

---

**DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EN CONFLICTO TRABAJO  
– FAMILIA, WORK ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
JEFATURAS DE UNA EMPRESA DE RETAIL  
DE LA REGIÓN DEL MAULE**

**CLAUDIA ANDREA CASTRO RAMÍREZ  
MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA SOCIAL**

**RESUMEN**

El objetivo fundamental de la presente investigación está dirigido a elaborar una propuesta de intervención psicosocial a partir de las variables conflicto trabajo - familia, work engagement y satisfacción laboral en una empresa de retail de la Región del Maule. El estudio se encuentra estructurado bajo el paradigma positivista y el enfoque cuantitativo; de tipo correlacional apoyada en un diseño de campo. A 51 trabajadores con cargos directivos y jefaturas a los cuales se les administró la Encuesta UWES para describir el work engagement, el cuestionario de Satisfacción laboral S20/23 y el cuestionario CTF para medir el conflicto trabajo – familia. Como resultado se obtuvo que el 61% de la muestra se encuentra en un nivel moderado de conflicto trabajo - familia, un 94% se encuentra en un nivel alto de compromiso con la tarea, un 37% se encuentran en un nivel Alto y un 57% están en un nivel Muy Alto de satisfacción. También existe una correlación positiva y significativa ( $r=0,645$ ,  $p 0,01$ ) entre la variable Satisfacción Laboral y Work Engagement. A su vez, existe una correlación negativa y significativa ( $r= -0.365$ ,  $p 0,01$ ) entre la variable Satisfacción Laboral y Conflicto Trabajo – Familia y una correlación negativa y significativa ( $r=-0.310$ ,  $p 0,05$ ) entre las variables Work Engagement y Conflicto Trabajo – Familia.

**Palabras claves:** Conflicto trabajo – familia, work engagement, satisfacción laboral.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to develop a proposal for psychosocial intervention based on the variables work conflict - family, work engagement and job satisfaction in a retail company in the Maule Region. The study is structured under the positivist paradigm and the quantitative approach; correlational type supported by a field design. To 51 workers with managerial positions and heads to whom the UWES Survey was administered to describe the work engagement, the Job Satisfaction questionnaire S20/23 and the CTF questionnaire to measure the labor conflict - family. As a result it was found that 61% of the sample is at a moderate level of work conflict - family, 94% is at a high level of commitment to the task, 37% are at a High level and 57% are at a Very High level of satisfaction. It is concluded that there is a positive and significant correlation ( $r=0.645$ ,  $p 0.01$ ) between the variable Job Satisfaction and Work Engagement. At the same time, there is a negative and significant correlation ( $r= -0.365$ ,  $p 0.01$ ) between the variable Labor Satisfaction and Labor Conflict - Family and a negative and significant correlation ( $r=-0.310$ ,  $p 0.05$ ) between the variables Work Engagement and Labor Conflict - Family.

**Key words:** Work-family conflict, work engagement, job satisfaction.