



**UNIVERSIDAD DE TALCA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**Calidad de vida laboral, Satisfacción laboral y Conflicto trabajo-
familia en funcionarios públicos del Servicio de Salud del Maule.**



**Memoria para optar al Título de Psicología del Trabajo y de las
Organizaciones**

Alumnos

Danilo Leonardo Cancino Vásquez

Víctor Manuel Faúndez Castro

Profesor Guía

Andrés Jiménez Figueroa

TALCA

Diciembre de 2018

CONSTANCIA

La Dirección del Sistema de Bibliotecas a través de su unidad de procesos técnicos certifica que el autor del siguiente trabajo de titulación ha firmado su autorización para la reproducción en forma total o parcial e ilimitada del mismo.



Talca, 2019

Resumen

El propósito de este estudio de carácter cuantitativo es realizar una descripción de variables que influyen directamente en la vida laboral de los trabajadores, en este caso en trabajadores del área de la salud, en el Servicio de Salud del Maule. Estas dimensiones son, Calidad de vida laboral, Satisfacción laboral y Conflicto trabajo-familia. Por otra parte, también se busca comprobar la relación del conflicto trabajo y familia con las otras 2 variables. Esta descripción se llevará a cabo mediante el análisis de una base de datos que detalla la información recolectada mediante la aplicación de una batería de instrumentos que nos muestran la situación actual de este Servicio de Salud, la cual fue respondida por 125 funcionarios entre hombres y mujeres, los instrumentos son: Cuestionario CVP-35 (Cabezas, 1998) de calidad de vida laboral, Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (Meliá y Peiró, 1989) y Cuestionario CTF/CFT (Carlson, D., Kalmar, K. & Williams, L, 2000) de conflicto trabajo-familia. Se encontró una correlación inversa entre las variables de CTF/CFT y Satisfacción Laboral ($r = -0,227$; $\text{sig} = 0,05$ y $r = -0,207$; $\text{sig} = 0,05$). No se evidencia una relación estadísticamente significativa entre Calidad de Vida Laboral y CTF/CFT. Se concluye que mientras más Conflicto Trabajo Familia en los funcionarios del Servicio de Salud, estos tendrán mayores niveles de Satisfacción Laboral. Se puede desprender que hay una nueva evidencia que viene a complementar el estado del arte existente, además se entrega un análisis que puede contribuir para mejorar las políticas laborales y del sistema de salud del país.

Palabras claves: Calidad de vida laboral, Satisfacción laboral y Conflicto trabajo-familia.

Índice

	Pág.
Resumen	2
1. Introducción	4
2. Revisión Bibliográfica	9
2.1. Conflicto trabajo-familia	9
2.2. Satisfacción Laboral	11
2.3. Calidad de Vida Laboral	14
3. Objetivos	18
4. Hipótesis	19
5. Método	19
5.1. Participantes	19
5.2. Tipo y Diseño de Estudio	19
5.3. Materiales	20
5.4. Procedimiento	21
6. Resultados	22
7. Conclusión y Discusión	26
8. Referencias	32
9. Anexos	38

1. Introducción

La calidad de vida laboral, la satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia actualmente son muy importantes al momento de analizar la vida laboral que muestran los sujetos insertos en este ámbito. A través, de la conjugación de estas tres dimensiones, que en algunos casos se ve altamente valoradas y en otros generan grandes esferas de conflictos que interactúan entre sí, se puede dar cuenta de cómo se desarrolla la vida laboral de una persona. Por ello, que respondiendo a la importancia de esta y su repercusión en los funcionarios y para el servicio se hace el siguiente estudio. La función de la política y de lo social en el sector salud en los últimos años ha hecho frente a variados desafíos causados principalmente por procesos de cambio demográficos bastante rápidos, por las variaciones en lo epidemiológico, por los cambios en las costumbres socioculturales y el increíble crecimiento tecnológico en el ámbito de la medicina.

Hay que considerar que las condiciones de salud de las personas se relacionan estrechamente con el desarrollo social y económico que pueda alcanzar un país. Una salud en estado óptimo favorece las posibilidades en los ámbitos de la educación, del trabajo y de las remuneraciones. Por ende, una población saludable se considera una herramienta que en conjunto con otras puede contribuir a superar la pobreza y lograr equidad social.

Bajo esta lógica las políticas orientadas a fortalecer las estrategias de salud paliativa, a través del desarrollo de una amplia y mejorada oferta de servicios, más aquellas enfocadas en potenciar la salud preventiva, constituyen elementos de primera relevancia en materia de agendas públicas a lo largo del mundo.

A los Servicios de Salud en Chile les corresponderá la articulación, gestión y desarrollo de la red asistencial correspondiente, para poder ejecutar de manera integrada el fomento, la protección y recuperación de la salud, además de la rehabilitación y cuidados paliativos de las personas enfermas.

Los factores relacionados a la oferta de los servicios de salud, en la última década han cambiado, específicamente en lo relativo a la cobertura previsional en salud y a una serie de aspectos asociados a la calidad de las prestaciones, dentro de las cuales destaca el grado de oportunidad y la disponibilidad de recursos e infraestructura con que cuenta el sistema. En este contexto, emitir normas relativas al cumplimiento de estándares adecuados en Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral, tiene como finalidad “potenciar a los servicios públicos para que desarrollen acciones que promuevan ambientes laborales saludables, de mutuo respeto y no discriminación, propendiendo a mejorar los grados de satisfacción, la calidad de vida laboral y el bienestar físico, psicológico y social por parte de las personas en su labor y en su entorno de trabajo, con el fin de aumentar la productividad, cumplir con los objetivos institucionales y así entregar mejores servicios a la ciudadanía” (Ley N° 19.882, 2003)

El Estado en su rol de empleador debe servir de ejemplo e impulsar transformaciones en el fomento de políticas y medidas contra la discriminación, con acciones que promuevan trato adecuado e igualitario para mujeres y hombres, respaldando así, la equidad de oportunidades de acceso y desarrollo en la Administración Pública y en el empleo público en general (Servicio Civil, 2018).

El primer instrumento de gestión fue el del Código de Buenas Prácticas Laborales (CBPL), que tuvo como objetivo “garantizar las normas que rigen el empleo en el sector público; precaver y erradicar todo tipo de discriminación laboral; facilitar la compatibilización de las responsabilidades laborales y las obligaciones familiares y asegurar una mayor calidad de vida en el trabajo” (Presidencia de la Republica, 2006).

Se necesita analizar el estado de los trabajadores en este ámbito y conocer la percepción que tienen del apoyo directivo recibido, cómo perciben la influencia de la demanda del puesto de trabajo y la motivación intrínseca en la calidad de vida profesional que presentan, como también, la satisfacción laboral en sus dimensiones de satisfacción con el ambiente de trabajo, satisfacción con los supervisores, satisfacción con las prestaciones y el conflicto trabajo y familia en sus dimensiones estrés, comportamiento y tiempo. Además, buscar un análisis que permita visualizar cómo el conflicto trabajo y familia presente en los funcionarios públicos de salud pueda estar relacionada con las demás variables (calidad de vida laboral y satisfacción laboral).

Como se sabe el sistema de trabajo que se lleva a cabo en los sistemas de salud, es bastante particular, ya que estas instituciones deben estar disponibles en todo momento a la comunidad, por lo que actualmente los conceptos de Conflicto Trabajo-Familia, Satisfacción Laboral, y Calidad de Vida Laboral, han logrado adquirir una gran relevancia al interior de estas organizaciones porque deben experimentar constantes reformas en sus esquemas internos, debido a su particular dinámica y rol dentro de la sociedad, así como también cambios

culturales, valóricos y necesidades con respecto a la comunidad a la cual deben servir (Ansoleaga, Artaz y Suarez, 2012).

Dentro de los principales desafíos que tienen las organizaciones actualmente es lograr alinear condiciones laborales, desempeño y necesidades estratégicas de las organizaciones. Esto con el propósito de aumentar la calidad de los bienes y servicios que se entrega a la ciudadanía. En tal sentido, las diversas políticas de RR. HH como reclutamiento y selección, inducción, gestión del desempeño, desarrollo, etc., intentan cumplir con este desafío, gestionando el desempeño de la persona en su vida laboral. Cabe destacar que la importancia de adoptar acciones y prácticas de este tipo en los servicios públicos radica en permitir a los funcionarios desarrollar su trabajo en forma más eficiente y efectiva, disponiendo de mejores condiciones para el logro de los objetivos institucionales y colectivo de la organización (Servicio Civil, 2018).

La relevancia que ha ido adquiriendo el tema de la calidad de vida en los últimos años plantea nuevos desafíos a la gestión de recursos humanos en las organizaciones (Ollier-Malaterre, Valcour, Den Dulk y Kossek, 2013). Es en los menos desarrollados, donde aún se mantiene una visión retrógrada sobre la calidad de vida laboral, posicionándolo como una temática principalmente de género, que preocupa casi exclusivamente a las mujeres, especialmente aquellas que son madres y que buscan mayor flexibilidad laboral. Aún la tendencia es considerar que los problemas de calidad de vida se extienden solo al ámbito de lo privado y que, indagar más allá de las necesidades laborales de los trabajadores no es parte de las obligaciones de la empresa, esto se potencia con mayor fuerza en los países que no logran un desarrollo económico mayor.

González (2001) señala que enfoques de tipo económicos han retirado del análisis los conceptos la calidad de vida, reduciéndolo simplemente a la capacidad de la economía para generar puestos de trabajo, sin importar la calidad que puedan poseer estos. La vida laboral del trabajador no es pensada como esfera de realización, de humanización y de utopía, esto no permite indagar en las diferentes dimensiones del trabajo.

Han surgido también nuevos conceptos como el de "just in time", círculos de calidad, gestión centrada en los procesos más que en el producto y el aprendizaje continuo, entre otros. A partir de estos las empresas aportaron mejoras a la vida del trabajador, no solo en lo laboral, sino también en los aspectos familiar y social, aunque aquello no haya sido el objetivo principal, sino mejorar el posicionamiento económico (Dirección del Trabajo, 2002).

Entre los puntos clave que existen para generar mayores niveles de satisfacción de los trabajadores y de compatibilidad entre sus necesidades laborales y los proyectos personales y familiares, está el hecho de producir indicadores de medición y seguimiento, que sean utilizados en los diagnósticos que se realizan en el mundo de la consultoría empresarial.

Los programas de calidad de vida en el trabajo, implementados por los consultores en desarrollo organizacional, pretenden aumentar el grado en que los miembros de una organización logren satisfacer importantes necesidades de índole personal a basados en programas de mejoramiento y cambio organizacional.

Desde el punto de vista de los consultores de empresas, los elementos que afectan más directamente a la calidad de vida en el trabajo son las condiciones de seguridad industrial, los estándares de calidad y productividad y las condiciones medioambientales de trabajo. Hay autores que se aventuran sobre el próximo elemento que generará un impacto de este tipo, el cual será la definición y utilización de herramientas para producir un desarrollo personal del trabajador, lo cual aumentaría su calidad de vida (González, Yoshimatsu y Cantú, 2000).

Poelmans, O'Driscoll y Beham (2005) señalan que, con la creciente participación femenina en la fuerza laboral, el avance hacia la familia de doble ingreso y las variaciones socioeconómicas que están ocurriendo en América Latina, los conflictos entre trabajo y familia comenzarán a captar la atención de las organizaciones y también de los investigadores debido al papel crucial que juega la familia.

2. Revisión Bibliográfica

2.1 Conflicto Trabajo-Familia

Uno de los problemas que ha afectado en la actualidad a las organizaciones tanto privadas como públicas es el Conflicto Trabajo Familia, por lo que ha sido foco de constantes estudios con el fin de poder entender este fenómeno.

Algunos de los factores de dicho problema según un estudio realizado en Estados Unidos entre los años 1977 y 1997, se debe a la incorporación del género femenino al ámbito laboral, la educación universitaria, la disminución del tiempo libre y la presión del tiempo para ejecutar las distintas labores dentro del

trabajo. Estos factores han hecho aumentar la sensación del CTF principalmente en los padres trabajadores. Pero a pesar de esto, también existen componentes que ayudan a disminuir la aparición de del CTF, estos corresponden a el aumento del tiempo para ocuparlo en los hijos, el aumento de la recompensa en el empleo y por último las actitudes igualitarias de género (Nomaguchi, 2009). Es por esto que Riquelme, Rojas y Jiménez (2012) asocian el conflicto trabajo-familia como uno de los efectos producidos por el cambio cultural generado por la creciente incorporación de las mujeres al mercado laboral en las últimas décadas y que se visualiza en la ausencia prolongada de los padres en el hogar, necesidad de adquirir destrezas adicionales a las domésticas y la insuficiencia del salario de uno de los padres para las necesidades de la familia.

El trabajo y la familia son dos componentes fundamentales en la vida del ser humano, caracterizadas por ser interdependientes y complementarias entre sí. La influencia de cada una de ellas no se puede analizar por separado, ya que, ambos influyen en el otro (Debeljuh& Jáuregui, 2004; Jiménez y Moyano, 2008), entonces para definir el CTF, es necesario conocer por separado los conceptos que componen esta variable, es decir, el Trabajo y la Familia. Primeramente, el Trabajo, según algunos estudios, es cualquier labor remunerada, que es llevada a cabo comúnmente fuera del hogar, y que en algunas ocasiones coincide con la carrera profesional (Papí, 2005). Debido a esto, también puede ser considerado como un desafío para los individuos que lo llevan a cabo, esto ya que, por lo general requiere de un esfuerzo físico considerable, con el objetivo de satisfacer las necesidades y crear satisfactores, y que además hace necesaria la regulación del Estado, en cuanto a la vinculación y funcionamiento con los demás factores

de producción (Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, 2009). Por otro lado, la familia se ha definido como aquello que no pertenece al trabajo, que se encuentra dentro del área de lo privado de los individuos, y suele ajustarse a la relación de pareja y a los hijos (Papí, 2005). También ha sido descrita como todo el conjunto de personas emparentadas entre sí, que viven juntas y que incluyen a los ascendientes, descendientes, colaterales y afines de un linaje (RAE, 2001).

Debido a todo lo anterior descrito, el CTF se puede entender como una forma de conflicto en el que las presiones en función de los ámbitos de trabajo y la familia son incompatibles entre sí en algunos aspectos (Greenhaus y Beutell, 1985; Moen et al., 2008 citado en Sánchez, Cegarra & Cegarra, 2011; Sanz, 2011).

También el conflicto trabajo- familia ha sido definido como el resultado de las preocupaciones incompatibles entre los roles laborales y familiares (Greenhaus y Beutell, 1985). Repetti (1987) agrega que el conflicto se produciría porque se dedica más tiempo a una de las dos esferas, o también debido a que las tensiones generadas en una de ellas afectan el comportamiento en la otra o los comportamientos en la esfera del trabajo son contrarios a los de la familia.

2.2 Satisfacción Laboral

Como ya todos sabemos debido a las numerosas investigaciones realizadas a través del tiempo, el trabajo ha sido visto de manera negativa por gran parte de la humanidad, incluso en algún momento de la historia fue visto como un castigo al que sometían a las personas. A pesar de esto, no se puede negar que el trabajo es una parte importante dentro del diario vivir de los seres

humanos, esto se debe a que ocupa una gran parte del tiempo diario, además mediante esta actividad muchos pueden aspirar a la realización personal, al aprendizaje continuo y a la satisfacción personal. Esto se encuentra marcado por tanto por incentivos internos y externos como lo son el dinero y las compensaciones, así como también por motivaciones internas personales como lo es la satisfacción laboral (Sánchez-Anguita, 2006).

Este concepto se ha definido como una respuesta emocional positiva hacia el puesto de trabajo, la cuál será resultado de una evaluación por parte del trabajador en cuanto dicho cargo cumpla o pueda cumplir con los valores laborales del sujeto (Locke, 1984). Otros autores como Hulin y Judge (2003) ha intentado añadir al concepto el componente cognitivo y lo definen como un componente interno que está determinado tanto por lo afectivo como por lo cognitivo.

Locke (1976), ha definido la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Es una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores que se le relacionan.

Ya más en la actualidad, Muchinsky (2000) nos enseña a la satisfacción laboral como “el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo”, de esta forma se puede entender que un trabajador se siente satisfecho con su lugar de trabajo, cuando mediante este experimenta ciertos sentimientos de bienestar, felicidad o placer (Leal, A., Román, M., Alfaro, A. & Rodríguez, L., 2004).

También este concepto ha sido descrito como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo” (Bravo, M., Peiró, J. M. & Rodríguez, I., 2002), es decir, que las personas que se encuentran inmersas en el ámbito laboral logran desarrollar actitudes que muestran una predisposición a responder de forma tanto favorable como desfavorable a personas u objetos del entorno frente a situaciones del trabajo, el cual es un estado preparatorio o más bien un condición previa del comportamiento (Gamero, 2005).

Algunos estudios realizados en relación a la satisfacción laboral, señala que este concepto se encuentra en distintas variables o aspectos al momento de trabajar, estos corresponderían a la satisfacción personal al realizar el propio trabajo, bajo nivel de supervisión, participación en la toma de decisiones y reconocimiento por los logros (Bowen, P., Cattell, K., Distiller, G. Y Edwards, P., 2008). Además de esto, se ha dicho que las organizaciones no podrán ser capaces de alcanzar niveles de calidad competitivos, tanto en el producto, como en el servicio al cliente, si es que el personal no se encuentra satisfecho ni identificado con la empresa, en cambio si el personal de una empresa se encuentra motivada y comprometida se transforma en un factor determinante en el éxito de las organizaciones (García-Bernal, J., Gargallo-Castel, A., Marzo-Navarro, M., 2005).

Luego de esto, se puede concluir que la satisfacción laboral es una variable que no puede ser ignorada dentro de las organizaciones, ni mucho menos en aquellas relacionadas con el sector público, el cual continúa siendo uno de los

sectores más dependiente del factor humano (Dainty, A., Green, S. & Bagilhole, B., 2007; Loosemore, M., Dainty, A. & Lingard, H., 2003).

2.3 Calidad de Vida Laboral

Si bien es cierto, la calidad de vida laboral (CVL) ha sido ampliamente estudiada como una de las variables dentro del ámbito organizacional, este mismo hecho ha contribuido a la existencia de una gran variedad de definiciones. Tomando en cuenta que este constructo aparece en la década de los 70, se abordará desde sus primeras concepciones. En un comienzo surge como un movimiento para contrarrestar las condiciones laborales más vulnerables, hasta la actualidad que se utiliza en estudios que ayuden a establecer los lineamientos de acción a las organizaciones en materia de recursos humanos y gestión de personas.

Walton (1973) lo define como un proceso que busca humanizar el lugar del trabajo. En la misma década Katzell, Yankelovich, Fein, Ornati y Nash (1975) una persona tiene una alta CVL cuando experimenta sensaciones positivas hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, cuando está motivado para permanecer en el puesto de trabajo realizándolo bien y cuando siente que su vida laboral encaja con su vida privada. De esta manera se puede interpretar que la calidad de Vida laboral es un concepto conformado por subcomponentes. En esta línea se puede entender como los aportes que hacen las organizaciones en las aristas económicas y psicosociales de los individuos que están implicados activamente en la concesión de los objetivos organizacionales (Diyer y Hoffenger, 1975). Nadler y Lawier (1983), indican que la CVL tiene que ver con el impacto del

trabajo sobre las personas y la eficacia organizacional y con la implicación en la toma de decisiones y solución de problemas.

Según García (1993), un sujeto presenta una adecuada calidad de vida profesional cuando experimenta un bienestar derivado del equilibrio entre las demandas de un trabajo desafiante, complejo e intenso y la capacidad percibida para afrontarlas, de manera que a lo largo de su vida se consiga un desarrollo óptimo de la esfera profesional, familiar y de sí mismo. Por esto, se hace aún más urgente, la búsqueda permanente de una calidad de vida positiva, y generar también todas las alternativas y sugerencias tanto en los cargos directivos como en los empleados en post de asegurar el éxito laboral generado por una labor. La calidad de vida laboral puede entenderse también como un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada de manera subjetiva y objetiva. De modo tal que tiene que ver con experiencias humanas y con los objetivos organizacionales que abarca condiciones como los horarios, la retribución, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios obtenidos, las posibilidades de carrera, las relaciones humanas entre otras cosas (Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas, 2002). Chiavenato (2000) dice que la calidad de vida laboral representa el nivel de satisfacción entre las necesidades de los miembros de la empresa basado en la actividad realizada en ella.

De esta manera se expone la calidad de vida laboral como una percepción subjetiva, correspondiente a la valoración que las personas le dan a su experiencia en la organización, incluyendo variables ambientales, organizacionales y personales que dependerá también de la importancia que cada sujeto le pueda otorgar a cada ámbito.

Actualmente la CVL se relaciona generalmente a las políticas de recursos humanos de las organizaciones que impactan directamente en los empleados como los beneficios, la flexibilidad en las condiciones, la salud y el bienestar, seguridad laboral, etc.

Diversos autores consideran que el conflicto trabajo familia es una variable estresante desde el punto de vista organizacional y que afecta a la satisfacción laboral de los trabajadores, al absentismo y a la intención de abandonar el trabajo (Allen, Herst, Bruck y Sutton, 2000).

La percepción de los empleados sobre la colaboración de la empresa de modo positivo en la gestión del conflicto trabajo-familia indica que los trabajadores tienen una actitud y sentimientos más favorables sobre su trabajo y la organización (Aryee, Srinivas y Tan, 2005; Wayne, Randel y Stevens, 2006). Blair- Loy y Wharton (2002) en esta misma línea señala que el apoyo que ofrecen las organizaciones en cuanto al conflicto trabajo y familia de sus empleados, tienen más probabilidades de ser consideradas como lugares de trabajo deseables.

La relación entre la satisfacción laboral y el equilibrio trabajo familia, se ve afectada por aspectos como las extensas jornadas laborales y la sobrecarga de roles que dificultan a las personas pasar más tiempo con sus familias, lo deriva en una evaluación negativa de su trabajo por parte del empleado (Aguirre y Martínez, 2006; Jiménez, González y Reyes, 2009).Entonces, a medida que las personas tengan mayor capacidad de conciliar estos dos ámbitos, la evaluación que realicen sobre su trabajo será más positiva, ya que, de cierta manera van a

percibir que su empleo contribuye a que puedan responder tanto en sus demandas laborales como en las familiares (Paterna y Martínez, 2002).

Cuando relacionamos las variables Satisfacción laboral y Equilibrio trabajo-familia, su relación fue alta y significativa; es decir, a mayor satisfacción con el trabajo mayor equilibrio en estos dos dominios y a menor satisfacción laboral menor equilibrio en el trabajo y la familia (Abarca, Letelier, Aravena y Jiménez, 2016).

Bravo, Toledo y Jiménez (2018) en un estudio de Conflicto trabajo-familia, Satisfacción Laboral y Calidad de Vida Laboral a una muestra de 124 funcionarios de Salud Pública del Maule, concluyen la variable Conflicto trabajo-familia tiene una relación estadísticamente significativa con Satisfacción Laboral, no así con Calidad de Vida Laboral. A la vez, se presenta una relación estadísticamente significativa entre las variables Satisfacción Laboral y Calidad de Vida Laboral.

Hablando sobre la relación que existe entre la CVL y el conflicto trabajo-familia, el modelo de Chiang y Krausse (2009) ubica la variable de CTF como un componente de la Calidad de Vida Laboral, en conjunto con una variedad de otros elementos que la conforman, por esto es esencial su estudio, así como de las otras variables.

Otros tantos estudios han logrado encontrar una relación entre el conflicto trabajo familia con aspectos que conforman la calidad de vida laboral, por ejemplo, la CTF con la remuneración de los empleados. Pero no hay mayor evidencia sobre la correlación que pudiese existir entre las dos variables como tal. Debido a todo lo anterior mencionado, en el presente estudio se pretende conocer cuáles son los niveles de las 3 variables expuestas en el servicio de salud del

Maule, así como también, conocer cuál es la relación entre la variable de conflicto trabajo-familia con respecto a la satisfacción laboral y a la calidad de vida laboral.

3. Objetivos

General.

- Determinar la relación en los niveles de Calidad de Vida Laboral y Satisfacción Laboral con Conflicto Trabajo-Familia, así como la relación presente entre estas variables en los funcionarios del Servicio de Salud del Maule.

Específicos.

- Describir los niveles de Calidad de Vida Laboral de los trabajadores del Servicio de Salud del Maule.
- Describir los niveles de Satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio de Salud del Maule.
- Describir los niveles de Conflicto trabajo y familia de los trabajadores del Servicio de Salud del Maule.
- Describir la relación que existe entre los niveles de Conflicto trabajo y familia con los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio de Salud del Maule.
- Describir la relación que existe entre niveles de Conflicto trabajo y familia con los niveles de Calidad de Vida Laboral de los trabajadores del Servicio de Salud del Maule.

4. Hipótesis

Hipótesis 1: Existe una correlación significativa y negativa entre la variable de conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral.

Hipótesis 2: No existe una correlación entre las variables de conflicto trabajo-familia y calidad de vida laboral.

5. Método

5.1. Participantes

El grupo objetivo del estudio corresponde a 125 funcionarios públicos del área de la salud, cuyas edades varían entre los 19 y los 61 años, en donde el 65% de los participantes corresponde al sexo femenino, mientras que el 35% al sexo masculino.

La muestra fue escogida por conveniencia y la condición requerida para formar parte de esta es ser un trabajador público del Servicio de Salud del Maule.

5.2. Tipo y Diseño del estudio

La presente investigación es de tipo descriptivo, ya que se busca describir las tres variables medidas: Calidad de vida profesional, Satisfacción laboral y Conciliación Trabajo y Familia, en funcionarios públicos de la ciudad de Talca.

El diseño metodológico del estudio es no experimental, puesto que no se intervienen las variables, ni en el ambiente en el que se presentan, simplemente se extrae su análisis de las variables en su estado natural. El corte del estudio es transversal, ya que la información se obtiene mediante la aplicación de los

instrumentos en un período de tiempo determinado. Y el alcance es correlacional, ya que se busca conocer las relaciones que podrían existir entre la variable de Conflicto Trabajo Familia y las de Calidad de Vida Laboral y Satisfacción Laboral.

5.3. Materiales

Se usó la versión adaptada al español de CVP-35 (Cabezas, 1998) de calidad de vida profesional, el cuestionario de satisfacción laboral S10/12 (J.L. Meliá y J.M. Peiró, 1989) y se empleó el cuestionario CTF/CFT (Carlson, D., Kacmar, K. & Williams, L, 2000) de conciliación Trabajo y Familia, los cuales fueron aplicados de manera presencial.

- CVP-35: este cuestionario consta de 35 ítems que se responden en una escala Likert de 1 a 10, y mide 3 factores los cuales son: apoyo directivo (12 ítems) con una confiabilidad de 0,92, demandas del puesto (11 ítems) con una confiabilidad de 0,85 y motivación intrínseca (10 ítems) con una confiabilidad de 0,77 (Cabezas, 1998).

- Satisfacción laboral S10/12: este cuestionario consta de 12 ítems los cuales miden tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con prestaciones recibidas y satisfacción con el ambiente físico. El primer factor consta de 6 ítems con una confiabilidad de 0.89, el segundo factor consta de 3 ítems con una confiabilidad de 0.72 y el tercer factor consta de 3 ítems con una confiabilidad de 0.74 (J.L. Meliá y J.M. Peiró, 1989).

- Cuestionario CTF/CFT: este cuestionario consta de 18 ítems los cuales miden la dirección del conflicto en dos direcciones, las cuales son como el trabajo interfiere en la familia y como la familia interfiere en el trabajo. Estos se

dividen en 3 factores: estrés (6 ítems), comportamiento (6 ítems) y tiempo (6 ítems). Con una confiabilidad global de la escala de 0,87 (Carlson, D., Kacmar, K. & Williams, L, 2000).

5.4. Procedimiento

Se llevaron a cabo las siguientes etapas:

1. Sensibilización: Se realizó mediante un correo institucional a la directora de la Dirección de Servicio de Salud Pública, explicando el propósito de la investigación, objetivos y alcances. Se obtuvo apoyo y autorización de parte de la autoridad de la institución.
2. Contacto con personas de la muestra: Se ejecutaron reuniones con profesionales de Recursos Humanos, Subdirección, Relaciones Labores y Jefa de Bienestar. Se dio a conocer el objetivo del estudio y la confidencialidad de los datos recopilados. Además, se generó un espacio para resolver dudas del proceso de aplicación de instrumentos.
3. Aplicación batería de instrumentos: Se invitó de forma personalizada y voluntaria a cada funcionario en su puesto de trabajo. Junto a esto, se hizo entrega del consentimiento informado (ver anexo 1), ficha de caracterización e instrumentos, explicados a cada uno en detalle por la investigadora. Finalmente, para retirar estos documentos se asistió de manera personalizada luego de haber transcurrido una semana de su entrega, también fueron enviados respondidos vía correspondencia formal interna a la profesional.
4. Análisis de Datos: Se analizaron los datos obtenidos en la etapa anterior, específicamente se realizaron estadísticos descriptivos, obteniendo información

para dar respuesta a los objetivos del estudio. Dicho análisis se llevo a cabo a partir del programa estadístico SPSS 18.0 para Windows.

6. Resultados

Se presentan a continuación los análisis descriptivos derivados de la investigación sobre Calidad de vida laboral (objetivo específico 1), Satisfacción Laboral (objetivo específico 2) y conflicto trabajo y familia (objetivo específico 3).

Tabla 1

Descripción de las variables de Calidad de Vida Laboral, Satisfacción Laboral y Conflicto Trabajo Familia en los funcionarios públicos de la muestra.

	N	Media	Desv. Tip.
<i>CVP</i>	124	6,54	1,35
<i>SL</i>	124	4,68	1,09
<i>CFT</i>	124	1,93	0,65
<i>CTF</i>	124	2,54	0,62

En la tabla 1 se muestra los datos correspondientes a las variables que se han evaluado en los instrumentos respectivos. Sobre los resultados:

En Calidad de Vida Laboral, la media a la respuesta es $M=6,54$, lo que indica, según los rangos que presenta el cuestionario (1 a 10), que los

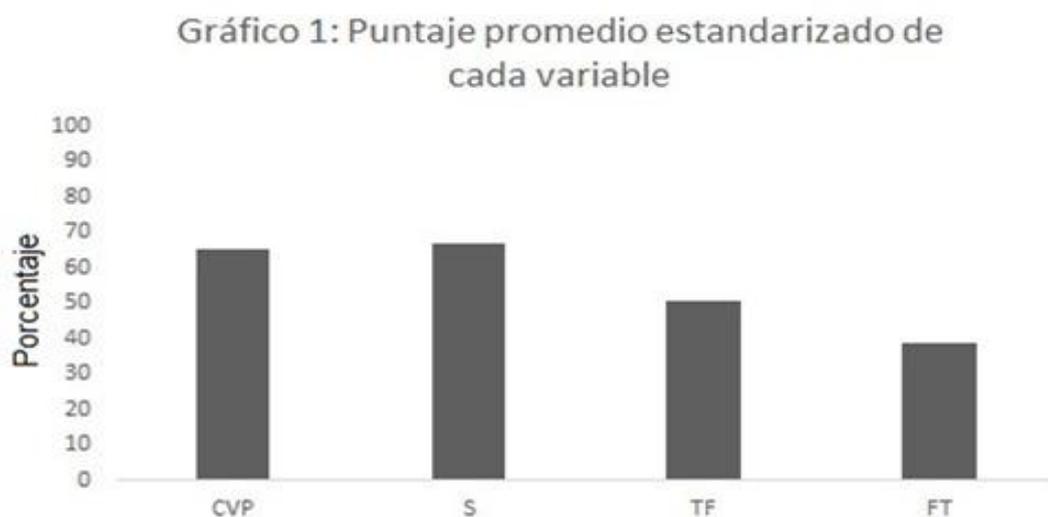
funcionarios participantes del estudio presentan un nivel medio alto en su percepción de calidad de vida profesional y una desviación típica de 1,35.

Sobre la media de Satisfacción Laboral, su resultado es $M=4,68$. Si se considera que cuestionario va desde 1 a 7, entonces la satisfacción laboral de los trabajadores públicos se encuentra en nivel medio alto.

En relación con el conflicto trabajo familia, los análisis arrojan que, por una parte, la influencia del trabajo sobre la familia tiene una media de $M=2,54$ y una desviación típica de 0,62, mientras que la familia sobre el trabajo tiene una media de $M=1,93$ con una desviación típica de 0,65. El nivel del conflicto trabajo familia en trabajadores del servicio de salud del Maule tiene un nivel medio, considerando que las respuestas de la prueba utilizada se califican de 1 a 5.

Gráfico 1

Media estandarizada de las escalas de CVP, S, CFT-CTF de la muestra del Servicio De Salud del Maule.



Nota: CVP: Calidad de Vida Profesional; S: Satisfacción Laboral; TF: Conflicto Trabajo-Familia; FT: Conflicto Familia-Trabajo

El gráfico 1, muestra las medias de cada una de las variables evaluadas en el estudio, mediante la aplicación de cuestionarios en el Servicio de Salud del Maule. Para la elaboración del gráfico, se estandarizaron las medias de las 3 variables en relación a los rangos de respuesta de los instrumentos utilizados, ya que cada cuestionario contaba con diferentes escalas de medición, lo que generó frecuencias con medidas similares (de 0 a 100).

El gráfico permite visualizar los niveles de cada variable, primeramente, se puede observar que a rasgos generales las variables son similares entre sí con respecto a los puntajes obtenidos, pero haciendo un análisis más estricto se pueden notar ciertas diferencias entre cada una. Esto se puede reflejar en la variable de Conflicto Trabajo Familia, en donde los funcionarios muestran que la familia no interfiere tanto en el trabajo en comparación con la interferencia del trabajo en la familia, pero aun así la diferencia es leve. Por otra parte, los niveles de Calidad de Vida Profesional y Satisfacción Laboral se encuentran en un rango adecuado de puntuación.

A continuación, se presentan las correlaciones derivadas del análisis, entre las variables de Conflicto Trabajo Familia con las de Calidad de Vida Laboral y Satisfacción Laboral (objetivo específico 4).

Tabla 2

Correlaciones de las escalas de Conflicto Trabajo – Familia con Calidad de Vida Laboral y Satisfacción Laboral en los funcionarios de la muestra.

	<i>CVP</i>	<i>S</i>
<i>CFT</i>	,014	-,207*
<i>CTF</i>	,015	-,227*

Nota: * (significancia al 0,05)

Respecto a la relación que presenta la variable de Conflicto Trabajo Familia con Satisfacción Laboral, por una parte, hay una relación significativa entre el CTF y la Satisfacción Laboral ($r = -,227$; $\text{sig} = 0,05$), lo que demuestra que mientras más interfiere el trabajo sobre la familia de los funcionarios estos tendrán una menor Satisfacción Laboral y viceversa. En cuanto a la relación entre CFT y Satisfacción Laboral ($r = -,207$; $\text{sig} = 0,05$), se encontró que es significativa, por lo que los trabajadores al tener mayor interferencia de la familia sobre su trabajo presentaran niveles de Satisfacción Laboral más bajos y viceversa.

Por otra parte, no se ha encontrado una correlación significativa entre las variables de CFT-CTF con la Calidad de Vida Profesional en los funcionarios del Servicio de Salud, tal y como lo indica la literatura, es decir, los niveles de CVP no varían en relación a los niveles de Conflicto Trabajo Familia.

7. Conclusión y Discusión

Como se sabe el sistema de trabajo que se realiza en los sistemas de salud, es bastante particular, ya que estas instituciones deben estar disponibles en todo momento a la comunidad, por lo que actualmente los conceptos de Conflicto Trabajo-Familia, Satisfacción Laboral, y Calidad de Vida Laboral, han logrado adquirir una gran relevancia al interior de estas organizaciones, esto ya que deben experimentar constantes reformas en sus esquemas internos, debido a su particular dinámica y rol dentro de la sociedad, así como también cambios culturales, valóricos y necesidades con respecto a la comunidad a la cual deben servir (Ansoleaga, Artaz& Suárez, 2012).

El Gobierno de Chile, cuenta con una gran cantidad de funcionarios públicos trabajando para el país, por ende, uno de los focos principales a trabajar dentro de recursos humanos corresponde a contribuir en la calidad de vida así como en el bienestar de cada uno de sus trabajadores. Es debido a esto que el objetivo del presente estudio era identificar los niveles de Calidad de Vida Laboral, Satisfacción Laboral y Conflicto Trabajo Familia, así como la relación entre esas variables, presentes en los funcionarios públicos específicamente, pertenecientes al Servicio de Salud del Maule.

En los resultados se observó lo siguiente, la percepción que tienen los funcionarios del servicio de salud del Maule con respecto a las variables es bastante similar entre sí, pero aun así existen pequeñas diferencias entre cada una, lo cual era de esperarse según lo revisado en la bibliografía.

En cuanto a la primera hipótesis que se refiere a la existencia de una correlación entre la variable CTF/CFT con la Satisfacción Laboral podemos decir

que se confirmó esta misma, ya que en los resultados se obtuvo que, mientras más interferencia exista por parte del trabajo sobre la familia los funcionarios tendrán una menor Satisfacción Laboral y lo mismo ocurre con respecto a la interferencia de la familia en el trabajo, ya que, entre mayor interferencia de la familia, menor Satisfacción Laboral, esto se condice con lo encontrado en la literatura, la cual nos plantea que entre mayor sea el equilibrio entre la familia y el trabajo, mayor será la satisfacción de los empleados con el trabajo. (Aguirre y Martínez, 2006; Paterna y Martínez, 2002; Jiménez, González y Reyes, 2009).

Con respecto a la hipótesis 2 del estudio, la cual hace referencia a que no existe relación entre las variables CFT/CTF y CVL, también se confirmó esta misma, ya que los resultados arrojaron no hay relación significativa entre ellas, es decir, que los niveles de CVP no varían con respecto a los niveles de CFT/CTF. Esto se ve reflejado con la literatura encontrada, ya que nos plantean que no existe relación entre estas dos variables, tal y como lo demuestran los resultados del presente estudio.

Debido a que no hay tanta evidencia que hable al respecto, hay algunos autores que han tratado de explicar por qué no existe relación entre esas variables, es aquí en donde aparece el modelo de Chiang y Krausse (2009). En este modelo se plantea que el conflicto trabajo-familia no es más que un pequeño indicador o variable que compone el concepto de Calidad de Vida Laboral, de esta forma se da a entender de que es normal la no existencia de relación entre estos conceptos, por existen otros conceptos que por razones obvias tienen más peso al momento de realizar una descripción de CVL como lo es el ingreso

económico que reciben los trabajadores (Ahuvia, Aaron, Friedman, Douglas, 1998).

Actualmente las personas consideran su trabajo más que un simple lugar donde se ofrece un servicio a cambio de una remuneración, es decir, ya no se trata de un simple intercambio que vincula a dos partes. En esta relación que se forma entre empleado y empleador hay muchas condicionantes interactuando entre sí, que sin lugar a duda puede afectar de manera importante los intereses de alguno de estos actores lo que repercute, ya sea de manera negativa o positiva, en la organización.

Las industrias han complejizado sus operaciones, incluyendo procesos cada vez más específicos en sus funcionamientos, pero también el recurso humano ha ido cambiando hasta convertirse en un punto relevante al momento de valorar las organizaciones. Entonces ya no es suficiente analizar la remuneración o la labor que se efectuara por parte del trabajador, sino que entran en juego consideraciones como el aporte a la calidad de vida, el impacto en los roles familiares, la concordancia con los valores personales de un trabajo para el empleado

De la misma manera, la organización no solo considera las capacidades físicas o intelectuales de un empleado, juegan también un rol importante aspectos como el ajuste a la cultura organizacional, características personales que potencien un buen clima, el compromiso que presenta la persona, entre otros aspectos.

Es así como los niveles de calidad de vida laboral, la satisfacción y el grado de conflicto trabajo familia que presente un trabajador tienen mucho que decir sobre el funcionamiento de una organización, sus necesidades e incluso sobre sus resultados y competitividad en el mercado.

Para todo lo anteriormente mencionado es fundamental que la organización facilite que las condiciones laborales de sus trabajadores no solo se limiten al cumplimiento de lo establecido por el marco legal, considerando que el accionar mínimo que puede existir, sino más bien que se involucren de forma más profunda en las políticas de gestión de recursos humanos en general y sobre todo las que tienen que ver con el bienestar de las personas, aumentando los esfuerzos y los recursos destinados para el logro de estos objetivos.

Por otra parte, esta forma de ver las políticas organizacionales debe ser idealmente genuina, esto quiere decir que las personas que conducen los grupos de trabajo deben gestionar estas aristas pensando simplemente en el bienestar de las personas y no hacerlo de una manera forzada, pensando en las ganancias que obtendrá la empresa, pues de esta manera sencillamente se desvirtúa el foco de trabajar estas áreas y preocuparse del bienestar del trabajador. Sin embargo, no hay que desconocer que las organizaciones que se preocupan y ayudan a sus trabajadores, por ejemplo, en la persecución de equilibrio entre la vida personal y familiar tienen mucho que ganar (Lingard y Francis, 2006).

La finalidad de esta investigación es observar cómo se relacionan los cuestionarios de conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en una muestra de funcionarios del Servicio de Salud del Maule. Cabe destacar que este es un servicio que se ofrece a la comunidad, por lo tanto, los

estándares de atención a los usuarios deben ser altos. En esta línea, las personas tienden a dar calidad, a los clientes o usuarios del servicio, en el mismo grado en que perciben que son tratadas por la organización en que trabajan (Jubete, Lacalle, Riesgo, Cortés, Mateo, 2005).

Por todo lo anteriormente mencionado, es que se considera importante la realización de este tipo de estudios que contribuyan a aumentar el estado del arte de este espectro de variables ligados a la vida laboral de las personas, con la intención de mejorar las condiciones y aportar al posicionamiento de prácticas que generen beneficios para los trabajadores y las organizaciones, ya que, son los dos principales actores de esta relación que muchas veces pone en desventaja a las personas y su bienestar.

Dentro de las limitaciones de este estudio podemos indicar que no se hizo un análisis exhaustivo considerando los componentes de cada variable, si no que se trabajó con las variables en sí mismas. Por ejemplo, futuras investigaciones deberían desglosar la calidad de vida laboral, en las dimensiones que la conforman para conocer con exactitud cuáles son los puntos más críticos y los más fuerte. De igual modo realizar una revisión de los factores que producen mayor y menor satisfacción laboral en los funcionarios. Con respecto al CTF/CFT debiesen identificarse cuales son las características que permite una conciliación entre el trabajo-familia y cuáles son los asuntos que inciden mayormente en la existencia de conflicto en estas dos aristas de la vida de una persona.

Es recomendable que, en un futuro para profundizar estos resultados, complementarlos o contradecirlos, se generen estudios que abarquen detalladamente cada variable. Se podría también realizar un estudio de otro tipo

que aumente el alcance de esta investigación. Por último, un estudio de tipo cuantitativo basado en análisis de tipo estadístico pretende dar mayor objetividad a la medición, pero sin duda limita la realidad a lo que puedan llegar a decir los instrumentos, en este sentido un estudio de corte cualitativo podía aumentar la riqueza de la información recopilada haciéndola más completa y abarcando de otra manera la percepción de los participantes. Se sugieren de esta manera entrevistas de tipo grupal y personal que rindan cuenta de los puntos conflictivos de cada una de las variables. Sin duda un lineamiento futuro interesante podría ser una investigación que profundice los conceptos tratados en este estudio con la finalidad de abordarlos con una intervención que genere efectos positivos en los funcionarios y de esta manera optimizar los servicios en cuanto a la atención que se brinda a la población.

8. Referencias

- Abarca S., Letelier, A., Aravena, V. y Jiménez, A. (2016). Equilibrio trabajo-familia, satisfacción laboral y apoyo familiar en docentes de escuelas básicas. *Revista Psicología desde el Caribe*, 33(3), 285- 298.
- Ahuvia, A., Friedman, D. (1998). "Income, Consumption, and Subjective Well-Being: Toward a Composite Macromarketing Model." *Journal of Macromarketing* 18(2): 153-168.
- Aguirre, Z. y Martínez, M. (2006). Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. *Mapfre Medicina*, 17, 14-24.
- Allen, T., Herst, D., Bruck, C., Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2): 278-308.
- Ansoleaga, E., Artaza, O., & Suárez, J. (2012). Personas que cuidan personas: Dimensión humana y trabajo en salud. Santiago, Chile: OPS/OMS.
- Aryee, S., Srinivas, E. y Tan, H. (2005). Rhythms of life: Antecedents and outcomes of work–family balance in employed parents. *Journal of Applied Psychology*, 90: 132–146.
- Blair-Loy, M. y Wharton, A. (2002). Employees' Use of Work-Family Policies and the Workplace Social Context. *Social Forces*, 80(3): 813-845.
- Bowen, P., Cattell, K., Distiller, G. y Edwards, P. (2008). Job satisfaction of South African quantity surveyors: an empirical study. *Construction Management and Economics*, Vol. 26, N° 7, pp. 765-780.

- Bravo, C., Toledo, B. y Jiménez, A. (2018). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en funcionarios de salud pública del Maule. [Memoria de pregrado de psicología]. *Universidad de Talca, Facultad de Psicología, Chile*.
- Bravo, M., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (2002). Satisfacción laboral, en Peiró, J.M. y Prieto, F. (eds): *Tratado de Psicología del Trabajo*. Vol. I: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis. pp. 343-394.
- Cabezas, P. C (1998). Síndrome de desgaste profesional estrés laboral y calidad de vida profesional, *5(8)*, 491.
- Carlson, D. S., Kacmar, M. K. & Williams, L. J. (2000). Construction and validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, *56(2)*, 249-276.
- Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S. y Cañas, J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, *6(23)*, 144-145.
- Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. (2009). "Definición", en *Trabajo*.
- Chiang, M y Krausse, K. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: Satisfacción Laboral, Condiciones y Medio Ambiente del trabajo, Organización e indicador global, Sectores Privados y Públicos. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes empresariales*.

- Chiavenato, I. (2000). Subsistema de aplicación de recursos humanos En: Administración del personal. *Santa Fe de Bogota: 5TA. Ediciones Mc Graw Hill.*
- Dainty, A., Green, S. y Bagilhole, B. (2007). People and culture in construction: contexts and challenges. *Taylor & Francis*, pp. 3-25.
- Debeljuh, P. y Jáuregui, K. (2004). Trabajo y familia: hacia una cultura familiar amigable en el contexto latinoamericano. *Esan, Cuadernos de Difusión*, 16, 91-102.
- Dirección del Trabajo. (2002). Calidad de Vida en el Trabajo: percepción de los trabajadores. Departamento de Estudio, Cuadernos de Investigación.
- Dyer, J. y Hoffenger, M. (1975). Evaluating of quality of working in life, New York: *The Free Press.*
- Gamero, C. (2005): Análisis Microeconómico de la Satisfacción Laboral, CES, Colección Estudios, N° 171, Madrid.
- García-Bernal, J., Gargallo-Castel, A., Marzo-Navarro, M. y Rivera-Torres, P. (2005). Job satisfaction: empirical evidence of gender differences. *Women in Management Review, Vol. 20, N° 4*, pp. 279-288.
- García, S. (1993). La qualitat de vida profesional como a avantatge competitiv. *Revista de Qualitat*, 11, 4-9.
- González, M., Yoshimatsu, T. y Cantú, D. (2000). Ensayo sobre cómo mejorar la calidad de vida en las empresas, Monterrey, México.
- González, R. (2001). El buen trabajo en: Propositiones 32. El Trabajo en Chile. Aportes desde la investigación.

- Greenhaus, J. y Beutell, N. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10.
- Hulin, C. & Judge, T. (2003). "Jobs Attitudes". *Handbook of Psychology. Volume 12: Industrial and Organizational Psychology* (pp.255-276)
- Jiménez, A., González, C. y Reyes, D. (2009). Satisfacción familiar y laboral de mujeres con distintas jornadas laborales en una empresa chilena de servicios financieros. *Acta Colombiana de Psicología*, 12(1), 77-83.
- Jiménez, A., Mendiburo, N. y Olmedo, P. (2011). Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 29, 317-329.
- Jiménez, A. y Moyano, E. (2008). Factores laborales entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Revista Universum*, 1(23), 116-133.
- Jubete, M., Lacalle, M., Riesgo, R., Cortés, J., Mateo, C. (2005). Estudio de la calidad de vida profesional en los trabajadores de atención primaria del Área 1 de Madrid.
- Katzell, R. A., Yankelovich, D., Frein, M., Ornati, O.A., & Nash, A. (1975). Work, Productivity, and Job Satisfaction An Evaluation of Policy-Related Research. *Publisher: Psychological Corporation. New York.*
- Leal, A., Román, M., Alfaro, A. y Rodríguez, L. (2004). El factor humano en las relaciones laborales. *Manual de dirección y gestión. Madrid: Pirámide.*
- Ley N°19.882. (2003). Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, Santiago, Chile.

- Lingard, H. y Francis, V. (2006). Promoting diversity in construction by supporting employees' work-life balance. En A. Gale & M. Davidson (Eds.), *Managing Diversity and Equality in Construction. Initiatives and Practice* (pp. 170-192). London: Taylor & Francis.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction, in Dunnette. *Handbook of industrial and organizational psychology*.
- Locke, E.A. (1984). Job satisfaction. Social Psychology and Organizational Behaviour. Chichester: Wiley.
- Loosemore, M.; Dainty, A. y Lingard, H. (2003). Human Resource Management in Construction Projects. Londres: *Spon Press*.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). El cuestionario de satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187.
- Muchinsky, P. (2000). Psicología aplicada en el trabajo. Madrid: Paraninfo.
- Nadler, D. y Lawler, E. (1983). Calidad de vida laboral: Perspectivas y direcciones de Organizaciones Dinámicas. *pág. ,20-30*.
- Nomaguchi, K. M. (2009). Changes in work-family conflict among employed parents between 1977 and 1997. *Journal of Marriage and Family*, 71, 15-32.
- Ollier-Malaterre, A., Valcour, M., Den Dulk, L. y Kossek, E. (2013). Theorizing national context to develop comparative work-life research: A review and research agenda. *European Management Journal*, 31, 433-447.

- Papí, N. (2005). La conciliación de la vida laboral y familiar como proyecto de calidad de vida desde la igualdad. *Revista Española de Sociología*, nº 5, p. 91-107.
- Paterna, C. y Martínez, M. (2002). Compatibilizando trabajo y familia. Variables mediadoras. *Boletín de Psicología*, 75, 19-37.
- Presidencia de la República. (2006). Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en la Administración Central del Estado. Gab. Pres N°002.
- Poelmans, S., O'Driscoll, M. y Beham, B. (2005). An overview of international research on the work-family interface. *Work and Family. AN International Research Perspective*, ed. Anne.
- Quezada, F., Sanhueza, A. y Silva, F. (2015). Diagnóstico de la calidad de vida laboral percibida por los trabajadores de cuatro servicios clínicos del complejo asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" de Los Ángeles. *Horizontes Empresariales*, 9(1).
- Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22.a ed.). Madrid, España: Autor.
- Repetti, R. (1987). Individual and common components of the social environment at work and psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(4).
- Riquelme, E., Rojas, A. & Jiménez, A. (2012). Perspectivas analíticas sobre la dinámica social. Equilibrio trabajo, familia, apoyo familiar, autoeficacia

parental y funcionamiento familiar percibidos por funcionarios públicos de Chile. *Trabajo y sociedad*, 18.

Rojas, M. (2016). *Diagnóstico y propuesta de intervención psicosocial en calidad de vida laboral, satisfacción y equilibrio trabajo y familia en la dirección del SS. Maule*. [Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología Social Mención Gestión y Desarrollo de Organizaciones Saludables].

Universidad de Talca, Facultad de Psicología, Chile.

Sanz-Vergel, A.I. & Rodríguez-Muñoz, A. (2011). El Efecto del Acoso Psicológico en el Trabajo sobre la Salud: El Papel Mediador del Conflicto Trabajo-Familia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27 (2), 93-102.

Sanchez-Anguita, A. (2006). *Salud Laboral. Autoeficacia, ansiedad y satisfacción*. Salamanca: Amarú Ediciones.

Servicio Civil. (2018). *Orientaciones en Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral*. Rectoría y Desarrollo de Personas.

Walton, R. (1973). Quality of working life: that is it? *Sloan management reviews*, 15, 11-21.

Wayne, J., Randel, A. y Stevens, J. (2006). The role of identity and work-family support in work-family enrichment and its work-related consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 69: 445-461.

9. Anexos

Anexo 1:

A continuación, le presentaremos una serie de frases acerca de su trabajo, piense en su situación laboral y diga cómo se presentan estas frases dentro de su vida laboral, deberá responder dentro de una escala del 1 al 10 donde 1 es absolutamente en desacuerdo o no se presenta en lo absoluto y 10 es absolutamente en acuerdo o se presenta absolutamente, estas frases son:(Recuerde marcar con una X en la respuesta que le parezca más acertada).

Cuestionario CVP-35	Absolutamente enDesacuerdo		AlgoenDe sacuerdo			Algoen Acuerdo			Absolutamente enAcuerdo	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pregunta										
1. Cantidad de trabajo										
2. Satisfacción con el trabajo										
3. Satisfacción con el sueldo										
4. Posibilidad de promoción										
5. Reconocimiento de mi esfuerzo										
6. Presión recibida para realizar mi trabajo										
7. Presión recibida para mantener la calidad del trabajo										
8. Prisas y agobios										
9. Motivación										
10. Apoyo de mis jefes										
11. Apoyo de miscompañeros										
12. Apoyo de mi familia										
13. Ganas de sercreativo										
14. Posibilidad de sercreativo										
15. Desconecto al acabar la jornada										
16. Recibo información de los resultados de mi trabajo										
17. Conflictos con otras personas										
18. Falta de tiempo para la vida personal										
19. Incomodidad física en el trabajo										
20. Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito										
21. Carga de responsabilidad										
22. Mi empresa trata de mejorar mi calidad de vida										
23. Autonomía o libertad de decisión										
24. Interrupcionesmolestas										

25. Estrés										
26. Se exige capacitación para realizar mi trabajo										
27. Estoy capacitado para realizar mi trabajo										

Anexo 2:

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12 (J.L. Meliá y J.M. Peiró, 1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Cada ítem (del 1 al 12) se responde marcando con una X en la columna del número de su elección, que va de 1 hasta 7, donde 1 = muy insatisfecho y 7 = muy satisfecho. Por favor no deje ningún ítem sin contestar, no hay respuestas correctas o incorrectas, ni preguntas con trampa. El cuestionario es anónimo.

Ejemplo:

Si usted considera que está muy insatisfecho con su horario actual de entrada y de salida al trabajo, marcará la alternativa 1, del modo siguiente:

	Insatisfecho			Indifere nte	Satisfecho		
	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
	1	2	3		4	5	6
El horario de entrada y de salida al trabajo.	X						

	Insatisfecho			Indifere nte	Satisfecho		
	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
	1	2	3		4	5	6
1	Los objetivos y metas de producción que usted debe alcanzar.						
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.						
3	El ambiente físico y espacio de que dispone en su lugar de trabajo.						
4	La temperatura de su local de trabajo.						
5	Las relaciones personales con sus superiores.						
6	La supervisión que ejercen sobre usted.						
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.						
8	La forma en que sus supervisores evalúan su tarea.						
9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.						
10	El apoyo que recibe de sus superiores.						
11	El grado en que su empresa cumple las disposiciones y leyes laborales.						

12	La forma en que la empresa negocia con sus trabajadores, los aspectos laborales.						
----	--	--	--	--	--	--	--

Insatisfecho			Indife- rente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7

En general, yo con mi trabajo me siento...						
--	--	--	--	--	--	--

¿Por qué?

Anexo 3:

Escala CTF/CFT (Carlson, Kacmar & Williams, 2000)

A continuación se enumeran distintas formas en las que la vida laboral interfiere en la vida familiar. Por favor, indique el grado en que ha experimentado cada uno de estos problemas (marque la opción de la escala más adecuada en su caso).

1= Nunca

2= Casi Nunca

3= A veces

4= Casi Siempre

5= Siempre

		1	2	3	4	5
1	Mi trabajo me aparta de mis actividades familiares más de lo que desearía					
2	El tiempo que dedico a mi trabajo impide mi participación igualitaria en responsabilidades y actividades del hogar					

3	He de perderme actividades familiares debido al tiempo que debo dedicar a las responsabilidades laborales					
4	El tiempo que dedico a las responsabilidades familiares suele interferir con mis responsabilidades laborales					
5	El tiempo que paso con mi familia a menudo me impide dedicar tiempo a las actividades laborales que serían útiles para mi carrera					
6	He de perderme actividades laborales debido a la cantidad de tiempo que dedico a las responsabilidades familiares					
7	Cuando llego a casa del trabajo, a menudo estoy demasiado cansado como para participar en responsabilidades o actividades familiares					
8	A menudo estoy tan emocionalmente agotado cuando llego del trabajo que me impide contribuir en mi familia					
9	Debido a todas las presiones en el trabajo, cuando llego a casa del trabajo estoy demasiado estresado para hacer cosas que me divierten					
10	Debido al estrés del hogar, a menudo estoy preocupado por mi familia en el trabajo					
11	Debido a que las responsabilidades me estresan a menudo, tardo mucho en concentrarme en mi trabajo.					
12	La tensión y ansiedad de mi vida familiar a menudo debilita mi capacidad para hacer mi trabajo					
13	Las estrategias de conducta que utilizo en mi trabajo no son oportunas para resolver problemas en casa					
14	Las conductas que son efectivas y necesarias en mi trabajo Serían contraproducentes en casa					
15	Las tareas que realizo que me hacen ser efectivo en el trabajo no me ayudan a ser buen padre/ esposo					
16	La conducta que desarrollo en casa no parecen ser eficaces en el trabajo					
17	Las estrategias de conducta que utilizo en casa no son oportunas para resolver problemas laborales					
18	Las conductas que son efectivas y necesarias en mi hogar serían Contraproducentes en el trabajo.					

12	La tensión y ansiedad de mi vida familiar a menudo debilita mi capacidad para hacer mi trabajo					
13	Las estrategias de conducta que utilizo en mi trabajo no son oportunas para resolver problemas en casa					
14	Las conductas que son efectivas y necesarias en mi trabajo Serían contraproducentes en casa					
15	Las tareas que realizo que me hacen ser efectivo en el trabajo no me ayudan a ser buen padre/ esposo					
16	La conducta que desarrollo en casa no parecen ser eficaces en el trabajo					
17	Las estrategias de conducta que utilizo en casa no son oportunas para resolver problemas laborales					
18	Las conductas que son efectivas y necesarias en mi hogar serían Contraproducentes en el trabajo.					

Anexo 4:



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la Investigación:

“Calidad de vida laboral, Satisfacción Laboral y Equilibrio Trabajo y Familia en la Dirección del SS Maule”.

Sr. (Sra., Srta.):

El propósito de este documento es entregarle toda la información necesaria para que Ud. pueda decidir libremente si desea participar en esta investigación, y que a continuación se describe en forma resumida:

Resumen del proyecto:

El objetivo general de la propuesta es describir la calidad de vida laboral, satisfacción laboral y Equilibrio trabajo y familia en la Dirección del SS Maule. Para ello se aplicarán tres instrumentos de medición: CUESTIONARIO CPV – 35 (Calidad de vida profesional), CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12 y el cuestionario CTF/CFT (Conciliación Trabajo y Familia)

Al respecto, expongo que:

Esta investigación no representa riesgo alguno para Ud., ya que la información que proporcione sólo será utilizada para el análisis de discursos. La investigación tampoco entraña

beneficio personal, ya que se trata de una colaboración voluntaria y no remunerada. Por ello, el tiempo destinado a la entrevista será determinado de acuerdo a su propia disponibilidad personal, al momento de iniciar ésta. Y esta investigación es parte del requisito para optar al grado de Magister en Psicología Social, mención Instituciones Saludables. El profesor guía de tesis es el Sr. Andrés Jiménez Figueroa, Director Magíster en Psicología Director Magíster en Psicología Social, Doctorando en Administración de Empresas, Magíster en Recursos Humanos, Grupo de Investigación en Calidad de Vida y Ambientes Saludables, Académico Facultad de Psicología, Universidad de Talca - Chile

He sido también informado/a en forma previa a la aplicación, que los procedimientos que se realicen, no implican un costo que yo deba asumir. Mi participación en el procedimiento no involucra un costo económico alguno que yo deba solventar (hacerme cargo).

Junto a ello he recibido una explicación satisfactoria sobre el propósito de la actividad, así como de los beneficios sociales o comunitarios que se espera éstos produzcan.

Estoy en pleno conocimiento que la información obtenida con la actividad en la cual participaré, será absolutamente confidencial, y que no aparecerá mi nombre ni mis datos personales en libros, revistas y otros medios de publicidad derivadas de la investigación ya descrita.

Sé que la decisión de participar en esta investigación, es absolutamente voluntaria. Si no deseo participar en ella o, una vez iniciada la investigación, no deseo proseguir colaborando, puedo hacerlo sin problemas. En ambos casos, se me asegura que mi negativa no implicará ninguna consecuencia negativa para mí.

Adicionalmente, el investigador responsable, xxx ha manifestado su voluntad en orden a aclarar cualquier duda que me surja sobre mi participación en la actividad realizada. Para ello, se me informa que el domicilio para estos efectos es xxx, en el horario comprendido entre las 09:00 y las 17:00 horas, en el período comprendido en la investigación y hasta 6 meses después de concluida ésta.

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo,(nombre completo), Cédula de identidad o pasaporte N°.....(el tipo de documento es imprescindible),....., de nacionalidad....., mayor de edad o autorizado por mi representante legal, con domicilio en, Consiento en participar en la investigación denominada: Descripción de la calidad de vida laboral a través de la Satisfacción Laboral y Conciliación Trabajo y Familia en la Dirección del SS Maule “. Y autorizo a la Sra. María Alejandra Rojas, investigadora responsable del proyecto y/o a quienes éste designe como sus colaboradores directos y cuya identidad consta al pie del presente documento, para realizar el (los) procedimiento (s) requerido (s) por el proyecto de investigación descrito.

Fecha:/...../.....

Hora:

Firma de la persona que consiente: