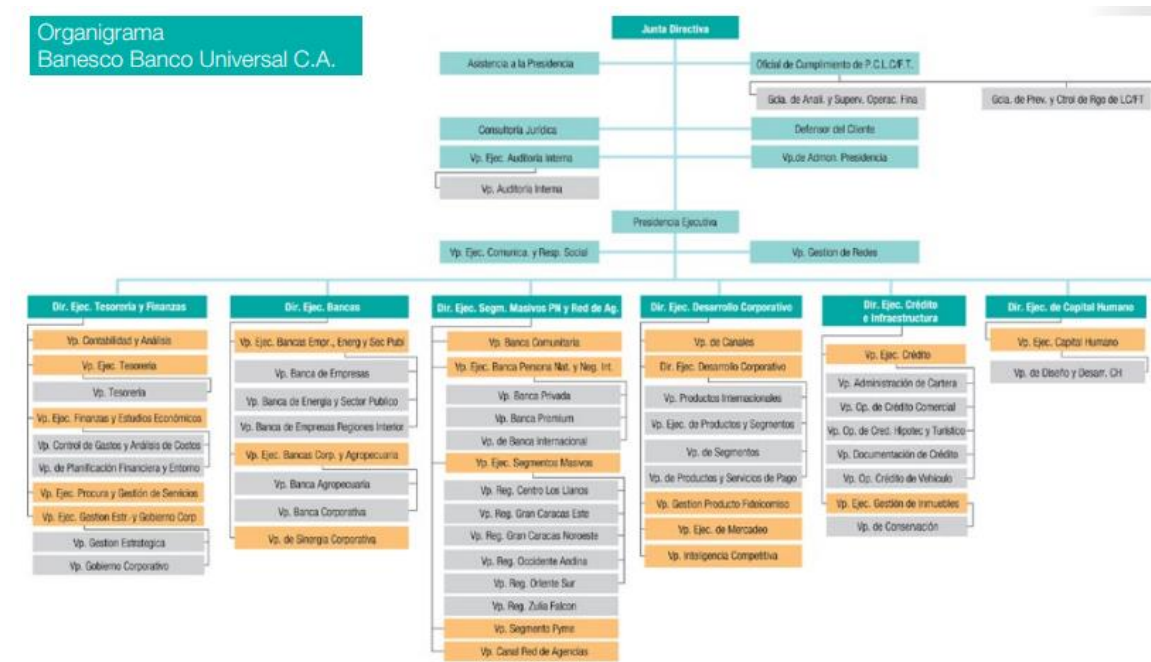


Figura 5. Organigrama de Banesco Banco Universal, C.A. Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2014.

Capital Humano:

De acuerdo con el último informe de Responsabilidad Social publicado en el 2015, la institución cuenta con una nómina de 11.350 trabajadores activos distribuidos a nivel nacional.

La distribución de empleados por edades evidencia una institución joven, con una edad promedio de 34 años. El 86,54% de los trabajadores activos se encuentran en el rango de edades que va entre los 18 y 45 años. El 68,85% de los trabajadores son de sexo femenino, lo cual refleja la igualdad de oportunidades que la institución ofrece para ambos géneros.

Entre las políticas de Capital Humano destacan promover la igualdad, la equidad y satisfacción de los trabajadores, crear un clima de armonía en el entorno laboral y una mejor calidad de vida para los colaboradores.

Algunos de los ejes fundamentales del banco en materia de gestión humana son propiciar el desarrollo individual, mantener una remuneración competitiva, promover la motivación individual y de equipo y propiciar el bienestar integral de todos sus trabajadores.

Responsabilidad Social Empresarial:

Banesco Banco Universal, C.A. cuenta con una política consolidada de Responsabilidad Social Empresarial cuyas acciones principales están dirigidas a contribuir con el Desarrollo Sostenible de los grupos de interés. El objetivo fundamental es dar apoyo a la formación de ciudadanos libres, productivos y conscientes de su papel en el escenario público.

Han establecido una propuesta de valor, basada en productos, servicios y programas que promueven el Desarrollo Económico, Social y Ambiental de modo equilibrado. Con

ello asumen la responsabilidad de respetar y promover los Derechos Humanos; contribuir al bienestar en los distintos ámbitos de operación e interactuar, bajo preceptos éticos, con todos sus interlocutores: trabajadores, clientes, proveedores, autoridades, accionistas y la sociedad en general.

Dimensión Interna de la RSE – Políticas Familiarmente Responsables:

El banco mantiene un proceso permanente de identificación, segmentación y priorización de las distintas necesidades y demandas de sus grupos de interés. Siendo Banesco la institución que encabeza el ranking de los bancos en el país, su compromiso es crucial no sólo con sus interlocutores externos sino con su activo más importante, su capital humano.

En este sentido, desde la dimensión interna de la responsabilidad social empresarial y en conjunto con los líderes de Capital Humano, la institución ha diseñado y puesto en marcha una serie de políticas destinadas a impulsar la calidad y el bienestar de quienes día a día con su esfuerzo y dedicación hacen de esta compañía un referente en servicios financieros en el país.

Siguiendo esta línea, Banesco se ha propuesto 3 objetivos centrales para la gestión humana, a saber:

- ✓ Velar porque el personal mantenga una adecuada interrelación entre su vida laboral y su vida personal.
- ✓ Promover la igualdad, diversidad e inclusión en el ámbito laboral.
- ✓ Seguir preparando el mejor talento humano para impulsar en equilibrio, rentabilidad y calidad humana, dejando como huella los más altos estándares de calidad y desempeño.

Para ello ha diseñado e implementado una serie de acciones con el propósito de materializar dichos objetivos. Entre algunas de estas acciones destacan los programas de formación especializada dirigidos no sólo a perfeccionar el desempeño profesional sino

también algunas habilidades de índole personal. Asimismo, la puesta en marcha de programas de formación para directores ha sido crucial para impulsar el logro de estos objetivos, fortaleciendo el liderazgo y la visión estratégica. También los programas de voluntariado corporativo forman parte del conjunto de acciones que permiten generar mayor participación y compromiso con la institución.

En materia del equilibrio trabajo-familia, la institución ha hecho especial énfasis en actividades deportivas, recreativas, culturales y de voluntariado que forman parte del Plan de Calidad de Vida que promueve la institución desde hace algunos años. Esta iniciativa tiene como objetivo primordial mejorar la calidad de vida de los trabajadores y motivarlos a hacer mejor uso del tiempo libre, propiciando de esta manera espacios favorables para la conciliación entre la vida laboral y la vida personal de sus trabajadores. Dentro de las actividades realizadas en el marco de este programa se encuentran:

- ✓ Actividades deportivas y recreativas
- ✓ Entrenamientos y prácticas deportivas
- ✓ Mini Olimpiadas
- ✓ Planes vacacionales
- ✓ Presentación de obras de teatro para toda la familia
- ✓ Talleres de cultura culinaria
- ✓ Club de corredores
- ✓ Escuela de fútbol sala para los hijos de los trabajadores
- ✓ Talleres de canto (coral)
- ✓ Club de lectores
- ✓ Bowling familiar
- ✓ Calidad de vida en las agencias
- ✓ Feria de turismo
- ✓ Jornada visual
- ✓ Carrera Banesco
- ✓ Clases de guitarra
- ✓ Cine Foro Juvenil

Mención especial merece el programa de teletrabajo que recientemente ha implementado la organización y que tiene como objetivo focal impulsar espacios de trabajo flexible que permitan a su vez fortalecer la cultura de conciliación vida-trabajo. Este programa tuvo sus inicios con una prueba piloto a mediados del 2015, para el momento en que se realizó esta investigación, aproximadamente unos 250 empleados se encontraban participando en este programa. Según información ofrecida por el contacto institucional, este programa se encuentra aún en fase de prueba razón por la cual no se tuvo acceso a información oficial sobre cifras o resultados obtenidos a partir de su implementación. La información aquí reflejada, fue ofrecida por el contacto como un aporte adicional para la investigación.

La opción de teletrabajo en Banesco está dirigida a aquellos trabajadores que por la naturaleza de sus actividades pueden desempeñar sus funciones de manera alternativa desde casa al menos 1 ó 2 veces por semana. Ciertas herramientas tecnológicas, como la conexión al correo desde una plataforma global, conexión a la nube para compartir documentos, entre otros han permitido que los trabajadores puedan desempeñar sus funciones desde cualquier lugar, dentro o fuera de la oficina. El objetivo central de este programa es promover iniciativas de trabajo flexible para que los empleados puedan balancear de mejor manera las demandas laborales con su vida familiar propiciando, mediante una gestión centrada objetivos, el equilibrio entre los roles más importantes del individuo, el trabajo y la familia.

VI. MARCO METODOLÓGICO

6.1. Análisis de Variables

6.1.1. Variable predictora

- **Conciliación Trabajo-Familia**

Definición Constitutiva:

Según Moreno y cols. (2009) la conciliación trabajo-familia se produce cuando el individuo logra desarrollar -sin conflicto- los roles de la vida laboral y familiar, es decir, cuando puede mantener sus responsabilidades familiares cubiertas y alcanzar a su vez un nivel de desempeño óptimo en el trabajo.

Definición Operacional:

Son las respuestas de los individuos al “Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia de Nijmegen” (SWING), desarrollado originalmente por Geurtz y cols. (2005) y adaptado al español por Moreno y cols. (2009). El mismo está compuesto por 22 ítems, con una escala tipo Likert de 4 puntos, en el que la persona debe señalar la frecuencia con la que un dominio (trabajo o familia) es influido positiva o negativamente por el otro.

6.1.2. Variables Criterio:

- **Satisfacción Laboral**

Definición Constitutiva:

La satisfacción laboral se define como el estado placentero o emocionalmente positivo resultante de la evaluación subjetiva que hace el empleado del trabajo o de las experiencias asociadas al trabajo (Locke, 1976).

Definición Operacional:

La satisfacción laboral se define como las puntuaciones obtenidas en el Index of Job Satisfaction de Brayfield y Rothe (1951) traducida y adaptada al español por Ortega y Martín (2003b). Esta versión del instrumento consta de 18 ítems, con escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos, los cuales evalúan las emociones de las personas hacia las distintas dimensiones del trabajo.

- **Compromiso Organizacional**

Definición Constitutiva:

El compromiso organizacional es el estado psicológico que determina la relación del empleado con la organización para la cual trabaja, lo cual tiene implicaciones directas en la decisión del empleado de continuar como miembro de ésta (Meyer y Allen, 1991).

Definición Operacional:

El compromiso organizacional se define operacionalmente como las puntuaciones obtenidas del instrumento *Organizational Commitment Scale* de Meyer, Allen y Smith (1993) revisado y traducido al español por Ortega y Martín (2003a). Dicho instrumento está compuesto por tres subescalas que hacen referencia a las dimensiones del constructo: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, con un total de 18 ítems (6 para cada dimensión), con opciones de respuesta tipo Likert de 7 puntos.

6.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación del presente trabajo puede definirse según Hernández, Fernández y Baptista (2003) como una investigación de tipo correlacional, pues pretende medir la relación entre la conciliación trabajo-familia, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. De acuerdo a Kerlinger y Lee (2002) es un estudio de campo, no experimental, ya que estudia las relaciones entre variables en un contexto real, sin manipulación directa. Esta investigación cumple con los criterios de investigación

correlacional de Kerlinger y Lee (2002) en la medida en que busca determinar el grado en el que una variable correlaciona con otra.

6.3. Diseño de Investigación

De acuerdo con Hernández y cols. (2003) el diseño del presente estudio es de tipo no experimental o ex post facto, debido a que las variables y/o sus efectos ya ocurrieron. También es de tipo transversal, ya que se hacen observaciones o medidas en un solo momento.

6.4. Participantes

6.4.1. Población

La población estuvo constituida por 8.500 empleados que prestan sus servicios en las distintas gerencias y unidades organizativas de Banesco Banco Universal, adscritos a la Región Capital.

6.4.2. Muestra

El tipo de muestreo fue accidental de acuerdo a las clasificaciones de Kerlinger y Lee (2002). La muestra fue seleccionada de manera accidental a partir de los empleados que se encontraban asistiendo a las actividades de capacitación organizadas por la institución en el período de dos semanas. La muestra quedó conformada por 203 empleados, de distintas sedes de la zona metropolitana de Caracas. De los 203 participantes, 137 son mujeres (67,5%) y 66 son hombres (32,5%). El rango de edades oscila entre los 18 y 60 años, con un promedio de edad de 31 años. En cuanto al estado civil, prevalecen los solteros (70%), seguidos por los casados (22,2%), los unidos (3,9%) y los viudos (1%). La mayoría de los encuestados reporta no tener hijos (68%), mientras que un 20,2% tienen 1 hijo y 11,4% tienen 2 o más hijos. En lo referente a la antigüedad en la empresa, los participantes se encuentran en el rango que va desde 6 meses hasta 25

años, siendo el promedio de antigüedad 5 años. En relación al nivel académico prevalecen los participantes con título universitario de tercer o cuarto nivel (85%). El 98% de los participantes trabaja en jornada de tiempo completo y sólo el 2% trabaja jornada parcial (menos de 8 horas diarias). Sólo 15 personas del total de la muestra (6%) mencionaron beneficiarse del teletrabajo, una modalidad de trabajo que permite laborar vía remota 1 ó 2 días a la semana según acuerdo directo con el supervisor inmediato.

6.5. Materiales

Se emplearon un conjunto de medidas de auto-reporte que evalúan las distintas variables de interés:

- Datos demográficos: se solicitaron los datos socio-demográficos de los participantes, tales como edad, sexo, estado civil, número de hijos, nivel académico, tipo de cargo, tiempo de antigüedad en la organización, tipo de jornada laboral (completa / parcial / teletrabajo).
- Conciliación Trabajo-Familia: para la evaluación de la variable Conciliación Trabajo-Familia, se empleó el “Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia de Nijmegen” (SWING), desarrollado originalmente por Geurtz y cols. (2005) y adaptado al español por Moreno y cols. (2009). El mismo está compuesto por 22 ítems, con una escala de respuesta tipo Likert de 4 puntos, en el que la persona debe señalar la frecuencia con la que un dominio (trabajo o familia) es influido positiva o negativamente por el otro, las opciones de respuestas se corresponden con (0) Nunca; (1) A veces; (2) A menudo; (3) Siempre. El índice de consistencia interna fue medido por Moreno y cols. (2006) a través del Alpha de Cronbach, arrojando valores entre .77 y .89. A continuación se presenta la tabla de contenido del instrumento.

Tabla 2.

Especificaciones de contenido del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia de Nijmegen (SWING)

Dimensión	N. del Reactivo	Reactivo
Interacción negativa trabajo-familia	1	Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador
	2	Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estas constantemente pensando en tu trabajo
	3	Tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales
	4	Tu horario de trabajo hace que resulte complicado para ti atender a tus obligaciones domesticas
	5	No tienes energía suficiente para realizar actividades de ocio con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo
	6	Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus hobbies
	7	Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa
	8	Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/amigos
Interacción negativa familia-trabajo	9	La situación en casa te hace estar tan irritable que descargas tu frustración en tus compañeros de trabajo
	10	Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo porque estás preocupado por asuntos domésticos
	11	Los problemas con tu pareja/familia/amigos afectan tu rendimiento laboral
Interacción positiva trabajo-familia	12	Los problemas que tienes con tu pareja/familia/amigos hacen que no tengas ganas de trabajar
	13	Después de un día o una semana de trabajo agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos
	14	Desempeñas mejor tus obligaciones domésticas gracias a las habilidades que has aprendido en tu trabajo
	15	Cumples debidamente con tus responsabilidades en casa porque en tu trabajo has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas
	16	El tener que organizar tu tiempo en el trabajo ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en casa
	17	Eres capaz de interactuar mejor con tu pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que has aprendido en el trabajo

Interacción positiva familia-trabajo	18	Después de pasar un fin de semana divertido con tu pareja/familia/amigos, tu trabajo resulta más agradable
	19	Te tomas las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debes hacer lo mismo
	20	Cumples debidamente con tus responsabilidades laborales porque en casa has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas
	21	El tener que organizar tu tiempo en casa ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en el trabajo
	22	Tienes más autoconfianza en el trabajo porque tu vida en casa está bien organizada

- Satisfacción Laboral: para la evaluación de la variable Satisfacción Laboral se empleó el Index of Job Satisfaction desarrollado inicialmente por Brayfield y Rothe en 1951 y traducido al español por Ortega y Martín (2003b). El cuestionario está compuesto por 18 ítems que miden el grado de satisfacción de los sujetos con el trabajo. Las opciones de respuesta se presentan en una escala tipo Likert de 5 puntos donde (1) corresponde a “muy en desacuerdo”; (2) “en desacuerdo”; (3) “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; (4) “de acuerdo”; (5) “muy de acuerdo”. El coeficiente de consistencia interna oscila en el rango de 0.77 y 0.87 (Ortega y Martín, 2003b). A continuación se presenta la tabla de contenidos del instrumento de satisfacción laboral.

Tabla 3.
Especificaciones de contenido de la escala de Satisfacción Laboral

Variable	N. del Reactivo	Reactivo
Satisfacción Laboral	1	Hay condiciones de mi trabajo que podrían mejorarse
	2	Mi trabajo es lo bastante interesante como para no aburrirme
	3	Parece que mis amigos están más interesados que yo en sus trabajos
	4	Considero que mi trabajo es bastante desagradable
	5	Disfruto más mi trabajo que mi tiempo libre
	6	A menudo estoy aburrido con mi trabajo
	7	Me siento bastante satisfecho con mi trabajo actual
	8	La mayoría de los días tengo que obligarme a mí mismo para ir a trabajar

9	Por ahora estoy contento con mi trabajo
10	Creo que mi trabajo es tan interesante como otros que podría conseguir
11	Definitivamente me agrada mi trabajo
12	Creo que estoy más feliz en mi trabajo que la mayoría de la gente
13	La mayoría de los días me entusiasma mi trabajo
14	Cada día de trabajo parece que nunca se acabara
15	Me gusta mi trabajo más que a la mayoría de los trabajadores
16	Mi trabajo es muy poco interesante
17	Disfruto mi trabajo
18	Estoy defraudado por haber aceptado ese trabajo

- Compromiso Organizacional: para la medición de la variable Compromiso Organizacional se empleó el instrumento *Organizational Commitment Scale* de Meyer, Allen y Smith (1993) revisado y traducido al español por Ortega y Martín (2003a). Dicho instrumento está compuesto por tres subescalas que hacen referencia a las dimensiones del constructo: (a) compromiso afectivo; (b) compromiso de continuidad; y (c) compromiso normativo, con un total de 18 ítems (6 para cada dimensión). Las opciones de respuesta se presentan en una escala tipo Likert de 7 puntos, donde (1) corresponde a “muy en desacuerdo”; (2) “moderadamente en desacuerdo”; (3) “levemente en desacuerdo”; (4) “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; (5) “levemente de acuerdo”; (6) “moderadamente de acuerdo” y (7) “muy de acuerdo”. En relación a la confiabilidad del instrumento, Ortega y Martín (2003a) reportan un Alpha de Cronbach en el rango comprendido entre 0.74 y 0.89 para la subescala de Compromiso Afectivo; 0.69 y 0.84 para la subescala de Compromiso de Continuidad; y 0.69 y 0.79 para la subescala Compromiso Normativo. A continuación se presenta la tabla de contenidos del instrumento de Compromiso Organizacional.

Tabla 4.
Especificaciones de contenido de la escala de Compromiso Organizacional

Dimensión	N. del Reactivo	Reactivo
Afectiva	14	Estaría muy contento de pasar el resto de mi carrera en esta organización
	5	Sinceramente, siento que los problemas de esta organización son también mis problemas
	18	No tengo un fuerte sentido de pertenencia a mi organización
	4	No me siento emocionalmente unido a esta organización
	7	No me siento como "parte de la familia" en mi organización
	10	Esta organización tiene un gran significado personal para mí
Continuidad	9	Ahora mismo trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera
	1	Aunque quisiera, sería muy duro para mí dejar mi organización ahora
	11	Si dejara esta organización ahora, muchas cosas en mi vida se verían interrumpidas
	2	Creo que tengo muy pocas alternativas de trabajo como para dejar esta organización
	12	Si no hubiera dado ya tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otra parte
	15	Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar empleo
Normativa	13	No siento ninguna obligación de continuar con mi patrón actual
	3	Creo que no estaría bien dejar esta organización aunque me vaya a beneficiar con el cambio
	17	Me sentiría culpable si dejara a mi organización ahora
	6	Esta organización merece mi lealtad
	8	No dejaría mi organización en este momento porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí
	16	Le debo mucho a mi organización

6.6. Procedimiento

6.6.1. Fase Preparatoria

Durante esta etapa se realizó el arqueo bibliográfico que permitió la recopilación de información acerca de los principales modelos y teorías que explican el comportamiento de cada una de las variables investigadas así como las posibles relaciones entre ellas.

Para ello, se consultaron algunas bases de datos digitales tales como Redalyc.com, Scholar.google.com, Dialnet.unirioja.com, ebscohost.com así como las bases de datos de algunas universidades, principalmente la Universidad Simón Bolívar y la Universidad Católica Andrés Bello, las cuales cuentan con el servicio de bases de datos electrónicas.

De igual manera, se realizó la recopilación de información de fuentes primarias (libros, tesis y revistas) ubicadas físicamente en las bibliotecas de la Universidad Central de Venezuela. La información recopilada sirvió de sustento para la construcción de los capítulos que conforman el marco teórico y metodológico de la presente investigación, así como para la discusión de los resultados y la elaboración de conclusiones.

En esta fase se prestó especial atención a la revisión de los instrumentos comúnmente empleados en las investigaciones relacionadas con conciliación familia-trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional. Una vez seleccionados los instrumentos a emplear, se solicitó la colaboración de 3 expertos académicos, quienes contribuyeron con la validación de contenido de cada uno de los instrumentos, dimensiones y reactivos. Para ello se les hizo llegar vía correo electrónico a cada uno de ellos, un documento de presentación del estudio y cada uno de los instrumentos para ser validados en contenido y pertinencia (Ver Anexo A)

A continuación se presenta una tabla que resume los perfiles académicos y profesionales de los expertos consultados:

Tabla 5.
Perfil académico y profesional de los expertos consultados

Experto	Resumen profesional
Z.L.	Psicólogo (UCV), Magister en Psicología, profesora de la cátedra de Psicometría, 12 años de experiencia docente en la UCV y USB.
V.M.	Psicólogo (UCV) y Sociólogo (UCAB), con más de 10 años de experiencia docente en la Escuela de Psicología de la UCV. Experiencia laboral en instituciones del sector público.
A.M.	Psicólogo Industrial (UCV) con 10 años de experiencia docente en la Escuela de Psicología de la UCV. Experiencia laboral en empresas del sector privado. Directora de Recursos Humanos en reconocida empresa trasnacional.

El proceso de Validación de Expertos tuvo una duración aproximada de un mes, desde que se envió la información a través de correo electrónico hasta que se recibieron todas las respuestas. Finalmente se consolidaron las observaciones y se realizaron las modificaciones sugeridas a los distintos ítems y escalas de puntuación.

En paralelo, se contactó a la Gerente de Desarrollo y Formación en Banesco Banco Universal, para solicitar la colaboración institucional y obtener los permisos necesarios para la aplicación de los instrumentos, la respuesta fue favorable. Una vez obtenido el aval de la tutora, se inició el proceso de aplicación de los instrumentos en los espacios facilitados por la institución

6.6.2. Fase de trabajo de campo

En la fecha acordada con la Gerente de Capacitación, se dió lugar a la aplicación de instrumentos. Para ello, se acudió a los espacios de capacitación de la institución y se solicitó en cada uno de los salones la colaboración voluntaria de los participantes.

El protocolo para la aplicación de los instrumentos fue el siguiente:

1. Se ingresó al salón de capacitación, y se indicó lo siguiente:

“Buenos días, mi nombre es....., soy estudiante del 10mo semestre de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela. El día de hoy les solicito su valiosa colaboración para completar las encuestas que forman parte de mi trabajo de tesis. Son en total 3 encuestas relacionadas con algunos elementos del trabajo y de las relaciones entre la vida laboral y la vida personal. Las respuestas a dichas encuestas serán manejadas de manera confidencial y únicamente con fines académicos. La participación en este estudio es totalmente voluntaria y no tiene vinculación con ninguna de las evaluaciones que realiza la compañía”.

2. Se hizo entrega de los instrumentos y lápices a cada uno de los participantes y se procedió a dar lectura a las instrucciones para el llenado de los mismos, se aclararon dudas y se ofrecieron 20 minutos para completar las encuestas.
3. Una vez completadas las encuestas, se agradeció a los participantes por su colaboración y el investigador procedió a retirarse del salón.
4. Este proceso se repitió unas 20 veces aproximadamente, en un período de 10 días no continuos, hasta obtener el número de participantes requerido para completar la muestra previamente definida.

VII. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Este apartado está destinado a la presentación del análisis de los datos obtenidos a partir de los instrumentos aplicados a una muestra de 203 trabajadores del sector bancario. Una vez administrados los instrumentos y obtenidas sus respuestas, se procedió a codificar e ingresar los datos en el *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* en su versión 22.0. Se transformaron los puntajes de los ítems que resultaban inversos en algunas escalas, para finalmente proceder con el análisis estadístico de las variables.

En función de los objetivos propuestos en la investigación, los resultados se presentan en 4 secciones.

La primera de ellas, presenta el análisis descriptivo de las variables sociodemográficas de la muestra: género, edad, estado civil, número de hijos, nivel académico, tipo de cargo, antigüedad en la empresa, tipo de jornada y teletrabajo.

En segundo lugar, se presentan los estadísticos descriptivos de las variables de interés para la investigación: conciliación trabajo-familia, satisfacción laboral y compromiso organizacional. Se describen en esta sección los estadísticos de tendencia central (media y mediana), estadísticos de dispersión (desviación típica) y estadísticos de forma de la distribución (asimetría y curtosis) para cada una de las variables y sus dimensiones.

En la tercera sección, se incluyen los cálculos realizados para contrastar el supuesto de normalidad y bondad de ajuste (Prueba de Kolmogorov-Smirnov). Dichos resultados permitieron escoger el estadístico de correlación más idóneo para medir la relación entre las variables, Rho de Spearman.

Por último, se presentan los resultados de las correlaciones entre: (a) conciliación trabajo-familia y satisfacción laboral y (b) conciliación trabajo-familia y compromiso organizacional.

7.1. Análisis descriptivo según variables sociodemográficas:

Dentro de los datos sociodemográficos que se incluyen en este estudio se encuentran en primer lugar los datos personales como edad, género, estado civil, número de hijos; en segundo lugar los datos académicos, representados por el último nivel de estudios alcanzado (bachiller, técnico medio, TSU, licenciatura o equivalente, maestría o especialización y doctorado); y por último los datos laborales, representados por el nivel de cargo, antigüedad en la empresa, tipo de jornada laboral y teletrabajo. A continuación se presenta el análisis descriptivo en función de tales variables.

7.1.1. Edad de los trabajadores:

Tal como se muestra en la tabla 6, el rango de edades de los trabajadores encuestados se ubica entre los 18 y los 60 años, la media de la distribución de las edades se ubica en 30,96 siendo su desviación típica 8,013. Los estadísticos de forma de la distribución arrojan una asimetría de ,911 y una curtosis de ,579; haciendo referencia a una distribución leptocúrtica y coleada hacia la derecha. La figura 6 muestra gráficamente una distribución heterogénea que tiende a concentrarse hacia los valores inferiores. A partir de esta información se puede afirmar que la mayoría de los sujetos que conforman la muestra son adultos jóvenes con edades inferiores a 40 años.

Tabla 6.
Distribución de la muestra en función de la edad

N	Puntaje		Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Mínimo	Máximo						
203	18	60	30,96	8,013	,911	,171	,579	,340

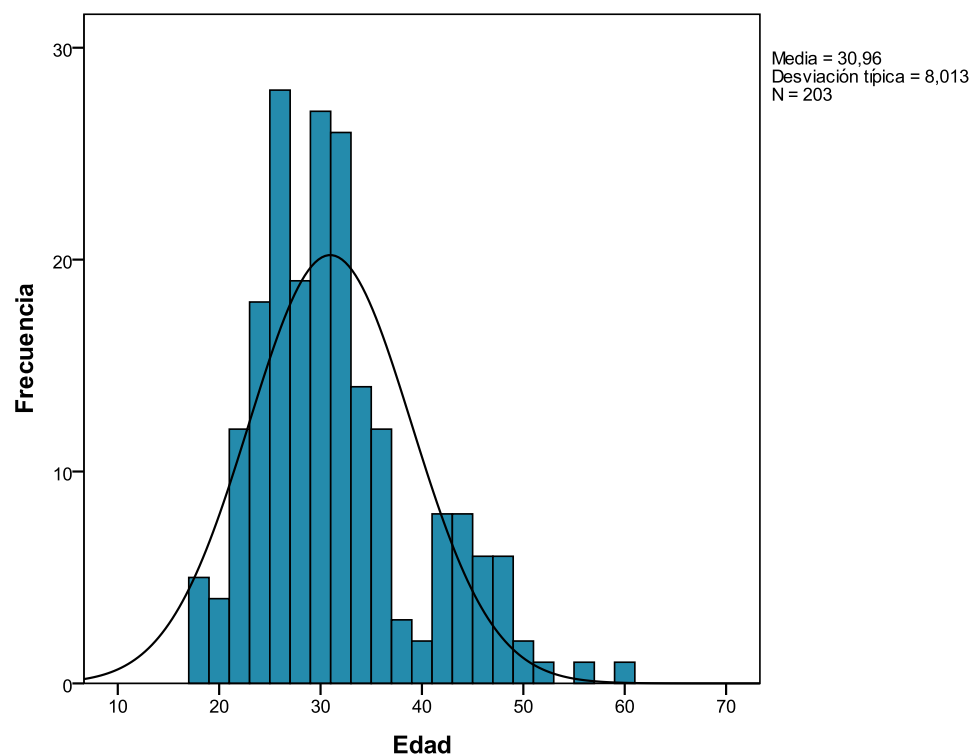


Figura 6. Histograma de la distribución en función de la edad de los trabajadores.

7.1.2. Género de los trabajadores

Tal como se presenta en la tabla 7, la muestra estuvo conformada por un total de 66 hombres y 137 mujeres, lo cual representa un 32,5% y 67,5% de la muestra respectivamente. La figura 7, presenta gráficamente la distribución de la muestra a razón del género.

Tabla 7.
Distribución de la muestra en función del género.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	66	32,5	32,5	32,5
Válidos Femenino	137	67,5	67,5	100,0
Total	203	100,0	100,0	

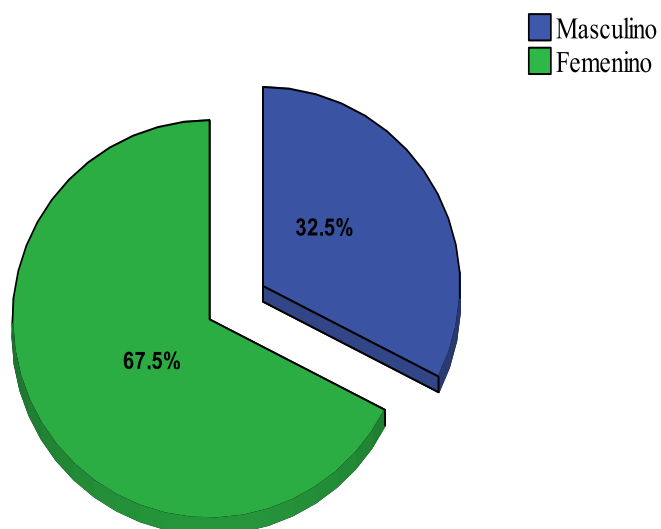


Figura 7. Distribución de la muestra en función del género.

7.1.3. Estado civil de los trabajadores

La tabla 8 refleja la distribución de la muestra de trabajadores en función del estado civil, 70% de los encuestados son solteros, seguidos por el 22,2% que se encuentran casados, el 3,9% se encuentran unidos, el 3% divorciados y sólo 1% viudos. La figura 8 muestra gráficamente estas distribuciones.

Tabla 8.

Distribución de la muestra en función del estado civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero(a)	142	70,0	70,0	70,0
Casado(a)	45	22,2	22,2	92,1
Unido(a)	8	3,9	3,9	96,1
Viudo(a)	2	1,0	1,0	97,0
Divorciado(a)	6	3,0	3,0	100,0
Total	203	100,0	100,0	

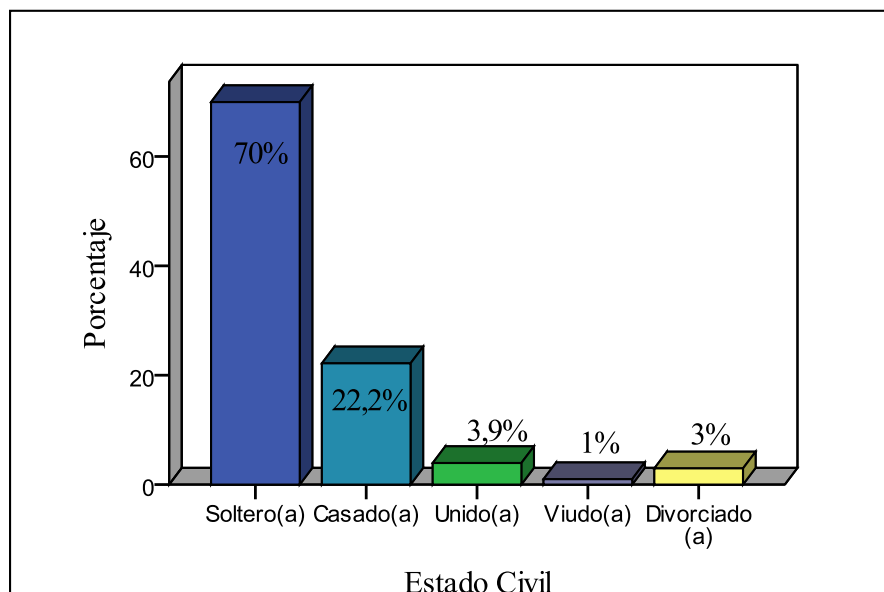


Figura 8. Distribución de la muestra en función del estado civil.

7.1.4. Número de hijos de los trabajadores

En relación al número de hijos se observa que la mayoría de los trabajadores encuestados no tiene hijos (68,5%), le siguen los trabajadores que tienen 1 hijo (20,2%), los que tienen 2 hijos (8,4%), los que tienen 3 (2%) y finalmente los trabajadores que tienen 4 hijos (1%). La figura 9, muestra la distribución de la muestra en relación al número de hijos, en la cual se evidencia que la mayor proporción de la muestra se ubica en el grupo de los trabajadores sin hijos.

Tabla 9.

Distribución de la muestra en función del N° de hijos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	139	68,5	68,5	68,5
1	41	20,2	20,2	88,7
2	17	8,4	8,4	97,0
3	4	2,0	2,0	99,0
4	2	1,0	1,0	100,0
Total	203	100,0	100,0	

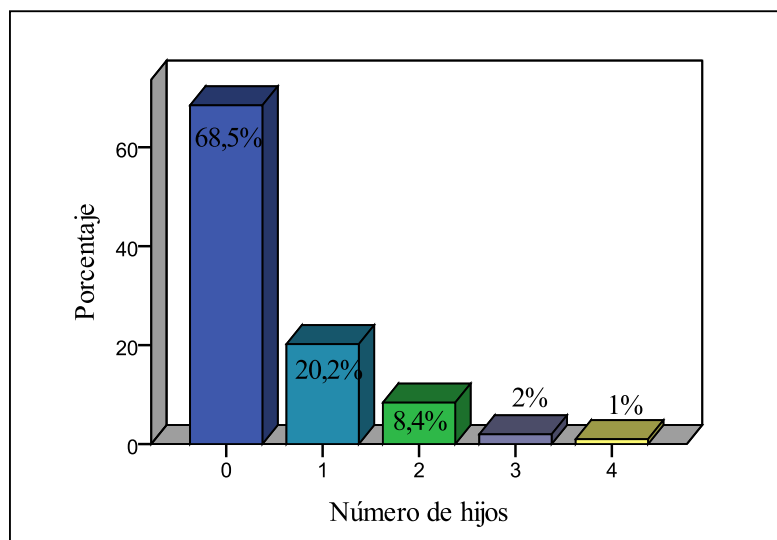


Figura 9. Distribución de la muestra en función del N° de hijos

7.1.5. Nivel académico de los trabajadores

En relación al nivel académico se evidencia que la mayoría de los participantes han completado una licenciatura o algún título equivalente (51,7%), en segundo lugar se encuentran los trabajadores que poseen TSU (32,5%), seguidos por los empleados que son bachilleres (9,9%), los que poseen especialización (n=10; 4,9%) y los empleados que son técnicos medio (1%). En líneas generales, la muestra está conformada por profesionales que han alcanzado alguna titulación universitaria, bien sea TSU, licenciatura, maestría o especialización, representando éstos más del 85% de la muestra de trabajadores.

Tabla 10.

Distribución de la muestra de trabajadores en función del nivel académico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bachiller	20	9,9	9,9	9,9
Técnico Medio	2	1,0	1,0	10,8
TSU	66	32,5	32,5	43,3
Licenciatura o equivalente	105	51,7	51,7	95,1
Especialización o Maestría	10	4,9	4,9	100,0
Total	203	100,0	100,0	

La figura 10 presenta el gráfico de barras para la distribución de la variable nivel académico, en el mismo se evidencia que la mayoría de los encuestados han completado una carrera universitaria, predominando los trabajadores con licenciatura o grado equivalente y los TSU.

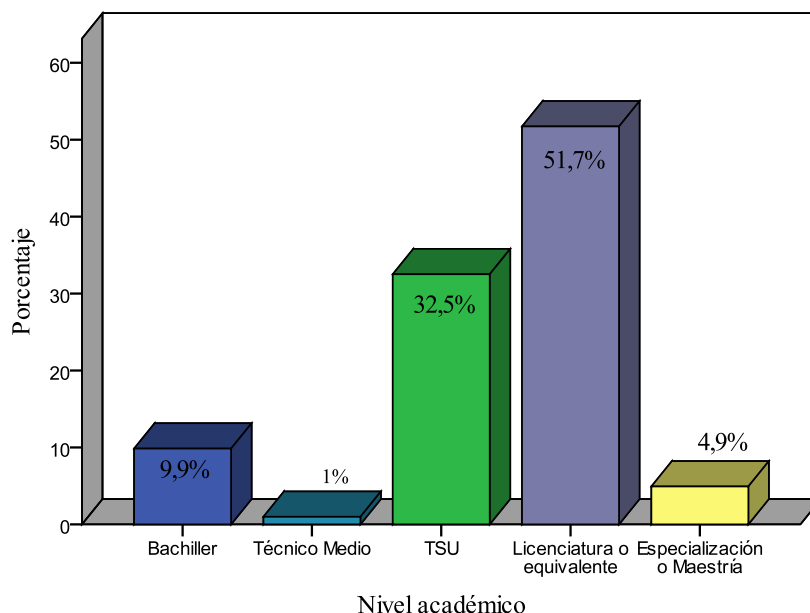


Figura 10. Distribución de la muestra en función del nivel académico

7.1.6. Tipo de cargo que desempeñan los trabajadores

Tal como se muestra en la tabla 11, la mayoría de los trabajadores encuestados desempeñan cargos sin rol supervisorio (76,4%), seguidos por los trabajadores que desempeñan cargos supervisorios (17,2%). En último lugar se ubican los trabajadores que desempeñan un rol gerencial, representando el 6,4% de la muestra. La figura 11 presenta gráficamente las distribuciones de los niveles de cargo presentes en la muestra de trabajadores.

Tabla 11.

Distribución de la muestra de trabajadores en función del tipo de cargo que desempeñan

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No supervisorio	155	76,4	76,4
	Supervisorio	35	17,2	93,6
	Gerencial	13	6,4	100,0
	Total	203	100,0	100,0

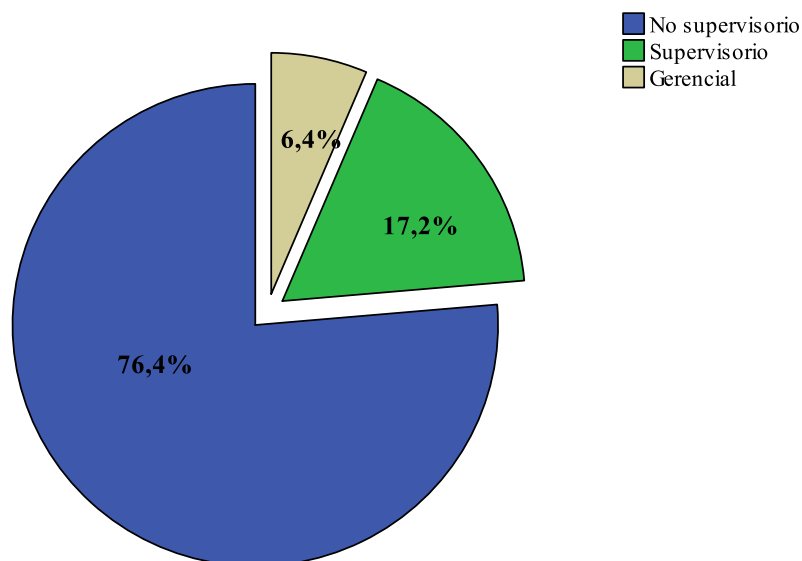


Figura 11. Distribución de la muestra de trabajadores en función del tipo de cargo.

7.1.7. Tiempo de antigüedad en la empresa

En relación al tiempo de antigüedad en la empresa, los trabajadores encuestados se encuentran en el rango que va desde 6 meses hasta 25 años en la organización. La media de antigüedad se ubicó en 5,15 con una desviación típica de 5,06. La presencia de valores extremos hace pertinente considerar a la mediana como el estadístico de tendencia central más apropiado para esta variable, la misma se ubica en 3,5.

Tabla 12.

Distribución de la muestra en función de la antigüedad en la empresa.

Media	5,1468
Mediana	3,5000
Desv. típ.	5,06682
Asimetría	1,560
Curtosis	2,083
Mínimo	,50
Máximo	25,00

La figura 12 representa el gráfico para la distribución de la variable antigüedad. Se observa una distribución muy heterogénea y poco simétrica, lo cual se corresponde con los estadísticos de asimetría y curtosis ubicados en 1,5 y 2,08 respectivamente. Dicho

histograma refleja una distribución apuntalada y con asimetría positiva, coleada hacia la derecha, lo cual indica que buena parte de los datos se concentran en los valores bajos y pocos se distribuyen hacia los valores más altos. En la gráfica, se puede apreciar que la mayor proporción de datos se distribuye en el rango de valores que va entre los 6 meses a los 6 años de antigüedad, mientras que los valores más altos se encuentran representados en menor proporción dentro de la muestra de participantes.

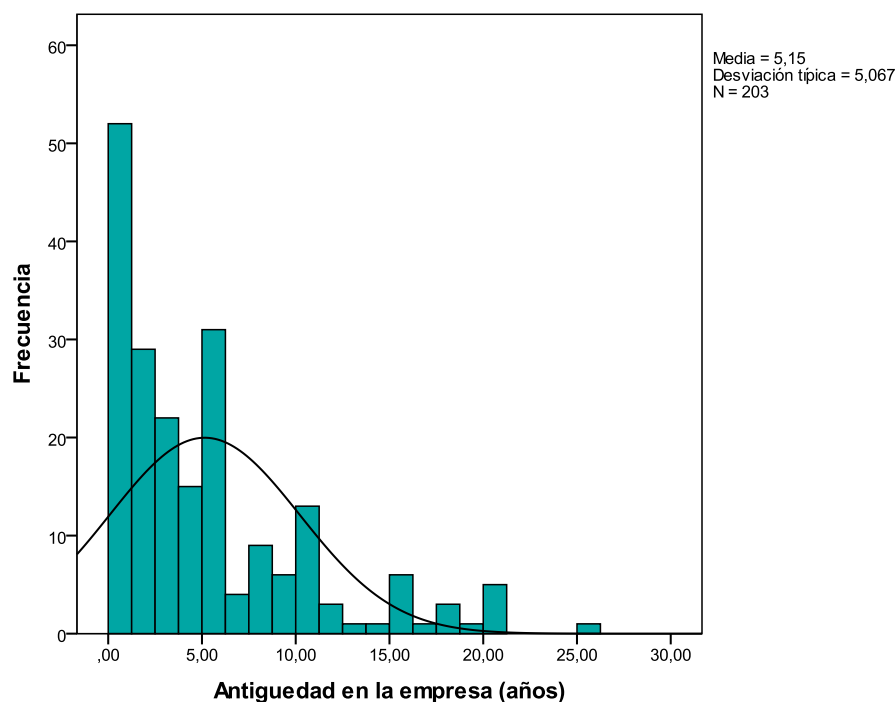


Figura 12. Histograma de distribución de la antigüedad de los trabajadores

7.1.8. Tipo de jornada laboral

Los resultados en relación a la jornada laboral de los trabajadores se muestran en la tabla 13. Se describe que el 98% de los encuestados labora jornada completa (8 horas diarias), mientras que sólo el 2% de los trabajadores labora en jornada parcial o jornada de medio tiempo (5 ó 6 horas diarias). La figura 13 presenta gráficamente la distribución de ambas modalidades de trabajo, evidenciando que la gran mayoría de los participantes labora a tiempo completo.

Tabla 13.
Distribución de la muestra en función de la jornada laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Tiempo completo	199	98,0	98,0	98,0
Medio tiempo	4	2,0	2,0	100,0
Total	203	100,0	100,0	

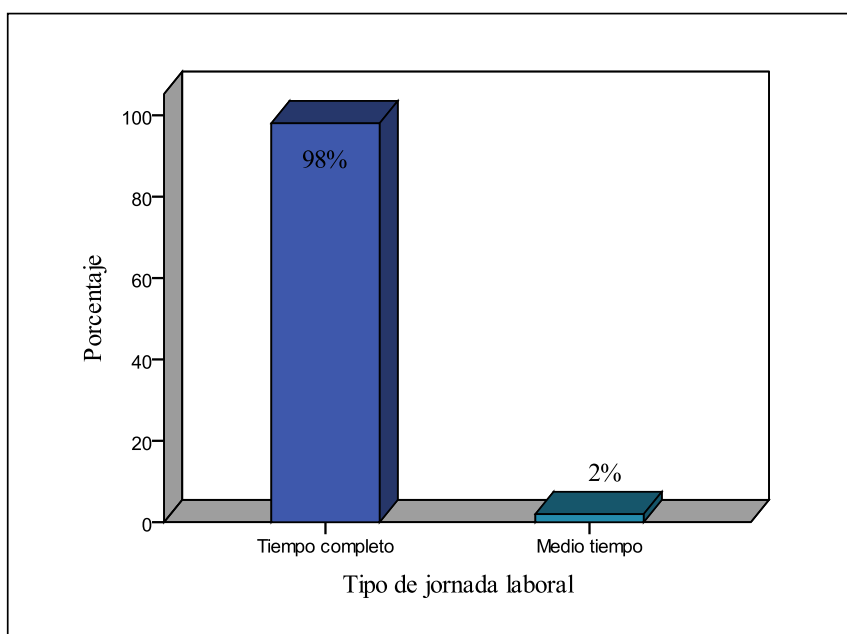


Figura 13. Distribución de la muestra en función de la jornada laboral

7.1.9. Teletrabajo

Los resultados de esta variable señalan que el 93,1% de los encuestados no practican la opción del teletrabajo, mientras que el 6,9% si lo practican.

Tabla 14.
Distribución de la muestra en función del teletrabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	14	6,9	6,9	6,9
No	189	93,1	93,1	100,0
Total	203	100,0	100,0	

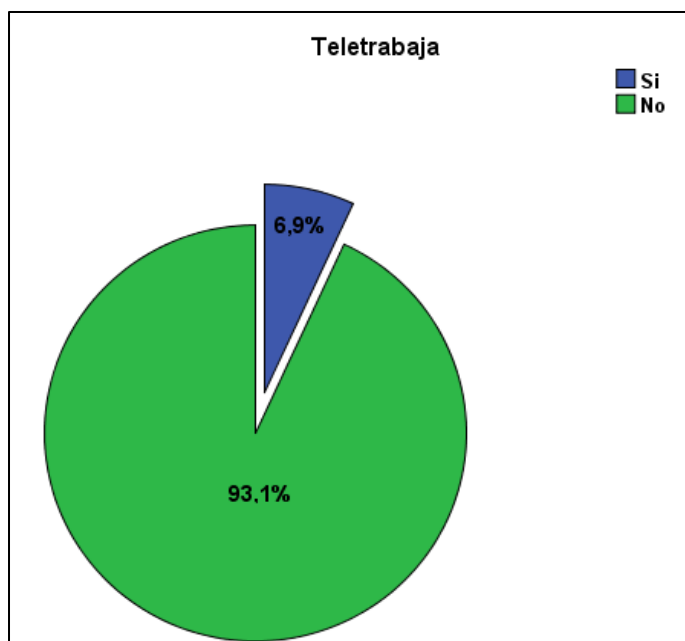


Figura 14. Distribución de la muestra en función del teletrabajo

7.2. Análisis descriptivo según variables en estudio

A continuación se presentan los estadísticos descriptivos correspondientes a las variables conciliación trabajo-familia, satisfacción laboral y compromiso organizacional. Para obtener estos estadísticos, se calcularon en primer lugar, los puntajes promedios de cada una de las variables y sus dimensiones. A partir de estos puntajes se computaron los estadísticos de tendencia central (media, mediana, moda), de dispersión (desviación típica) y de forma (asimetría y curtosis). Para apoyar el análisis descriptivo de estas variables se utilizaron histogramas.

7.2.1. Análisis descriptivo para la variable Conciliación Trabajo-Familia

- **Interacción Negativa Trabajo-Familia:**

En la escala de puntuación que va del 1 al 4 para esta dimensión, los participantes obtuvieron puntajes promedios entre 1 y 3,1. La media de la distribución se ubicó en 1,738 con una desviación típica de .552, estos resultados sugieren que los encuestados tienden a

percibir bajos niveles de interacción negativa entre el trabajo y la familia. En relación a la forma de la distribución, el coeficiente de asimetría se ubicó en .702 y la curtosis en -.308, señalando una distribución platicúrtica y coleada hacia la derecha.

Tabla 15.
Estadísticos descriptivos de la dimensión Interacción Negativa Trabajo-Familia

N	Válidos	202
	Perdidos	1
Media		1,738
Mediana		1,625
Desv. típ.		,5524
Asimetría		,702
Error típ. de asimetría		,171
Curtosis		-,308
Error típ. de curtosis		,341
Mínimo		1,0
Máximo		3,1

Estos resultados se respaldan gráficamente con el histograma de la figura 15, el cual refleja una tendencia de los datos a concentrarse hacia los valores inferiores, resultando poco frecuentes los valores altos de la distribución. Asimismo, el histograma muestra una distribución relativamente dispersa y ligeramente coleada hacia la derecha. Estos resultados sugieren que los trabajadores encuestados tienden a percibir en su mayoría, bajos niveles de interacción negativa entre el trabajo y la familia.

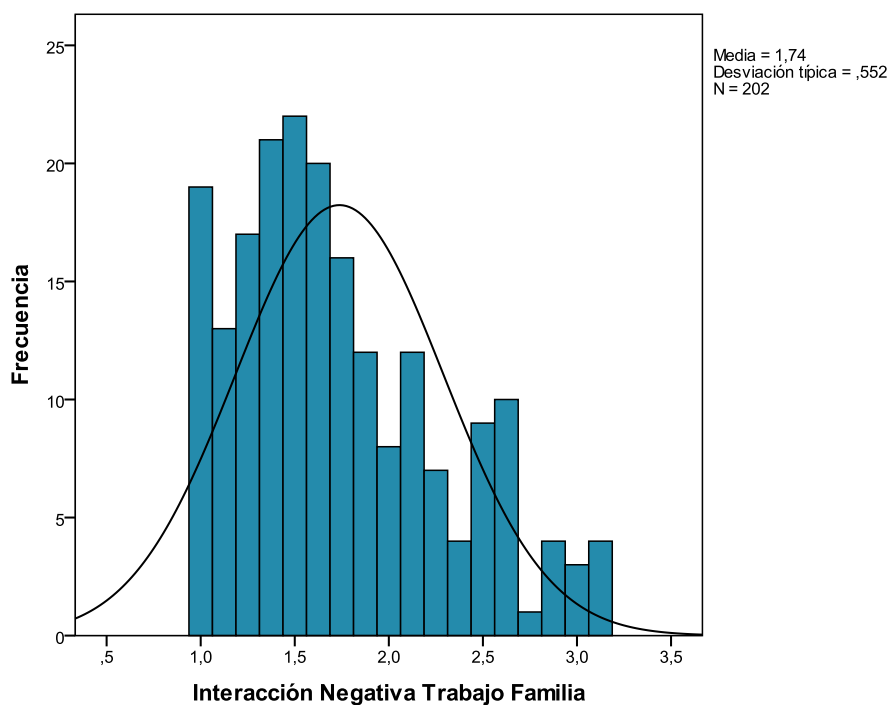


Figura 15. Histograma de la dimensión Interacción Negativa Trabajo-Familia

- **Interacción Negativa Familia-Trabajo**

En cuanto a la interacción negativa desde el ámbito de la familia hacia el trabajo, los resultados señalan una distribución con tendencia hacia los valores inferiores. La media para esta dimensión se ubicó en 1,26 con una desviación típica de ,404, lo cual indica que la distribución es homogénea y predominan los valores bajos de la distribución. El coeficiente de asimetría se ubicó en 2,14 y la curtosis en 5,67, estos coeficientes se traducen en una distribución apuntalada y coleada hacia la derecha.

Tabla 16.

Estadísticos descriptivos de la dimensión Interacción Negativa Familia-Trabajo

N	Válidos	201
	Perdidos	2
Media		1,2637
Mediana		1,0000
Desv. típ.		,40404
Asimetría		2,114
Error típ. de asimetría		,172
Curtosis		5,668
Error típ. de curtosis		,341
Mínimo		1,00
Máximo		3,25

El histograma para esta dimensión se presenta en la figura 16, el mismo permite visualizar una distribución homogénea con tendencia hacia los valores inferiores, la curva resultante se muestra apuntalada y coleada hacia la derecha. Estos resultados sugieren que los trabajadores perciben con poca frecuencia interacciones negativas desde la familia hacia el trabajo.

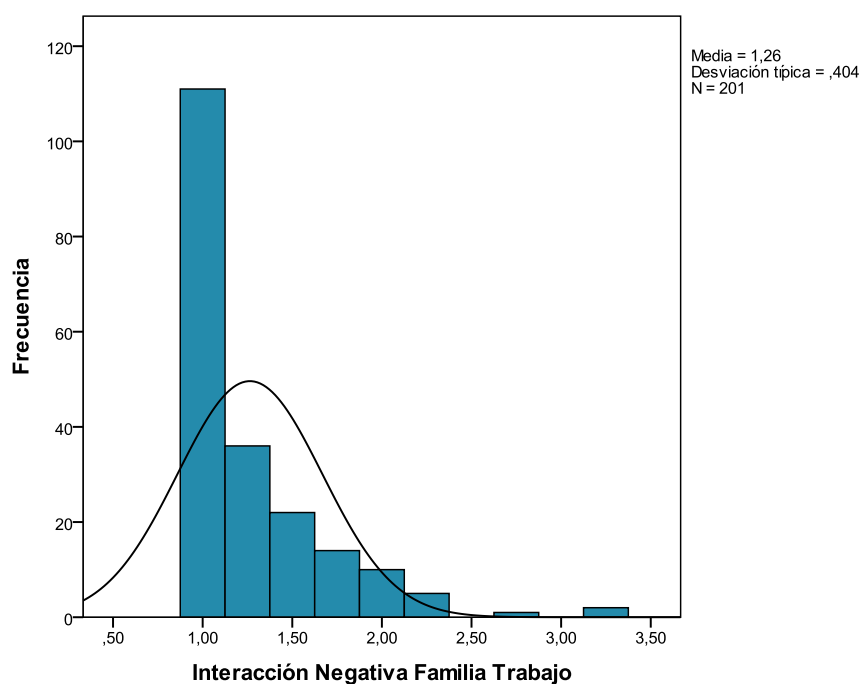


Figura 16. Histograma de la dimensión Interacción Negativa Familia-Trabajo

- **Interacción Positiva Trabajo-Familia**

Los estadísticos descriptivos para esta dimensión se muestran en la tabla 17, la misma refleja una media de 2,70 y una desviación típica de ,685, lo cual señala una tendencia de los trabajadores a reportar con mayor frecuencia interacciones positivas del trabajo hacia la familia. Los coeficientes de asimetría y curtosis se ubicaron en ,086 y -,887, haciendo referencia a una distribución platicúrtica y ligeramente coleada hacia la derecha.

Tabla 17.
Estadísticos descriptivos de la dimensión Interacción Positiva Trabajo-Familia

N	Válidos	203
	Perdidos	0
Media		2,7044
Mediana		2,8000
Desv. típ.		,68544
Asimetría		,086
Error típ. de asimetría		,171
Curtosis		-,887
Error típ. de curtosis		,340
Mínimo		1,40
Máximo		4,00

El histograma que se presenta en la figura 17, permite apreciar una distribución heterogénea que tiende a concentrar los datos hacia los valores centrales y superiores. En líneas generales, estos resultados sugieren que los encuestados tienden a percibir interacciones positivas entre el trabajo y la familia con frecuencia de moderada a alta, es decir, perciben que los elementos de su vida laboral inciden positivamente en su rol familiar.

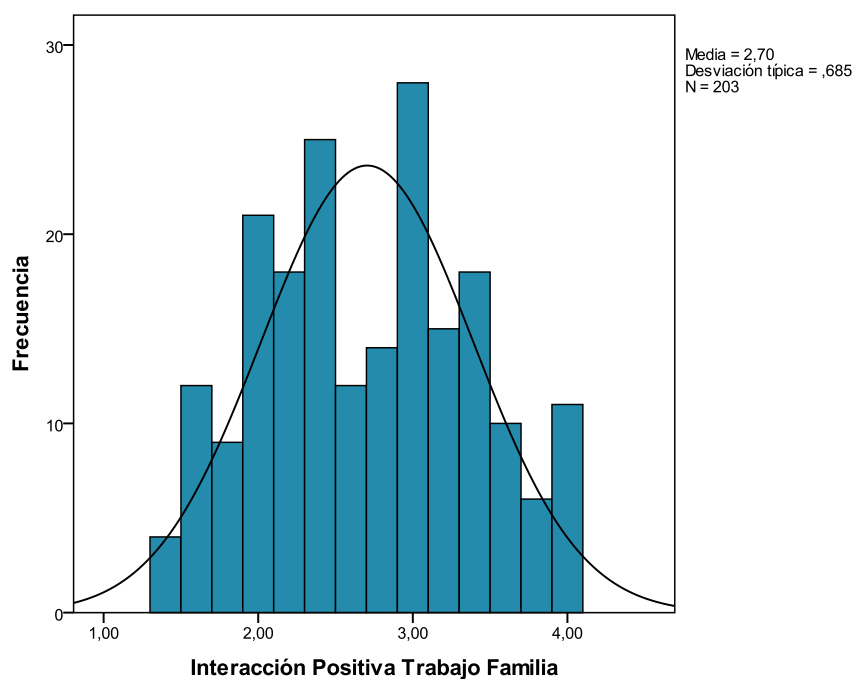


Figura 17. Histograma de la dimensión Interacción Positiva Trabajo-Familia

- **Interacción Positiva Familia-Trabajo**

Los estadísticos descriptivos para esta dimensión se muestran en la tabla 18, reflejando una media de 3,21 y una desviación típica de .677. El coeficiente de asimetría ubicó en -.759 y la curtosis en -.077. Estos resultados hacen referencia a una distribución que tiende a concentrar los datos hacia los valores superiores, con una forma ligeramente platicúrtica y coleada hacia la izquierda.

Tabla 18.

Estadísticos descriptivos de la dimensión Interacción Positiva Familia-Trabajo

N	Válidos	203
	Perdidos	0
Media		3,2138
Mediana		3,4000
Desv. típ.		,68723
Asimetría		-,759
Error típ. de asimetría		,171
Curtosis		-,077
Error típ. de curtosis		,340
Mínimo		1,00
Máximo		4,00

El histograma para esta dimensión describe una distribución ligeramente aplanada, mayormente concentrada en los valores superiores y coleada hacia la izquierda. Estos resultados señalan que la mayoría de los encuestados puntúan alto en esta dimensión, es decir, perciben que las experiencias de la vida personal y familiar impactan positivamente en sus roles profesionales.

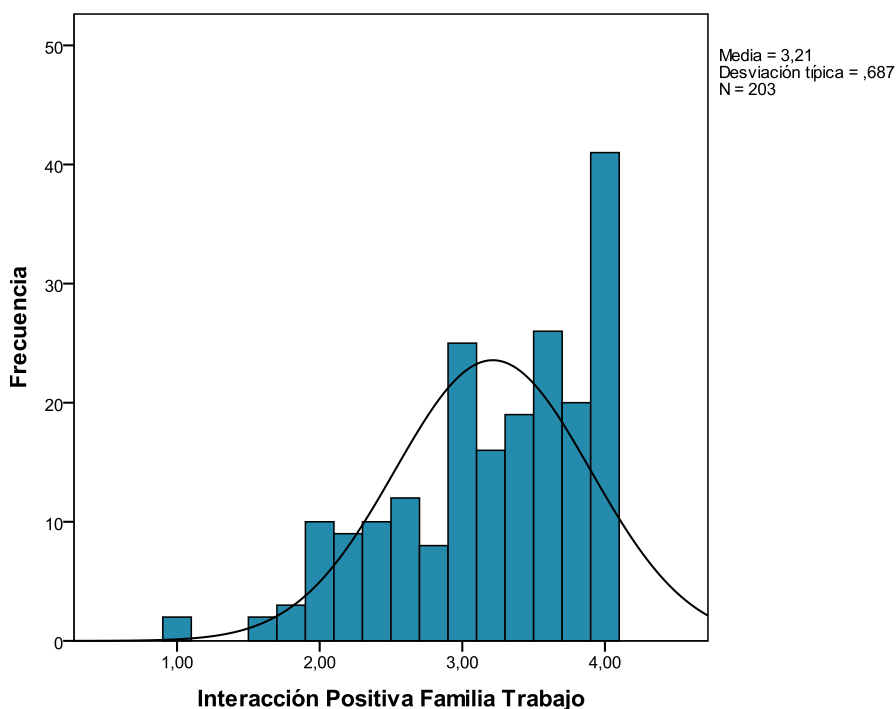


Figura 18. Histograma de la dimensión Interacción Positiva Familia-Trabajo

7.2.2. Análisis descriptivo para la variable Satisfacción Laboral

En relación a la variable satisfacción laboral, los resultados señalan una tendencia de los datos a agruparse hacia los valores superiores de la distribución. En el rango de puntuaciones que va del 1 al 5, los puntajes promedios oscilan entre 2 y 4,72. La media de la distribución se ubicó en 3,66 con una desviación típica de .491. Los estadísticos de forma de la distribución, señalan una asimetría negativa de -.977 y una curtosis de 1.39, lo cual hace referencia a una distribución leptocúrtica y coleada hacia la izquierda.

Tabla 19.
Estadísticos descriptivos para la variable Satisfacción Laboral

N	Válidos	201
	Perdidos	2
Media		3,6686
Mediana		3,7778
Desv. típ.		,49142
Asimetría		-,977
Error típ. de asimetría		,172
Curtosis		1,399
Error típ. de curtosis		,341
Mínimo		2,00
Máximo		4,72

El histograma para la distribución de esta variable se muestra en la figura 19, el mismo permite apreciar una distribución con tendencia marcada hacia los valores superiores. La forma de la distribución, refleja una asimetría negativa con una cola extendida hacia la izquierda, haciendo ver lo atípico de los valores inferiores. Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los encuestados tiende a reportar altos niveles de satisfacción laboral.

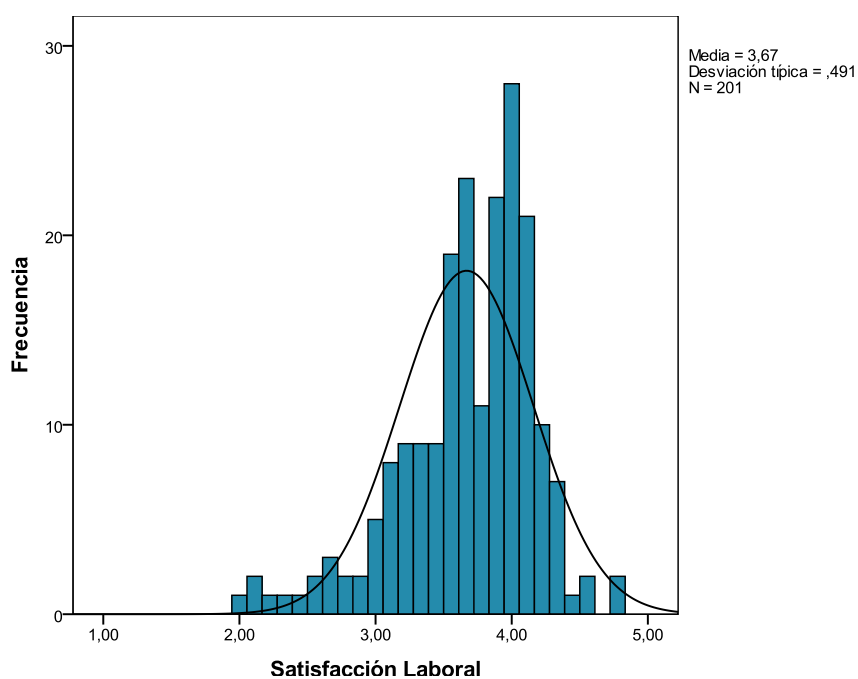


Figura 19. Histograma de la distribución de la variable Satisfacción Laboral

7.2.3. Análisis descriptivo para la variable Compromiso Organizacional

En el rango de puntuaciones que va del 1 al 7, los puntajes promedios del compromiso organizacional se ubicaron entre 1,78 y 6. La tabla 20 muestra los estadísticos resultantes para esta distribución, la media de puntajes se ubicó en 4,40 con una desviación típica de .806. Los estadísticos de forma señalan una asimetría negativa de -.358 y una curtosis de .176, resultando en una distribución leptocúrtica y coleada hacia la izquierda.

Tabla 20.

Estadísticos descriptivos para la variable Compromiso Organizacional

N	Válidos	196
	Perdidos	7
Media		4,4036
Mediana		4,4444
Desv. típ.		,80630
Asimetría		-,358
Error típ. de asimetría		,174
Curtosis		-,176
Error típ. de curtosis		,346
Mínimo		1,78
Máximo		6,00

El histograma de la figura 20 presenta gráficamente el comportamiento de la variable Compromiso Organizacional, se observa una tendencia de los datos a concentrarse hacia los valores superiores. La forma de la distribución describe una curva apuntalada con alta concentración de datos en torno a la media y una cola con tendencia hacia la izquierda. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados se ubica hacia los niveles moderados y altos de la distribución, resultando atípicos los puntajes inferiores. En líneas generales, podría decirse que la mayoría de los encuestados reportan altos niveles de compromiso hacia la organización.

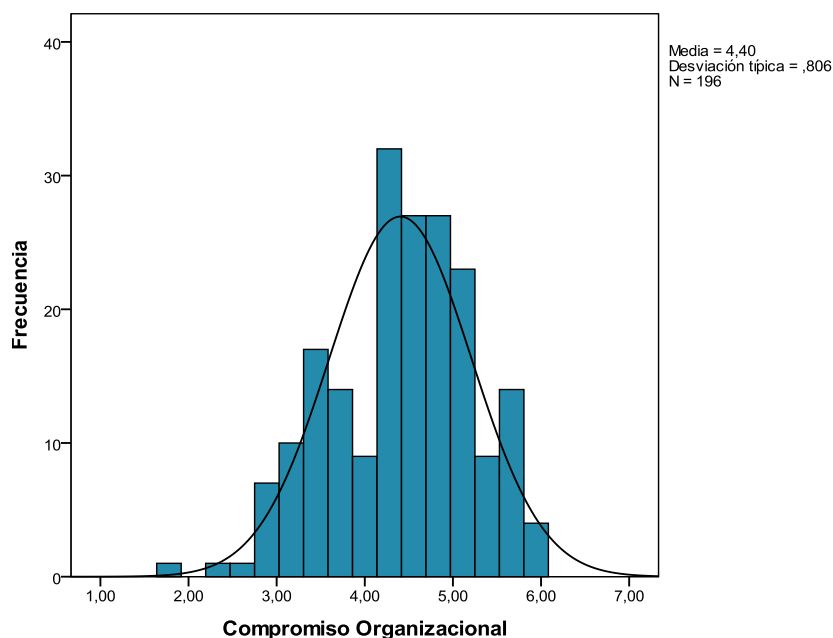


Figura 20. Histograma de la distribución de la variable Compromiso Organizacional.

- **Compromiso Afectivo**

En relación a la dimensión afectiva del compromiso, tal como muestra la tabla 21, los puntajes se distribuyen en el rango que va entre 1,33 y 7. La media de la distribución se ubicó en 5,10 con una desviación típica de 1,09. La asimetría se ubicó en $-.628$ y la curtosis en $.378$. Estos resultados sugieren una tendencia de los datos a distribuirse hacia los valores superiores, dando lugar a una distribución apuntalada y coleada hacia la izquierda.

Tabla 21.

Estadísticos descriptivos para la dimensión Compromiso Afectivo

N	Válidos	198
	Perdidos	5
Media		5,1052
Mediana		5,3333
Desv. típ.		1,09207
Asimetría		-,628
Error típ. de asimetría		,173
Curtosis		,378
Error típ. de curtosis		,344
Mínimo		1,33
Máximo		7,00

El histograma presentado en la figura 21, señala una tendencia de los puntajes a concentrarse alrededor de la media, siendo los valores inferiores menos frecuentes e incluso atípicos. La forma de la distribución se presenta como una curva apuntalada con una cola extendida hacia la izquierda. Estos resultados sugieren que los encuestados, en su mayoría, reportan altos niveles de compromiso afectivo hacia la organización.

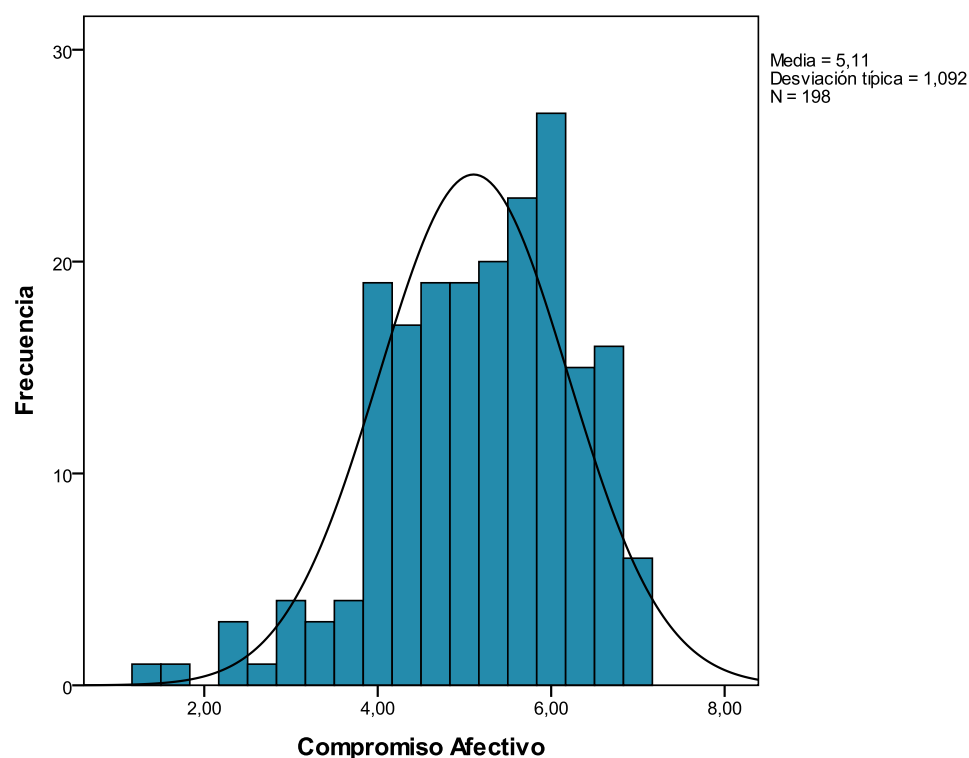


Figura 21. Histograma de la dimensión Compromiso Afectivo

- **Compromiso Normativo**

En relación a la dimensión normativa del compromiso organizacional, los estadísticos descriptivos se presentan en la tabla 22. La media de la distribución se ubicó en 4,81 con una desviación típica de 1,14. Los estadísticos de forma de la distribución hacen referencia a una asimetría negativa de $-0,019$ con una curtosis de $-0,624$, dichos valores se corresponden con una distribución platicúrtica ligeramente coleada hacia la izquierda.

Tabla 22.
Estadísticos descriptivos para la dimensión Compromiso Normativo

N	Válidos	202
	Perdidos	1
Media		4,3754
Mediana		4,3333
Desv. típ.		1,13418
Asimetría		,004
Error típ. de asimetría		,171
Curtosis		-,459
Error típ. de curtosis		,341
Mínimo		1,33
Máximo		7,00

La figura 22 muestra el histograma para esta dimensión, el gráfico refleja una distribución que tiende a concentrar sus datos hacia los valores centrales, con menor presencia de valores inferiores que superiores. Los resultados sugieren que los trabajadores encuestados presentan niveles entre moderados y altos de compromiso normativo.

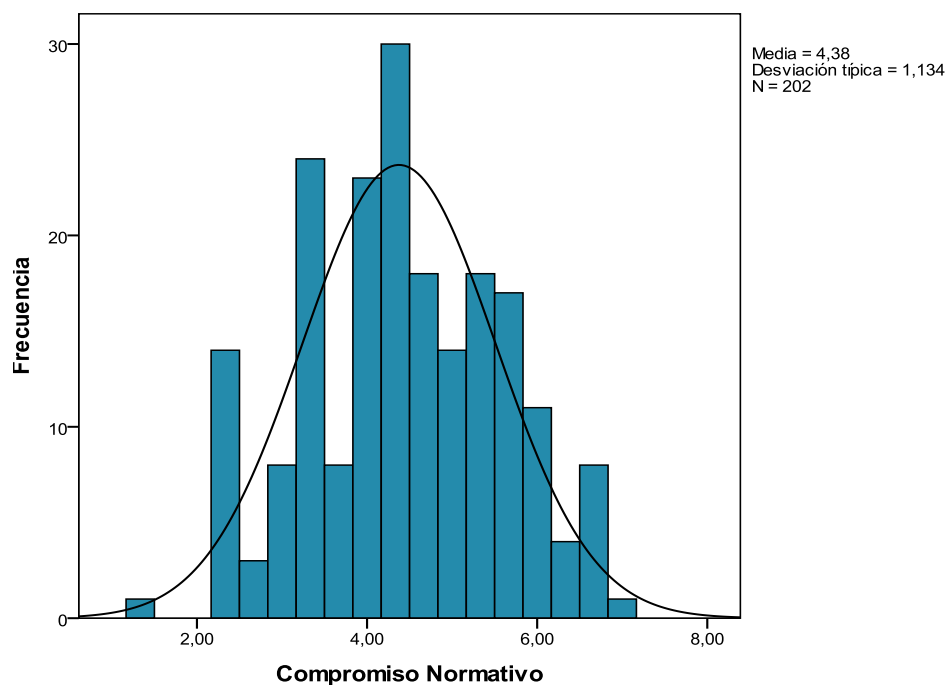


Figura 22. Histograma de la dimensión Compromiso Normativo

- **Compromiso de Continuidad**

En cuanto a la dimensión compromiso de continuidad, los estadísticos descriptivos de presentan en la tabla 23, observándose una media de 3,74 y una desviación típica de 1,07. Los estadísticos de forma de la distribución señalan una asimetría negativa de -.219 y una curtosis de -.308, lo cual se traduce en una distribución platicúrtica y coleada hacia la izquierda.

Tabla 23.

Estadísticos descriptivos para la dimensión Compromiso de Continuidad

N	Válidos	202
	Perdidos	1
Media		3,7459
Mediana		3,8333
Desv. típ.		1,07206
Asimetría		-,219
Error típ. de asimetría		,171
Curtosis		-,308
Error típ. de curtosis		,341
Mínimo		1,17
Máximo		6,17

El histograma para esta dimensión permite apreciar una distribución relativamente dispersa, aplanada y ligeramente coleada hacia los valores inferiores. Estos resultados permiten interpretar una tendencia de los encuestados a reportar niveles moderados de compromiso de continuidad.

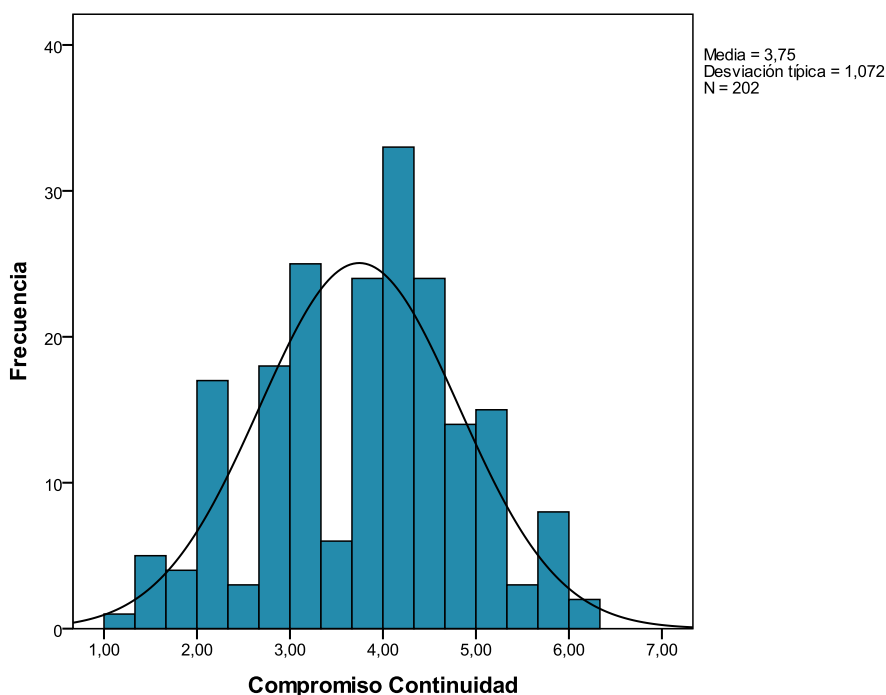


Figura 23. Histograma de la dimensión Compromiso de Continuidad

7.3. Análisis correlacional de las variables conciliación trabajo familia, satisfacción laboral y compromiso organizacional

Con la finalidad de decidir las pruebas estadísticas más idóneas para calcular las correlaciones entre variables, se consideraron dos criterios previos. En primer lugar, se examinaron los niveles de medida de las variables bajo estudio, siendo las mismas de tipo numéricas y con nivel de medida de intervalo. En segundo lugar, se analizó el supuesto de normalidad para cada una de las variables y sus dimensiones. Para ello, se ejecutó la Prueba de Kolmogorov-Smirnov, que permite evaluar la bondad de ajuste en función de la curva normal.

Los resultados de la prueba de contraste, reflejan que tanto la satisfacción laboral como el compromiso organizacional cumplen con el supuesto de normalidad, ajustándose a la curva teórica. No obstante, las 4 dimensiones de la variable conciliación trabajo-familia difieren significativamente de la distribución normal. Ante estos resultados y con respaldo en lo sugerido por la literatura, se considera pertinente emplear la prueba no paramétrica

Rho de Spearman, como la prueba estadística más idónea para calcular el grado de asociación entre las variables.

Tabla 24.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para las variables y sus dimensiones

	Interacción Negativa Trabajo Familia	Interacción Negativa Familia Trabajo	Interacción Positiva Trabajo Familia	Interacción Positiva Familia Trabajo	Sat. Laboral	Comp. Afectivo	Comp. Continuidad	Comp. Normativo	Comp. Organiz.
N	202	201	203	203	201	198	202	202	196
Parámetros									
Media	1,738	1,2637	2,7044	3,2138	3,6686	5,1052	3,7459	4,3754	4,4036
normales ^{a,b}									
Desviación típica	,5524	,40404	,68544	,68723	,49142	1,09207	1,07206	1,13418	,80630
Diferencias más									
extremas									
Absoluta	,135	,295	,110	,142	,095	,098	,087	,064	,078
Positiva	,135	,295	,110	,126	,081	,049	,040	,064	,049
Negativa	-,091	-,257	-,100	-,142	-,095	-,098	-,087	-,049	-,078
Z de Kolmogorov-Smirnov	1,922	4,186	1,567	2,016	1,351	1,377	1,236	,914	1,096
Sig. asintót. (bilateral)	,001	,000	,015	,001	,052	,045	,094	,374	,181

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

7.3.1. Correlación Conciliación Trabajo-Familia y Satisfacción Laboral

- **Correlación entre Interacción Negativa Trabajo-Familia y Satisfacción Laboral**

En relación a la correlación entre la dimensión interacción negativa trabajo-familia y la satisfacción laboral, los resultados señalan un coeficiente de correlación de $-.192$, significativo al 0.01 . Estos resultados indican que existe una correlación baja y negativa entre ambas variables, lo cual sugiere que altos niveles de interacción negativa trabajo-familia están asociados con bajos niveles de satisfacción laboral, mientras que bajos niveles de interacción negativa trabajo-familia están asociados con altos niveles de satisfacción laboral.

Tabla 25.
Correlación entre Interacción Negativa Trabajo Familia y Satisfacción Laboral

			Interacción Negativa Trabajo Familia	Satisfacción Laboral
Rho de	Interacción Negativa Trabajo Familia	Coefficiente de correlación	1,000	-,192**
		Sig. (bilateral)	.	,007
Spearman	Satisfacción Laboral	N	202	200
		Coefficiente de correlación	-,192**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	200	201

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

• **Correlación entre Interacción Negativa Familia-Trabajo y Satisfacción Laboral**

En relación a la correlación entre la dimensión interacción negativa familia-trabajo y la satisfacción laboral, los resultados arrojan un coeficiente de Spearman de $-.297$, significativo al nivel de 0.01. Este coeficiente señala que existe una correlación moderada e inversa entre la dimensión interacción negativa familia-trabajo y los niveles de satisfacción laboral. Mientras mayores son las interacciones negativas del trabajo hacia la familia, menores resultan los niveles de la satisfacción laboral, pero si disminuyen las interacciones negativas entre el trabajo y la familia los niveles de satisfacción laboral tienden a aumentar.

Tabla 26.
Correlación entre Interacción Negativa Familia Trabajo y Satisfacción Laboral

			Interacción Negativa Familia Trabajo	Satisfacción Laboral
Rho de	Interacción Negativa Familia Trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	-,297**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Spearman	Satisfacción Laboral	N	201	199
		Coefficiente de correlación	-,297**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	199	201

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

- **Correlación entre Interacción Positiva Trabajo-Familia y Satisfacción Laboral**

La tabla 27 presenta el coeficiente de correlación para la dimensión interacción positiva trabajo-familia y la satisfacción laboral. Los resultados reflejan un coeficiente de correlación de Spearman positivo que se ubica en .236, siendo significativo al nivel de 0.01. Este índice señala que existe una correlación directa y moderada entre las interacciones positivas del trabajo hacia la familia y la satisfacción laboral, lo cual supone que los individuos que experimentan interacciones positivas desde el ámbito laboral hacia la familia, tienden a percibir mayores niveles de satisfacción laboral. Por su parte, aquellos que perciben poca interacción positiva entre el trabajo y la familia tienden a mostrarse menos satisfechos a nivel laboral.

Tabla 27.

Correlación entre Interacción Positiva Trabajo Familia y Satisfacción Laboral

			Interacción Positiva Trabajo Familia	Satisfacción Laboral
	Interacción Positiva	Coeficiente de correlación	1,000	.236**
	Trabajo Familia	Sig. (bilateral)	.	.001
Rho de		N	203	201
Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	.236**	1,000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	201	201

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

- **Correlación entre Interacción Positiva Familia- Trabajo y Satisfacción Laboral**

En relación a la correlación entre las interacciones positivas de la familia con el trabajo y los niveles de satisfacción laboral, los resultados señalan una correlación moderada y positiva de .230, la cual resulta significativa al nivel de 0.01. Este resultado sugiere que aquellos individuos que perciben interacciones positivas desde el ámbito familiar hacia el ámbito laboral son propensos a experimentar mayores niveles de

satisfacción laboral. Por el contrario, aquellos que perciben pocas interacciones de este tipo son más proclives a presentar bajos niveles de satisfacción hacia el trabajo.

Tabla 28.

Correlación entre Interacción Positiva Familia Trabajo y Satisfacción Laboral

		Interacción Positiva Familia Trabajo	Satisfacción Laboral
Interacción Positiva Familia Trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,230**
	Sig. (bilateral)	.	,001
Rho de Spearman	N	203	201
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,230**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	201	201

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

7.3.2. Correlación Conciliación Trabajo-Familia y Compromiso Organizacional

- **Correlación entre Interacción Negativa Trabajo-Familia y Compromiso Organizacional**

En relación a las correlaciones existentes entre la dimensión interacción negativa trabajo-familia y las dimensiones del compromiso organizacional, la tabla 29 permite visualizar que sólo una de las dimensiones del compromiso parece estar asociada con la interacción negativa trabajo-familia. Los resultados señalan que la interacción negativa trabajo-familia no correlaciona con el compromiso organizacional, ni con sus dimensiones normativa y de continuidad. Sin embargo, se observa una correlación significativa entre la interacción negativa trabajo-familia y la dimensión afectiva del compromiso. El coeficiente para esta correlación es de -0.164 , el cual hace referencia a una asociación baja e inversa que resulta significativa al nivel de 0.05. Estos resultados sugieren que aquellos individuos que experimentan interacciones negativas del orden trabajo-familia tienden a percibir menores niveles de compromiso afectivo, mientras que aquellos que experimentan pocas interacciones de este tipo tienden a demostrar mayores niveles de compromiso afectivo.

Tabla 29.

Correlación entre Interacción Negativa Trabajo Familia y Compromiso Organizacional

			Compromiso Afectivo	Compromiso Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizac.
Rho de Spearman	Interacción Negativa Trabajo Familia	Coefficiente de correlación	-.164*	,048	-,067	-,082
		Sig. (bilateral)	,021	,501	,345	,254
		N	197	201	201	195

La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).-

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

• **Correlación entre Interacción Negativa Familia-Trabajo y Compromiso Organizacional**

En referencia a las correlaciones entre la interacción negativa familia-trabajo y las dimensiones del compromiso organizacional, los resultados son similares. La interacción negativa del orden familia-trabajo no correlaciona con la variable compromiso ni con sus dimensiones normativa y de continuidad. Los resultados indican que la correlación sólo resulta significativa para la dimensión afectiva, reflejando un coeficiente de correlación negativo y bajo de $-.165$, el cual hace referencia a una asociación inversa entre las interacciones negativas familia-trabajo y el compromiso afectivo. En otras palabras, aquellos individuos que experimentan interacciones negativas que van desde la familia hacia el trabajo tienden a percibir menores niveles de compromiso afectivo, mientras que los individuos que manifiestan pocas interacciones de este tipo tienden a percibir mayores niveles de compromiso afectivo.

Tabla 30.

Correlación entre Interacción Negativa Familia Trabajo y Compromiso Organizacional

			Compromiso Afectivo	Compromiso Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizac.
Rho de Spearman	Interacción Negativa Familia Trabajo	Coefficiente de correlación	-.165*	,074	-,033	-,057
		Sig. (bilateral)	,021	,295	,642	,427
		N	196	200	200	194

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

• Correlación entre Interacción Positiva Trabajo-Familia y Compromiso Organizacional

Las correlaciones entre la dimensión interacción positiva trabajo-familia y las dimensiones del compromiso organizacional se muestran en la tabla 31. Los resultados señalan que existen correlaciones estadísticamente significativas entre la interacción positiva que va del trabajo a la familia y todas las dimensiones del compromiso organizacional. En primer lugar, la interacción positiva trabajo-familia correlaciona con la variable compromiso organizacional arrojando un coeficiente de Spearman de .380, el cual resulta significativo al nivel de 0.01. Esta relación es moderada y directa, y señala que aquellos individuos que perciben frecuentes interacciones positivas entre el trabajo y la familia tienden a mostrar altos niveles de compromiso organizacional, mientras que aquellos que experimentan pocas interacciones positivas de este tipo tienden a mostrar menores niveles de compromiso hacia la organización.

Tabla 31.

Correlaciones Interacción Positiva Trabajo-Familia y Compromiso Organizacional

			Compromiso Afectivo	Compromiso Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizac.
Rho de Spearman	Interacción Positiva Trabajo Familia	Coefficiente de correlación	.286**	.163*	.336**	.380**
		Sig. (bilateral)	.000	.021	.000	.000
		N	198	202	202	196

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En segundo lugar, encontramos la relación entre la interacción positiva trabajo-familia y el compromiso normativo. El coeficiente de correlación resultó ubicarse en .336, el cual hace referencia a una relación directa y moderada entre las variables. Esta relación implica que altos niveles de interacción positiva trabajo familia tienden a estar asociados con altos niveles de compromiso normativo. Asimismo, los niveles bajos en interacción positiva trabajo familia tienden a asociarse a bajos niveles de compromiso de tipo normativo.

En tercer lugar, se presenta la relación entre la interacción positiva trabajo-familia y la dimensión afectiva del compromiso. Los resultados señalan un coeficiente de correlación positivo de .286, el cual indica que existe una relación baja y directa entre ambas variables. Este resultado sugiere que aquellos individuos que experimentan con frecuencia interacciones positivas del trabajo hacia la familia tienden a manifestar mayores niveles de compromiso afectivo, mientras aquellos individuos que perciben pocas interacciones de este tipo tienden a mostrar menores niveles de compromiso afectivo.

Por último, resulta importante señalar la relación que existe entre las interacciones positivas trabajo-familia y el compromiso de continuidad. Se presenta un coeficiente de correlación de .163, el cual se tipifica como una correlación débil y directa entre las variables. Esta relación indica que altos niveles de interacción positiva trabajo familia se corresponden con altos niveles de compromiso de continuidad, mientras que bajos niveles de interacciones positivas se corresponden con bajos niveles de compromiso por continuidad.

- **Correlación entre Interacción Positiva Familia-Trabajo y Compromiso Organizacional**

En relación a las correlaciones de la dimensión interacción positiva familia-trabajo con el compromiso organizacional, la tabla 32 refleja que este tipo de interacción correlaciona positivamente con el compromiso organizacional y con dos de sus dimensiones, la afectiva y la normativa.

En primer lugar, se observa una correlación débil y positiva entre este tipo de interacción y la variable compromiso organizacional. En este sentido, los individuos que perciben interacciones favorables de la familia hacia el trabajo suelen demostrar mayores niveles de compromiso organizacional, por su parte, aquellos que perciben pocas interacciones de este tipo presentan menores niveles de compromiso hacia la organización.

Tabla 32.
Correlaciones Interacción Positiva Familia Trabajo y Compromiso Organizacional

			Compromiso Afectivo	Compromiso Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizac.
Rho de Spearman	Interacción	Coefficiente de	,205**	,080	,267**	,293**
	Positiva	correlación				
	Familia	Sig. (bilateral)	,004	,259	,000	,000
	Trabajo	N	198	202	202	196

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Asimismo, la correlación entre la interacción positiva familia trabajo y el compromiso normativo presentó un coeficiente de .267, significativo al 0.01. Este resultado refiere una correlación baja y directa entre ambas variables, lo cual puede interpretarse como altos niveles de interacciones positivas de la familia hacia el trabajo se corresponden con altos niveles de compromiso normativo y viceversa. Finalmente, se observa que las interacciones positivas también están asociadas de forma directa con la dimensión afectiva del compromiso, demostrando un coeficiente de correlación de .205. Este resultado sugiere que aquellos trabajadores que experimentan frecuentes interacciones positivas en el orden familia-trabajo tienden a mostrarse afectivamente más comprometidos con la organización que aquellos que no experimentan este tipo de interacciones.

7.3.3. Correlación Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

En relación a la correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, los resultados señalan correlaciones significativas, altas y positivas entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (.493) y entre la satisfacción y las dimensiones afectiva (.650) y normativa del compromiso (.529). Por otra parte, no se encontró relación entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad. Estos resultados podrían estar sugiriendo, en primer lugar, que altos niveles de satisfacción se corresponden con altos niveles de compromiso organizacional, más específicamente aquellos individuos que demuestran satisfacción laboral tienden a encontrarse también altamente comprometidos con la empresa desde un punto de vista afectivo y normativo,

esto quiere decir que los trabajadores que se encuentran satisfechos con su trabajo tienden a demostrar nexos afectivos y de lealtad hacia su organización.

Tabla 33.

Correlación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

			Compromiso Afectivo	Compromiso Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional
Rho de	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,650**	-,116	,529**	,493**
Spearman	Laboral	Sig. (bilateral)	,000	,101	,000	,000
		N	198	200	200	196

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

VIII. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal estudiar la relación existente entre la conciliación trabajo-familia y los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional en una muestra de 203 trabajadores de una reconocida entidad financiera venezolana.

Para dar respuesta a dicho objetivo se administraron 3 instrumentos, el Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia SWING en la versión de Moreno y cols. (2009), la Escala de Satisfacción Laboral de Brayfield y Rothe (1951) y las *Commitment Scales* de Meyer y Allen (1991). Una vez obtenidos los datos, se dio lugar al análisis estadístico con la finalidad de describir el comportamiento de cada una de las variables y establecer las correlaciones antes mencionadas. Adicionalmente, se contempló una descripción de la muestra en función de los datos sociodemográficos considerados relevantes para la investigación.

La muestra de participantes estuvo conformada por individuos de ambos sexos, en su mayoría mujeres (67,5%), con edades comprendidas entre los 18 y los 60 años. El análisis descriptivo de la variable edad indica que la mayoría de las personas encuestadas se caracterizan por ser jóvenes, y aunque se trata de un grupo bastante heterogéneo, la mayor parte de ellos presentan edades inferiores a los 40 años. Asimismo, se incluyeron en la muestra personas de distintos estados civiles, resultando la mayoría de los encuestados solteros (70%). En relación al ámbito familiar se observó que buena parte de los trabajadores no tiene hijos (68,5%), mientras que una minoría (31,5%) tiene entre uno y cuatro hijos.

En relación al perfil profesional y laboral de los encuestados, en líneas generales, los participantes son profesionales con titulación universitaria de tercer o cuarto nivel. En cuanto al nivel jerárquico de los trabajadores, se encontró que un 76,4% de los participantes desempeña cargos sin responsabilidad supervisoria, mientras que un 17,2% sí desempeña roles de supervisión y sólo un 6,4% de los participantes son gerentes.

En cuanto a la antigüedad en la compañía, los trabajadores incluidos en la muestra presentan un rango de permanencia en la institución que va desde 6 meses hasta 25 años, siendo el promedio de antigüedad 5 años. Cabe destacar que el único criterio contemplado para la inclusión de sujetos en la muestra fue tener un mínimo de antigüedad de 6 meses en la empresa. De igual manera, se consideró importante explorar el tipo de jornada de los trabajadores, siendo que la mayor parte de la muestra cumple una jornada de 8 horas diarias mientras una pequeña fracción trabaja en jornada parcial de 6 ó 7 horas diarias.

Otro de los elementos que recibió especial atención dentro del grupo de variables sociodemográficas fue la opción del teletrabajo. Dicha variable forma parte de las políticas de apoyo al balance vida-trabajo que la institución recientemente ha incorporado en su portafolio de beneficios para los colaboradores y sus familias. Los resultados indican que sólo el 6,9% de los encuestados ejecuta su trabajo desde casa con una frecuencia de uno o dos días a la semana.

Una vez caracterizada la muestra, resulta pertinente iniciar con el análisis y la discusión de los resultados obtenidos en cada una de las variables de interés, evaluando y contrastando dichos resultados con los hallazgos de otras investigaciones en el área e interpretando sus posibles implicaciones. La presentación y discusión de los resultados seguirá el orden en el que fueron planteados los objetivos específicos.

En primer lugar, destacan los resultados obtenidos a partir del análisis estadístico de la variable conciliación trabajo-familia. El instrumento empleado para medir esta variable contempla cuatro dimensiones, a saber, interacción negativa trabajo familia, interacción negativa familia trabajo, interacción positiva trabajo familia, interacción positiva familia trabajo. En este sentido, los datos reflejan una tendencia de los trabajadores a reportar mayores interacciones positivas que negativas, las puntuaciones en las modalidades de interacción negativa tienden a ser bajas, mientras que las puntuaciones más altas tienden a encontrarse en las dimensiones positivas de la interacción. Estos resultados se contraponen a lo esperado según la teoría del conflicto, ya que los trabajadores no

experimentan mayores interferencias entre el trabajo y la familia, sino que más bien perciben que ambos dominios se favorecen entre sí.

Al analizar con mayor detalle la variable, se observa que para la dimensión interacción negativa familia trabajo la media de puntuaciones fue la más baja ubicándose en 1,26, mientras que la media para la dimensión interacción negativa trabajo familia se ubicó en 1,73. Estos resultados confirman que los trabajadores no son propensos a percibir que el trabajo afecte su rol familiar, ni que la familia interfiera en su rendimiento laboral.

En relación a las dimensiones positivas de la interacción, las puntuaciones señalan que los individuos sí perciben efectos positivos del trabajo hacia la familia y de la familia hacia el trabajo. La interacción positiva familia trabajo reflejó la media más alta ubicándose en 3,66, mientras que la media para la interacción positiva trabajo familia se ubicó en 3,21. Los datos obtenidos reflejan una tendencia de los trabajadores a experimentar intercambios favorables desde su rol familiar hacia su rol laboral y en menor medida, pero igualmente significativa, de su rol laboral hacia su rol familiar.

Estos hallazgos son congruentes con los encontrados por Anuel y Bracho (2013), quienes estudiaron las modalidades de interacción trabajo familia contemplando los polos negativos y positivos de la variable y las correlacionaron con las características de personalidad de un grupo de estudiantes de la Especialización Técnica en Gerencia Pública de la UNEFA. Similar a los resultados aquí obtenidos, Anuel y Bracho (2013) encontraron que las dimensiones negativas de interacción recibían puntuaciones bajas por parte de los encuestados, mientras que las modalidades positivas tendían a arrojar puntuaciones más altas. Encontraron que el 78% de la muestra se ubicó en la categoría baja para la interacción negativa trabajo familia, mientras que para la dimensión negativa familia trabajo el 89,1% se ubicó en el rango bajo de puntuaciones. Caso contrario, las dimensiones positivas se ubicaron en las categorías de puntajes medios y altos, siendo que para la interacción positiva trabajo familia, el 43,5% de los individuos se ubicó en el rango medio y el 47,8% en el rango alto; en lo que respecta a la dimensión positiva familia trabajo el 10,9% se ubicó en el rango medio y el 89,1% en el rango más alto de puntuaciones. Los resultados

de esta investigación confirman que los individuos son más propensos a percibir interacciones positivas que negativas entre sus roles laborales y personales.

Resultados similares se encontraron en Feldman y cols. (2008), quienes examinaron las gratificaciones y las interferencias generadas en la relación trabajo-familia, encontrando niveles moderados de gratificaciones y niveles bajos de interferencia entre el trabajo y la familia. Feldman y cols. (2008) explican que las gratificaciones pueden relacionarse con el apoyo recibido en el hogar y en el lugar de trabajo, lo cual tiene repercusiones directas en el bienestar percibido y la satisfacción laboral y familiar de los trabajadores.

Tal como se ha señalado en los apartados previos, la investigación en torno a la relación trabajo-familia ha estado centrada en la perspectiva del conflicto y sus consecuencias sobre la salud y el bienestar de los individuos y las organizaciones. Sin embargo, las líneas de investigación recientes se están inclinando hacia una perspectiva más amplia desde la cual si bien se reconoce el conflicto, se hace mayor énfasis en los intercambios positivos que surgen de combinar los distintos roles. Para Greenhaus y Powell (2006) este cambio es consistente con las nuevas tendencias de la psicología positiva y del estudio de comportamiento organizacional, que enfatizan más en las fortalezas que en las debilidades y en la salud más que en la enfermedad, permitiendo un mejor entendimiento del potencial de los individuos y las organizaciones.

De esta manera, los datos obtenidos en relación a las dimensiones positivas de la interacción trabajo familia podrían explicarse atendiendo los planteamientos del enriquecimiento sugeridos por Greenhaus y Powell (2006), quienes aun reconociendo el conflicto han cambiado el foco hacia el intercambio positivo y los beneficios individuales que se derivan de la participación en múltiples roles.

Según estos autores, el enriquecimiento trabajo-familia ocurre cuando las experiencias y/o recursos obtenidos en un rol mejoran el desempeño y/o la calidad de vida en el otro, influencia que puede ser directa, a través del intercambio de habilidades y competencias, o indirecta, a través del intercambio de emociones o estados de ánimo. En

este sentido, las respuestas favorables de los trabajadores ante preguntas como “Cumples debidamente con tus responsabilidades en casa porque en tu trabajo has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas” (ítem 15), sugieren un intercambio instrumental de habilidades y/o competencias, mientras que respuestas favorables a ítems como “Después de pasar un fin de semana divertido con tu pareja/familia/amigos, tu trabajo resulta más agradable” (ítem 18), implicarían transferencias de tipo más afectivas.

Las investigaciones en torno al enriquecimiento señalan que balancear ambos dominios puede tener un impacto positivo sobre otras variables de índole individual y organizacional. De acuerdo con Parasuraman y Greenhaus (2002), la participación en múltiples roles puede favorecer el bienestar y la calidad de vida de los individuos. Otros investigadores sugieren que el desempeño de múltiples roles incrementa el potencial físico, estimula y mejora la autoestima y brinda fuentes de apoyo y de estatus (Baruch y Barnett, 1986; cp. Feldman y cols. 2008). Numerosos estudios han reportado relaciones entre la interacción trabajo familia y la salud física, mental y emocional, tal es el caso de Grzywacz y Bass (2002), quienes encontraron que bajos niveles de conflicto y altos niveles de facilitación trabajo-familia resultan protectores de la salud mental de los individuos. Por su parte, Feldman y cols. (2008) señala que las gratificaciones en la relación trabajo familia se asocian con bajos niveles de ansiedad y depresión y altos niveles de autoestima y bienestar general.

En los últimos años, la literatura ha destacado también los múltiples beneficios que tiene el balance trabajo-familia para los indicadores organizacionales. Un estudio realizado recientemente por Jijena y Jijena (2015) examinó el impacto de las interacciones trabajo familia, específicamente las que tienen que ver con el enriquecimiento, sobre los niveles de satisfacción laboral, como un indicador del bienestar global. Los resultados mostraron correlaciones significativas y positivas entre el enriquecimiento y la satisfacción laboral. Tanto el enriquecimiento trabajo familia como el enriquecimiento familia trabajo resultaron fuertemente asociados con la satisfacción laboral, sin embargo, los hallazgos sugieren que es el enriquecimiento en el orden familia trabajo el que determina en mayor medida la satisfacción laboral de los individuos. Con base en este análisis se presentan a

continuación los resultados obtenidos para la variable satisfacción y sus respectivas correlaciones con la conciliación trabajo-familia.

En líneas generales, los niveles de satisfacción laboral presentes en la muestra tienden a ser altos, en un rango de puntuaciones que va del 1 al 5, la media se ubicó en 3,66 con una desviación típica de .491. Esto nos permite afirmar que, en su mayoría, los encuestados presentan altos niveles de satisfacción laboral, lo cual podría resultar lógico en función de los datos obtenidos previamente para la variable conciliación, y más específicamente en lo que tiene que ver con las interacciones positivas del trabajo hacia la familia y de la familia hacia el trabajo.

Al examinar las correlaciones existentes entre la conciliación trabajo familia y la satisfacción laboral, el análisis refleja que todas las dimensiones de la interacción trabajo familia se encuentran correlacionadas significativamente con la satisfacción laboral, las dimensiones negativas se correlacionan de forma inversa mientras que las dimensiones positivas lo hacen de forma directa. En este sentido, las interacciones negativas trabajo-familia y familia-trabajo se relacionan significativamente con la satisfacción laboral mostrando coeficientes de -.297 y -.192, respectivamente. Dichas correlaciones sugieren que bajos niveles de interacción negativa trabajo-familia o familia-trabajo están asociados con altos niveles de satisfacción, es decir, a menores interacciones negativas mayores niveles de satisfacción laboral.

Estos resultados se corresponden con los obtenidos por Anselmo y Costa (2005), quienes midieron la relación existente entre el conflicto de roles y la sobrecarga de trabajo, como variables independientes y la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el número de síntomas, como variables dependientes. En línea con los resultados obtenidos en este estudio, Anselmo y Costa (2005) encontraron que el conflicto de roles se correlaciona inversamente con la satisfacción laboral, lo cual apunta a que altos niveles de conflicto de roles tienden a estar asociados con bajos niveles de satisfacción laboral.

Otro estudio que ha trabajado en la relación entre el conflicto trabajo familia y la satisfacción laboral es el de Bruck, Allen y Spector (2002), quienes partiendo de la teoría del conflicto interrol de Greenhaus y Beutell (1985), lograron demostrar que el conflicto trabajo familia se encuentra asociado con bajos niveles de satisfacción laboral. Hallazgos similares han sido replicados por Anafarta (2011) y Turlic y Buliga (2014a).

En relación a las correlaciones entre las interacciones positivas de un rol a otro y la satisfacción laboral, el análisis estadístico refleja coeficientes de correlación significativos y positivos de .236 para la interacción positiva trabajo-familia y .230 para la interacción positiva familia-trabajo, permitiendo afirmar que altos niveles de interacción positiva están asociados con altos niveles de satisfacción laboral. Estos resultados podrían explicarse con base en la teoría del enriquecimiento de Greenhaus y Powel (2006) según la cual los recursos y/o habilidades adquiridas en un rol mejoran, directa o indirectamente, el rendimiento en el otro.

Tal como plantean Pérez, Vela, Abella y Martínez (2015) el concepto del enriquecimiento aún se encuentra poco desarrollado empíricamente, sin embargo, los resultados hasta ahora alcanzados sugieren que dicho constructo guarda estrecha relación con variables como el bienestar, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Un estudio realizado por Carlson y cols. (2014) correlacionó el enriquecimiento trabajo familia y familia trabajo con la satisfacción laboral y familiar, encontrando resultados similares a los reportados en esta investigación. Usando una muestra de 310 trabajadores, los autores encontraron que tanto el enriquecimiento trabajo familia como el enriquecimiento familia trabajo se correlacionan significativamente con la satisfacción laboral. Además encontraron que el estado de ánimo positivo trabaja como mediador de la relación entre el enriquecimiento y la satisfacción laboral. Los resultados hasta ahora contrastados se consideran relevantes, ya que ofrecen información de gran utilidad a la hora de diseñar e implementar programas o políticas empresariales que ayuden a los empleados a desarrollar habilidades y/o competencias laborales que puedan ser transferidas a los roles personales, trayendo consigo mejoras en los niveles de satisfacción laboral y familiar.

Continuando con la discusión de resultados, resulta importante profundizar en los obtenidos para el constructo compromiso organizacional. El análisis estadístico para esta variable señala que, en líneas generales, los trabajadores presentan altos niveles de compromiso organizacional, predominando la dimensión afectiva con una media de 5,10, por encima de la dimensión normativa y de continuidad cuyas medias se ubicaron en 4,81 y 3,74, respectivamente.

Siguiendo los preceptos de Meyer y Allen (1991), el compromiso organizacional se puede definir como el estado psicológico que describe la relación del empleado con la empresa, que tiene consecuencias sobre la decisión de continuar en la organización y que puede estar sustentado en tres diferentes bases; la afectiva, la normativa o la de continuidad.

En función de la propuesta teórica de Meyer y Allen (1991), resulta importante caracterizar el tipo de compromiso que prevalece en la muestra. En primer lugar, se observa que predomina el compromiso afectivo, caracterizado como una adhesión emocional de los trabajadores hacia la organización (Meyer y Allen, 1991). Este tipo de compromiso permite que los individuos se involucren desde lo afectivo hacia proyectos y actividades que promueve la empresa. En segundo lugar, se ubica el compromiso normativo, el cual tiene que ver con el sentido de obligación que tienen los empleados hacia la organización y que les hace permanecer en ella bien sea por lealtad o por gratitud. En último lugar, se ubica el compromiso de continuidad, el cual puede ser definido como la tendencia a permanecer en la empresa por la evaluación que hace el empleado sobre los costos que implican para él retirarse de la misma.

Al analizar con mayor detalle las correlaciones existentes entre las interacciones trabajo familia y el compromiso organizacional, encontramos que las modalidades negativas de interacción (en ambas direcciones) sólo correlacionan de forma significativa con la dimensión afectiva del compromiso. Este dato pudiera estar señalando que ante las escasas interacciones negativas del trabajo con la familia y de la familia con el trabajo, los niveles de compromiso afectivo son más altos, en otras palabras, mientras menos

interacciones negativas perciben los trabajadores mayor resulta el compromiso afectivo de éstos hacia su organización.

En cuanto a las correlaciones existentes entre las modalidades positivas y los niveles de compromiso organizacional, se encontró que existen correlaciones significativas con casi todas las dimensiones del compromiso organizacional. Más específicamente, se encontró que la interacción positiva trabajo familia correlaciona con el compromiso organizacional y con sus tres dimensiones, siendo la correlación más sobresaliente la que refiere a la interacción positiva trabajo familia y el compromiso organizacional en sí, mostrando un coeficiente de correlación moderado de .380. En segundo lugar, se ubicó la correlación con el compromiso normativo la cual arrojó un coeficiente de .336, seguido por la correlación con el compromiso afectivo (.286) y por último, la correlación con el compromiso de continuidad (.163). Estos resultados sugieren que aquellos individuos que perciben con frecuencia interacciones positivas que van desde su rol laboral hacia su rol familiar, se muestran más comprometidos con la organización y tienden a permanecer en ella más por un sentido de lealtad o de gratitud, que por un sentido de obligación o falta de otras oportunidades.

Por último, resulta importante debatir sobre las relaciones obtenidas entre la dimensión positiva familia trabajo y el compromiso organizacional. En este sentido, los resultados señalan que dicha interacción está directamente relacionada con el compromiso organizacional en primer lugar, con el compromiso normativo en segundo plano y con el compromiso afectivo en última instancia, cabe destacar que no se observó relación significativa con el compromiso de continuidad. De este resultado se infiere que, aquellos individuos que perciben que su rol familiar favorece de alguna manera su desempeño laboral, son más propensos a comprometerse con la organización y a la vez que se mantienen en ella por un sentido de lealtad y agradecimiento, que se acompaña con afectos positivos hacia la institución.

Los resultados hasta ahora discutidos gozan de respaldo científico en estudios que comparten la visión del compromiso organizacional como predictor del desempeño y la

productividad. Tal es el caso de Carlson, Grzywacz y Zivnusca (2009), quienes exploraron las relaciones entre el balance, el conflicto y el enriquecimiento trabajo familia con una serie de variables organizacionales y familiares, encontrando estrechas relaciones entre el balance trabajo familia y la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Adicionalmente encontraron, que el balance trabajo-familia se asocia también con un mejor desempeño familiar y con mayores niveles de satisfacción familiar.

Para finalizar, se examinaron las correlaciones entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, ya que a pesar de no ser uno de los objetivos de la investigación, se consideró relevante a los fines de entender el sistema de variables de una forma más exhaustiva. El análisis de estos resultados sugiere la existencia de correlaciones altas y positivas entre la satisfacción laboral y las dimensiones afectiva y normativa del compromiso organizacional. La satisfacción laboral resultó fuertemente correlacionada con el compromiso afectivo y con el compromiso normativo, reflejando coeficientes de correlación de .650 y .529, respectivamente, siendo éstas las correlaciones más altas de todo el estudio. Estos hallazgos apuntan que altos niveles de satisfacción laboral están asociados a altos niveles de apego emocional y lealtad hacia la empresa, en otras palabras, cuando un individuo experimenta un estado psicológico positivo, producto de ver satisfechas sus expectativas hacia la organización (satisfacción laboral), se genera un nexo afectivo hacia la empresa (compromiso afectivo) que viene acompañado por un sentido de obligación, lealtad y gratitud hacia la misma (compromiso normativo), lo cual en última instancia aumenta las probabilidades permanencia en la organización y contribuye con un mejor desempeño en términos de productividad y rendimiento.

Resulta importante destacar que debido al tipo de muestreo empleado para esta investigación, el análisis e interpretación de estos resultados debe hacerse de manera prudente tomando en consideración las características de la muestra, evitando generalizaciones de los hallazgos al resto de los individuos que trabajan en la organización. Los resultados presentados y discutidos en este apartado pueden ser el reflejo de un perfil particular de empleado que presenta características personales y profesionales específicas y no necesariamente son el reflejo de la realidad de la organización.

VIII. CONCLUSIONES

Tal como se ha explicado en apartados previos, el trabajo y la familia son dos esferas del individuo que se encuentran íntimamente relacionadas. Estudiar la interacción entre los dos ámbitos más importantes del ser humano resulta de vital importancia para la Psicología Organizacional, ya que permite comprender más exhaustivamente la compleja realidad del individuo en sus roles laborales y personales.

La literatura señala que el balance entre la vida laboral y la vida familiar puede ser facilitado o dificultado desde las organizaciones. Cada día las empresas son más conscientes sobre las consecuencias favorables que el equilibrio trabajo-familia tiene sobre los resultados de la organización y el bienestar general de sus colaboradores.

Partiendo de esta evidencia, se planteó realizar un estudio para explorar las relaciones existentes entre la conciliación trabajo-familia y los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores. Con base en los resultados obtenidos, este apartado presenta las conclusiones o argumentos finales de la investigación.

En primer lugar, se encontró que los trabajadores encuestados no perciben mayores interferencias negativas entre el trabajo y la familia o la familia y el trabajo, esto puede justificarse en el hecho de que la empresa promueve sistemáticamente un ambiente de apertura hacia el balance trabajo-familia, implementando políticas familiarmente responsables tales como el teletrabajo.

En segundo lugar, los trabajadores tienden a experimentar frecuentes intercambios positivos entre el trabajo y la familia y más aún entre la familia y el trabajo. Resulta interesante analizar este hallazgo a la luz de la propuesta del enriquecimiento, una perspectiva de reciente data que describe como un dominio puede favorecer al otro cuando las habilidades, competencias y/o emociones aprendidas o experimentadas en uno de los roles favorece el desempeño en el otro (Greenhaus y Powel, 2006). Así, la multiplicidad de roles lejos de generar conflicto, puede activar sinergias positivas, de tal forma que el

desempeño de un rol puede generar habilidades y recursos para el desempeño de otros (Pérez y cols. 2014).

Queda en evidencia que los trabajadores encuestados no perciben mayores conflictos entre sus roles profesionales y personales sino que más bien experimentan impactos favorables entre su vida laboral y su vida familiar, esto es posible gracias al intercambio de competencias, habilidades y/o emociones positivas de un ámbito a otro.

A partir de este hallazgo, resulta de especial relevancia la idea descrita en la literatura según la cual el trabajo y la familia más que enemigos pueden llegar a ser aliados. La perspectiva del enriquecimiento, a pesar de ser una postura teórica de reciente data, ofrece evidencia sobre la relación favorecedora del trabajo y la familia. Los resultados aquí presentados, reiteran que la interfaz trabajo-familia más que generar conflictos puede generar sinergias y fortalecer el bienestar y la satisfacción del individuo en sus distintos roles.

En relación a la variable satisfacción laboral se evidenció que la muestra seleccionada refleja altos niveles de satisfacción laboral, lo cual guarda relación también con los bajos niveles de conflicto y los altos niveles de enriquecimiento. En otras palabras, las pocas interacciones negativas y las frecuentes interacciones positivas trabajo-familia que experimentan los trabajadores están estrechamente relacionadas con altos niveles de satisfacción laboral. Los resultados en torno a esta relación resultan más contundentes cuando se analiza la relación entre el enriquecimiento trabajo familia y la satisfacción laboral, la literatura señala que cuando el trabajo favorece el desempeño del rol familiar y permite la armonía entre ambos roles, los sujetos tienden a experimentar mayor satisfacción laboral, lo cual incrementa a su vez su sentido de lealtad y agradecimiento hacia la organización.

Este hallazgo se complementa con los resultados obtenidos para la relación entre la conciliación trabajo familia y el compromiso organizacional. Se encontró que aquellos empleados que perciben interacciones positivas entre el trabajo y su familia y entre su

familia y el trabajo, son más propensos a comprometerse con la organización desde un punto de vista afectivo y normativo. Estos resultados tienen explicación en las propuestas teóricas que establecen que el balance trabajo familia favorece el compromiso organizacional desde una arista emocional, fortaleciendo el nexo afectivo que el empleado establece con la organización y que depende en buena medida de la percepción que éste tiene sobre los beneficios que le otorga la compañía y como éstos satisfacen sus expectativas materiales y no materiales.

A partir de los resultados aquí discutidos se resalta la importancia que tiene la implementación de políticas en las organizaciones que promuevan no sólo el equilibrio entre el trabajo y la familia, sino que ayuden a fomentar relaciones de intercambio y enriquecimiento entre ambos dominios, lo cual a su vez puede impactar favorablemente en los indicadores de bienestar de los trabajadores y en los resultados del desempeño organizacional. De acá la importancia de continuar realizando investigaciones que permitan ampliar el entendimiento de variables tan relevantes para la psicología organizacional, no solamente desde el punto de vista teórico sino también desde la perspectiva aplicada, facilitando a los individuos y a las organizaciones herramientas útiles para impulsar y mejorar la calidad de vida y el bienestar de los individuos en sus dos ámbitos más relevantes, el trabajo y la familia.

Finalmente, se sugiere interpretar estos resultados de manera objetiva y prudente, tomando en consideración que las características de la muestra pueden no estar reflejando la realidad de la organización. Características del perfil del encuestado, tales como su estado civil soltero, la prevalencia de trabajadores sin hijos, con cargos no supervisorios, pudieran estar favoreciendo niveles positivos de conciliación, satisfacción laboral y compromiso organizacional tal como se han presentado a lo largo de este estudio. Es posible que la incorporación de sujetos con características personales y profesionales más exigentes pueda generar resultados distintos. Se incluye en el apartado de recomendaciones esta observación para que futuros estudios puedan generar aportes complementarios a esta línea de investigación.

IX. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

A través de este apartado una serie de recomendaciones que podrían ser de utilidad para futuras investigaciones.

Como primera recomendación para futuras investigaciones, se sugiere continuar explorando variables que resultan de gran interés en la literatura reciente, como lo son el enriquecimiento y la facilitación, las cuales brindan una visión más positiva para el quehacer de la psicología organizacional.

Asimismo, se sugiere ahondar en los efectos directos, moderadores y mediadores que tienen las distintas variables sociodemográficas (sexo, edad, estado civil, número de hijos, nivel académico, nivel jerárquico, tipo de jornada, entre otras) sobre las variables de interés, ya que por razones de factibilidad no pudieron ser analizadas en este estudio.

Para futuras investigaciones se recomienda incluir formas de muestreo que permitan ofrecer resultados y conclusiones más generalizables a una población. Se sugiere considerar formas de muestreo intencional que permitan establecer comparaciones entre grupos etarios, solteros vs casados, empleados con hijos/ sin hijos, cargos base vs gerentes o directores, entre otros.

A su vez se sugiere contemplar muestras que tradicionalmente han recibido interés por parte de los investigadores, personal del sector salud, docentes y profesores, entre otros.

A la hora de estudiar relaciones entre el trabajo y la familia se recomienda prestar especial atención a los modelos que resaltan las interacciones positivas más que las negativas, las investigaciones en torno a este tema han estado centradas en el enfoque tradicional del conflicto interrol mientras que el enfoque positivo se encuentra poco desarrollado empíricamente, esto ofrece una oportunidad interesante para que futuras investigaciones puedan profundizar en estos modelos.

Se sugiere incluir en próximos estudios otras variables vinculadas al binomio trabajo-familia tales como estilo de liderazgo, clima y cultura organizacional que permitan hacer más exhaustiva la comprensión de este fenómeno.

Por último, pudiera resultar interesante conocer qué organizaciones están haciendo aportes significativos para impulsar el balance trabajo familia de sus empleados y a su vez profundizar en los elementos de la cultura organizacional que favorecen o impiden la implantación exitosa de políticas familiarmente responsables en las organizaciones.

REFERENCIAS

- Abrajan, M.G., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>.
- Aguirre, Z. y Martínez, M. (2006). Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. *Mapfre Medicina*, 14-24.
- Agulló, E. y Orejero, A. (2001). Trabajo, individuo y sociedad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 18(1), 109-110. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317661006>
- Allen, N. y Meyer, J. (2000). Construct Validation in Organizational Behavior Research: The case of organizational Commitment. *Problems and Solutions in Human Assesment*, 285-295. Recuperado de http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4615-4397-8_13#page-2
- Álvarez, G. (2004). Análisis Empírico de los determinantes de la satisfacción laboral en España. *Revista de Economía y Empresa*, 52-53, 105-118.
- Álvarez, A. y Gómez, I. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 89-106.
- Álvarez, A. y Guerra, J. (2012). El Conflicto Trabajo-Familia: riesgo psicosocial para la salud laboral de los trabajadores. *Revista Academica e Institucional de la Universidad Católica de Pereira*, 92, 47-63.

-
- Anafarta, N. (2011). The relationship between work-family conflict and job satisfaction: a structural equation modeling (SEM) approach. *International Journal of Business and Management*, 6(4), 168-177.
- Anselmo, S. y Costa, E. (2005). *Efecto Moderador de la Resiliencia en la relación entre Agentes Estresores y el Bienestar*. (Trabajo de grado). Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela.
- Anuel, A. y Bracho, A. (2013). *Relación entre la interacción trabajo-familia y características de personalidad de estudiantes de la especialización en Gerencia Pública de la Universidad Experimental Politécnica de la Fuerza Armada (UNEFA), núcleo Caracas*. (Trabajo de grado). Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela.
- Arraigada, I. (2005). Los límites del uso del tiempo: dificultades de las políticas de conciliación trabajo-familia. En reunión de expertos *Políticas hacia las familias, protección e inclusión social*. CEPAL, Santiago de Chile.
- Belausteguigoitia, I. (2009). El campo de las empresas familiares en Latinoamérica. *Gestión & Sociedad*, 13-25.
- Betanzos, N. y Paz, F. (2007). Análisis Psicométrico del Compromiso Organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 207-215.
- Biedma, J. y Medina, J. (2014). Impacto de la conciliación laboral y familiar en el desempeño organizativo. *Intangible Capital*, 10(3), 448-466.
- Bohnenberger, C. (2005). *Marketing Interno: la actuación conjunta entre recursos humanos y marketing en busca del compromiso organizacional*. (Tesis doctoral). Universitat de Les Illes Balears, España.

-
- Brayfield, A. y Rothe, H. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307-311.
- Carlson, D.; Hunter, E.; Ferguson, M. y Whitten, D. (2014). Work–Family Enrichment and Satisfaction: Mediating Processes and Relative Impact of Originating and Receiving Domains. *Journal of Management*, 40(3), 845-865.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el Trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil)*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.
- Chachutt, C. y Ortiz, F. (2013). Empresas Familiarmente Responsables: caso de empresas venezolanas y su contraste con Latinoamérica. *Ingeniería Industrial: Actualidad y Nuevas Tendencias*, 39-46.
- Chiang, M.; Núñez, A.; Martín, M. y Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el Clima Organizacional: un análisis de género y edad. *Panorama Socioeconómico*, 92-103.
- Chinchilla, M. N. y León, C. (2004). Empresas Familiarmente Responsables. *La Razón*, 13.
- Chinchilla, M. N.; Poelmans, S. y León, C. (2003). *Políticas de Conciliación Trabajo-Familia en 150 empresas Españolas*. IESE Business School. Universidad de Navarra.
- Clark, S. (2000). Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance. *Human Relations*. 53(6), 747-770.
- Cotton, J.L. (1993). *Employee involvement*. Nueva York: Sage.

-
- Dávila, C. y Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 271-302.
- De la Garza, E. (2006). *Teorías Sociales y Estudios del Trabajo: Nuevos Enfoques*. México: Arthropos Editorial.
- De Sivate, I. y Guadamillas, F. (2014). ¿La disponibilidad de medidas de conciliación y la cultura de trabajo-familia disminuyen el conflicto trabajo-familia de los empleados? *Universia Business Review*, 54-71.
- Debeljuh, P. (2012). Conciliación trabajo y familia: ¿dilema personal o responsabilidad empresarial? *Revista de Negocios del IEEM*, 78-81.
- Domínguez, L. y Ramírez, A. (2013). El Clima Laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70.
- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Zaragoza, J., y Gomez, V. (2008). Relaciones trabajo-familia y salud en mujeres trabajadoras. *Salud Pública de México*, 50(6), 482-489.
- Flores, M. y Hernández, G. (2010). *Estrés ocupacional como determinantes de la satisfacción laboral*. Trabajo presentado en el 3er Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales. México.
- Fuller, J., Staton, J., Fisher, G. S., y Rusell, S. (2003). A lengthy look at the daily grind: time series analysis of events, mood, stress and satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 88(6), 1019-1033.
- González, F., López, T., y Sánchez, S. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. *Intangible Capital* 10(1), 189-211.

- Greenhaus, J.H. y Beutell, N.J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Greenhaus, J.H. y Powell, G.N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31(1), 72-92. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/20159186>.
- Grzywacz, J. G.y Bass, B. L. (2003). Work, family and mental health: Testing different models of work, family fit. *Journal of Marriage and Family*, 65, 248-261.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación (4ta Edición). México: Mc Graw Hill.
- Idrovo, S. (2006). Las políticas de conciliación trabajo-familia en las empresas colombianas. *Estudios Gerenciales*, 49-70.
- Jaimez, M. (2012). *Organizaciones saludables: el papel del Empoderamiento Organizacional*. (Tesis Doctoral). Universidad de Granada. España.
- Jaimez, M., y Bretones, F. (2011). El Empowerment Organizacional: el inicio de una gestión saludable del trabajo. *CEF Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 344, 209-232.
- Jaros, S. (2007). Meyer and Allen Model of Organizational Commitment: Measure Issues. *The Icfai Journal of Behavior*, VI(4), 7-25.
- Jijena, R. y Jijena, C. (2015). Work schedule flexibility, work family enrichment and job satisfaction. *Journal of Behavioural Sciences*, 25(1), 78-90.

-
- Jiménez, A. y Fuentes, C. (2012). Equilibrio Trabajo Familia y Autoeficacia Parental en Mujeres Profesionales con y sin cargos de dirección en servicios públicos. *Revista Venezolana de Estudios de la Mujer*, 17(38), 207-224.
- Jiménez, A., Mendiburo, N. y Olmedo, P. (2011). Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 29(2), 317-329. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v29n2/v29n2a11>.
- Jiménez, A. y Moyano, E. (2008). Factores Laborales de Equilibrio entre Trabajo y Familia: Medios para mejorar la Calidad de Vida. *Revista UNIVERSUM*, 116-133.
- Juaneda, E. y González, L. (s/f). Definición, Antecedentes y Consecuencias del Compromiso Organizativo. *Conocimiento; Innovación y Emprendedores: Camino al Futuro*, 3590-3609.
- Judge, T. y Klinger, R. (s/f). Job Satisfaction. *Subjective Well Being at Work*, 393-413.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). Investigación del Comportamiento. Métodos de Investigación en Ciencias Sociales (4ta edición). México: Mc Graw Hill.
- León, C. y Chinchilla, N. (2010). Conciliación Laboral y Familiar. ¿Es posible en tiempos de crisis? *Harvard Deusto Business Review*, 56-62.
- Madriz, S. y Rodríguez, W. (2010). *Caracterización de la Calidad de Vida Laboral Conciliación Trabajo-Familia en destiladoras del Estado Sucre*. (Trabajo de Grado para optar por el título de Lic. en Relaciones Industriales). UCAB, Caracas, Venezuela.
- Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 79-86.

-
- Mañas, M. A., Salvador, C., Boada, J., González, E. y Agulló, E. (2007). La Satisfacción y el Bienestar Psicológicos como antecedentes del Compromiso Organizacional. *Psicothema*, 395-400.
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Meliá, J. L., Peiró, J. M., y Calatayud, C. (1984). *El desempeño de rol y su incidencia sobre la satisfacción de los miembros de la Organización*. Actas del Primer Congreso Nacional de Evaluación Psicológica, Madrid, España.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/105348229190011Z>
- Meyer J., Stanley, D., Herscovitch, L. y Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
- Monteferrante, P. (2006). Vivir para trabajar o trabajar para vivir? *Debates IESA*, 50-54.
- Moreno, B., Sanz, A., Rodríguez, A. y Geurtz, S. (2009). Propiedades psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING). *Psicothema*, 331-337.
- Muchinsky, P. (2007). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Cengage Learning .
- Navarro, C., Chinchilla, N. y Las Heras, M. (2012). Impacto de las políticas y prácticas de conciliación trabajo-familia en organizaciones venezolanas. *Revista sobre las Relaciones Industriales y Laborales*, 9-26.

-
- OIT-PNUD (2009). *Trabajo y familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social*. Oficina Internacional del Trabajo y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Santiago de Chile, Chile.
- Ortega, V. y Martín-Quirós, M.A. (2003a). Adaptación al castellano de la versión revisada de las Commitment Scales de Meyer, Allen y Smith (1993). *Encuentros en Psicología Social*, 1(1), 7-11. Recuperado de <http://www.researchgate.net/publication/277715343>
- Ortega, V. y Martín, Ma. A. (2003b). Adaptación al castellano del Index of Job Satisfaction de Brayfield y Rothe. *Encuentros en Psicología Social*, 1(1). Recuperado de <http://www.researchgate.net/publication/277715536>.
- Ortega, A., Rodríguez, D. y Jiménez, A. (2013). Equilibrio trabajo-familia: corresponsabilidad familiar y autoeficacia parental en trabajadores de una empresa chilena. *Revista Diversitas - Perspectivas En Psicología* , 9(1), 55-64.
- Otálora, G. (2007). La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración de Bogotá.*, 20(34), 139-160.
- Parasuraman, S. y Greenhaus, J.H. (2002). Toward reducing some critical gaps in work-family research. *Human Resource Management Review*, 12, 299–312. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/232494325>
- Pérez, J. y Fidalgo, M. (1999). *Satisfacción Laboral: Escala General de Satisfacción*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España.

-
- Pérez, M., Vela, M., Abella, S. y Martínez, A. (2015). El enriquecimiento trabajo-familia: nuevo enfoque del estudio de la conciliación y la satisfacción laboral de los empleados. *Universia Business Review*. 16-33.
- Rentería, E. (2008). Nuevas realidades Organizacionales y del Mundo del Trabajo: Implicaciones para la Construcción de la Identidad o del Sujeto. *Informes Psicológicos*, 10, 65-80.
- Riquelme, E., Rojas, A. y Jiménez, A. (2012). Equilibrio trabajo-familia, apoyo familiar, autoeficacia parental y funcionamiento familiar percibidos por funcionarios públicos de Chile. *Trabajo y Sociedad*, 18, 203-215. Recuperado de www.unse.edu.ar/trabajosociedad.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13era ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- SERNAM (2014). *Estudio Percepciones y Prácticas de Conciliación con Corresponsabilidad en Organizaciones Públicas y Privadas*. Servicio Nacional de la mujer. Santiago de Chile, Chile.
- Tejada, J. y Arias, F. (2005). Práctica de las organizaciones y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Enseñanza en Investigación en Psicología*. 10(2), 295-309.
- Toro, F. (1998). Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 333-44.
- Turluc, M. N., y Buliga, D. (2014). Cognitions And Work-Family Interactions: New Research Directions In Conflict And Facilitation. *Procedia - Social and Behavior Sciences*, 140, 86-91. Versión electrónica recuperada de ScienceDirect.com.

Valenzuela, H., Reygadas, L. y Cruces, F. (2015). Mi trabajo es mi vida. La incrustación de los mundos de la vida y del trabajo en empresas españolas. *Revista española de investigaciones sociológicas*, 150, 191-210.

Vargas, J. A. (2012). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Revista Electrónica Nova Scientia*, 7(4), 172-204.

ANEXOS

Apéndice A
VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Estimado Prof. (a):

Por medio de la presente, me dirijo a Ud. para solicitar su valioso aporte en la validación por juicio de expertos de los instrumentos que serán empleados en el trabajo de grado titulado “*Relación entre la Conciliación Trabajo-Familia y los niveles de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en una muestra de empleados del sector bancario*”. El objetivo general de la investigación es determinar la relación existente entre los niveles de conciliación familia-trabajo y los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional presentes en una muestra de trabajadores de una institución financiera. Para lograr dicho objetivo, se han seleccionado los siguientes instrumentos:

- 1) *Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia de Nijmijen SWING*, en su versión adaptada al español por Moreno, Sanz, Rodríguez y Geurtz (2009).
- 2) *Index of Job Satisfaction* de Brayfield y Rothe (1951), adaptado al español por Ortega y Martin (2003b).
- 3) *Commitment Scales* de Meyer, Allen y Smith (1993) adaptada al español por Ortega y Martin (2003a).

Agradeciendo de antemano su colaboración al dedicar parte de su tiempo para emitir sus valiosas sugerencias y recomendaciones.

Atentamente,

Yendry A. Patiño H.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS DEL TRABAJO DE GRADO:

“Conciliación Trabajo-Familia y niveles de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en una muestra de trabajadores del sector financiero”

Autora: Yendry Patiño

Tutora: Anel

Maldonado

DATOS DEL EXPERTO

1. Nombre y Apellido:

2. Formación Académica:

Pregrado

Institución

Postgrado

Institución

3. Experiencia Laboral:

Cargo

Empresa

Años de servicio

Cargo

Empresa

Años de servicio

I. CUESTIONARIO DE INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA DE NIJMIJEN (SWING) DE GEURTZ Y COLS. (2005) ADAPTADO POR MORENO Y COLS. (2009)

Este cuestionario permite examinar las interacciones entre los dominios trabajo y familia de los empleados. Según Moreno y cols. (2009) la conciliación trabajo-familia se alcanza cuando el individuo logra desarrollar, sin conflicto, los roles de la vida laboral y familiar, cuando puede mantener sus responsabilidades familiares cubiertas y alcanzar a su vez un nivel de desempeño óptimo en el trabajo. Este instrumento se fundamenta en el modelo de interacción trabajo-familia, según el cual las interacciones entre ambos dominios son recíprocas y pueden ser tanto positivas como negativas. En este sentido, el trabajo puede influir positiva o negativamente en el rol familiar o viceversa. Así el modelo señala 4 dimensiones de la variable: 1) Interacción negativa trabajo-familia; 2) Interacción negativa familia-trabajo; 3) Interacción positiva trabajo-familia; y 4) Interacción positiva familia-trabajo.

Instrucciones:

Por favor valore cada pregunta atendiendo a:

1. **Redacción:** asigne el número (1) si la considera adecuada o (0) si la considera inadecuada, en este caso, por favor indique en el campo observaciones las mejoras que sugiere para el ítem.
2. **Pertinencia:** asigne el número (1) si considera que el ítem es pertinente a la variable y dimensión señalada o (0) si considera que no lo es, en este caso, por favor indique sus observaciones para la mejora del ítem.

DIMENSIÓN QUE MIDE	N ÍTEM	ÍTEM	REDACCIÓN DEL ÍTEM	PERTINENCIA DEL ÍTEM	OBSERVACIONES
Interacción negativa trabajo-familia	1	Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador			
	2	Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estás constantemente pensando en tu trabajo			

	3	Tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales			
	4	Tu horario de trabajo hace que resulte complicado para ti atender a tus obligaciones domésticas			
	5	No tienes energía suficiente para realizar actividades de ocio con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo			
	6	Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus hobbies			
	7	Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa			
	8	Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/amigos			
Interacción negativa familia-trabajo	9	La situación en casa te hace estar tan irritable que descargas tu frustración en tus compañeros de trabajo			
	10	Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo porque estás preocupado por asuntos domésticos			
	11	Los problemas con tu pareja/familia/amigos afectan tu rendimiento laboral			
	12	Los problemas que tienes con tu pareja/familia/amigos hacen que no tengas ganas de trabajar			
Interacción positiva trabajo-familia	13	Después de un día o una semana de trabajo agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos			
	14	Desempeñas mejor tus obligaciones domésticas gracias a las habilidades que has aprendido en tu trabajo			
	15	Cumples debidamente con tus responsabilidades en casa porque en tu trabajo has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas			
	16	El tener que organizar tu tiempo en el trabajo ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en casa			

	17	Eres capaz de interactuar mejor con tu pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que has aprendido en el trabajo			
Interacción positiva familia-trabajo	18	Después de pasar un fin de semana divertido con tu pareja/familia/amigos, tu trabajo resulta más agradable			
	19	Te tomas las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debes hacer lo mismo			
	20	Cumples debidamente con tus responsabilidades laborales porque en casa has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas			
	21	El tener que organizar tu tiempo en casa ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en el trabajo			
	22	Tienes más autoconfianza en el trabajo porque tu vida en casa está bien organizada			

II. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE BRAYFIELD Y ROTHE (1951) ADAPTADA POR ORTEGA Y MARTIN (2003b)

Es una escala general que mide la satisfacción laboral, entendida como el estado placentero o emocionalmente positivo que resulta de la evaluación subjetiva que hace el empleado del trabajo o de los distintos factores y experiencias asociadas al trabajo (Locke, 1976). Esta escala no distingue dimensiones específicas del trabajo, aborda la satisfacción desde una perspectiva global.

Instrucciones:

Por favor valore cada pregunta atendiendo a:

- 1. Redacción:** asigne el número (1) si la considera adecuada o (0) si la considera inadecuada, en este caso, por favor indique en el campo observaciones las mejoras que sugiere para el ítem.
- 2. Pertinencia:** asigne el número (1) si considera que el ítem es pertinente a la variable bajo estudio o (0) si considera que no lo es, en este caso, por favor indique sus observaciones para la mejora del ítem.

DIMENSIÓN QUE MIDE	N ÍTEM	ÍTEM	REDACCIÓN DEL ÍTEM	PERTINENCIA DEL ÍTEM	OBSERVACIONES
Interacción negativa trabajo-familia	1	Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador			
	2	Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estás constantemente pensando en tu trabajo			
	3	Tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales			
	4	Tu horario de trabajo hace que resulte complicado para ti atender a tus obligaciones domésticas			
	5	No tienes energía suficiente para realizar actividades de ocio con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo			
	6	Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus hobbies			
	7	Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa			
	8	Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/amigos			
Interacción negativa familia-trabajo	9	La situación en casa te hace estar tan irritable que descargas tu frustración en tus compañeros de trabajo			
	10	Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo porque estás preocupado por asuntos domésticos			
	11	Los problemas con tu pareja/familia/amigos afectan tu rendimiento laboral			
	12	Los problemas que tienes con tu pareja/familia/amigos hacen que no tengas ganas de trabajar			
Interacción positiva trabajo-familia	13	Después de un día o una semana de trabajo agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos			

	14	Desempeñas mejor tus obligaciones domésticas gracias a las habilidades que has aprendido en tu trabajo			
	15	Cumples debidamente con tus responsabilidades en casa porque en tu trabajo has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas			
	16	El tener que organizar tu tiempo en el trabajo ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en casa			
	17	Eres capaz de interactuar mejor con tu pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que has aprendido en el trabajo			
Interacción positiva familia-trabajo	18	Después de pasar un fin de semana divertido con tu pareja/familia/amigos, tu trabajo resulta más agradable			
	19	Te tomas las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debes hacer lo mismo			
	20	Cumples debidamente con tus responsabilidades laborales porque en casa has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas			
	21	El tener que organizar tu tiempo en casa ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en el trabajo			
	22	Tienes más autoconfianza en el trabajo porque tu vida en casa está bien organizada			

III. ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER, ALLEN Y SMITH (1993) ADAPTADA POR ORTEGA Y MARTIN (2003a)

El compromiso organizacional se define como el vínculo del trabajador hacia la organización, que se genera a su vez de los estados psicológicos que reflejan el deseo, la necesidad y la obligación que siente el trabajador de colaborar y permanecer en la organización. En este sentido, el instrumento mide las 3 dimensiones del compromiso propuestas por Meyer, Allen y Smith (1993), a saber: a) *compromiso afectivo*: relacionado con el apego emocional del empleado hacia la organización; b) *compromiso de*

continuidad: definido como la tendencia a permanecer como miembro de la organización basado en la evaluación subjetiva que hace el empleado de los costos asociados a su salida de la empresa; y c) *compromiso normativo*: entendido como el sentimiento de obligación por parte del empleado hacia la organización y sus normas.

Instrucciones:

Por favor valore cada pregunta atendiendo a:

1. **Redacción:** asigne el número (1) si la considera adecuada o (0) si la considera inadecuada, en este caso, por favor indique en el campo observaciones las mejoras que sugiere para el ítem.
2. **Pertinencia:** asigne el número (1) si considera que el ítem es pertinente a la variable y dimensión señalada o (0) si considera que no lo es, en este caso, por favor indique sus observaciones para la mejora del ítem.

DIMENSIÓN QUE MIDE	N ÍTEM	ÍTEM	REDACCIÓN DEL ÍTEM	PERTINENCIA DEL ÍTEM	OBSERVACIONES
Afectiva	14	Estaría muy contento de pasar el resto de mi carrera en esta organización			
	5	Sinceramente, siento que los problemas de esta organización son también mis problemas			
	18	No tengo un fuerte sentido de pertenencia a mi organización			
	4	No me siento emocionalmente unido a esta organización			
	7	No me siento como "parte de la familia" en mi organización			
	10	Esta organización tiene un gran significado personal para mi			
Continuidad	9	Ahora mismo trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera			
	1	Aunque quisiera, sería muy duro para mi dejar mi organización ahora			
	11	Si dejara esta organización ahora, muchas cosas en mi vida se verían interrumpidas			
	2	Creo que tengo muy pocas alternativas de trabajo como para dejar esta organización			

	12	Si no hubiera dado ya tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otra parte			
	15	Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar empleo			
Normativa	13	No siento ninguna obligación de continuar con mi patrón actual			
	3	Creo que no estaría bien dejar esta organización aunque me vaya a beneficiar con el cambio			
	17	Me sentiría culpable si dejara a mi organización ahora			
	6	Esta organización merece mi lealtad			
	8	No dejaría mi organización en este momento porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí			
	16	Le debo mucho a mi organización			

OBSERVACIONES GENERALES

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración y observaciones!

Apéndice B:
Instrumentos

Estimado(a) participante:

Ante todo queremos brindarle un cordial saludo y agradecerle la disposición que ha tenido el día de hoy tomándose breves minutos de su tiempo para completar los cuestionarios que a continuación se le presentan.

Dichos cuestionarios forman parte de un trabajo especial de grado de la Escuela de Psicología mención Industrial de la Universidad Central de Venezuela y tienen como objetivo explorar las interacciones entre los roles laborales y familiares de un grupo de empleados y relacionarlas con algunas variables organizacionales. La información aquí solicitada será empleada sólo para fines académicos y de ninguna manera tendrá peso o impacto en su evaluación laboral. Su participación en esta actividad es completamente voluntaria y le aseguramos que todas sus respuestas serán tratadas bajo estricta confidencialidad.

Para cumplir con los objetivos de esta investigación sólo le pedimos que lea atentamente las instrucciones y conteste de manera honesta a todas las preguntas. No existen respuestas correctas o incorrectas, todas las respuestas son válidas a los fines del estudio.

¡Muchas gracias por su colaboración!

CUESTIONARIO I

A continuación se le presentan una serie de enunciados 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 equis (X) la casilla que mejor describe su opinión según la escala de frecuencia: “Nunca”; “A veces”; “A Menudo”; “Siempre”.

		Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1	Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador				
2	Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estás constantemente pensando en tu trabajo				
3	Tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales				
4	Tu horario de trabajo hace que resulte complicado para ti atender a tus obligaciones domésticas				
5	No tienes energía suficiente para realizar actividades de ocio con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo				
6	Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus hobbies				
7	Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa				
8	Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/amigos				
9	La situación en casa te hace estar tan irritable que descargas tu frustración en tus compañeros de trabajo				
10	Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo porque estás preocupado por asuntos domésticos				
11	Los problemas con tu pareja/familia/amigos afectan tu rendimiento laboral				
12	Los problemas que tienes con tu pareja/familia/amigos hacen que no tengas ganas de trabajar				
13	Después de un día o una semana de trabajo agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos				
14	Desempeñas mejor tus obligaciones domésticas gracias a las habilidades que has aprendido en tu trabajo				
15	Cumples debidamente con tus responsabilidades en casa porque en tu trabajo has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas				
16	El tener que organizar tu tiempo en el trabajo ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en casa				
17	Eres capaz de interactuar mejor con tu pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que has aprendido en el trabajo				
18	Después de pasar un fin de semana divertido con tu pareja/familia/amigos, tu trabajo resulta más agradable				
19	Te tomas las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debes hacer lo mismo				
20	Cumples debidamente con tus responsabilidades laborales porque en casa has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas				

21	El tener que organizar tu tiempo en casa ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en el trabajo				
22	Tienes más autoconfianza en el trabajo porque tu vida en casa está bien organizada				

CUESTIONARIO II

A continuación se le presentan una serie de enunciados, encierre en un círculo la respuesta que mejor refleje su grado de acuerdo, en función de la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	En duda	De acuerdo	Muy de acuerdo

1	Hay condiciones de mi trabajo que podrían mejorarse	1	2	3	4	5
2	Mi trabajo es lo bastante interesante como para no aburrirme	1	2	3	4	5
3	Parece que mis amigos están más interesados que yo en sus trabajos	1	2	3	4	5
4	Considero que mi trabajo es bastante desagradable	1	2	3	4	5
5	Disfruto más mi trabajo que mi tiempo libre	1	2	3	4	5
6	A menudo estoy aburrido con mi trabajo	1	2	3	4	5
7	Me siento bastante satisfecho con mi trabajo actual	1	2	3	4	5
8	La mayoría de los días tengo que obligarme a mí mismo para ir a trabajar	1	2	3	4	5
9	Por ahora estoy contento con mi trabajo	1	2	3	4	5
10	Creo que mi trabajo es tan interesante como otros que podría conseguir	1	2	3	4	5
11	Definitivamente me agrada mi trabajo	1	2	3	4	5
12	Creo que estoy más feliz en mi trabajo que la mayoría de la gente	1	2	3	4	5
13	La mayoría de los días me entusiasma mi trabajo	1	2	3	4	5
14	Cada día de trabajo parece que nunca se acabara	1	2	3	4	5
15	Me gusta mi trabajo más que a la mayoría de los trabajadores	1	2	3	4	5
16	Mi trabajo es muy poco interesante	1	2	3	4	5
17	Disfruto mi trabajo	1	2	3	4	5
18	Estoy defraudado por haber aceptado ese trabajo	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO III

A continuación se le presentan una serie de enunciados, encierre en un círculo la respuesta que mejor refleje su grado de acuerdo, en función de la siguiente escala:

1	2	3	4	5	6	7
Muy en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Levemente en desacuerdo	En duda	Levemente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Muy de acuerdo

1	Aunque quisiera, sería muy duro para mí dejar mi organización ahora	1	2	3	4	5	6	7
2	Creo que tengo muy pocas alternativas de trabajo como para dejar esta organización	1	2	3	4	5	6	7
3	Creo que no estaría bien dejar esta organización aunque me vaya a beneficiar con el cambio	1	2	3	4	5	6	7
4	No me siento emocionalmente unido a esta organización	1	2	3	4	5	6	7
5	Sinceramente, siento que los problemas de esta organización son también mis problemas	1	2	3	4	5	6	7
6	Esta organización merece mi lealtad	1	2	3	4	5	6	7
7	No me siento como "parte de la familia" en mi organización	1	2	3	4	5	6	7
8	No dejaría mi organización en este momento porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí	1	2	3	4	5	6	7
9	Ahora mismo trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera	1	2	3	4	5	6	7
10	Esta organización tiene un gran significado personal para mí	1	2	3	4	5	6	7
11	Si dejara esta organización ahora, muchas cosas en mi vida se verían interrumpidas	1	2	3	4	5	6	7
12	Si no hubiera dado ya tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otra parte	1	2	3	4	5	6	7
13	No siento ninguna obligación de continuar con mi patrón actual	1	2	3	4	5	6	7
14	Estaría muy contento de pasar el resto de mi carrera en esta organización	1	2	3	4	5	6	7
15	Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar empleo	1	2	3	4	5	6	7
16	Le debo mucho a mi organización	1	2	3	4	5	6	7
17	Me sentiría culpable si dejara a mi organización ahora	1	2	3	4	5	6	7
18	No tengo un fuerte sentido de pertenencia a mi organización	1	2	3	4	5	6	7

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Por favor complete los siguientes datos, algunas preguntas presentan opciones de respuesta, marque con una equis (X) la respuesta deseada.

I. DATOS PERSONALES

1. Edad: _____
2. Sexo: Masculino Femenino
3. Estado Civil: Soltero(a) Casado(a) Viudo(a) Divorciado(a)
4. Números de Hijos: _____

II. DATOS ACADÉMICOS

Nivel de estudios alcanzado (marque el último nivel alcanzado):

- | | | | |
|---------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| Bachiller | <input type="checkbox"/> | Universitario | <input type="checkbox"/> |
| Técnico Medio | <input type="checkbox"/> | Postgrado | <input type="checkbox"/> |
| TSU | <input type="checkbox"/> | Doctorado | <input type="checkbox"/> |

III. DATOS LABORALES

Tipo de Cargo: No supervisorio Supervisorio Gerencial

Tiempo de antigüedad en la empresa: _____

Tipo de jornada laboral: Tiempo Completo Medio Tiempo

Teletrabaja: Si No

Apéndice C:
Análisis de Confiabilidad

- **Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (Swing) adaptado por Moreno y cols. (2009)**

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,768	22

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador	46,75	52,965	,011	,774
2. Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estás constantemente pensando en tu trabajo	46,93	51,004	,223	,764
3. Tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a los compromisos laborales	46,81	50,349	,216	,766
4. Tu horario de trabajo hace que resulte complicado para ti atender a tus obligaciones domésticas	46,68	47,557	,439	,751
5. No tienes energía suficiente para realizar actividades de ocio con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo	46,62	49,967	,225	,765
6. Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus hobbies	46,73	48,291	,381	,755
7. Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa	46,82	49,830	,311	,760
8. Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/amigos	46,66	48,035	,441	,751
9. La situación en casa te hace estar tan irritable que descargas tu frustración con tus compañeros de trabajo	47,37	52,846	,101	,769
10. Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo porque estás preocupado por asuntos domésticos	47,13	51,139	,224	,764

11. Los problemas con tu pareja/familia/amigos afectan tu rendimiento laboral	47,20	52,010	,143	,768
12. Los problemas que tienes con tu pareja/familia/amigos hacen que no tengas ganas de trabajar	47,17	51,355	,216	,765
13. Después de un día o una semana de trabajo agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos	45,48	52,522	,002	,782
14. Desempeñas mejor tus obligaciones domésticas gracias a las habilidades que has aprendido en tu trabajo	46,18	47,083	,446	,750
15. Cumples debidamente con tus responsabilidades en casa porque en tu trabajo has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas	45,73	47,203	,392	,754
16. El tener que organizar tu tiempo en el trabajo ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en casa	45,65	46,944	,422	,751
17. Eres capaz de interactuar mejor con tu pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que has aprendido en el trabajo	45,86	46,935	,417	,752
18. Después de pasar un fin de semana divertido con tu pareja/familia/amigos, tu trabajo resulta más agradable	45,46	47,506	,429	,751
19. Te tomas las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa actúas de la misma forma	45,19	47,106	,455	,749
20. Cumples debidamente con tus responsabilidades laborales porque en casa has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas	45,16	46,668	,464	,748
21. El tener que organizar tu tiempo en casa ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en el trabajo	45,35	45,455	,549	,741
22. Tienes más autoconfianza en el trabajo porque tu vida en casa está bien organizada	45,21	49,835	,231	,765

• Escala de Satisfacción Laboral de Brayfield y Rothe (1951) adaptada por Ortega y Martin (2003b)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	18

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Hay condiciones de mi trabajo que podrían mejorarse	64,42	75,525	,181	,871
2. Mi trabajo es lo bastante interesante como para no aburrirme	62,00	68,405	,635	,855
3. Parece que mis amigos están más interesados que yo en sus trabajos	62,00	71,945	,336	,867
4. Considero que mi trabajo es bastante desagradable	61,75	71,630	,359	,866
5. Usualmente disfruto más mi trabajo que mi tiempo libre	63,86	76,734	,032	,880
6. A menudo estoy aburrido con mi trabajo	61,95	67,972	,572	,857
7. Me siento bastante satisfecho con mi trabajo actual	62,15	68,691	,635	,855
8. La mayoría de los días tengo que obligarme a mi mismo para ir a trabajar	62,12	68,019	,536	,859
9. Por ahora estoy contento con mi trabajo	62,07	68,245	,746	,852
10. Creo que mi trabajo es tan interesante como otros que podría conseguir	62,33	72,113	,372	,865
11. Definitivamente me agrada mi trabajo	61,93	69,489	,633	,856
12. Creo que estoy más feliz en mi trabajo que la mayoría de la gente	62,45	67,779	,664	,854
13. La mayoría de los días me entusiasma mi trabajo	62,30	67,860	,736	,852
14. Cada día de trabajo parece que nunca se acabara	62,72	70,604	,344	,869
15. Me gusta mi trabajo más que a la mayoría de los trabajadores	62,91	73,552	,276	,869
16. Mi trabajo es muy poco interesante	61,95	68,512	,602	,856
17. Disfruto mi trabajo	62,00	69,380	,707	,854
18. Estoy defraudado por haber aceptado ese trabajo	61,68	69,558	,533	,859

• **Escala de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993) adaptada por Ortega y Martín (2003a)**

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	18

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Aunque quisiera, sería muy duro para mí dejar mi organización ahora	74,1	183,739	,465	,759
2. Creo que tengo muy pocas alternativas de trabajo como para dejar esta organización	76,3	194,031	,257	,775
3. Creo que no estaría bien dejar esta organización aunque me vaya a beneficiar con el cambio	76,0	180,552	,556	,752
4. Me siento emocionalmente unido a esta organización	73,91	193,745	,285	,773
5. Sinceramente, siento que los problemas de esta organización son también mis problemas	74,88	187,068	,420	,763
6. Esta organización merece mi lealtad	73,75	189,317	,446	,762
7. Me siento como "parte de una familia" en mi organización	73,81	193,880	,278	,773
8. No dejaría mi organización en este momento porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí	75,05	184,408	,456	,760
9. Ahora mismo trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera	76,00	218,472	-,211	,805
10. Esta organización tiene un gran significado personal para mí	74,01	190,097	,479	,761
11. Si dejara esta organización ahora, muchas cosas en mi vida se verían interrumpidas	75,38	186,104	,419	,763
12. Si no hubiera dado ya tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otra parte	75,69	197,814	,177	,781
13. Siento obligación de continuar en esta empresa	74,26	195,801	,254	,775
14. Estaría muy contento de pasar el resto de mi carrera en esta organización	74,54	182,865	,560	,753
15. Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar empleo	75,66	200,934	,095	,789
16. Le debo mucho a mi organización	74,51	180,754	,555	,753
17. Me sentiría culpable si dejara a mi organización ahora	75,73	176,873	,594	,748
18. Tengo un fuerte sentido de pertenencia hacia mi organización	73,79	189,653	,465	,761