

UNIVERSIDAD ESAN



**“Conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral: el efecto moderador del
compromiso laboral en trabajadores operativos de transporte”**

Trabajo de investigación presentado en satisfacción parcial de los
requerimientos para obtener el grado de Maestro en Organización y Dirección
de Personas

por:

Royli Garcia Espinoza

Julia Estefany Machaca Aquino

Clivos Pilar Ramos Sayas

Percy Eduardo Silva Jugo

Programa de la Maestría en Organización y Dirección de Personas

Lima, 05 de diciembre de 2024

“Conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral: el efecto moderador del compromiso laboral en trabajadores operativos de transporte”

INFORME DE ORIGINALIDAD

3% <small>EN</small>	2%	1%	1%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

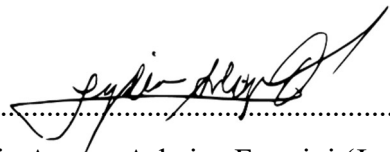
FUENTES PRIMARIAS


1	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
2	link.springer.com Fuente de Internet	<1%
3	mdpi-res.com Fuente de Internet	<1%
4	procedia-esem.eu Fuente de Internet	<1%
5	www.theseus.fi Fuente de Internet	<1%
6	www.allbusiness.com Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Waikato University Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.ulatina.ac.cr Fuente de Internet	<1%

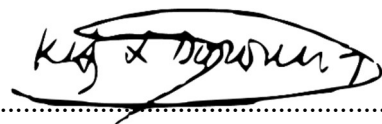
Este trabajo de investigación.

“Conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral: el efecto moderador del compromiso laboral en trabajadores operativos de transporte”

ha sido aprobada.


.....
Lydia Aurora Arbaiza Fermini (Jurado)


.....
Carlos Alberto Guerrero Medina (Jurado)


.....
Kety Lourdes Jáuregui Machuca (Asesora)

Universidad Esan

2024

"A mis padres, Alejandro y Asunciona, a mis hermanos, y a la fuente de inspiración que ha llegado a mi vida, gracias por ser el pilar fundamental, por su amor incondicional, su apoyo constante y la motivación para superar cada desafío de este proceso. A Dios, por guiarme y darme fuerzas en cada paso de este camino. Y a quienes nunca se rinden, porque la perseverancia cosecha el éxito."

Pilar Ramos Sayas

"A Dios, por ser mi guía constante; a mis padres Beatriz y Alvaro, por ser soporte esencial en mi vida, impulsarme a seguir adelante, recordarme el propósito de mis metas y por creer en mí en cada paso de este proceso. Y a mi novio, por su amor, ser fuente de ánimo y por recordarme que todo esfuerzo tiene frutos."

Estefany Machaca Aquino

"A mi familia y seres queridos, por su apoyo constante en cada paso de este camino. A pesar de las distancias, el trabajo y los desafíos, su aliento ha sido mi fuerza. Este logro es tanto mío como de ellos."

Royli Garcia Espinoza

"A mis hijos, Adriana y Joaquín, que son inspiración y mi luz".

A mi esposa, Daniella, por su amor y apoyo incondicional.

"A mis padres, Percy y Gabriela, por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia".

Con amor y gratitud, este logro es para ustedes.

Percy Eduardo Silva Jugo

Este trabajo fue posible gracias a instituciones y personas. Agradecemos a la Universidad ESAN por su excelencia académica y el apoyo brindado durante nuestra formación. Asimismo, expresamos nuestra gratitud a la Dra. Kety Lourdes Jáuregui Machuca por su valiosa asesoría y aportes. Finalmente, reconocemos la importante colaboración de la empresa “Transportes y Comercio Sol del Pacífico E.I.R.L”, cuya apertura fue esencial para el desarrollo de esta investigación.

Royli Garcia Espinoza

Profesional con Maestría en Organización y Dirección de Personas por ESAN y Psicóloga Organizacional, con especialización en el área organizacional, con experiencia en la gestión del talento, la cultura organizacional y el desarrollo del capital humano. Actualmente, cursando la Maestría en Dirección y Organización de Personas en ESAN, buscando fortalecer mis habilidades en la dirección estratégica de equipos y recursos humanos.

FORMACIÓN

2022 – 2024 Escuela de Administración de Negocios para Graduados-ESAN

Maestría en Dirección y Organización de Personas.

2008 – 2014 Universidad Nacional Federico Villarreal-UNFV

Licenciada en Psicología Organizacional

EXPERIENCIA

2014 – Actualidad	<p>Transportes y Comercio Sol del Pacífico- Jefe de Gestión del Talento Humano</p> <ul style="list-style-type: none">• Lidero la gestión integral de recursos humanos, asegurando el cumplimiento de la normativa laboral y fomentando un entorno de respeto y equidad.• Coordino procesos de reclutamiento y selección para atraer talento alineado con los objetivos organizacionales.• Desarrollo programas de capacitación para potenciar las habilidades y el crecimiento profesional de los colaboradores.• Promuevo el bienestar integral de los empleados mediante iniciativas que fortalecen su salud física, mental y emocional.• Realizo evaluaciones del clima organizacional y propongo soluciones de mejora.
-------------------	--

2012 – 2014	<p>Consulting ARSI - Coordinadora de Gestión del Talento Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestioné el reclutamiento y selección de personal para clientes como Minercobre y Minera Santa Luisa. • Organicé programas de capacitación y talleres de integración para mejorar las habilidades del equipo. • Supervisé empresas terceras y aseguré la correcta implementación de capacitaciones y el cumplimiento de normativas.
-------------	---

SEMINARIOS Y CURSOS

Clima y Cultura Organizacional (2023 - Universidad Pacífico).

Habilidades Directivas para la Gestión Efectiva (2022 - Universidad Pacífico).

Liderazgo y Coaching (2020-2021 - Centrum PUCP).

Legislación Laboral, Seguridad y Salud en el Trabajo (2020 - Instituto de Capacitación Jurídica).

Legislación y Relaciones Laborales (2019 - Escuela Empresarial del Perú).

Gestión del Talento Humano (2018 - Instituto San Ignacio de Loyola).

Julia Estefany Machaca Aquino

Profesional con Maestría en Organización y Dirección de Personas por ESAN y Licenciada en Psicología, con experiencia en gestión de recursos humanos, administración, logística y mejora de procesos en los sectores de transporte, construcción y servicios. Con conocimientos en portugués y manejo avanzado de herramientas informáticas, mi objetivo es seguir desarrollándome en recursos humanos y administración.

FORMACIÓN

2022 – 2024 Escuela de Administración de Negocios para Graduados-ESAN

Maestría en Organización y Dirección de Personas.

2015 – 2019 Universidad José Carlos Mariátegui-UJCM

Licenciada en Psicología.

EXPERIENCIA

Ene 2021 – Actualidad	Mahusa S.A.C.- Coordinadora de Recursos Humanos Gestión de procesos de reclutamiento y selección. Gestión de contratos laborales, proceso de inducción y seguimiento a programas de capacitación. Responsable de las evaluaciones médicas periódicas y gestión de observaciones para asegurar el bienestar laboral. Diseño y ejecución de encuestas de clima laboral, análisis de resultados y desarrollo de planes de mejora. Cálculo de planillas y beneficios sociales..
Ene 2018 – Dic 2020	IBCorp S.A. Asistente de Recursos Humanos <ul style="list-style-type: none">• Gestión de procesos de selección y elaboración de informes psicolaborales.• Levantamiento de puestos y elaboración de manual organizacional de funciones.• Ejecución de programas de bienestar social.

	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de remuneraciones, beneficios sociales, y declaración de obligaciones tributarias.
Ene 2016 – Dic 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Transgru S.A.C.- Asistente Administrativa • Declaraciones mensuales relacionadas al pago de remuneraciones, PLAME y AFP Net. • Coordinación de pedidos de suministros, gestión de cotizaciones con proveedores y control de inventarios mensuales. • Supervisión de programas de mantenimiento de flota vehicular.

DIPLOMADOS Y CURSOS

Diplomado en Psicología Organizacional (2021 - Universidad Católica San Pablo).

Curso de Gestión de Compensaciones Laborales y Beneficios en el Contexto Actual (2021 - Universidad Católica San Pablo).

Diplomado en Recursos Humanos (2019 - Universidad Nacional San Agustín).

Clivos Pilar Ramos Sayas

Profesional con Maestría en Organización y Dirección de Personas por ESAN y Bachiller en Administración de Empresas, con amplia experiencia en la gestión de nóminas y administración de personal en sectores industrial y de servicios. Sólido dominio en implementación y optimización de sistemas ERP, asegurando el cumplimiento de la legislación laboral y tributaria. Enfoque en la mejora continua y automatización de procesos, garantizando precisión y eficiencia operativa.

FORMACIÓN

2022 – 2024 Escuela de Administración de Negocios para Graduados-ESAN

Maestría en Organización y Dirección de Personas.

2005 – 2009 Universidad Nacional del Centro del Perú-UNCP

Bachiller en Administración de Empresas.

EXPERIENCIA

Abr. 2022 – Presente	Ministerio de Energía y Minas-MINEM- Analista de Cobranza <ul style="list-style-type: none">• Gestión integral de procesos de cobranza coactiva.• Administración de base de datos de deudores con el sistema “Gestor”.• Elaboración de resoluciones administrativas y supervisión de medidas de recuperación de ingresos.
Feb. 2021- Jun. 2021	TRBA SAC (Grupo Reyplast)- Analista de Nóminas <ul style="list-style-type: none">• Gestión de planilla sindicalizada de 400 colaboradores.• Optimización de procesos de nómina con OSIS SAC, cálculo de haberes, beneficios sociales y declaración de impuestos.• Elaboración de indicadores de gestión y formación del personal en reglamentos internos.

Oct.2018 – Dic. 2020	<p>Southern Textile Network S.A.C. & CMT del Sur S.A.C. - Analista de Planillas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión integral de planillas para 2,000 colaboradores. • Implementación del sistema Contanet para optimización operativa. • Coordinación de auditorías internas y externas, asegurando cumplimiento normativo.
Abr. 2012 – Jul. 2017	<p>Rodo Maquinarias S.A.C. (Concesionario Hyundai)-Coordinadora de Recursos Humanos y Administración</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación del sistema SAP Business One. • Gestión integral de nóminas, selección y reclutamiento de personal. • Coordinación de auditorías de entidades fiscalizadoras.
Feb. 2010 – Abr. 2012	<p>Textiles Invesa S.A.C.- Asistente Administrativa y Contable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte a Gerencia y Contabilidad, gestionando áreas clave de la empresa.

DIPLOMADO Y CURSOS

Legislación Laboral E Indicadores De Gestión De Capital (2018 - Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas).

Especialización en planillas, T- registro, Plame (2018 - Universidad De San Martín De Porres).

Diplomado en Recursos Humanos (2012 - Universidad Ricardo Palma).

Percy Eduardo Silva Jugo

Profesional con Maestría en Organización y Dirección de Personas por ESAN y Relacionador Industrial, con formación en Relaciones Industriales y experiencia en la gestión estratégica del talento humano, incluyendo reclutamiento, selección, compensaciones, relaciones laborales y planes de sucesión.

FORMACIÓN

2022 – 2024 Escuela de Administración de Negocios para Graduados - ESAN

Maestría en Dirección y Organización de Personas.

1998 – 2021 Universidad San Martín de Porres - USMP

Bachiller en Relaciones Industriales.

EXPERIENCIA

Ene. 2024 – Actualidad	Zinc Industrias Nacionales S.A. - Gerente de Capital Humano <ul style="list-style-type: none">• Gestión del desempeño del 100% del personal, desarrollo del talento mediante un Plan de Mentoring y alineación de políticas salariales a la Ley N° 30709.• Implementación de iniciativas de bienestar laboral y cultura organizacional para fortalecer el compromiso, satisfacción y crecimiento profesional.
Ene. 2016 – Oct. 2022	Compañía Minera Poderosa S.A. - Jefe de Recursos Humanos <ul style="list-style-type: none">• Implementación de protocolos de seguridad, sistemas de control de acceso y matrices de productividad para garantizar el cumplimiento normativo.• Gestión de desvinculaciones, cambios de régimen laboral y reducción de riesgos económicos.• Innovación en capacitación con realidad virtual y evaluación del desempeño al 100% del personal.

Dic. 2020 – May. 2021	Compañía Minera Milpo Andina S.A.C. - Jefe de Administración de Personal <ul style="list-style-type: none"> • Sistematización de convenios y pagos en la nómina, reduciendo errores y tiempos en un 5%. • Implementación del sistema SAP para gestionar integral nóminas del personal.
--------------------------	--

SEMINARIOS Y CURSOS

Coaching Ontológico (2023 - Axon Training, Argentina).

Especialista en Excel (2023 - Cámara de Comercio de Lima).

Indicadores de Gestión de Recursos Humanos (2021 - Centrum PUCP).

Legislación Laboral (2021 - Dogma Laboral).

Gerencia con Liderazgo (2019 - INCAE Costa Rica).

Formadores de Auditores Internos (2017 - Bureau Veritas).

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Pregunta de investigación	4
1.2.1 Preguntas específicas	4
1.3 Objetivos de investigación	5
1.3.1 Objetivo general:.....	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Contribución.....	5
1.4.1 Contribución teórica	5
1.4.2 Contribución metodológica.....	6
1.4.3 Contribución práctica.....	7
1.5 Alcances y Limitaciones	7
1.5.1 Alcances.....	7
1.5.2 Limitaciones.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1 Modelo de Demandas Laborales – Recursos (JD-R):.....	10
2.1.1 Recursos laborales:	11
2.2 Conflicto trabajo-familia.....	12
2.2.1 Fuentes de Conflicto Trabajo-Familia	13
2.2.2 Relación con las Demandas Laborales	13
2.2.3 Relación con las Demandas Familiares	14
2.3 Compromiso Laboral	14
2.4 Satisfacción Laboral.....	18
2.5 Jornada Laboral Atípica.....	21

2.5.1	Impacto de la Jornada Laboral Atípica	21
2.6	Tipo de Carga Física y Mental.....	21
2.6.1	Carga Física	22
2.6.2	Carga Mental.....	22
CAPÍTULO III: MODELO DE INVESTIGACIÓN E HIPÓTESIS.....		23
3.1	Modelo de Investigación.....	23
3.1.1	Elementos del modelo de investigación.....	23
3.2	Diagrama del Modelo Conceptual	24
3.3	Hipótesis:	25
3.3.1	Hipótesis específicas	25
CAPÍTULO IV: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN.....		29
4.1	Tipo y Diseño de Investigación	29
4.1.1	Diseño No Experimental.....	29
4.1.2	Tipo Transversal	29
4.1.3	Alcance Correlacional.....	29
4.1.4	Definición de Variables	29
4.1.5	Enfoque Cuantitativo	30
4.1.6	Justificación del Diseño	30
4.2	Población y Muestra	30
4.3	Instrumentos de medición.....	32
4.4	Técnica y Procedimiento.....	34
4.5	Confiabilidad.....	34
4.6	Análisis de Datos	34
4.7	Recolección de Datos.....	35
CAPITULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		36
5.1	Análisis de Fiabilidad, Confiabilidad y Validez de los Instrumentos	36
5.1.1	Fiabilidad y confiabilidad de los instrumentos	36

5.1.2	Validez de los instrumentos	36
5.2	Análisis Variables Contextuales	38
5.2.1	Jornada Atípica	38
5.2.2	Tipo de Carga Laboral	39
5.3	Análisis de objetivos	40
5.4	Análisis y Resultado de las Hipótesis	46
5.4.1	Análisis Hipótesis Especifica 1.....	47
5.4.2	Análisis Hipótesis Especifica 2.....	47
CAPITULO VI: DISCUSIONES CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
	49
6.1	DISCUSIONES.....	49
6.2	CONCLUSIONES	50
6.3	RECOMENDACIONES	52
6.4	IMPLICANCIAS PRÁCTICAS	53
ANEXOS		55
I. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		55
II. CARTA DE LA EMPRESA		56
III. INFORMACIÓN DE LA ENCUESTAS PARTE I.....		57
IV. INFORMACIÓN DE LA ENCUESTAS PARTE II		58
BIBLIOGRAFÍA		59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultados de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach	36
Tabla 2: Análisis de componentes de compromiso laboral	36
Tabla 3: Análisis de satisfacción laboral	37
Tabla 4: Análisis de conflicto trabajo familia	37
Tabla 5: Distribución de los participantes según tipo de jornada	38
Tabla 6: Distribución por tipo de carga laboral	39
Tabla 7: Relación compromiso laboral y conflicto trabajo-familia	41
Tabla 8: Relación conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral	42
Tabla 9: Relación compromiso laboral y satisfacción laboral	44
Tabla 10: Tabla de resultados de normalidad	45
Tabla 11: Correlación mediante Rho Spearman	46
Tabla 12: Rho Spearman hipótesis específica H1	47
Tabla 13: Modelo de regresión logística para hipótesis específica H2	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de Demandas Laborales – Recursos (JD-R)	10
Figura 2: Modelo Conceptual de Investigación	24
Figura 3: Fórmula de cálculo para poblaciones finitas	32
Figura 4: Confiabilidad	34
Figura 5: Relación entre Compromiso Laboral y Conflicto Trabajo-Familia	41
Figura 6: Impacto del conflicto trabajo – familia en la satisfacción laboral	43
Figura 7: Vinculación entre Compromiso Laboral y Satisfacción Laboral	44

RESUMEN EJECUTIVO

La problemática central de este trabajo radica en cómo el desajuste entre las demandas laborales y familiares afecta el bienestar de los empleados, lo que puede repercutir directamente en su desempeño y productividad. Además, se formuló la hipótesis de que el compromiso laboral podría moderar este conflicto, mitigando sus efectos negativos sobre la satisfacción laboral.

Se empleó metodología cuantitativa, con un diseño correlacional, y se aplicaron encuestas a una muestra representativa de conductores de carga pesada en la empresa Transportes y Comercio Sol del Pacífico. Para evaluar el análisis de cada variable, se utilizaron escalas de medición estandarizadas.

Se obtuvieron hallazgos que confirman las hipótesis planteadas. Se halló una correlación significativa entre el “conflicto trabajo-familia” y la “satisfacción laboral”, evidenciando que, cuando el conflicto aumenta, la satisfacción de los trabajadores disminuye. La variable “compromiso laboral” mostró un efecto moderador importante, lo que sugiere que los empleados con mayor compromiso laboral tienen una mayor capacidad para gestionar las tensiones entre el trabajo y la familia, disminuyendo de esta forma el impacto negativo del conflicto sobre su satisfacción laboral.

En cuanto a las conclusiones, se destacó que el “conflicto trabajo-familia” presentó un impacto negativo en la “satisfacción laboral”, especialmente en el sector minero, y que el compromiso laboral puede actuar como un factor mitigante. Se recomienda que las organizaciones del sector promuevan políticas que beneficien mantener equilibrado el “trabajo y la familia”, tales como programas de flexibilidad laboral y apoyo en cuestiones personales, teniendo como objeto la mejora significativa de la “satisfacción laboral”, el desempeño y el compromiso laboral.

I. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

En el sector del transporte de carga pesada en Perú, especialmente en las regiones mineras, los trabajadores operativos enfrentan una creciente presión debido a las altas demandas de productividad y eficiencia operativa. Esta situación se ha intensificado por las fluctuaciones económicas recientes, en consecuencia, de la pandemia de COVID-19, que, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), han afectado negativamente el Producto Bruto Interno (PBI) del país. Como resultado, existe una necesidad de llevar al máximo la productividad, además, de la eficiencia operativa que se ha vuelto aún más crucial. Según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), la productividad es fundamental para el crecimiento económico. Sin embargo, estas presiones no solo incrementan las demandas físicas y cognitivas, sino que también elevan los riesgos psicosociales, como fatiga, insatisfacción laboral y estrés.

La teoría del Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R) de Demerouti et al. (2001), ampliado por Schaufeli y Bakker (2004), proporciona un marco teórico sólido para comprender las demandas laborales, tales como la carga excesiva de trabajo, la presión de tiempo y los turnos irregulares, pueden provocar agotamiento si no se equilibran con recursos suficientes. Este modelo postula dos procesos fundamentales: “el deterioro de la salud”, en el que las exigencias provocan agotamiento y problemas de salud, y el motivacional, en el que los recursos laborales promueven el compromiso laboral, mejorando así el desempeño y reduciendo la intención de rotación. Según Schaufeli et al. (2002), el compromiso laboral es una condición mental favorable que tiene como características el vigor, dedicación y absorción, lo cual contrasta con el agotamiento asociado al burnout. En contextos altamente demandantes como el transporte de carga pesada, fomentar un nivel elevado de compromiso laboral puede ser clave para mitigar los impactos negativos sobre el conflicto entre el trabajo y la familia.

El conflicto trabajo-familia (WFC), definido por Greenhaus y Beutell (1985), representa un tipo de conflicto de roles en donde las exigencias laborales y la familia son mutuamente incompatibles. Este conflicto se presenta en tres formas principales:

basado en el tiempo, cuando las horas dedicadas al trabajo impiden cumplir con las responsabilidades familiares; basado en la tensión, cuando el estrés generado en el trabajo obstaculiza en la vida familiar; y basado en el comportamiento, cuando las conductas requeridas en el ámbito laboral dificultan la adaptación a los roles familiares. Carlson, Kacmar y Williams (2000) amplían este marco al identificar seis dimensiones específicas del conflicto, que incluyen no solo las formas tradicionales basadas en el tiempo, el comportamiento y la tensión, sino también la dirección de la intromisión entre trabajo y familia (WIF) y familia y trabajo (FIW). Este enfoque multidimensional revela que no solo las horas dedicadas al trabajo, sino también el tipo de estrés y los comportamientos específicos requeridos tanto en el espacio laboral como en el familiar, pueden intensificar el conflicto entre estos dos dominios. Esto es particularmente importante en el sector del transporte de carga pesada, donde los trabajadores enfrentan jornadas laborales extensas y atípicas, que, sumadas a la exigencia de un trabajo físico y mentalmente demandante, agravan aún más el conflicto trabajo-familia.

Un estudio realizado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) de España en 2022 mostró que más del 70% de los conductores del sector transporte de carga pesada reportan que su trabajo impacta negativamente en su vida familiar y social, con el conflicto basado en el tiempo y la tensión siendo particularmente prevalentes. Estos hallazgos son consistentes con estudios previos que destacan cómo los cambios en la naturaleza de las familias y la fuerza laboral, han incrementado la probabilidad de que los empleados enfrenten responsabilidades domésticas sustanciales además de sus responsabilidades laborales (Bond, Galinsky y Swanberg, 1998, citados en Allen, Herst, Bruck y Sutton, 2000). Según Galinsky, Bond y Friedman (1993), el 40% de los padres empleados experimentan conflicto trabajo-familia al menos parte del tiempo, mientras que un estudio realizado por The New York Times indicó que el 83% de las madres trabajadoras y el 72% de los padres trabajadores reportaron conflicto entre las demandas laborales y su deseo de pasar más tiempo con sus familias (citado en Allen et al., 2000). Estos datos subrayan la importancia crítica del conflicto trabajo-familia tanto para las organizaciones como para los empleados, afectando la satisfacción laboral y el bienestar familiar de los trabajadores del sector transporte.

Michel et al. (2010) señalan que los factores estresantes laborales, como el exceso de trabajo y ausencia de claridad de los roles, son antecedentes clave del conflicto trabajo-familia. Su análisis metaanalítico sugiere que cuando las demandas de un dominio (trabajo) reducen los recursos disponibles para cumplir con las responsabilidades en el otro dominio (familia), se intensifica el conflicto, lo que lleva a un aumento en el estrés y el agotamiento, y una baja satisfacción laboral. Un análisis adicional realizado por Frone, Russell y Cooper (1992) apoya esta perspectiva, indicando que tanto las demandas laborales como las familiares contribuyen significativamente al conflicto trabajo-familia, afectando de manera negativa la satisfacción laboral y el bienestar psicológico.

Un análisis exhaustivo realizado por Allen et al. (2000) evidencia que el conflicto trabajo-familia tiene consecuencias significativas en la satisfacción laboral y el bienestar psicológico de los empleados. Este tipo de conflicto no solo genera un aumento en el estrés y el agotamiento emocional, sino que también está asociado con una menor satisfacción con la vida familiar y un incremento en la intención de rotación laboral. En el ámbito de transporte de carga pesada, donde las altas demandas operativas y jornadas atípicas son la norma, estas dinámicas se ven exacerbadas, afectando tanto el desempeño como la retención del personal.

Los hallazgos de Schaufeli y Bakker (2004) sugieren que el compromiso laboral puede funcionar como moderador en esta interacción, apoyando a los trabajadores a utilizar eficientemente las altas demandas y reduciendo los efectos adversos del conflicto trabajo-familia. Específicamente, el compromiso laboral se asocia con un mayor vigor, dedicación y absorción, contribuyendo así a la resiliencia frente a las demandas laborales.

Las investigaciones de Pujol y Lazzaro (2018), basadas en el modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R), demostraron que el compromiso laboral puede mitigar los efectos negativos de ciertos factores de riesgo psicosocial sobre la satisfacción laboral en académicos argentinos. Sus hallazgos indican que un alto compromiso laboral mitiga efectos adversos de las demandas psicológicas, ausencia de apoyo social y baja estima en la satisfacción laboral. No obstante, estos estudios se centraron en el

contexto académico, caracterizado por demandas cognitivas y emocionales específicas, y no abordaron de forma detallada el conflicto trabajo-familia (WFC).

Existe, por tanto, una brecha en la literatura al explorar cómo el compromiso laboral puede amortiguar los efectos del conflicto trabajo-familia en sectores con demandas operativas intensas, como el transporte de carga pesada. Este sector se caracteriza por largas jornadas laborales y condiciones físicas y mentales exigentes, que pueden intensificar el conflicto entre responsabilidades laborales y familiares, afectando la satisfacción laboral de los empleados.

Adicionalmente, Pujol y Lazzaro sugieren la necesidad de ampliar estos estudios a muestras más grandes y diversas para mejorar la generalización de los resultados. También recomiendan utilizar escalas más detalladas, como el UWES-17, para obtener una evaluación más precisa del compromiso laboral.

Por lo tanto, la finalidad de este estudio es analizar si existe correlación entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral, posteriormente evaluar el efecto moderador del compromiso laboral entre estas dos variables en trabajadores operativos de transporte de carga pesada en Perú, específicamente en una organización líder en el sector. De esta manera, se contribuye a llenar una importante brecha en la literatura existente.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuál es la relación entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral en los trabajadores operativos de transporte, y en qué medida el compromiso laboral modera esta relación?

1.2.1 Preguntas específicas

¿Cuál es la relación entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral en trabajadores operativos de transporte?

¿En qué medida el compromiso laboral modera la relación entre el conflicto

trabajo-familia y la satisfacción laboral en trabajadores operativos de transporte?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general:

Analizar la relación entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral en trabajadores operativos de transporte, así como evaluar el efecto moderador del compromiso laboral en dicha relación.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral en trabajadores operativos de transporte.

Evaluar en qué medida el compromiso laboral modera la relación entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral en trabajadores operativos de transporte.

1.4 Contribución

1.4.1 Contribución teórica

Esta investigación adquiere importancia para entender la interacción respecto a las variables de estudio, y se establecen bases sólidas para futuras investigaciones, permitiendo la formulación de nuevas preguntas y enfoques.

Esta investigación amplía el uso del “Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R)” al aplicarlo a un sector operativo con altas demandas físicas y cognitivas, como es el transporte de carga pesada. Mientras que estudios previos se han focalizado en contextos académicos o de oficina, este estudio provee evidencia empírica sobre cómo las demandas operativas específicas afectan la satisfacción en sectores con altas exigencias laborales.

Además, ofrece un análisis detallado de las variables en cuestión, ampliando la

comprensión de cómo los recursos personales, como el compromiso laboral, pueden mitigar los efectos negativos de las demandas laborales en sectores operativos. Así, se aporta a la literatura existente al analizar el rol del compromiso laboral como un factor amortiguador en entornos de alta demanda.

Por último, esta investigación contribuirá significativamente al campo del bienestar laboral, especialmente en un sector que ha sido poco explorado, como el transporte de carga pesada. Se identificaron criterios que repercuten en la salud psicológica y satisfacción de la población generando así conocimientos aplicables tanto para la gestión organizacional como para el desarrollo de políticas laborales más inclusivas y protectoras.

1.4.2 Contribución metodológica

Esta investigación utiliza escalas reconocidas como el UWES-17 para medir el compromiso laboral, y otros instrumentos para la variable independiente y dependiente adaptándolos a un contexto poco estudiado como el sector transporte en Perú. Esto contribuye a la validación y aplicación de estas herramientas en contextos laborales distintos a los tradicionalmente investigados, aportando así a la literatura metodológica.

Exploración de la moderación del compromiso laboral: Utilizando análisis estadísticos avanzados (como regresión jerárquica y análisis de moderación), se analizó cómo el compromiso actúa como un amortiguador entre “conflicto trabajo-familia” y “satisfacción laboral”. Esto proporcionará una metodología sólida para futuros estudios que deseen explorar la moderación de variables psicológicas en el ámbito laboral.

En conjunto, estas contribuciones metodológicas no solo fortalecen la precisión y validez de los hallazgos, sino que también ofrecen un enfoque replicable para estudios en otros sectores o poblaciones, promoviendo un avance metodológico.

1.4.3 Contribución práctica

Esta investigación puede guiar a empresas que brindan servicios al sector minero en la elaboración de estrategias eficaces para mejorar el balance de trabajo y familia y fomentar el compromiso laboral entre sus trabajadores. Los hallazgos podrían respaldar la implementación de políticas de flexibilidad laboral y programas de apoyo al bienestar, con el objetivo de reducir el “conflicto trabajo-familia” y, en consecuencia, incrementar la “satisfacción laboral”. Estas estrategias podrían contribuir a un ambiente de labores más sano, impactando positivamente en la retención y entusiasmo de los empleados.

Al identificar que el compromiso laboral modera los efectos negativos del conflicto trabajo-familia, esta investigación proporcionará conocimiento clave para mejorar la retención y disminuir la rotación debido a las condiciones laborales desafiantes. Las empresas podrían utilizar estos resultados para diseñar intervenciones específicas que fortalezcan el compromiso de los trabajadores, lo cual puede aumentar la productividad y una reducción en los costos asociados a nuevos ingresos de personal.

Los resultados arrojados podrían ser utilizados por entidades gubernamentales y asociaciones del sector transporte para desarrollar políticas laborales que promuevan un mejor equilibrio laboral. Esto aportaría a mejorar el estado de bienestar, aumentando su satisfacción y compromiso en el trabajo. Asimismo, los hallazgos podrían apoyar la creación de programas de conciliación y regulaciones más inclusivas, dirigidas a mejorar las condiciones laborales en sectores de alta demanda operativa.

1.5 Alcances y Limitaciones

1.5.1 Alcances

Este estudio se centrará en analizar la relación entre el “conflicto trabajo-familia” y la “satisfacción laboral”. La población objetivo estará compuesta por trabajadores operativos de transporte de carga pesada para el sector minero, quienes enfrentan altas demandas laborales y condiciones de trabajo exigentes. El estudio empleará un diseño no experimental, transversal y correlacional, utilizando instrumentos validados como el

Censopas CoPsoQ para medir el conflicto trabajo-familia, el UWES-17 para evaluar el compromiso laboral y el (BIAJS) para medir la satisfacción laboral.

Además, se evaluó si el compromiso puede mitigar o intensificar el efecto del conflicto trabajo-familia en la satisfacción y bienestar. Debido a su enfoque transversal, los resultados reflejarán la situación en un tiempo específico, lo que restringe la capacidad de determinar vínculos causales. Dado que el estudio se realiza en un sector y contexto geográfico específico, los hallazgos pueden no ser generalizables a otros sectores o regiones.

Población de estudio: Este estudio se realizará en la ciudad de Coporaque, Espinar, en la región Cusco, Perú, enfocándose en el área operativa de Transportes y Comercio Sol del Pacífico. La población objetivo está compuesta por 756 trabajadores operativos, que incluyen técnicos y conductores.

Estos trabajadores se caracterizan por estar bajo modalidades atípicas de trabajo, con jornadas laborales prolongadas e irregulares, así como con variaciones significativas en el tipo de carga de trabajo y el ritmo (físico y mental) requerido para desempeñar sus funciones. Estas dos variables de contexto (jornadas atípicas y tipo de carga de trabajo) se consideraron para analizar cómo influyen en las variables de estudio.

Diseño y metodología del estudio: El estudio será cuantitativo, con un enfoque correlacional. La muestra será seleccionada de manera probabilística para garantizar la representación de la data. Se utilizará la técnica de recopilación de datos, como encuestas. Posteriormente, se aplicarán herramientas de análisis estadístico para valorar las correlaciones y el rol moderador.

Instrumentos validados: Se empleó instrumentos validados para garantizar la confiabilidad de la data en el contexto peruano. Se utilizó el instrumento Censopas CoPsoQ, el ‘Compromiso Laboral Utrecht’ (UWES-17) y el ‘Índice Breve de Satisfacción Afectiva Laboral’ (BIAJS), proporcionando una evaluación precisa de la satisfacción emocional de los trabajadores.

1.5.2 Limitaciones

Este estudio se realizó en una sola empresa, concretamente en trabajadores operativos (técnicos y conductores), debido a esta delimitación geográfica y sectorial, los resultados podrían no ser completamente generalizables a otros sectores o empresas, ya que las dinámicas del conflicto trabajo-familia y el grado de satisfacción pueden variar en diferentes contextos.

La investigación se centrará únicamente en trabajadores operativos, excluyendo a otros grupos como el personal administrativo o de gestión, lo que podría ser un criterio limitante. Por tanto, los hallazgos reflejarán las experiencias de un segmento específico de la fuerza laboral, que enfrenta altas demandas físicas y jornadas atípicas.

Este estudio de diseño transversal, lo cual limita la capacidad para observar cómo evoluciona las variables a lo largo del tiempo. Un diseño longitudinal podría proporcionar un análisis más completo y dinámico de estas relaciones.

Aunque se considerarán variables de contexto como jornadas atípicas y tipo de carga de trabajo (física y mental), otros factores externos pueden causar algún impacto.

II. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En este apartado precisará información relevante sobre las variables de estudio, con la finalidad de abordar los objetivos propuestos, la información ha sido recopilada de diferentes fuentes, incluyendo extractos de publicaciones en journals categorizados en los cuartiles Q1, Q2, Q3 y Q4, así como de libros de diversos autores.

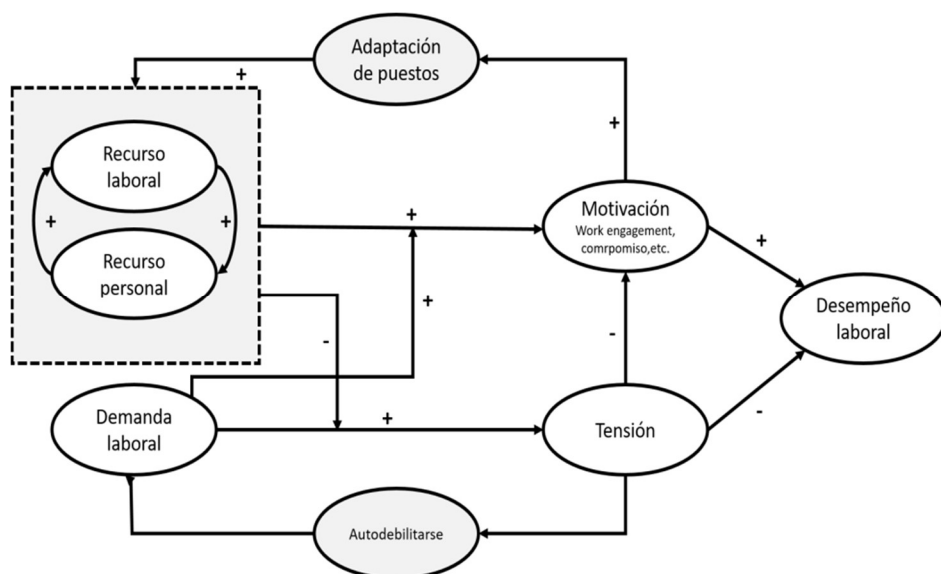
Así mismo, el objetivo es analizar en detalle las variables estudiadas, y proporcionar una visión general que facilite la comprensión y entendimiento integral de la investigación.

2.1 Modelo de Demandas Laborales – Recursos (JD-R):

El modelo JDR proporciona una herramienta teórica flexible para conceptualizar aspectos clave del entorno laboral, explicando y prediciendo una amplia gama de resultados relacionados con el trabajo, incluido el estrés, el agotamiento, el compromiso, la satisfacción y la productividad en el trabajo. (Bakker , 2011).

Este modelo propone dos características laborales amplias que influyen de manera relativamente independiente en el ‘bienestar de los trabajadores’:

Figura 1: *Modelo de Demandas Laborales – Recursos (JD-R)*



Fuente: A.B. Bakker. Y E. Demeoruti, 2017

Demandas laborales: Definidas como aspectos laborales que requieren empeño de manera continua, los cuales se asocian a costos fisiológicos y psicológicos. Tomando como ejemplo: la fuerte carga laboral, la operación dura diaria, complicación al interactuar con otros y poca seguridad en el trabajo. (Bakker y Demerouti, 2014). En la misma línea, también señala a las demandas laborales como predictores significativos en referencia a la durabilidad de la omisión en aspecto laboral, que se considera una problemática en el tema de salud, la cual se manifiesta mediante el agotamiento (Bakker, A.B.; Demerouti, Schaufeli, W., 2002).

2.1.1 Recursos laborales:

Son aquellos componentes psicológicos, físicos, organizacional o sociales que se dan en el entorno laboral, que permiten alcanzar objetivos laborales, disminuir las presiones de trabajo, el coste “psicológicos y fisiológicos” y facilitarían la obtención de lograr el propósito; impulsando la formación y el progreso del desarrollo del individuo, estas tienen tendencia a reducir la presión en el entorno laboral, disminuyendo los costes psicológicos y fisiológicos; además, de ser predictores importantes de las ausencias laborales, actuando como motivador. (Bakker y Demerouti, 2014).

Por otro lado, el modelo JD-R es particularmente adecuado para el empleado como un concepto integrador que permite monitorear el lugar de trabajo, el cual tiene como objeto elevar el nivel de compromiso laboral y prevenir el burnout ya que: integra un enfoque positivo en compromiso con un enfoque negativo sobre el burnout en un enfoque equilibrado y completo; es decir, que cuenta con alcance amplio, lo que incluye varias características resaltantes en el entorno laboral; es tolerante, entonces se puede adaptar a las exigencias de distintos trabajos; y se comporta como un recurso de comunicación común que es de interés de ambas partes. Por el contrario, los modelos anteriores se centraban de forma exclusiva en aspectos no positivos del trabajo e incluían un limitado y preestablecido conjunto de ciertos caracteres propios del trabajo. (Schaufeli, W., 2017).

Los recursos laborales mejoran el “compromiso laboral”, principalmente cuando las exigencias laborales son importantes; y también previenen la repercusión negativa del agotamiento y estrés. (Bakker et al., 2005)

Además, se ha descubierto que las ‘demandas y los recursos laborales’ influyen en otras facetas del bienestar ocupacional a través de sus efectos sobre estrés y el agotamiento, incluida la “satisfacción laboral”, probabilidad de rotar, el compromiso organizacional o los problemas de salud. (Barkhuizen, 2014)

En base a todo lo antes expuesto, podemos decir que el riesgo psicosocial es parte de las demandas laborales, ya que la sobrecarga laboral, inseguridad laboral y los conflictos con el entorno en el centro de trabajo, pueden conllevar a que el individuo lo experimente; así mismo, el compromiso puede considerarse parte de los recursos laborales, y fomentar el desarrollo profesional y aprendizaje constante, puede ayudar a que el individuo se sienta motivado y realice mejor sus funciones y tareas designados; por otro lado, la satisfacción laboral, podríamos apoyar en aminorar las presiones de trabajo y dar recursos para el logro de objetivos.

2.2 Conflicto trabajo-familia:

Se señala como un conflicto de roles interindividual donde las presiones laborales y familiares son mutuamente incompatibles. Este autor sugiere tres aspectos principales de conflicto trabajo-familia: ‘Basado en el tiempo, Basado en la tensión y Basado en el comportamiento’. (Beutell y Greenhaus , 1985)

El “conflicto trabajo-familia” puede ser entendido a través de sus dos principales direcciones: el conflicto trabajo - familia (las demandas laborales interfieren en las responsabilidades familiares) y el conflicto familia a trabajo (las demandas familiares afectan el desempeño laboral). Este tipo de conflicto se ve influenciado por diversos factores, entre ellos, las largas jornadas laborales, la inflexibilidad de los horarios, y las expectativas organizacionales, que aumentan el estrés y disminuyen los niveles de satisfacción laboral (Pleck et al., 1980; Beutell & Greenhaus, 1982).

Renshaw (1976) afirmó que el conflicto trabajo familia es el resultado de la interrelación entre el estrés en los ámbitos familiar y laboral (citado en Bruck et al., 2002, p. 3).

Frone et al. (1992), señalan al conflicto trabajo-familia puede tener una dirección laboral hacia familiar o viceversa, influyendo negativamente en la satisfacción laboral. Sin embargo, recursos como el compromiso laboral pueden actuar como factores protectores, moderando estos efectos y ayudando a los trabajadores a manejar las tensiones.

Grzywacz y Marks (2000) proponen que el grado de conflicto o enriquecimiento entre trabajo y familia depende de los recursos compartidos entre ambos roles, como tiempo, apoyo social o energía.

Permiten conceptualizar el conflicto trabajo-familia como un resultado de ‘demandas laborales’ excesivas y ‘recursos laborales’ insuficientes. (Bakker, A.B.; Demerouti, Schaufeli, W., 2004)

2.2.1 Fuentes de Conflicto Trabajo-Familia

El conflicto donde las demandas del ámbito laboral y familiar son incompatibles, impactando negativamente en el individuo (Greenhaus & Beutell, 1985). Este fenómeno es particularmente relevante en sectores donde las jornadas laborales son extensas y las responsabilidades familiares son significativas, como ocurre en operativos de transporte de carga pesada. A continuación, se analizan las principales fuentes de conflicto relacionadas con las demandas laborales y familiares, así como sus implicancias específicas en este sector.

2.2.2 Relación con las Demandas Laborales

El ámbito laboral representa una fuente importante de conflicto trabajo-familia a causa de la cantidad de horas trabajadas, los horarios inflexibles y las características específicas del empleo. Estudios previos han demostrado que la cantidad de horas laboradas semanalmente se asocia de manera positiva con el conflicto trabajo-familia, especialmente cuando incluye horas extras o trabajo por turnos irregulares (Pleck et al., 1980; Bohen & Viveros-Long, 1981). Estas características laborales son comunes en transporte, donde los trabajadores frecuentemente enfrentan largas jornadas de conducción y horarios imprevisibles.

Además, la inflexibilidad del horario laboral puede exacerbar este conflicto. Pleck et al. (1980) encontraron que no tener control respecto al horario aumenta las tensiones entre el papel familiar y laboral. En contextos como el del transporte de carga, donde los horarios dependen de factores externos como las rutas y el cumplimiento de plazos, la falta de flexibilidad puede ser una barrera significativa para equilibrar las demandas laborales y familiares.

2.2.3 Relación con las Demandas Familiares

Por otro lado, las características del ámbito familiar también contribuyen al conflicto trabajo-familia. Factores como el tamaño de la familia, hijos pequeños y las responsabilidades asociadas a la crianza son determinantes importantes. Herman y Gyllstrom (1977) identificaron que las personas casadas y los padres de niños pequeños experimentan mayores niveles de conflicto debido a las demandas adicionales de tiempo y energía requeridas por el aspecto familiar.

En el caso específico de los trabajadores operativos, estas presiones pueden intensificarse debido a la naturaleza exigente de su trabajo, que deja poco margen para atender las necesidades familiares. Beutell y Greenhaus (1982) señalaron que las familias numerosas representan una fuente adicional de conflicto, especialmente para mujeres cuyos esposos están fuertemente comprometidos con sus propias carreras laborales. Esta dinámica también podría extrapolarse a hombres en el sector de transporte, quienes frecuentemente asumen roles de proveedores principales, aumentando la carga de expectativas familiares.

2.3 Compromiso Laboral

Respecto a los precedentes de esta variable, en estos últimos veinte años, la conceptualización de compromiso laboral ha sido motivo de foco de varias investigaciones, considerando el área de sociología, psicología, y la forma de gestionar los recursos humanos (Shuck, 2011). Esta variable atrajo mucha atención de los académicos del desarrollo de recursos humanos, quienes postularon que surgió de la investigación sobre el agotamiento (burnout) en un intento de examinar no solo el “malestar” de los empleados sino también su “bienestar”. El compromiso en el trabajo se refiere a un estado en que la mentalidad se correlaciona de forma positiva con lo laboral. (Schaufeli y Salanova, 2006).

En cuanto a sus definiciones, el primer investigador que describió y conceptualizó el término compromiso laboral fue Kahn según (Schaufeli et. al, 2022) quién describió el compromiso laboral como “Beneficios de los participantes de una organización respecto a su trabajo y rol: en el “compromiso laboral”, los individuos muestran su buen desempeño en sus actividades físicas, de cognición y emocional. En otros términos, los empleados que están comprometidos ponen un esfuerzo adicional en sus trabajos a medida que identifican con sus puestos de trabajo.

Kahn, 1992 define al compromiso laboral como un estado experiencial que acompaña a los 'comportamientos personalmente atractivos' que conllevan a la dirección de energías individuales en trabajo físico, cognitivo y emocional.

Maslach y Leiter (1997) consideraron que el compromiso laboral se define por la energía, dedicación y efectividad, que se consideran los antónimos directos de las tres dimensiones del burnout: ausencia de eficacia profesional, cinismo y agotamiento.

Csikszentmihalyi (1990) para este autor, compromiso laboral es estar totalmente inmerso en las labores, se asemeja a lo que se denomina “flujo”; es decir, un estado de experiencia que tiene como característica la atención focalizada, mente clarificada, integración cuerpo - mente, capacidad de concentrarse, dominio total, desaparición de la autoconciencia, alteración de la percepción del tiempo y satisfacción interna.

Schaufeli et. al. (2002) refieren al compromiso, como una condición mental positiva y satisfactorio que está vinculado al trabajo, que tiene como características vigor, dedicación y absorción.

Así mismo, el compromiso laboral, respecto al estado del individuo a nivel de cognición, emociones y de conducta es orientado hacia el logro de resultados deseados de manera óptima (Shuck & Wollard, 2010) los cual se perfecciona con los caracteres en el aspecto de satisfacción afectivo – emocional verdadero y constante. (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)

Por su parte, el “Grupo de Utrecht” utilizó la definición para compromiso laboral como a la situación de mente positiva, satisfactoria y que tiene relación en el entorno laboral, y refiere que un trabajador que tiene compromiso, va a mostrar un firme sentido al vigor, dedicación y absorción en la dinámica en el centro laboral (Schaufeli et. al,

2002) mientras que (Saks, A.M., 2006) sustentó la definición compromiso laboral como una forma distinta de construcción y singular que se basa en distintas dimensiones de cognición, emociones y de conducta que interactúan con el desempeño del papel personal de un individuo. Por otra parte, distintos autores previamente conceptualizaron el “compromiso laboral”, entendido como una estructura amplia respaldada por diversas formas de estatus, rasgos y conductas que evidencian una mezcla de energía que es positiva, de afecto y de esfuerzo discreto orientado al entorno laboral y organizativa del mismo individuo. (Macey & Schneider, 2008)

Este autor refiere al compromiso laboral como una experiencia positiva, satisfactoria, en la que el estado de ánimo se asocia con el entorno laboral y este tiene como características las siguientes dimensiones: (Schaufeli et. al, 2002)

- Vigor: Significa alto grado de resiliencia mental, y que se tiene el compromiso de invertir en la perseverancia, voluntad y esfuerzo frente a situaciones complejas.
- Dedicación: Tiene como característica el entusiasmo, satisfacción, competencia y desafío.
- Absorción: El individuo está completamente dedicado y profundamente absorto en el centro laboral, lo que produce que el tiempo pase de manera rápida, lo que conlleva a que sea complejo despegarse del centro laboral.

El compromiso laboral se referencia a como el trabajador se relaciona en su lugar de trabajo desde el punto de vista individual (Salanova et. al, 2005) , el compromiso en el trabajo como la implicación y participación que se da de manera efectiva del individuo en su trabajo, lo que produce un efecto positivo relacionado al puesto de trabajo y al ambiente donde se labora. (Castellano et. al, 2019)

Un empleado comprometido está asociado de manera vigorosa y viable con su trabajo, ya que está involucrado física, psicológica y sinceramente. Mientras que los empleados no comprometidos están emocionalmente separados del trabajo e incluso físicamente menos involucrados. (Tims, M. et. al, 2013)

Brindar a los colaboradores diferentes oportunidades a fin de que puedan realizar prácticas en sus distintas habilidades con las que cuenten, y en caso estas sean interesantes para el mismo y sean desafiantes puedan repercutir en niveles altos de compromiso laboral. (Spiros, A., 2019). Los diferentes enfoques de percepción y de opinión de colaboradores en base al contexto psicosocial y también, las características explícitas de la organización para las cuales el individuo labora de cierta manera influye en su conducta y puede o no afectar el compromiso laboral para con la organización. (Bartram, D., et. al, 2002)

Los empleados comprometidos tienen menos probabilidades de abandonar la organización; además, de representar una contribución personal significativa, añadido a que se desempeñan mejor en la organización (C. Perryer, C. Jordan, I. Firms y A., 2010).

Los empleados comprometidos pueden describirse como aquellos que tienen un alto compromiso con sus organizaciones y les gusta mucho seguir siendo parte de ellas, tener empleados comprometidos es ventajoso para la organización, ya que es menos probable que renuncien o se ausenten, y están más dispuestos a compartir y hacer sacrificios por el bien de sus organizaciones. (Greenberg, 2005). Además, también se encontró que los individuos que mostraban un mayor compromiso con sus organizaciones tenían mayor lealtad y menor estrés laboral. (Muthueloo, R. y Rose, R. , 2005)

Por otra parte, (Schaufeli, WB. y Bakker, A., 2010) indican al compromiso laboral como situación placentera que tiene relación con el proceso de realización del trabajo, tiene como característica una alta energía y persistencia, absorción en el trabajo y dificultad para desprenderse de él.

Además, (Wang, X. et. al, 2020) indica que el “compromiso laboral” es útil tanto a los trabajadores como para las organizaciones, ya que es probable que las personas comprometidas demuestren un mejor desempeño laboral; también, tendría una repercusión poco positiva respecto al bienestar laboral. Así mismo, refiere que se ha descubierto que el compromiso laboral está relacionado de manera crucial y positiva con el bienestar. Es más, un alto compromiso también da como resultado empleados optimistas, satisfechos y productivos.

Después de las definiciones antes mencionadas, podemos definir qué compromiso laboral es el nivel de importancia que le da un trabajador a la organización donde pertenece y a la correlación emocional que tiene con sus funciones y objetivos profesionales.

2.4 Satisfacción Laboral

Cuando los autores hablan de satisfacción laboral, se refieren a en qué nivel el trabajador tiene agrado por cumplir con sus responsabilidades en el puesto que ocupe (Fritzsche y Parrish, 2005) dichos autores mencionan una disyuntiva en que si la satisfacción involucra algún procedimiento emocional o a nivel de cognición. (Brief y Weiss, 2002).

Así mismo, (Fisher, 2000) menciona que la satisfacción laboral puede representar una respuesta de forma emocional o afectiva frente al centro de labores como una totalidad.

Para (Weiss et. al, 1967) la satisfacción laboral no es una reacción de afecto, sino más bien una actitud que es un juicio evaluativo que involucra objetos, esta definición tiene a la “satisfacción laboral” en un concepto actitudinal que refleja la evaluación que uno hace sobre el trabajo, así como una reacción emocional al mismo”.

Por otro lado, (Spector, 1997) menciona a la satisfacción como una actitud con afectos positivos y negativos.

Posteriormente, (Spector, 1985) indica a la “satisfacción laboral” como el nivel en el cual los individuos gustan de su trabajo, como el resultado de la percepción del individuo respecto de su empleo en general, así como de los diversos aspectos del mismo.

El enfoque que más se ha utilizado entre las teorías que explican la satisfacción laboral, en donde considera a esta última una actitud basada en los afectos positivos y negativos en relación con el trabajo. En este enfoque, la satisfacción laboral se determinó en una diferencia entre afectos positivos y negativos.

Además, en referencia a la literatura de psicología industrial, la palabra "satisfacción laboral" hace referencia a la conducta del colaborador frente a situaciones críticas en el entorno laboral. (Anju, George y Mills, 2011), varios factores pueden evaluar o influir en el grado de satisfacción. Además, puede incluir salarios y beneficios, equidad del sistema de promoción, condiciones laborales, liderazgo y relaciones sociales, el trabajo en sí, la variedad de responsabilidades, oportunidades laborales, desafíos laborales y requisitos laborales (Ali, 2016). Por lo tanto, se puede decir que los empleados estarán satisfechos si sus expectativas o deseos se han cumplido y su nivel de "satisfacción laboral" será alto.

La "satisfacción laboral" se ha caracterizado una experiencia placentera o positiva, estado emocional producto de una autoevaluación del propio trabajo o de las vivencias en el centro de labores" (Locke, 1976).

Por otra instancia, (Locke, 1976) integró las versiones alternativas de la teoría de dos factores propuesta por (Herzberg et. al, 1959) y la jerarquía de necesidades humanas planteada por Maslow, estas definiciones juegan un papel valioso en las llamadas "teorías del contenido" de la satisfacción laboral, que intentan identificar al individuo componentes que deben alcanzarse antes de que un individuo pueda sentirse plenamente satisfecho con su trabajo (Sierpe, 1999)

La satisfacción extrínseca depende de factores más tangibles como compensación o condiciones de trabajo, pero sin embargo afecta la motivación interna del empleado, y la satisfacción intrínseca, refleja la sensación del mismo individuo como tal, reflejando el sentido de autoeficacia profesional. (Spector, 1997)

El concepto de satisfacción se fue ampliando con el tiempo con los estudios realizados, la construcción del concepto comienza sólo abarcando la conquista de aspectos externos al individuo; es decir, relaciona la "satisfacción laboral" con la remuneración, interacción con el superior y compañeros, condiciones de trabajo, oportunidad de ascenso y nivel de seguridad con la institución, entre otros factores. Sin embargo, es importante observar que también existen en la construcción de la satisfacción laboral, aspectos relacionados con factores internos del individuo, tales como: edad, género y nivel escolar (Cappi y Araujo, 2015)

La satisfacción laboral es conceptualizada como un estatus emocional verdadero y agradable que es resultado de la evaluación hecha en el trabajo (MdAbdullah et. al, 2019), se puede definir como positivo si una persona trabajadora está satisfecha con las tareas asignadas y con su trabajo condiciones, o negativo si no cumple con sus expectativas (Nuzulia y Saputra, 2022).

Como sostienen (Trompson y Phua, 2012) quienes conceptualizan que la satisfacción laboral cuenta con dos niveles distintos, el cognitivo que es producto de un procedimiento de evaluación y la satisfacción afectiva que es un constructo representativo de una respuesta emocional positiva. Dichos autores desarrollan el Índice Breve de Satisfacción Afectiva Laboral (BIAJS) que posteriormente fue validado por (Pujol y Dabos, 2017) tal instrumento fue diseñado específicamente para evaluar componentes afectivos de la satisfacción laboral, la escala presenta 4 ítems:

- Disfruto de mi trabajo.
- Gusto de mi trabajo más que el promedio.
- La mayoría de los días me siento animado.
- Me siento satisfecho con el trabajo.

Por otro parte, la “satisfacción laboral” es por esencia múltiple, las investigaciones han demostrado que las diferentes facetas de la “satisfacción laboral” se pueden clasificar en las dimensiones: intrínseco y extrínseco (Hirschfeld, 2000)

Se ha observado que la satisfacción laboral afecta los niveles de insatisfacción laboral, ausentismo, expresión de quejas, tardanzas, baja moral, alta rotación, mejora la calidad de vida y fomenta la participación en la toma de decisiones. (Spector, 1997).

Los elementos que componen la satisfacción laboral pueden ser principalmente: Requisitos laborales, grado de carga física, atractivo laboral individual, estructura gratificante, propósito del trabajo, compañeros de trabajo, estilo de gestión, remuneración o clima organizacional (Aktan y Toraman, 2022)

Luego de las citas antes mencionadas, podemos definir que satisfacción laboral es una sensación positiva que experimenta el individuo cuando tiene buenas condiciones laborales y cuan agradable se siente en su puesto de trabajo.

2.5 Jornada Laboral Atípica

La jornada laboral atípica hace referencia a horarios de trabajo que difieren de las normas tradicionales, como el horario de oficina estándar (generalmente de 8 a 17 horas). Estas jornadas incluyen turnos nocturnos, jornadas extendidas, rotación de turnos, trabajo en días no laborables o fines de semana, y horarios fragmentados. En sectores como el transporte de carga pesada, estas jornadas son comunes debido a la necesidad de cumplir con demandas logísticas, plazos de entrega y disponibilidad del cliente (Presser, 2003).

2.5.1 Impacto de la Jornada Laboral Atípica

Conciliación trabajo-familia: Las jornadas atípicas suelen interferir en las actividades familiares y sociales, aumentando el conflicto trabajo-familia. Este impacto se agrava cuando las jornadas extensas reducen el tiempo disponible para el descanso y la interacción familiar, generando tensiones adicionales (Costa et al., 2004).

Efectos en la salud y bienestar: Estudios muestran que los horarios no convencionales están asociados con trastornos del sueño, fatiga crónica y problemas de salud mental, afectando las condiciones de vida y la satisfacción del trabajador (Åkerstedt, 2003).

Implicancias en el sector de transporte: En este sector, los trabajadores operativos enfrentan desafíos únicos, como el trabajo prolongado y las responsabilidades de manejo bajo presión. Estas condiciones impactan no solo en el desempeño laboral, sino también el equilibrio entre la vida personal y profesional (Hansson et al., 2011).

2.6 Tipo de Carga Física y Mental

La carga física y mental se refiere a las demandas que el trabajo impone sobre el cuerpo y la mente del empleado. En el transporte de carga pesada, estas exigencias incluyen tareas que requieren esfuerzo físico, como cargar y descargar mercancías, y desafíos mentales como la planificación de rutas, la atención prolongada y la importancia de tomar decisiones en escenarios de presión alta (Karasek & Theorell, 1990).

2.6.1 Carga Física

Definición y características: Cantidad de esfuerzo físico solicitado en el trabajo, incluyendo actividades como levantar pesos, mantener posturas prolongadas o realizar movimientos repetitivos. Estas actividades pueden conducir a problemas musculoesqueléticos, fatiga física y enfermedades ocupacionales si no se gestionan adecuadamente (Worksafe, 2017).

Los altos niveles de carga física pueden provocar agotamiento y limitar la energía disponible para interactuar con el entorno familiar, incrementando el conflicto trabajo-familia. Además, el cansancio físico constante afecta negativamente la percepción de satisfacción laboral (De Croon et al., 2002).

2.6.2 Carga Mental

Definición y características: Implica las demandas cognitivas y emocionales asociadas con el trabajo, como la resolución de problemas, la atención sostenida, la multitarea y el manejo del estrés. En el transporte de carga pesada, los conductores deben gestionar información compleja, reaccionar rápidamente ante imprevistos y mantener un alto nivel de concentración (Hancock & Warm, 1989).

Implicancias para el bienestar y el trabajo: Una carga mental elevada, combinada con una carga física, incrementa el ‘estrés laboral’ y disminuye la ‘satisfacción’. El manejo deficiente de estas demandas puede derivar en agotamiento mental, errores en el trabajo y accidentes (Meijman & Mulder, 1998).

III. CAPÍTULO III: MODELO DE INVESTIGACIÓN E HIPÓTESIS

3.1 Modelo de Investigación

La finalidad de este modelo de estudio es evaluar el “conflicto trabajo-familia” frente a la “satisfacción laboral”, y el papel moderador del “compromiso laboral” entre estas dos variables en trabajadores operativos de transporte.

3.1.1 Elementos del modelo de investigación

Variable independiente (Conflicto Trabajo-Familia): Esta variable describe la interferencia entre el trabajo y la familia.

Variable dependiente (Satisfacción Laboral): Nivel de bienestar que experimentan los trabajadores en referencia a su puesto de trabajo, incluyendo aspectos como el ambiente laboral y las relaciones interpersonales.

Variable moderadora (Compromiso Laboral): Medido en sus dimensiones, actuando como un moderador en esta relación. Se espera que un alto nivel de compromiso pueda reducir consecuencias adversas del “conflicto trabajo-familia” frente a la “satisfacción laboral”.

Variables de contexto:

Con el fin de contextualizar y ajustar los análisis, se incluirán las siguientes variables:

- **Jornadas laborales atípicas:** Representan turnos irregulares y extensos, característica propia del sector minero. Estas jornadas se clasifican en formatos atípicos como el de 14 días de trabajo continuo, por 7 días de descanso y 1 de tránsito (14x7+1) y el de 9 días de trabajo con 5 días de descanso y 1 día de tránsito (9x5+1).

- **Tipo de carga laboral (física y mental):** Nivel de exigencia física o mental asociado a las funciones desempeñadas. Este factor es relevante debido a su potencial impacto en el equilibrio trabajo-familia y la satisfacción laboral.

Estas variables no forman parte de los objetivos ni las hipótesis principales, pero son consideradas como elementos contextuales que permiten un análisis más completo y metodológicamente robusto.

3.2 Diagrama del Modelo Conceptual

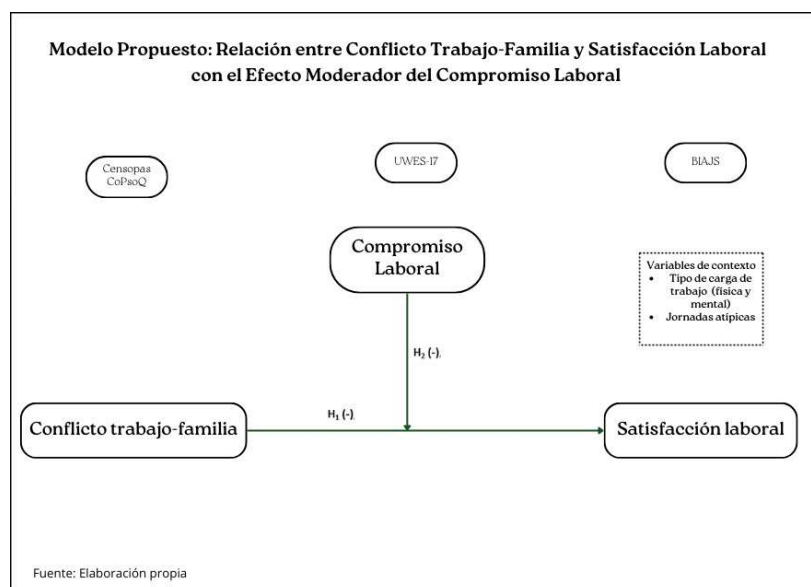
En la Figura 2 se muestra el modelo propuesto, la cual incluye las variables clave de la investigación: la variable independiente, dependiente y moderadora. Además, se incorporan dos variables de contexto que podrían influir en estas relaciones:

- Las jornadas laborales atípicas.
- El tipo de carga de trabajo y ritmo, que refleja el nivel de exigencia física y mental.

Es importante señalar que estas variables se consideran únicamente como elementos contextuales para describir las características laborales de la población estudiada y ajustar los análisis cuando sea pertinente.

Figura 2:

Modelo Conceptual de Investigación



3.3 Hipótesis:

En el sector transporte de carga pesada, las demandas laborales extensas, las exigencias físicas y el distanciamiento prolongado del hogar exponen a los trabajadores a elevados riesgos psicosociales, los cuales pueden afectar negativamente tanto su satisfacción laboral como su bienestar y desempeño profesional. Rivera et al. (2020) concluyeron que los trabajadores que perciben mayores “riesgos psicosociales” experimentan niveles más bajos de “satisfacción laboral”. Entre estos factores psicosociales, el “conflicto trabajo – familia” emerge como factor estresante, al generar incompatibilidades entre las exigencias y las responsabilidades familiares. Este conflicto no solo representa una carga emocional, sino que también puede reducir significativamente la percepción de satisfacción respecto al entorno laboral.

No obstante, el impacto de estas demandas puede variar según la disponibilidad de ciertos recursos personales, como el compromiso laboral, que ha sido identificado como un factor protector frente a los efectos adversos de los “riesgos psicosociales”. Investigaciones previas sugieren que los trabajadores que presentan elevados nivel de compromiso laboral, están más preparados para manejar estas tensiones, lo que podría mitigar el impacto negativo del “conflicto trabajo – familia” frente a la “satisfacción laboral”.

A partir de lo expuesto, se presentan las hipótesis específicas detallada líneas abajo.

3.3.1 Hipótesis específicas

Hipótesis sobre el conflicto trabajo-familia y Satisfacción Laboral

El “conflicto trabajo-familia”, entendido como la incompatibilidad entre las exigencias laborales y familiares que compiten por los recursos de tiempo, energía y atención del individuo, es un factor clave que influye en el bienestar y la “satisfacción laboral”. Este conflicto ha sido identificado como una fuente de estrés que impacta de forma negativa en la apreciación de la satisfacción laboral del individuo respecto a su

trabajo (Beutell y Greenhaus , 1985)

Bruck et al. (2002) profundizan en esta relación al demostrar que el “conflicto trabajo – familia”, ya sea por tiempo, tensión o comportamientos incompatibles, guarda una correlación negativa significativa con la “satisfacción laboral”. En su análisis, los autores evidencian que los altos niveles de conflicto generan un sentimiento de insuficiencia en ambas esferas (laboral y familiar), reduciendo el bienestar general. Asimismo, estudios como los de Gutiérrez-Vargas et al. (2020) han encontrado una correlación significativa entre el “conflicto trabajo – familia” y “satisfacción laboral”, reforzando evidencia de que este conflicto disminuye el bienestar laboral.

Desde una perspectiva teórica, Kahn et al. (1964), en su modelo de conflicto entre roles, explican cómo las demandas contrapuestas de diferentes ámbitos generan tensiones emocionales y psicológicas que deterioran el desempeño y el bienestar laboral. Este modelo, citado por Bruck et al. (2002), sirve de base para entender por qué, en cuanto el “conflicto trabajo-familia” aumenta, la “satisfacción laboral” reduce de manera proporcional.

En sectores como el transporte de carga pesada, estas tensiones se ven exacerbadas debido a las jornadas prolongadas, las exigencias físicas y la lejanía del hogar, lo que dificulta aún más el balance entre las responsabilidades laborales y familiares. Estudios metaanalíticos como los de (Kossek y Ozeki, 1998) y (Allen et al., 2000) también confirman esta correlación negativa en diversos contextos laborales, fortaleciendo la validez general de esta relación.

Por lo tanto, en línea con las teorías y estudios empíricos revisados, se proponen las hipótesis siguientes:

H1: Existe una relación negativa significativa entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral de los trabajadores operativos de transporte.

Hipótesis sobre moderación del compromiso laboral entre conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral

El compromiso laboral ha sido ampliamente investigado por su efecto favorable en el bienestar y la satisfacción de los empleados. Meyer y Allen (1991) señalaron que el compromiso laboral, definido como el vínculo psicológico entre el empleado y su trabajo, no solo incrementa la productividad, sino que también favorece una mayor satisfacción. En este sentido, Yücel (2012) argumenta que el compromiso puede proteger contra sentimientos negativos asociados con la falta de satisfacción, mejorando tanto el bienestar como el desempeño laboral. Investigaciones como las de Koyuncu, Burke y Fiksenbaum (2006) y Mustafa (2016) señalan que los empleados con alto grado de compromiso experimentan menor fatiga y reportan una mayor satisfacción laboral, incluso bajo condiciones laborales exigentes. Estos hallazgos sugieren que el compromiso laboral actúa como un recurso psicológico clave que amortigua el impacto de las exigencias laborales en la satisfacción.

Originalmente, el concepto de burnout se desarrolló para analizar el cansancio emocional, el cinismo y la ausencia de eficacia profesional en profesiones relacionadas con el trabajo social, la salud y la educación, donde las interacciones humanas intensas eran una constante (Maslach y Jackson, 1981). Sin embargo, investigaciones posteriores ampliaron su aplicación a todas las áreas laborales, destacando que el burnout puede manifestarse en cualquier ocupación que implique demandas elevadas y recursos limitados (Maslach y Leiter, 1997; Schaufeli y Bakker, 2001). En paralelo, la psicología positiva, con su enfoque en promover fortalezas humanas y bienestar, dio lugar al concepto de compromiso laboral como la antítesis del burnout. Este estado, que tiene como característica el vigor, dedicación y absorción, ha demostrado ser un indicador clave de resiliencia frente a las exigencias de trabajo intensas y un promotor del bienestar y la satisfacción laboral (Schaufeli et al., 2002).

Desde una perspectiva teórica, la teoría de la conservación de recursos (COR) de Hobfoll (1989) sugiere que los recursos personales, como el compromiso laboral, ayudan a los trabajadores a manejar mejor las demandas laborales y familiares, mitigando el estrés y su impacto en el bienestar. En este contexto, el Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R), desarrollado por Schaufeli y Bakker (2001), propone que el compromiso laboral actúa como un mecanismo de resiliencia que no solo contrarresta los efectos negativos del agotamiento emocional, sino que también

fomenta una conexión positiva y significativa con las actividades laborales. Este modelo enfatiza cómo el compromiso laboral potencia la utilización de recursos como el respaldo social, posibilidad de crecimiento y autonomía.

En sectores como el transporte de carga pesada, caracterizado por jornadas extensas, altas demandas físicas y distanciamiento familiar, el compromiso laboral puede ser un recurso crítico para moderar la relación entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral, atenuando el impacto negativo del primero sobre la segunda. Estudios como el de Pujol y Lazzaro (2018) refuerzan esta idea, mostrando que altos niveles de compromiso laboral moderan el efecto negativo de riesgos psicosociales sobre la satisfacción laboral, destacando su papel protector en contextos exigentes.

Por lo tanto, se plantea la siguiente hipótesis:

H2: El compromiso laboral modera la relación entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral en trabajadores operativos de transporte, atenuando el impacto negativo del conflicto trabajo-familia sobre la satisfacción laboral.

IV. CAPÍTULO IV: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

Este capítulo detalla la metodología de investigación.

4.1 Tipo y Diseño de Investigación

4.1.1 Diseño No Experimental

Este trabajo de investigación es de diseño no experimental, ya que no hubo manipulación de variables. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2018), las investigaciones no experimentales examinan los fenómenos en su entorno natural, sin intervención directa del investigador. En este caso, no se alteran las condiciones de las variables estudiadas, sino que se analizan las relaciones existentes entre ellas.

4.1.2 Tipo Transversal

De tipo transversal; por lo cual, la recopilación de la data se lleva a cabo en un momento específico del tiempo. Esto permite evaluar la correlación entre las variables en un punto específico, proporcionando una fotografía instantánea del fenómeno investigado (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Este enfoque es adecuado para estudios que buscan identificar asociaciones entre variables sin manipularlas, garantizando así la objetividad del análisis.

4.1.3 Alcance Correlacional

El alcance del estudio es correlacional, ya que tiene como objetivo principal explorar la correlación entre la “conflicto trabajo-familia” y la “satisfacción laboral”, además de observar el papel de moderación del “compromiso laboral” en dicha relación. Como se menciona en la literatura, el enfoque cuantitativo en estudios correlacionales se enfoca en medir y estimar el porcentaje de correlación de las variables mediante análisis estadísticos (Creswell, 2013).

4.1.4 Definición de Variables

Variable Dependiente: Satisfacción laboral esta variable mide el grado de satisfacción que los trabajadores operativos del sector transporte de carga pesada tienen en relación a su entorno laboral.

Variable Independiente: “Conflicto Trabajo-Familia”: En referencia al nivel en que las exigencias del trabajo interfieren con las responsabilidades y actividades familiares, generando un efecto negativo en el bienestar del trabajador.

Variable Moderadora: “Compromiso Laboral”: Se considera que esta variable tiene el potencial de influir en la correlación entre “conflicto trabajo-familia” y la “satisfacción laboral” ya sea intensificando o reduciendo el impacto. (Fernandez & Baptista, 2018).

4.1.5 Enfoque Cuantitativo

El proceso sistemático y estructurado de recolección de datos numéricos, tiene como fin de probar hipótesis a través del análisis estadístico. Según (Fernandez & Baptista, 2018) el enfoque cuantitativo busca confirmar teorías mediante la medición objetiva de variables y la validación de hipótesis previamente planteadas. Esto se realiza a través de cuestionarios estructurados que recogen datos numéricos sobre las percepciones de los participantes, lo que permite identificar patrones específicos y generalizar los resultados a una población más amplia.

4.1.6 Justificación del Diseño

Este diseño permite explorar cómo el “conflicto trabajo-familia” afecta la “satisfacción laboral” y cómo el compromiso laboral puede moderar esta relación, todo ello sin necesidad de manipular las variables involucradas. Esto facilita la recolección de datos en un entorno natural y asegura la objetividad en el análisis detallado. Además, al utilizar un diseño transversal, se optimiza el uso de recursos, ya que se obtienen resultados en un único punto en el tiempo (Fernandez & Baptista, 2018).

4.2 Población y Muestra

Lepkowski (2018) refiere la población como el conjunto completo de individuos que comparten características específicas, es decir, aquellos que presentan los criterios de inclusión previamente establecidos. Este trabajo presenta una muestra heterogénea de distintas edades que cumplen con las características definidas para el estudio.

Esta investigación está compuesta por 255 trabajadores operativos que brindan servicios en el sector minero en la mina Las Bambas, en Coporaque, Espinar, Región

Cusco. Estos trabajadores incluyen conductores de semirremolque, técnicos mecánicos (clasificados en niveles 1, 2 y 3), técnicos freneros, soldadores, electricistas, especialistas en neumáticos, técnicos de camioneta, lubricadores y planchadores. Todos laboran bajo un régimen atípico de 9x5+1 y 14x7+1, con contratos de obra específica o de plazo indeterminado, y fueron seleccionados aleatoriamente dentro de la zona específica. La población se conformó por hombres y mujeres de 25 a 55 años, con estado civil variado (solteros, casados y concubinos); asimismo, cuentan con nivel educativo de secundaria completa y/o formación técnica.

Respecto a las condiciones sociolaborales, los trabajadores presentan niveles significativos de demanda física y mental debido a la alta responsabilidad requerida para cumplir con los objetivos operativos en plazos estrictos. Además, es pertinente destacar que, en la empresa de Transportes y Comercio Sol del Pacífico han implementado sistemas avanzados de monitoreo para una mejora en la experiencia laboral y garantizar el bienestar de los trabajadores.

En este sentido, los conductores están sometidos a turnos rotativos bajo un régimen 9x5+1 y 14x7+1 y deben utilizar pulseras de sueño para medir la calidad del descanso. Si no cumplen con el mínimo de 7 horas de sueño, no se les permite salir a ruta, lo que repercute en la reducción de sus bonos por productividad. También están vigilados constantemente por cámaras internas y externas que supervisan actos y condiciones durante las rutas, permitiendo detectar actos subestándar en la conducción. Adicionalmente, un copiloto virtual regula las velocidades permitidas según la categoría del tramo, contribuyendo al cumplimiento de las normas de seguridad.

El personal operativo en talleres o instalaciones enfrenta turnos rotativos de 12 horas y trabaja bajo supervisión continua mediante cámaras con identificación facial. Estas cámaras no solo monitorean el desempeño, sino que también permiten identificar infracciones de las normas internas. Ante tres faltas acumuladas, los trabajadores pueden perder su licencia interna, lo que afecta directamente su continuidad laboral.

Estas condiciones laborales intensivas no solo impactan en la productividad, sino que también influyen significativamente en los riesgos psicosociales, como el estrés y

la presión económica, destacando la importancia de gestionar el compromiso laboral para mantener la satisfacción y el bienestar en el entorno laboral.

Seguidamente, se halló la muestra mínima necesaria para la presente investigación.

Figura 3

Fórmula de cálculo para poblaciones finitas

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{(N - 1) * e^2 + P * Q * Z^2}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 756 * 0.5 * 0.5}{(756 - 1) * 0.05^2 + 0.5 * 0.5 * 1.96^2} = 254.94$$

Donde:

N = Total de la población

Z= 1.96² (la seguridad es de 95%)

P=proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)

Q=1-p=0.5

e=precisión (5%=0.05)

Nota: Elaboración propia

4.3 Instrumentos de medición

Se elaboró un cuestionario de 25 ítems, organizados en los siguientes instrumentos:

Para evaluar el “conflicto trabajo-familia” se utilizó la versión media del Cuestionario Censopas Copsoq, adaptado a la realidad peruana y desarrollado por el INS. Este cuestionario validado permite una interpretación precisa de los resultados y emplea una escala de respuesta de 0 (Nunca) a 6 (Siempre). Este instrumento alcanzó una confiabilidad de 0.903 y una validez de 0.709, demostrando su solidez y adecuación psicométrica para el estudio. Moncada, Llorens y Kristensen (2005) definen el conflicto trabajo-familia como la tensión que surge cuando las demandas laborales interfieren

con las responsabilidades familiares, lo que puede generar estrés en el individuo al intentar cumplir con ambos roles simultáneamente. Este conflicto no solo afecta el rendimiento del trabajador, sino que también impacta negativamente en su salud y bienestar general.

Para evaluar el “compromiso laboral” se empleó la versión abreviada de 17 ítems de la "Utrecht Work Engagement Scale" (UWES), diseñada para medir sus tres dimensiones principales. Las respuestas fueron registradas en una escala de 0 (“Nunca”) a 6 (“Siempre”). Este instrumento mostró una confiabilidad de 0.824 y una validez de 0.811, lo que evidencia su alta calidad para la medición.

Según (Schaufelli y Salanova, 2002), el “compromiso laboral” se conceptualiza como experiencia positiva y satisfactoria relacionada al trabajo, que involucra tres dimensiones claves: vigor, que hace referencia a la capacidad para enfrentar situaciones complejas con resiliencia, demostrando esfuerzo, compromiso y voluntad para superar desafíos; dedicación, que se refiere al entusiasmo, competencia y el desafío que el trabajador siente frente a sus labores; y finalmente, absorción, que ocurre cuando el trabajador está tan involucrado en su trabajo que el tiempo pasa rápidamente, generando un fuerte apego al entorno laboral.

Finalmente, La “satisfacción laboral” se valoró mediante el Índice Breve de Satisfacción Laboral (BIAJS), desarrollado por Trompson y Phua (2012). enfocado en evaluar los componentes afectivos de la satisfacción laboral mediante 4 ítems que abordan el disfrute y satisfacción en el trabajo. Este índice utiliza escala Likert, además cuenta con una confiabilidad de 0.892 y una validez de 0.809, lo cual evidencia su alta precisión y fiabilidad.

Según los autores, la satisfacción laboral es un constructo multidimensional que integra respuestas emocionales y cognitivas derivadas de la evaluación que el individuo hace de su entorno laboral. Este enfoque destaca, por un lado, la respuesta emocional, que refleja una sensación positiva hacia el trabajo vinculada al disfrute y la satisfacción personal, y, por otro lado, la evaluación cognitiva, que implica la valoración del empleado sobre si su trabajo cumple con sus expectativas y necesidades.

4.4 Técnica y Procedimiento

Después de aplicar la Escala Censopas Copsoq, la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) y el Índice Breve de Satisfacción Laboral (BIAJS), se analizaron los resultados utilizando el programa SPSS.

4.5 Confiabilidad

La confiabilidad se evaluó considerando la consistencia de los instrumentos utilizados. La metodología más comúnmente empleada para corroborar la validez y confiabilidad es la recomendada por Fernández y Baptista (2018).

Figura 4

Confiabilidad de instrumentos

Coeficiente	Confiabilidad
0.9	Alto
0.75	Aceptable
0.5	Justificable

Nota: Elaboración propia

4.6 Análisis de Datos

Para la conversión de los datos y el análisis descriptivo en esta investigación, se utilizó el programa SPSS. Se utilizó estadística descriptiva para examinar la hipótesis general y obtener una visión general del comportamiento de las variables. Además, se empleó estadística inferencial para validar las hipótesis específicas H1 y H2. En este análisis, se evaluó el efecto del “conflicto trabajo-familia” sobre la “satisfacción laboral” y se examinó si el “compromiso laboral” desempeña el rol de moderador en la relación entre “conflicto trabajo – familia” y la “satisfacción laboral”.

4.7 Recolección de Datos

Durante el segundo semestre de 2024, se aplicó un cuestionario estructurado diseñado específicamente para evaluar las percepciones de los participantes sobre el “conflicto trabajo-familia”, la “satisfacción laboral” y el “compromiso laboral”. Este instrumento, administrado directamente a los trabajadores seleccionados, incluyó preguntas cerradas y escalas tipo Likert, lo que permitió un análisis cuantitativo de los datos. Su aplicación se realizó mediante Google Forms y se distribuyó a los participantes a través de medios virtuales.

V. CAPITULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis de Fiabilidad, Confiabilidad y Validez de los Instrumentos

En este apartado se presenta los resultados de fiabilidad, confiabilidad y validez.

5.1.1 *Fiabilidad y confiabilidad de los instrumentos*

Tabla 1:

Resultados de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Ítems	Muestra
Conflicto trabajo-familia	0.903	4	45
Compromiso laboral	0.824	17	45
Satisfacción laboral	0.892	4	45

Nota. elaboración propia SPSS

Los resultados de la Tabla 1 muestran los índices de confiabilidad del Alfa Cronbach para las principales variables del estudio. El compromiso laboral obtuvo un alfa de Cronbach de 0.824 con 17 ítems, lo que indica una buena consistencia interna. La satisfacción laboral presentó un alfa de 0.892 con 4 ítems, lo que sugiere una excelente confiabilidad. Por último, el conflicto trabajo-familia alcanzaron un alfa de 0.903 con 4 ítems, lo que refleja una muy alta confiabilidad en la medición de esta variable. Estos resultados confirman que las escalas utilizadas en la investigación son altamente confiables, permitiendo garantizar la validez de los análisis posteriores sobre la relación entre la dimensión “conflicto trabajo-familia, el “compromiso laboral” y “satisfacción laboral” en los trabajadores del sector transporte.

5.1.2 *Validez de los instrumentos*

Tabla 2:

Análisis de componentes de compromiso laboral

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.811
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	504.356
	gl	136
	Sig.	0.000

Nota. elaboración propia SPSS

Los resultados del análisis de adecuación muestral sugieren que los datos sobre compromiso laboral son adecuados para un análisis factorial. La medida KMO igual a 0.811, lo que señala que las relaciones parciales entre las variables son suficientemente bajas, sugiriendo una adecuación buena para el análisis. Además, la prueba de esfericidad de Bartlett (Chi-cuadrado = 504.356, gl = 136, p = 0.000) confirma que las variables están significativamente correlacionadas. Ambos resultados, KMO superior a 0.8 y un p-valor significativo, validan el uso del análisis factorial en estas variables.

Tabla 3:

Análisis de satisfacción laboral

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.809
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	134.394
	gl	6
	Sig.	0.000

Nota. elaboración propia SPSS

La KMO de 0.809 y la prueba de Bartlett (Chi - cuadrado = 134.394, p = 0.00) indican que los datos sobre satisfacción laboral son adecuados para análisis factorial. Las comunalidades muestran que sl3 (0.887), sl1 (0.872) y sl4 (0.852) contribuyen más al modelo, mientras que sl2 (0.457) tiene una menor aportación.

Tabla 4:

Análisis de “conflicto trabajo – familia”.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.709
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	111.245
	gl	667
	Sig.	0.001

Nota. elaboración propia SPSS

La medida KMO de 0.709 indica que las relaciones parciales entre variables son suficientemente consistentes, lo cual sugiere una buena adecuación para el análisis. Además, la prueba de Bartlett ($p = 0.001$) corrobora que estas variables están significativamente correlacionadas, descartando que la matriz de relación sea una matriz identidad. Ambos resultados, KMO superior a 0.8 y un p-valor significativo, validan el uso del análisis factorial en estas variables.

5.2 Análisis Variables Contextuales

Frecuencia y Porcentajes del Tipo de Carga Laboral en Trabajadores Operativos del Sector de Transporte de Carga Pesada

5.2.1 Jornada Atípica

Tabla 5:
Distribución de los participantes según tipo de jornada

Tipo de jornada	Frecuencia	Porcentaje (%)
Régimen 9x5+1	237	93%
Régimen 14x7+1	18	7%
Total	255	100%

Nota: Elaboración propia

En la tabla 5, se observa una clara predominancia del régimen de jornada 9x5+1, con un 93% de los trabajadores bajo este esquema. Este régimen, que consiste en trabajar 9 días seguidos con 5 de descanso, parece ser el modelo de jornada laboral más común en este sector, lo que indica que los empleados en su mayoría están sujetos a un horario laboral que implica largas jornadas laborales consecutivas, con intervalos significativos de descanso.

Por otro lado, solo un 7% de los trabajadores se encuentra en el régimen 14x7+1, que implica trabajar 14 días seguidos con 7 de descanso. Aunque este régimen es menos frecuente, podría aplicarse a actividades que requieren períodos de alta demanda, como la operación de maquinaria pesada o la supervisión en sitios remotos, donde los

trabajadores necesitan estar presentes durante períodos más largos debido a la naturaleza del trabajo.

La distribución de las jornadas laborales tiene implicaciones importantes para la investigación sobre Conflicto Trabajo-Familia y Satisfacción Laboral. Los trabajadores que se encuentran bajo el régimen 9x5+1 probablemente enfrentan dificultades relacionadas con el equilibrio: vida personal - laboral, debido al largo tiempo que pasan en el lugar de trabajo. Esta situación podría generando elevados grados de estrés, agotamiento físico y emocional, y un posible aumento del conflicto trabajo-familia. Este fenómeno resulta relevante para la interpretación de los resultados sobre satisfacción laboral y el impacto del compromiso laboral como factor moderador en la relación entre las demandas laborales y la calidad de vida personal.

Por otro lado, el pequeño porcentaje de trabajadores en el régimen 14x7+1 podría estar expuesto a jornadas de trabajo más intensivas, dado que implica un trabajo continuo durante 14 días con solo 7 días de descanso. Esto podría generar tensiones adicionales y afectar negativamente la satisfacción laboral, debido a la naturaleza ininterrumpida de su jornada.

Este análisis resalta cómo las jornadas atípicas inciden en la experiencia laboral de los trabajadores operativos en el sector de transporte de carga pesada en el ámbito minero, aportando una comprensión contextual clave sobre los conflictos trabajo-familia y la satisfacción laboral, los cuales son fundamentales para el estudio de la dinámica del compromiso laboral en el sector.

5.2.2 *Tipo de Carga Laboral*

Tabla 6:
Distribución por tipo de carga laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Física	72	28.24%
Física Mental	173	67.84%
Mental	10	3.92%
Total	255	100%

Nota: Elaboración propia

Distribución Predominante:

En la tabla 6 la mayoría de los trabajadores (67.84%) perciben que su carga laboral combina aspectos físicos y mentales, lo cual refleja las exigencias multidimensionales del trabajo en el área de transporte de carga pesada dentro del sector minero. Esta alta proporción podría asociarse a la naturaleza del trabajo, que demanda tanto habilidades físicas como cognitivas para operar equipos y cumplir con estándares de seguridad.

Carga Física Exclusiva:

Un 28.24% de los trabajadores reporta tener una carga predominantemente física. Este grupo probablemente incluye trabajadores cuyo rol principal está vinculado con actividades manuales intensivas, como carga y descarga de materiales, o la operación de vehículos pesados en terrenos desafiantes.

Carga Mental Exclusiva:

Sólo el 3.92% indica tener una carga predominantemente mental. Este grupo puede representar roles que, aunque operativos, exigen mayor atención a la planificación, toma de decisiones o supervisión, pero no implican actividades físicas significativas.

Implicaciones Contextuales:

"Estos resultados permiten comprender las distintas dimensiones del trabajo en el sector, que no solo requiere un esfuerzo físico significativo, sino también habilidades cognitivas para gestionar las complejidades relacionadas con la seguridad, la operación de equipos y el manejo de recursos en un entorno de alto riesgo como el sector minero.

5.3 Análisis de objetivos

Seguidamente, se presenta los resultados en referencia a las hipótesis planteadas.

Tabla 7:

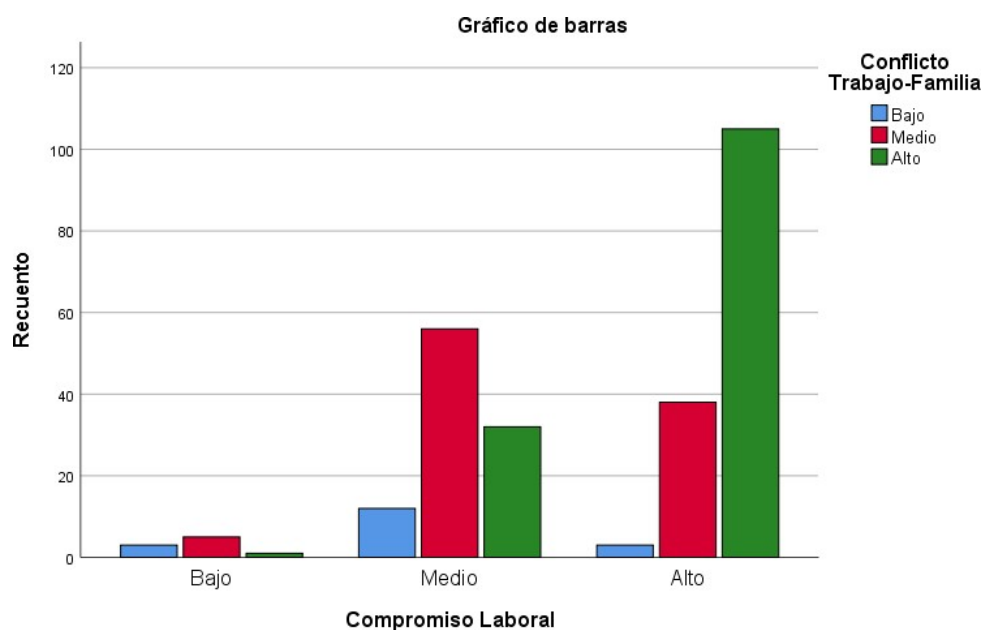
Relación entre “Compromiso Laboral” y “Conflicto Trabajo-Familia”

Compromiso Laboral		Conflicto Trabajo-Familia			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	fi	1	5	13	19
	%	0.4%	2.0%	5.1%	7.5%
Medio	fi	10	55	35	100
	%	3.9%	21.6%	13.7%	39.2%
Alto	fi	80	39	8	127
	%	31.4%	15.3%	3.1%	53.3%
Total	fi	91	99	56	255
	%	35.7%	38.8%	21.9%	100.0%

Nota: elaboración propia SPSS

Figura 5:

Relación entre “Compromiso Laboral” y “Conflicto Trabajo-Familia”



Nota: desarrollado mediante SPSS 27

En la Tabla 7, se presentan las variables “Compromiso Laboral” y “Conflicto Trabajo-Familia”, evidenciando una relación inversa entre ambas. Los datos muestran que, a medida que el “compromiso laboral” aumenta, el nivel de “conflicto trabajo-familia” tiende a disminuir.

Específicamente, los trabajadores con un bajo “compromiso laboral” presentan en su mayoría un elevado nivel de conflicto trabajo-familia (5.1%), mientras que solo una pequeña proporción (0.4%) experimenta un conflicto bajo. En contraste, aquellos con un “compromiso laboral” medio tienen una distribución más equilibrada, predominando el conflicto medio (21.6%), aunque se observa una reducción del conflicto alto en comparación con el grupo de compromiso bajo.

Finalmente, los trabajadores con un alto “compromiso laboral” destacan por tener una proporción considerablemente mayor de conflicto bajo (31.4%) y una notable disminución en el conflicto alto (3.1%). Este patrón sugiere que un mayor “compromiso laboral” podría actuar como un factor protector que ayuda a reducir la intensidad del conflicto entre las demandas laborales y familiares.

Tabla 8:

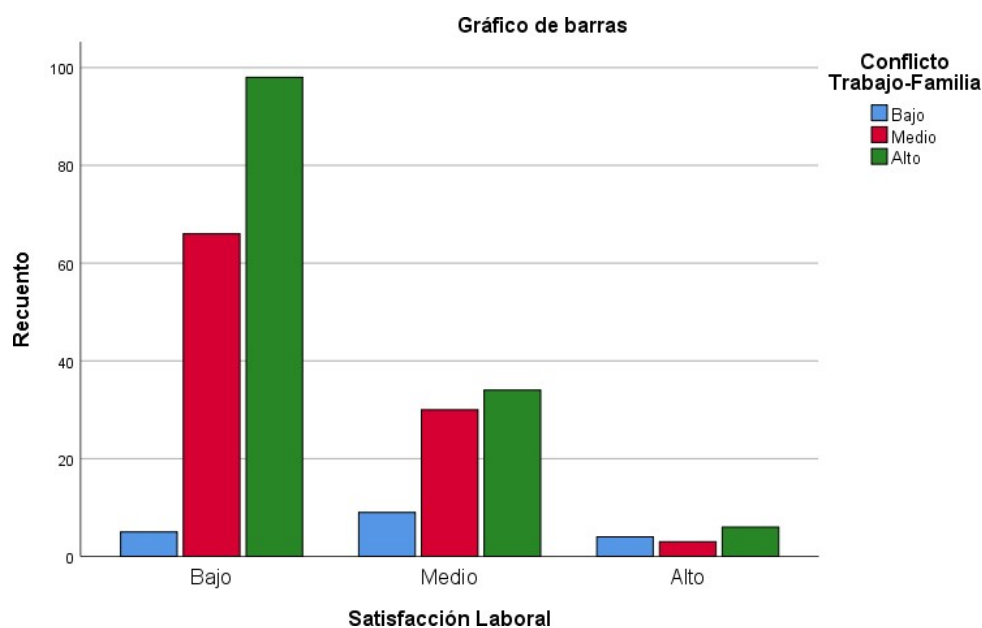
Impacto del “conflicto trabajo – familia en la satisfacción laboral”.

Satisfacción Laboral		Conflicto Trabajo-Familia			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	fi	5	66	98	169
	%	2.0%	25.9%	38.4%	66.3%
Medio	fi	9	30	34	73
	%	3.5%	11.8%	13.3%	28.6%
Alto	fi	4	3	6	13
	%	1.6%	1.2%	2.4%	5.1%
Total	fi	18	99	138	255
	%	7.1%	38.8%	54.1%	100.0%

Nota: elaboración propia SPSS

Figura 6:

Relación del “conflicto trabajo – familia en la satisfacción laboral”



Nota: desarrollado mediante SPSS 27

En la tabla 8 se observa la correlación entre el “compromiso laboral” y la “satisfacción laboral”. Se observa que el 66.3% que presenta bajo “conflicto trabajo-familia” reportan una baja “satisfacción laboral”, mientras que solo un 5.1% con alto “conflicto trabajo-familia” indican una alta satisfacción laboral. Además, el 38.4% de los trabajadores con alto “conflicto trabajo-familia” experimentan una baja “satisfacción laboral” lo que refleja que un “mayor conflicto entre el trabajo y la familia” afecta negativamente la “satisfacción laboral” En resumen, cuando el conflicto trabajo-familia aumenta, la satisfacción laboral disminuye considerablemente, en particular en aquellos con bajo nivel de conflicto.

Tabla 9:

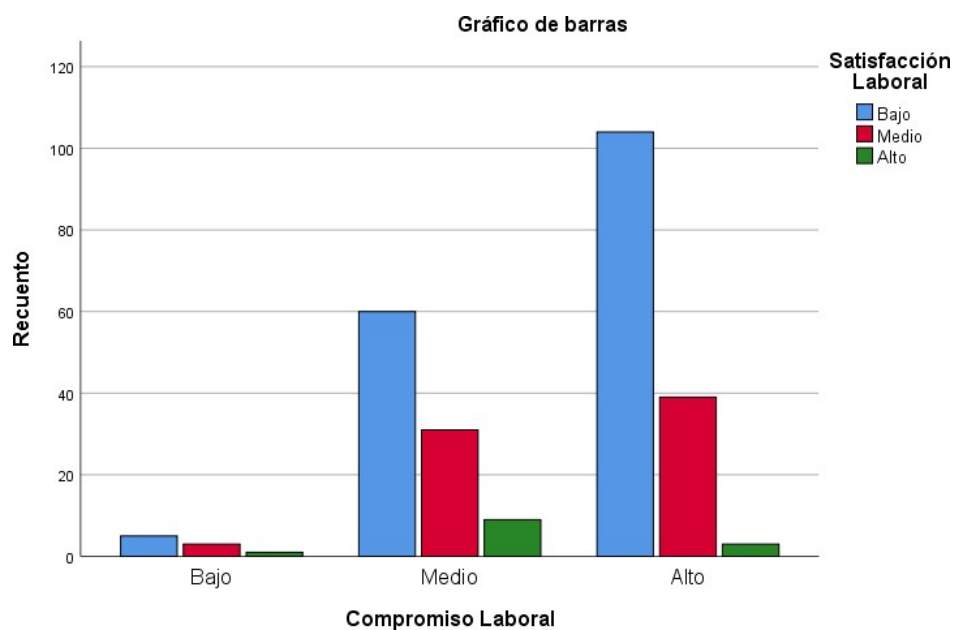
Vinculación entre “compromiso laboral” y “satisfacción laboral”

Compromiso Laboral		Satisfacción Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	fi	5	3	1	9
	%	2.0%	1.2%	0.4%	3.5%
Medio	fi	30	40	30	100
	%	11.8%	15.7%	11.8%	39.2%
Alto	fi	20	30	96	146
	%	7.8%	11.3%	37.6%	57.3%
Total	fi	55	73	127	255
	%	21.6%	28.6%	49.8%	100.0%

Nota: desarrollado mediante SPSS 27

Nota: desarrollado mediante SPSS 27

Figura 7: *Vinculación entre Compromiso Laboral y Satisfacción Laboral*



Nota: desarrollado mediante SPSS 27

En la Tabla 9 se presenta la relación entre el “compromiso laboral” y la “satisfacción laboral” de los trabajadores encuestados. Se observa que los trabajadores con bajo “compromiso laboral” representan el 3.5% del total de la muestra. Dentro de

este grupo, la mayoría (2.0%) reporta baja “satisfacción laboral”, mientras que un porcentaje menor (1.2%) indica satisfacción media, y solo el 0.4% alcanza una alta satisfacción.

Por otro lado, los trabajadores con un “compromiso laboral” medio, que constituyen el 39.2% del total, muestran una distribución más equilibrada: el 11.8% presenta baja satisfacción laboral, el 15.7% reporta satisfacción media, y el 11.8% manifiesta una alta satisfacción laboral. Esto sugiere que un nivel medio de “compromiso” está asociado tanto a una “satisfacción” media como alta, aunque con menor prevalencia que en niveles más altos de compromiso.

En cuanto a los trabajadores con alto “compromiso laboral”, que representan el 57.3% del total, los resultados son más alentadores. Un importante 37.6% de este grupo reporta alta “satisfacción laboral”, mientras que el 7.8% muestra baja satisfacción, y el 11.8% se sitúa en un nivel de satisfacción media. Esto evidencia una fuerte relación positiva entre el “compromiso laboral” elevado y una mayor probabilidad de alcanzar niveles elevados de “satisfacción laboral”.

En general, los resultados indican que la satisfacción laboral alta (49.8%) es más frecuente entre los trabajadores con alto “compromiso laboral”, en comparación con quienes tienen “compromiso” bajo o medio.

Prueba de normalidad

Tabla 10:

Tabla de resultados de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso Laboral	0.366	255	0.000	0.692	255	0.000
Conflicto Trabajo-Familia	0.342	255	0.000	0.725	255	0.000
Satisfacción Laboral	0.410	255	0.000	0.651	255	0.000

Nota: desarrollado mediante SPSS 27

Los resultados para las tres variables, que se obtuvo de la prueba de Kolmogórov-Smirnov, P valor <0.05. Esto evidencia que, para “compromiso laboral, “conflicto

trabajo-familia” y “satisfacción laboral” no presenta distribución normal. Ante ello, se trabajó con estadística no paramétricos.

5.4 Análisis y Resultado de las Hipótesis

Existe relación significativa entre el “conflicto trabajo-familia” y la “satisfacción laboral” de los trabajadores operativos del sector transporte de carga pesada, y si el “compromiso laboral” modera dicha relación, intensificando o reduciendo este impacto.

Tabla 11:

Correlación mediante Rho Spearman para las variables de estudio.

		Correlaciones			
			Compromiso Laboral	Conflicto Trabajo-Familia	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Compromiso Laboral	rho	1	-0.456	0.657
		p valor	0,000	0.000	0.025
	Conflicto Trabajo-Familia	rho	-0.456	1	-0.628
		p valor	0.000	0,000	0.014
	Satisfacción Laboral	rho	0.657	-0.628	1
		p valor	0.025	0.014	0,000

Nota: desarrollado mediante SPSS 27

Los resultados de la prueba de rho de Spearman entre las variables de estudio muestran relaciones significativas entre ellas. Se observa una correlación negativa y significativa entre “compromiso laboral” y el “conflicto trabajo-familia” ($\rho = -0.456$, $p < 0.05$), lo que sugiere que, a mayor compromiso laboral, menor es el conflicto trabajo-familia. Además, existe una relación significativamente positiva entre “compromiso laboral” y “satisfacción laboral” con ($\rho = 0.657$, $p < 0.05$), indicando que un mayor “compromiso laboral” se relaciona en positivo con una mayor “satisfacción laboral”. Por otro lado, entre “conflicto trabajo-familia y la “satisfacción laboral” se encuentra una relación en negativo significativa ($\rho = -0.628$, $p < 0.05$), lo que implica que a más “conflicto trabajo-familia” reduce la “satisfacción laboral” Estos resultados apoyan la hipótesis de que el “compromiso laboral” modera la relación entre “conflicto trabajo-familia” y la “satisfacción laboral”; en consecuencia, un mayor “compromiso laboral” puede aminorar los impactos del estrés, ansiedad, agotamiento, mejorando la “satisfacción laboral”.

5.4.1 Análisis Hipótesis Específica 1

H1: Existe una relación negativa entre “conflicto trabajo-familia” y la “satisfacción laboral” de los trabajadores operativos del sector transporte de carga pesada.

Tabla 12:

Rho de Spearman entre conflicto trabajo – familia y satisfacción laboral

		Conflicto Trabajo-Familia	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Conflicto Trabajo-Familia	rho	1.000
		P valor	0.014
		N	255
	Satisfacción Laboral	rho	-0.628
		P valor	0.014
		N	255

Nota: desarrollado mediante SPSS 27

El resultado de rho de Spearman entre “conflicto trabajo-familia” y “satisfacción laboral” muestran una correlación negativa significativa ($\rho = -0.628$, $p < 0.05$). Esto indica que a mayor “conflicto trabajo-familia” menor es la “satisfacción laboral” de los trabajadores operativos. Por tanto, aceptamos la hipótesis (h1) evidencia la existencia de una relación inversa entre estas dos variables.

5.4.2 Análisis Hipótesis Específica 2

H2 : El compromiso laboral modera la relación entre el “conflicto trabajo – familia” y la “satisfacción laboral”, de tal manera que un mayor “compromiso laboral” reduce el impacto negativo del “conflicto trabajo-familia” sobre la “satisfacción laboral”.

Tabla 13:*Modelo de regresión logística para “compromiso laboral”*

Regresión logística								
compromiso laboral	B	Desv. Error	Chi-wald	gl	P valor	Exp(B)	IC Exp(B)	
(Intersección)	0.580	0.0808	51.415	1	0.000	1.785	1.524	2.092
Conflicto Trabajo-Familia	-0.158	0.0239	43.710	1	0.000	1.171	1.117	1.227
Satisfacción Laboral	0.932	0.0229	1.908	1	0.045	1.269	0.926	1.013

Nota: desarrollado mediante SPSS 27

Los resultados de la regresión logística muestran que el “conflicto trabajo-familia” tiene un efecto negativo significativo sobre el “compromiso laboral” ($B = -0.158$, $p < 0.000$), lo que indica que, a medida que el “conflicto trabajo-familia” aumenta, el “compromiso laboral” disminuye. Además, la “satisfacción laboral” tiene un efecto positivo significativo sobre el “compromiso laboral” ($B = 0.932$, $p = 0.045$), lo que sugiere que a medida que la “satisfacción laboral” se eleva, también lo hace el “compromiso laboral”. Estos resultados indican que tanto el “conflicto trabajo-familia” como la “satisfacción laboral” influyen en el “compromiso laboral”, pero de manera opuesta: el “conflicto trabajo-familia” disminuye el “compromiso laboral” mientras que la “satisfacción laboral” lo aumenta.

VI. CAPITULO VI: DISCUSIONES CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 DISCUSIONES

Los hallazgos de esta investigación confirman que el conflicto trabajo-familia tiene un impacto negativo significativo en la satisfacción laboral de los trabajadores operativos del sector transporte de carga pesada. Este resultado es consistente con estudios previos, como los de Greenhaus y Beutell (1985), quienes definieron este conflicto como una forma de incompatibilidad entre las demandas laborales y familiares que genera estrés y disminuye el bienestar laboral. Además, Bruck et al. (2002) y Allen et al. (2000) han destacado que este conflicto afecta negativamente tanto la satisfacción como el desempeño laboral, especialmente en contextos con exigencias extremas. En el sector transporte, estas tensiones se ven exacerbadas por factores como las jornadas atípicas, las altas exigencias físicas y mentales, y el distanciamiento familiar frecuente.

Por otro lado, el análisis también reveló que el compromiso laboral actúa como un moderador eficaz en esta relación, atenuando el impacto negativo del conflicto trabajo-familia sobre la satisfacción laboral. Este hallazgo respalda la teoría del Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R) de Schaufeli y Bakker (2001), que plantea que los recursos laborales, como el compromiso, pueden mitigar los efectos adversos de las demandas laborales al promover un equilibrio positivo entre los factores estresantes y los recursos disponibles. Además, coincide con los estudios de Pujol y Lazzaro (2018), quienes demostraron que el compromiso laboral puede amortiguar el impacto de riesgos psicosociales en sectores exigentes, reforzando su papel protector frente a las demandas laborales.

Un aspecto relevante de los resultados es que el compromiso laboral no solo reduce las percepciones negativas asociadas al conflicto trabajo-familia, sino que también fomenta un estado mental positivo caracterizado por vigor, dedicación y absorción, como lo indican Schaufeli et al. (2002). Esto lo convierte en un recurso psicológico fundamental, en línea con la teoría de la conservación de recursos (COR) de Hobfoll (1989), que postula que los recursos personales, como el compromiso, ayudan a los trabajadores a manejar mejor las demandas laborales y familiares, reduciendo el estrés

asociado. Este efecto protector es particularmente valioso en sectores con demandas operativas intensas, como el transporte de carga pesada, donde las condiciones laborales presentan desafíos únicos para los empleados.

Sin embargo, es importante considerar las limitaciones del estudio. Por ejemplo, el diseño transversal impide establecer relaciones causales entre variables, y la investigación se centró en un solo sector y contexto geográfico, lo que podría restringir la generalización de los hallazgos. A pesar de estas limitaciones, este estudio contribuye significativamente al resaltar el papel del compromiso laboral como un recurso clave para gestionar el conflicto trabajo-familia y mejorar la satisfacción laboral.

En términos prácticos, los resultados sugieren que las organizaciones del sector transporte deberían priorizar estrategias para fortalecer el compromiso laboral, como la implementación de programas de formación y bienestar, e incentivar un equilibrio entre las demandas laborales y familiares a través de políticas de flexibilidad. Estas medidas podrían no solo potenciar la satisfacción laboral, sino también disminuir la rotación de personal y elevar la productividad organizacional, como lo proponen Maslach y Leiter (1997) en su análisis sobre la relación entre bienestar laboral y compromiso.

6.2 CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, que buscó analizar la relación entre el “conflicto trabajo-familia” y la “satisfacción laboral”, y evaluar el efecto moderador del “compromiso laboral”, se identificó una relación significativa entre estas variables. Los resultados obtenidos mediante la correlación de Spearman mostraron que el “conflicto trabajo-familia” tiene una relación negativa significativa con la “satisfacción laboral” ($\rho = -0.628, p < 0.05$), mientras que el “compromiso laboral” presenta una correlación positiva significativa con la “satisfacción laboral” ($\rho = 0.657, p < 0.05$). Además, el análisis de regresión logística confirmó que el “compromiso laboral” modera esta relación, atenuando el impacto negativo del “conflicto trabajo-familia” sobre la “satisfacción laboral”. Estos hallazgos evidencian que un mayor nivel de “compromiso laboral” fortalece la “satisfacción laboral” y reduce los efectos adversos asociados con el “conflicto trabajo-familia”.

En relación con el objetivo específico de determinar la relación entre el “conflicto trabajo-familia” y la “satisfacción laboral”, los resultados revelaron una relación negativa significativa ($\rho = -0.628$, $p < 0.05$). Esto indica que, a medida que aumentan las demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, la “satisfacción laboral” disminuye considerablemente. Esta relación inversa subraya la importancia de implementar estrategias efectivas para reducir dicho conflicto, ya que impacta directamente en el bienestar y el desempeño laboral de los trabajadores.

Respecto al objetivo específico de evaluar en qué medida el compromiso laboral modera la relación entre “conflicto trabajo-familia” y la “satisfacción laboral”, se evidenció que el compromiso laboral desempeña un papel fundamental como moderador. La regresión logística mostró que, a mayor compromiso laboral, se atenúa el impacto negativo del “conflicto trabajo-familia” en la “satisfacción laboral” ($B = -0.158$, $p < 0.000$). Esto sugiere que el “compromiso laboral” no solo mejora directamente la “satisfacción laboral”, sino además protege a los trabajadores frente a las tensiones laborales y familiares.

Además, se indica que el “conflicto trabajo-familia” tiene un efecto directo y negativo sobre el “compromiso laboral” ($\rho = -0.456$, $p < 0.05$), lo cual impacta indirectamente en la satisfacción laboral. Este hallazgo reafirma la necesidad de reducir los conflictos entre trabajo y familia para mantener y fortalecer el compromiso laboral, ya que este último es clave para lograr niveles óptimos de satisfacción laboral.

Por otro lado, las variables contextuales también desempeñan un papel importante en la dinámica de trabajo. La jornada atípica es un factor relevante en la experiencia laboral de los trabajadores. Aquellos que laboran bajo el régimen 9x5+1 (93% de los trabajadores) enfrentan desafíos en cuanto al equilibrio entre el trabajo y la vida personal, lo que puede intensificar el conflicto trabajo-familia y reducir la satisfacción laboral. Además, los trabajadores con jornadas más intensivas, como el régimen 14x7+1, pueden experimentar un mayor estrés y agotamiento debido a la naturaleza continua de su jornada, lo que podría afectar negativamente su bienestar general.

Finalmente, en cuanto al tipo de carga laboral, la mayoría de los trabajadores (67.84%) reportaron una combinación de carga física y mental, lo que indica que sus roles laborales son exigentes tanto a nivel físico como cognitivo. Este tipo de carga

puede influir en la percepción de conflicto trabajo-familia, ya que un trabajo demandante en ambos aspectos puede dejar menos tiempo y energía para el ámbito familiar, exacerbando la tensión entre trabajo y familia. Este fenómeno puede contribuir a una mayor insatisfacción laboral y menor compromiso laboral en aquellos que no logran gestionar adecuadamente estos factores.

6.3 RECOMENDACIONES

Se recomienda a las organizaciones del sector minero y a aquellas que prestan servicios a este, implementar programas de bienestar integral que incluyan políticas de conciliación entre trabajo y familia. Esto puede lograrse mediante la adopción de horarios laborales flexibles, la otorgación de licencias extendidas para emergencias familiares y la creación de espacios de recreación en el lugar de trabajo. Estas estrategias no solo ayudarán a reducir el conflicto trabajo-familia, sino que también fomentarán un entorno laboral más equilibrado, lo que contribuirá a incrementar la “satisfacción laboral” y el “compromiso laboral” de los trabajadores.

Se sugiere diseñar e implementar programas de formación y liderazgo enfocados en fortalecer el compromiso laboral. Los líderes deben ser capacitados para reconocer y manejar conflictos interpersonales y organizacionales, fomentando un clima laboral que valore el esfuerzo y la lealtad de los empleados. Estas iniciativas deben incluir talleres y sesiones de coaching que ayuden a los empleados a tener un buen balance entre su ámbito personal y laboral, lo que resultará en una mayor “satisfacción laboral” y un “compromiso laboral” sostenido, incluso en contextos de alta exigencia laboral.

Es crucial que las empresas implementen sistemas de monitoreo continuo del clima organizacional, con énfasis en la medición del “conflicto trabajo-familia” y su impacto en la “satisfacción laboral” y el “compromiso laboral”. Esto puede lograrse mediante encuestas periódicas, grupos focales y entrevistas individuales. Los datos recolectados deben ser analizados para identificar áreas críticas y diseñar intervenciones personalizadas. Un enfoque basado en la retroalimentación permitirá a las empresas ajustar sus políticas y prácticas, asegurando que se aborden de manera proactiva las tensiones entre las demandas laborales y familiares.

Finalmente, debido a la alta prevalencia del régimen 9x5+1 en la muestra, las organizaciones deberían evaluar la posibilidad de introducir flexibilidad en la gestión de las jornadas laborales, adaptándolas a las necesidades individuales de los trabajadores, especialmente en aquellos que experimentan dificultades para equilibrar su vida laboral y personal. Esto podría incluir la opción de reducir las jornadas continuas o flexibilizar los descansos, para mitigar el impacto negativo que los horarios rígidos pueden tener en la satisfacción laboral y el compromiso laboral.

6.4 IMPLICANCIAS PRÁCTICAS

Diseño de Programas de Bienestar: Inspirados en la teoría de la conservación de recursos (Hobfoll, 1989), las empresas deben desarrollar programas que promuevan el equilibrio trabajo-familia. Estos programas pueden incluir actividades de bienestar emocional, asesoramiento psicológico y apoyo social para los trabajadores. Este enfoque no solo puede reducir el conflicto trabajo-familia, sino también fortalecer la satisfacción laboral al proporcionar recursos clave para manejar las demandas laborales y familiares.

Fortalecimiento del Compromiso Laboral: Según Schaufeli y Bakker (2001), el compromiso laboral actúa como un recurso protector en contextos laborales exigentes. Por ello, se recomienda implementar estrategias que lo refuercen, como programas de desarrollo profesional, incentivos basados en el desempeño y actividades diseñadas para mejorar el sentido de pertenencia. Estas medidas pueden ayudar a mitigar el impacto negativo del conflicto trabajo-familia en sectores como el transporte.

Capacitación para Jefaturas: En línea con Maslach y Leiter (1997), se recomienda capacitar a los líderes para manejar el conflicto trabajo-familia dentro de sus equipos. Un liderazgo empático y orientado al bienestar puede fomentar un entorno laboral positivo, promoviendo la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Políticas de Flexibilidad Laboral: Basándose en estudios como los de Allen et al. (2000), se propone el diseño de políticas de trabajo flexibles, como esquemas de turnos adaptados o jornadas ajustadas, para facilitar el equilibrio entre las responsabilidades

laborales y familiares. Estas políticas son especialmente relevantes en sectores con altas demandas operativas, como el transporte de carga pesada.

Programas de Mentoring: Establecer un programa de mentoring interno en el que trabajadores con experiencia guíen a los nuevos empleados en la gestión del equilibrio trabajo-familia puede ser una estrategia efectiva. Además de fomentar el compromiso laboral, esto puede mejorar la cohesión organizacional y aumentar la retención del talento.

Monitoreo de Indicadores Psicosociales: Como plantearon Pujol y Lazzaro (2018), las empresas deben implementar sistemas para monitorear indicadores relacionados con el conflicto trabajo-familia, el compromiso laboral y la satisfacción laboral. El monitoreo regular permitirá identificar áreas críticas y desarrollar intervenciones preventivas o correctivas para mejorar el bienestar de los trabajadores.

Evaluaciones de Desempeño Inclusivas: Incorporar indicadores relacionados con el equilibrio trabajo-familia y el compromiso laboral en las evaluaciones de desempeño puede proporcionar retroalimentación personalizada y permitir diseñar planes de desarrollo que atiendan las necesidades específicas de los trabajadores.

ANEXOS

I. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	MÉTODO	TÉCNICA
¿Cuál es la relación entre la dimensión conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral de los trabajadores operativos del sector transporte de carga pesada en sector minero, y en qué medida el compromiso laboral modera esta relación?	Analizar la relación entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral de los trabajadores operativos del sector transporte de carga pesada en sector minero, y evaluar el papel moderador del compromiso laboral en esta relación.	Existe relación significativa entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral de los trabajadores operativos del sector transporte de carga pesada en sector minero, y el compromiso laboral modera dicha relación, intensificando o reduciendo este impacto.	Conflicto Trabajo-Familia	El conflicto trabajo-familia ocurre cuando las demandas de los roles laboral y familiar son mutuamente incompatibles, creando tensiones que afectan la participación efectiva en ambos dominios. Greenhaus y Beutell (1985)	Conflicto trabajo – familia.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ Casi Nunca ▪ Algunas veces ▪ Regularmente ▪ Bastantes veces ▪ Casi siempre ▪ Siempre 	25.o, 25.l, 25.m, 25.n.	Cuantitativo No Experimental	Encuesta
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		CENSOPAS - COPSQ Elaborado por el <i>Instituto Nacional de Salud a través del Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del ambiente.</i>					
¿Cuál es la relación entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral de los trabajadores operativos del sector transporte de carga pesada en sector minero?	Examinar la relación entre conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral de los trabajadores operativos del sector transporte de carga pesada en sector minero.	Existe una relación negativa entre conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral de los trabajadores operativos del sector transporte de carga pesada en sector minero.							
¿En qué medida el compromiso laboral modera la relación entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral en trabajadores operativos del sector?	Analizar el efecto moderador del compromiso laboral en la relación entre el conflicto trabajo – familia y la satisfacción laboral.	El compromiso laboral modera la relación entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral en trabajadores operativos del sector de transporte de carga pesada en sector minero.	Compromiso Laboral	La definen como una experiencia positiva, satisfactoria y estado de ánimo relacionado con el trabajo. Schaufelli et al. (2002). Escala de Compromiso Laboral ULTRECH-Uwes-9 Schaufelli et al. (2006)	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ Casi Nunca 	1,4,8,12,15,17.		
					Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Algunas veces ▪ Regularmente 	2,5,7,10,13.		
					Absorción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bastantes veces ▪ Casi siempre ▪ Siempre 	3,6,9,11,14,16.		
			Satisfacción Laboral	La conceptualizan como una satisfacción efectiva, que es un constructo representativo de una respuesta emocional positiva y la cognitiva, siendo resultado de un proceso de evaluación. Trompson y Phua (2012). Índice Breve de Satisfacción Laboral (BIAJS)	Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Muy en desacuerdo. • Desacuerdo. • Neutral. • De acuerdo. Muy de acuerdo.	1,2,3 y 4.		

II. CARTA DE LA EMPRESA



Transportes y Comercio Sol del Pacífico
Av. Rivera Navarrete 395 – San Isidro – Lima

27 de noviembre de 2024

A quien corresponda,

Por medio de la presente, autorizamos a los alumnos de la Maestría en Organización y Dirección de Personas, Royli Garcia, Estefany Machaca, Pilar Ramos y Eduardo Silva quienes están desarrollando su tesis de investigación titulada "Efecto moderador del compromiso laboral en la relación entre conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral", a realizar la recolección de datos pertinentes en nuestras instalaciones.

La investigación tiene como objetivo analizar los factores que influyen en la relación entre los conflictos laborales y familiares y cómo el compromiso laboral actúa como un moderador de esta relación, así como el impacto de estos factores en la satisfacción laboral de los colaboradores operativos.

A través de esta investigación, se busca generar conocimiento valioso que contribuya al desarrollo y mejora de las prácticas organizacionales en el ámbito laboral.

Autorizamos a los estudiantes mencionados a interactuar con el personal necesario dentro de la organización para el desarrollo de esta investigación, garantizando que se mantendrán las normas éticas y de confidencialidad que resguardan la privacidad de los colaboradores de nuestra organización y la información sensible de la empresa.

Agradecemos de antemano la colaboración que puedan brindar los estudiantes durante este proceso de investigación.

Sin más en particular, quedamos atentos a cualquier consulta adicional.

Atentamente,

Luis Barthe Vásquez
Gerente General
Transportes y Comercio Sol del Pacífico

(01) 320 1401

Av. Rivera Navarrete 395
Oficina 2003 - San Isidro, Lima

www.soldelpacifico.com.pe

[@Soldelpacificoperú](#)

III. INFORMACIÓN DE LA ENCUESTAS PARTE I

Encuesta: Conflicto trabajo - familia y satisfacción laboral: el efecto moderador del compromiso laboral en trabajadores operativos de transporte

Declaración Informada de la Aceptación de Participación

Mediante el presente documento expreso mi participación voluntaria en el estudio denominado: "Efecto Moderador del compromiso laboral en la relación entre conflicto trabajo - familia y satisfacción laboral". Autorizo el uso de la información proporcionada para fines estrictamente académicos y exclusivos a este estudio, la cual se usará manteniendo la confidencialidad correspondiente.

Marcar solo una alternativa

- *Si*
- *No*

Variables de Control

1. Tipo de carga de trabajo que tiene es:
 - a) Física
 - b) Mental
 - c) Físico-Mental
2. Régimen Laboral
 - a) 14x7+1
 - b) 8x5+1

IV. INFORMACIÓN DE LA ENCUESTAS PARTE II

Encuesta CENSOPAS - COPSQ (Versión Media) ©

Las siguientes preguntas están diseñadas para explorar cómo se siente en su entorno laboral. Lea detenidamente cada una y reflexione sobre si ha experimentado esa sensación. Si nunca la ha sentido, marque '0' (cero). En caso contrario, seleccione el número en la escala del 1 al 5 que mejor refleje la frecuencia con la que la ha experimentado.

Nunca	Solo una vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
0	1	2	3	4
1. _____	¿Piensas en tus tareas domésticas y familiares cuando estás trabajando?			
2. _____	¿Hay momentos en los que necesitas estar en tu trabajo y en tu casa a la vez?			
3. _____	¿Sientes que tu trabajo te genera tanto cansancio que perjudica tus actividades domésticas y familiares?			
4. _____	¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica tus tareas domésticas y familiares?			

* Versión Media (CENSOPAS Copsoq); Conflicto Trabajo - Familia

Encuesta Índice Breve de Satisfacción - BIAJS ©

Estas preguntas buscan evaluar cómo se siente en su entorno laboral. Reflexione cuidadosamente sobre cada una y determine si ha experimentado esa sensación. Si nunca lo ha hecho, seleccione '0' (cero). Si la ha sentido, elija el número en la escala del 1 al 4 que mejor describa la frecuencia con la que ocurre.

Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
0	1	2	3	4
1. _____	Realmente siento que disfruto mi trabajo.			
2. _____	Me gusta mi trabajo más que el promedio de los profesionales.			
3. _____	La mayoría de días me siento animado en mi trabajo.			
4. _____	Me siento bastante satisfecho con mi trabajo.			

* Thompson y Phua (BIAJS – Índice Breve de Satisfacción Laboral).

BIBLIOGRAFÍA

- Abdullahi. (2022). Efecto de la situación satisfacción laboral y compromiso laboral. *International Journal of Science and Technology Research*.
- Acker. (2004). El efecto de las condiciones organizacionales (conflicto de roles, ambigüedad de roles, oportunidades de desarrollo profesional y apoyo social) sobre la satisfacción laboral y la intención de irse entre los trabajadores sociales. *Journal Community Mental Health*.
- Aktan y Toraman. (2022). La relación entre los niveles de tecnoestrés y la satisfacción laboral de los docentes en el periodo COVID19. *Journal Education and information technologies*, 18, 25.
- Ali. (2016). Comprender el concepto de satisfacción laboral, mediciones, teorías y su significado en el entorno organizacional reciente: un marco teórico. *International Journal of Positive School Psychology*.
- Allen et al. (2000). Consecuencias asociadas al conflicto entre el trabajo y la familia. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4-6.
- Anju, George y Mills. (2011). Un estudio sobre la satisfacción laboral de los empleados. *Journal of management and economics for Iberoamerica*.
- Ansoleaga. (2010). Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. *Salud de los Trabajadores*.
- Aranda. (2009). Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas en los médicos familiares del Instituto Mexicano del Seguro Social. *Cuban Journal of Public Health*.
- Bakker . (2011). Un modelo de compromiso basado en evidencia. . *Journal Directions in Psychology Science*.
- Bakker et al. (2005). Los recursos laborales amortiguan el impacto de las demandas laborales en agotamiento. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal Of Work And Organizational Psychology*, 29(3), 107-115. <https://doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal Of Work And Organizational Psychology*, 29(3), 107-115. <https://doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakker y Demerouti. (2014). *Demandas Laborales - Teoría de los Recursos*. Bienestar: Una guía de referencia completa.
- Bakker, A.B.; Demerouti, Schaufeli, W. (2002). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 341–356.
- Bakker, A.B.; Demerouti, Schaufeli, W. (2004). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 341–356.
- Bakker, A.B.; Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 273–285. doi:doi:10.1037/ocp0000056
- Barkhuizen. (2014). Burnout y engagement laboral de académicos de nivel superior instituciones educativas: efectos de optimismo disposicional. *Estres y Salud*.
- Bartram, D., et. al. (2002). Introducción: un marco para examinar la eficacia organizacional. 108: El papel de la Psicología.
- Bergh, Leka y Zwetsloot. (2018). Adaptar la evaluación de riesgos psicosociales en la industria del petróleo y el gas mediante la exploración de riesgos psicosociales

- específicos y comunes. Trabajo Sanitario Seguro.
- Beutell, N. J., & Greenhaus, J. H. (1982). Some sources and consequences of interrole conflict among married women. *Journal of Vocational Behavior*, 21(1), 99-110.
- Beutell y Greenhaus . (1985). La relación existente entre conflicto trabajo - familia y el estrés individual en las organizaciones colombianas. *Human Resource Development Review*, 15,16.
- Bohen, H. H., & Viveros-Long, A. (1981). *Balancing jobs and family life*. Temple University Press.
- Bond,Galinsky y Swanberg. (1998). Consecuencias asociables al conflicto entre el trabajo y la familia: una revisión y una agenda para futuras investigaciones. *Human Resource Development Review*, 78,79.
- Brief y Weiss. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Journal Annual Review of Psychology*.
- Britt, T. y. (2003). Prueba de los efectos amortiguadores del estrés del autocompromiso entre soldados en una operación militar. *Journal of Personality*, 2.
- Bruck, C. S., Allen, T. D., & Spector, P. E. (2002). The Relation between Work–Family Conflict and Job Satisfaction: A Finer-Grained Analysis. *Journal Of Vocational Behavior*, 60(3), 336-353. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1836>
- C. Perryer, C. Jordan, I. Firms y A. (2010). Predicción de las intenciones de rotación: los efectos interactivos del compromiso organizacional y el apoyo organizacional percibido. *International Journal of Scientific and Technology Research*.
- Cappi y Araujo. (2015). Satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de irse: un estudio entre las generaciones x e y. *Electronic Journal of Administration*, 21.
- Castellano et. al. (2019). Procesos cognitivos de regulación emocional, burnout y engagement laboral. *Journal Psicotema*, 73,80.
- Chung. (2022). Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral en conductores profesionales. *Journal Frontiers in Psychology*.
- Cohen y Spector. (2001). El papel de la justicia en las organizaciones: Un metaanálisis. *Journal Organizational Behavior and Human Decision of Processes*.
- Costa, G., Sartori, S., & Åkerstedt, T. (2004). Influence of flexibility and variability of working hours on health and well-being. *Chronobiology International*, 21(6), 1131–1141.
- Cote et al. (2020). La relación entre presentismo y satisfacción laboral: A modelo de moderación mediada que utiliza el compromiso laboral y la percepción apoyo organizacional. *International Journal of Scientific and Technology Research*.
- Cox, Griffiths y Radall. (2005). Evaluación de intervenciones organizacionales para el manejo del estrés utilizando diseños de estudio adaptados. *EUR. J. Órgano de Trabajo*.
- De Croon, E. M., Sluiter, J. K., Blonk, R. W. B., Broersen, J. P. J., & Frings-Dresen, M. H. W. (2002). Stressful work, psychological job strain, and turnover: A 2-year prospective cohort study of truck drivers. *Journal of Applied Psychology*, 87(5), 1018–1030.
- Demerouti et. al. (2001). The Job Demand-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 499-512.
- Demerouti et. al. (2004). The Job Demand-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 499-512.
- Dollard, Dormann y Idris . (2019). *Clima de seguridad psicosocial: una nueva teoría del estrés laboral*. Springer.

- Escriba, Artazcoz y Pérez. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas. *Gac Sanit.*
- Fernandez. (2007). Compromiso de los empleados y satisfacción. *Journal of Public Health Management and Practice.*
- Fernandez et al. (2020). Evaluación de riesgos psicosociales en laboratorios de criopreservación. *Pakistan Journal of Psychological Research.*
- Fernandez, C., & Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. Mc Grall Gil.
- Fisher. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job. *Journal of Organization Behavior.*
- Flores et. al. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 195-206.
- Flores y Sullca. (2020). Satisfacción laboral y compromiso laboral en docentes de una universidad pública. *Revista de Investigación Redalyc.*
- Formell, Correa, Amo. (2018). Influencia de los cambios en el mercado laboral español durante la crisis económica. *Calidad de vida.*
- Frese. (1999). Social support as a moderator of the relationship between work stressors and psychological dysfunctioning: A longitudinal study with objective measures. *Journal of Occupational Health Psychology.*
- Fritzsche y Parrish. (2005). Theories and research on job satisfaction. *Journal Putting Theory and Research to Work.*
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal Of Applied Psychology*, 77(1), 65-78. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.77.1.65>
- Galinsky, Bond y Friedman. (1993). Equilibrio trabajo - familia: proceso de transformación hacia una organización familiarmente responsable. *Digital Journal of Administrative Sciences*, 18-20.
- Greenberg, J. (2005). *Gestión del comportamiento en las organizaciones*. 4ª ed. Sillín Superior.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *Academy Of Management Review*, 10(1), 76. <https://doi.org/10.2307/258214>.
- Grzywacz, J. G., & Marks, N. F. (2000). Reconceptualizing the work-family interface: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 111–126. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.111>
- Guadix et al. (2015). Estrategias para la gestión de riesgo psicosocial en la industria manufacturada. *Autobús Res.*
- Hancock, P. A., & Warm, J. S. (1989). A dynamic model of stress and sustained attention. *Human Factors*, 31(5), 519–537.
- Hansson, J. E., Kecklund, G., & Åkerstedt, T. (2011). Shift work, long work hours, and health in truck drivers. *Occupational Health Psychology*, 16(2), 133–142.
- Herman, J. B., & Gyllstrom, K. K. (1977). Working men and women: Inter- and intra-role conflict. *Psychology of Women Quarterly*, 1(4), 319-333.
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa y cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill educación.
- Hernandez, Fernandez y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw-Hill.
- Herzberg et. al. (1959). *La motivación para trabajar* (2ª ed.). Nueva York. Nueva York: John Wiley & Sons.

- Hirschfeld. (2000). ¿Hace alguna diferencia la revisión de las subescalas intrínsecas y extrínsecas del formulario breve del Cuestionario de Satisfacción de Minnesota? *American Journal of Community Psychology*.
- Hobfoll. (1989). Conservación de recursos: un nuevo intento de conceptualizar el estrés. *Journal American Psychological Association*, 51-54.
- Kahn. (1990). Condiciones Psicológicas de Compromiso Personal y Desconexión del Trabajo. *Diario Academia de Gestión*.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Oxford, England: John Wiley.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books.
- Karasek. (1979). Demandas laborales, libertad de decisión laboral y tensión mental: implicancias para el rediseño. *Ciencias Administrativas Trimestrales*.
- Kossek y Ozeki. (1998). Conflicto trabajo-familia, políticas y la relación entre satisfacción laboral y personal: una revisión y orientaciones para la investigación sobre comportamiento organizacional y recursos humanos. *Journal American Psychological Association*, 139-149.
- Koyuncu, M., Burke, R. J., & Fiksenbaum, L. (2006). Workplace factors as predictors of work-family conflict in Turkish organizations. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 13(3), 143-156.
- Lesener, T., Gusy, B., & Wolter, C. (2019). The job demands-resources model: A meta-analytic review of longitudinal studies. *Work & Stress*, 76-103.
- Locke. (1976). La naturaleza de las causas y causas de la satisfacción laboral. *Journal Manual of industrial and organizational psychology*, 12,13,49.
- Macey, W., & Schneider, B. (2008). El significado del compromiso de los empleados. *Psicología industrial y organizacional: perspectivas sobre la ciencia y la práctica*, 3-30.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. *Jossey-Bass*.
- Maslach et. al. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 397 - 422.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397
- MdAbdullah et. al. (2019). Satisfacción laboral de los empleados en hospitales de nivel terciario. *Magazine of the Faculty of Medicine of the Armed Forces*, 11.
- Meyer, J. y Allen N. (1991). Una conceptualización de tres componentes de compromiso organizacional. *Journal Human resources management review*, 62-64.
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In P. J. D. Drenth & H. Thierry (Eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology* (pp. 5-33). Psychology Press.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (27 de Febrero de 2022). *Contratos Laborales. Trabajo Transformación Concertada*. Obtenido de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/dnrt/publicaciones/triptico/CONTRATOS_LABORALES.pdf
- Mohamed, Sani y Abdullahi. (2023). Efecto De La Situación Laboral De Los Empleados Sobre La Satisfacción Laboral Y El Compromiso Laboral: Un estudio Politécnico

- Federal Bauchi. *International Journal of Scientific and Technology Research*.
- Moncada y Llorens. (2004). Evaluación y acción preventiva ante el riesgo psicosocial: el método ISTAS21 (COPSOQ). *Gestión Práctica de Riesgo Laborales*.
- Moncada y Llorens. (2015). Tu trabajo... ¿Te expone a riesgos psicosociales? *CoPsoQ ISTAS21*.
- Moncada, Llorens y Kristensen. (2005). Manual del método ISTAS21 COPSOQ (versión castellana del Cuestionario Psicosocial de CoManual del método ISTAS21 COPSOQ (versión castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague. ISTAS.
- Morgenson y Humphrey. (2008). Diseño de puestos y equipos: Hacia una conceptualización más integradora de diseño de trabajos. *Investigación de Personal de Administración de Recursos Humanos*.
- Mudrak. (2017). Bienestar Ocupacional del Profesorado Universitario : Un modelo de demanda de empleo y recursos. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 21 - 22.
- Mustafa, M. (2016). Impact of organizational commitment and organizational support on job satisfaction. *International Journal of Contemporary Research and Review*, 7(1), 10-15.
- Muthueloo, R. y Rose, R. . (2005). Antecedentes y resultados de Compromiso organizacional entre los ingenieros de Malasia. *American Journal of Applied Sciences*, 2,6.
- Nuzulia y Saputra. (2022). ¿Los salarios altos garantizan la satisfacción laboral? Una investigación sobre los factores que afectan la satisfacción laboral de los educadores en Indonesia. *Journal Formal Education Magazine*, 8.
- Ogoló. (2023). Factor de trabajo de riesgo psicosocial y compromiso de los empleados en empresas de distribución de electricidad en el Sur de Nigeria . *International Journal of Scientific and Technology Research*.
- Palomo, Carrasco y Bastías. (2015). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en trabajadores estacionales de Chile. *Investigacion Original Research Journal*.
- Paredes. (2011). “Diagnóstico de riesgos laborales que puedan provocar enfermedades. Quito: UCE.
- Peiró, J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 2.
- Peralta. (2008). Identificación, medición y evaluación del riesgo psicosocial en la. Quito: USFQ.
- Pierce y Gardner. (2004). Autoestima en el contexto laboral y organizacional: Una revisión de la literatura sobre autoestima basada en organizaciones. *Diario de Gestión*.
- Pleck, J. H., Staines, G. L., & Lang, L. (1980). Conflicts between work and family life. *Monthly Labor Review*, 103(3), 29-32.
- Presser, H. B. (2003). *Working in a 24/7 Economy: Challenges for American Families*. Russell xSage Foundation.
- Pujol y Dabos. (2017). Factores disposicionales y situacionales en el trabajo: Validación de escalas y análisis de sus influencias sobre la satisfacción laboral. Paper presented at the Annual Assembly.
- Pujol y Lazzaro. (2018). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en académicos argentinos: explorando el papel moderador del compromiso laboral. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 145–156.
- Rivera et al. (2020). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral: una relación significativa para los trabajadores de oncología. *International Journal of Scientific and*

- Technology Research.
- Rivera, Vasquez y Gonzales. (2021). Riesgos psicológicos y satisfacción laboral: Una relación significativa para los trabajadores de oncología. *Journal Aquichán*.
- Saks, A.M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*. doi: <https://doi.org/10.1108/02683940610690169>
- Salanova et. al. (2005). Vincular los recursos organizacionales y el compromiso laboral con el desempeño de los empleados y la lealtad del cliente: la mediación del clima de servicio. *Journal of Appying Psychology*, 6.
- Sánchez. (2013). Los riesgos de accidentes mayores y las condiciones de seguridad en la comunidad universitaria de la Universidad Técnica. Ambato: UTA.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2001). Work and well-being: A positive occupational health psychology. In P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), *Exploring Theoretical Mechanisms and Perspectives* (Vol. 1, pp. 85-99). JAI Press.
- Schaufeli et. al. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies.*, 71–92.
- Schaufeli y Salanova. (2006). Work engagement: An emerging psychological concept and its implications for organizations. *Research in social issues in management*.
- Schaufeli, W. (2017). Applying the Job Demands-Resources model: A ‘how to’ guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 120-132.
- Schaufeli, WB. y Bakker, A. (2010). Definir y medir el compromiso laboral: aportar claridad al concepto. Nueva York: Psychology Press.
- Schaufeli y Salanova. (2004). La medición del compromiso y el agotamiento: Un enfoque analítico de factores confirmatorios de dos muestras. *Diario de la Felicidad*.
- Shuck. (2011). Integrative Literature Review. *Human Resource Development Review*.
- Shuck, B., & Wollard, K. (2010). Employee engagement and HRD: a seminal review of the foundations. *Human Resource Development Review*, 89-110.
- Siegest . (1996). Efectos adversos para la salud del alto esfuerzo/baja recompensa condiciones. *Diario de Ocupacional de Salud Psicología*.
- Sierpe. (1999). Satisfacción laboral entre bibliotecarios de universidades de lengua inglesa en Quebec. *Journal Research in library and information sciences*, 21.
- Spector. (1985). Medición de la satisfacción del personal de servicios humanos: evolución de la satisfacción laboral encuesta (JSS). *American Journal of Community Psychology*, 13.
- Spector. (1997). Satisfacción laboral: Aplicación, valoración, causas y consecuencias. *American Journal of Community Psychology*.
- Spiros, A. (2019). Mitigar el tecnoestrés en trabajadores del nuevo conocimiento a través de la autoeficacia percibida. Universidad de Jyväskylä.
- Sureda, Mancho y Sesé. (2019). Factores de riesgo psicosocial, conflicto organizacional y satisfacción laboral en profesionales de la salud: Un modelo SEM. *Anales de Psicología Journal*.
- Tims, M. et. al. (2013). El impacto de la creación de empleo en las demandas laborales, los recursos laborales y el bienestar. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18.
- Todorova, Bear y Weingart. (2014). ¿Puede el conflicto ser energizante? Un estudio del conflicto de tareas, las emociones positivas y la satisfacción laboral. *Journal of Applied Psychology*.
- Trompson y Phua. (2012). A brief index of affective job satisfaction y Group y Organization Management.

- Wang, X. et. al. (2020). Medición del tecnoestrés de estudiantes universitarios en el aprendizaje mejorado con tecnología: desarrollo y validación de escalas. *Australasian Journal of Educational Technology*.
- Watanabe y Yamauchi. (2019). Subtipos de trabajo de horas extras y fatiga, estado mental y compromiso laboral en las enfermeras: un análisis de clase latente en las enfermeras de hospitales japoneses. *Adv. Enfermería*.
- Weiss et. al. (1967). Manual para el cuestionario de satisfacción de Minnesota. Prensa de la Universidad de Minnesota.
- Wu et al. (2018). Los efectos del trabajo emocional y la competencia sobre la satisfacción laboral de las enfermeras de China: Una encuesta transversal a nivel nacional. *Int. Enfermeras Ciencias*.
- Yang. (2014). Liderazgo transformacional en el grupo de trabajo de servicio al consumidor: modelos competitivos de satisfacción laboral, compromiso de cambio y resolución cooperativa de conflictos. *Informes Psicológicos*.
- Yücel, İ. (2012). The relationship between organizational commitment and job satisfaction: A meta-analytic review. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 345-351.