Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Psicología
Escuela Profesional de Psicología Organizacional y de la Gestión Humana

Apoyo organizacional percibido y la interacción trabajo-familia en la satisfacción de trabajadores de servicios en Lima Metropolitana.

TESIS

Para optar el Título Profesional de Psicólogo Organizacional y de la Gestión Humana

AUTORES

Sebastian Enrique LEZCANO DE LA CRUZ

Luis Enrique SAAVEDRA BRIONES

ASESOR

Mg. Edinson SANCHEZ MEDINA

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Lezcano, S. & Saavedra, L. (2025). *Apoyo organizacional percibido y la interacción trabajo-familia en la satisfacción de trabajadores de servicios en Lima Metropolitana.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Psicología, Escuela Profesional de Psicología Organizacional y de la Gestión Humana]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor 1	
Nombres y apellidos	Sebastian Enrique Lezcano de la Cruz
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74628972
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1023-900X
Datos de autor 2	
Nombres y apellidos	Luis Enrique Saavedra Briones
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75404209
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6009-158X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Edinson Sanchez Medina
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70421664
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-7593-9811
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Carmen Leni Alvarez Taco
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07461434
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	María Clotilde Atalaya Pisco

Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06078267
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Miguel Ángel Jaimes Campos
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40856730
Datos de investigación	
Línea de investigación	Psicología de la Seguridad ciudadana y la gestión del riesgo psicosocial
Grupo de investigación	VINCTRAB
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Martin Latitud: -12.0153016 Longitud: -77.055201
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2024 – diciembre 2025
URL de disciplinas OCDE	Psicología https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.02

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
Escuela Profesional de Psicología Organizacional y de la Gestión Humana

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Siendo las 15:15 horas del día 22 de diciembre del 2025, se dieron cita en el Mini Auditorio del Pabellón de la Facultad de Psicología, bajo la presidencia de la doctora Carmen Leni Álvarez Taco, los docentes Miembros del Jurado doctora María Clotilde Atalaya Pisco y magister Miguel Ángel Jaimes Campos que suscriben la presente Acta y los bachilleres Sebastian Enrique Lezcano de la Cruz postulante al Título Profesional de Psicólogo Organizacional y de la Gestión Humana, y Luis Enrique Saavedra Briones postulante al Título Profesional de Psicólogo Organizacional y de la Gestión Humana quienes a invitación del Presidente expusieron y sustentaron su trabajo de tesis titulado: **«Apoyo organizacional percibido y la interacción trabajo-familia en la satisfacción de trabajadores de servicios en Lima Metropolitana.»**, al concluir con la sustentación absolvieron las preguntas pertinentes.

Finalizado el acto de sustentación, la Presidente del Jurado invitó a los postulantes y asistentes a retirarse del recinto para dar inicio a la deliberación evaluativa; a su término cada Miembro del Jurado hizo entrega a la Presidente en sobre cerrado sus respectivas calificaciones, habiendo obtenido la postulante al Título Profesional de Psicólogo Organizacional y de la Gestión Humana el promedio de:

Bachiller Sebastian Enrique Lezcano de la Cruz, NOTA: Diecisiete (17). Aprobado con mención honrosa.

Bachiller Luis Enrique Saavedra Briones, NOTA: Diecisiete (17). Aprobado con mención honrosa

Seguidamente, la Presidente del Jurado invitó al salón de grados, tanto a la postulante como a los asistentes a fin de comunicarles el resultado obtenido en el presente proceso.

El Jurado dispuso que se extendiera la presente acta como constancia del Examen de Titulación por la modalidad de Sustentación de Tesis.

DRA. CARMEN LENI ALVAREZ TACO
PRESIDENTE

DRA. MARÍA CLOTILDE ATALAYA PISCO
MIEMBRO

MG. MIGUEL ÁNGEL JAIMES CAMPOS
MIEMBRO

MG. EDINSON SANCHEZ MEDINA
ASESOR

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Edinson Sanchez Medina en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen de de la EP **N°000004-2025-EPPSIOGH-FPSI** y Dictamen de la EP **N° 000005-2025-EPPSIOGH-FPSI** de la tesis, cuyo título es "Apoyo organizacional percibido y la interacción trabajo-familia en la satisfacción de trabajadores de servicios en Lima Metropolitana.", presentado por el bachiller **LEZCANO DE LA CRUZ, Sebastian Enrique** para optar el título profesional de Psicólogo Organizacional y de la Gestión Humana y el bachiller **SAAVEDRA BRIONES, Luis Enrique** para optar el título profesional de Psicólogo Organizacional y de la Gestión Humana, **CERTIFICO** que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 9% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Psicólogo Organizacional y de la Gestión Humana.

Lima, 16 de diciembre de 2025

Firma del Asesor: 

Nombres y Apellidos del asesor: Edinson Sanchez Medina

DNI: 70421664

* Según corresponda: bachiller, magíster, doctor; título profesional o título de segunda especialidad

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a todos aquellos que creen en el poder transformador de la Psicología Organizacional para construir organizaciones más humanas, justas y comprometidas con el bienestar de las personas.

Luis Saavedra

A mi familia, por haberme acompañado en cada momento de mi carrera. Este logro es el resultado de su amor incondicional.

A quienes apuestan por la investigación como herramienta de transformación en salud mental, su compromiso guía este esfuerzo.

Sebastian Lezcano

Agradecimientos

A nuestros colegas y amigos de la Asociación de Estudiantes y Profesionales de Psicología Organizacional (AEPO), por compartir con nosotros el compromiso de dignificar y dar mayor visibilidad a nuestra profesión.

A la dra. Mildred Paredes por su compromiso con la psicología organizacional y su motivación para seguir adelante en nuestro desarrollo profesional.

Al profesor Edinson Sánchez, por acompañarnos y guiarnos con dedicación en nuestros proyectos y crecimiento profesional.

Índice

Dedicatoria ii

Agradecimientos iii

Resumen viii

Abstract ix

INTRODUCCIÓN 10

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 12

1.1. Planteamiento del problema 12

1.2. Formulación del problema 15

1.3. Objetivos de la investigación 16

1.3.1. Objetivo general 16

1.3.2. Objetivos específicos 16

1.4. Justificación de la investigación 16

1.5. Limitaciones de la investigación 17

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 19

2.1. Antecedentes 19

2.2. Bases teóricas 27

2.3. Marco conceptual 31

2.4. Marco referencial 32

2.5. Enfoque teórico 33

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES 34

3.1. Hipótesis general 34

3.2. Hipótesis específicas 34

3.3. Variables 35

3.4. Operacionalización de variables 35

CAPÍTULO IV. MÉTODO 36

4.1. Tipo y diseño de investigación 36

4.2. Unidad de análisis 36
4.3. Población de estudio 36
4.4. Tamaño de muestra 37
4.5. Selección de muestra 37
4.6. Técnicas de recolección de datos 38
4.7. Instrumentos 38
4.8. Análisis e interpretación de la información 40
4.9. Aspectos éticos 41
CAPÍTULO V. RESULTADOS 42
CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN 49
CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES 53
CAPÍTULO VIII. RECOMENDACIONES 54
CAPÍTULO IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 57
CAPÍTULO X. ANEXOS 68

Índice de tablas

Tabla 1. Estadísticos descriptivos 42

Tabla 2. Estadísticos de colinealidad 43

Tabla 3. Estadísticos de ajuste de regresión lineal múltiple 45

Tabla 4. Coeficientes del modelo de regresión lineal múltiple 46

Tabla 5. Coeficientes del modelo de regresión lineal simple entre apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral 46

Tabla 6. Coeficientes del modelo de regresión lineal simple entre conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral 47

Tabla 7. Coeficientes del modelo de regresión lineal simple entre enriquecimiento trabajo-familia y satisfacción laboral 47

Índice de figuras

Figura 1. Modelo hipotetizado 34

Figura 2. Gráfico de dispersión de residuos ajustados 44

Resumen

El bienestar en el trabajo depende de los recursos que brinda la organización y de cómo se articulan las demandas laborales y familiares; sin embargo, la falta de evidencia local sobre el peso relativo de estos factores que dificulta priorizar políticas de liderazgo de apoyo, reconocimiento y conciliación basadas en datos. Frente a esta situación, este estudio tuvo como objetivo general determinar la influencia del apoyo organizacional percibido y de la interacción trabajo-familia en la satisfacción laboral de trabajadores del sector servicios en Lima Metropolitana. Para ello, se llevó a cabo una investigación cuantitativa, explicativa, de corte transversal y diseño no experimental con una muestra de 220 participantes entre 18 a 65 años. Se aplicó la encuesta de apoyo organizacional percibido, la escala de interacción trabajo-familia y la Escala de Satisfacción con la Vida utilizando un muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia y bola de nieve, y se realizó un análisis de regresión lineal múltiple. Los resultados evidenciaron que el apoyo organizacional percibido se asocia de forma positiva y significativa con la satisfacción laboral (β=.439); el enriquecimiento trabajo-familia también contribuye favorablemente (β=.259), mientras que el conflicto la reduce (β=-.232). Por lo tanto, fortalecer prácticas de liderazgo de apoyo, reconocimiento, disponibilidad de recursos y medidas de conciliación trabajo-familia puede elevar de manera sostenible la satisfacción laboral.

Palabras clave: *Apoyo Organizacional Percibido, Interacción trabajo-familia, Satisfacción Laboral, Análisis de Regresión.*

Abstract

Well-being at work depends on the resources provided by the organization and how work and family demands are balanced; however, the lack of local evidence on the relative weight of these factors makes it difficult to prioritize data-driven policies for supportive leadership, recognition, and work-life balance. Considering this situation, the overall objective of this study was to determine the influence of perceived organizational support and work-family interaction on the job satisfaction of service sector workers in Metropolitan Lima. To this end, a quantitative, explanatory, cross-sectional, non-experimental study was conducted with a sample of 220 participants aged 18 to 65. The perceived organizational support survey, the work-family interaction scale, and the Life Satisfaction Scale were applied using non-probabilistic convenience and snowball sampling, and a multiple linear regression analysis was performed. The results showed that perceived organizational support is positively and significantly associated with job satisfaction (β=.439); work-family enrichment also contributes favorably (β=.259), while conflict reduces it (β=-.232). Therefore, strengthening supportive leadership practices, recognition, availability of resources, and work-family reconciliation measures can sustainably increase job satisfaction.

Keywords: *Perceived Organizational Support, Work-Family Interaction, Job Satisfaction, Regression Analysis.*

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, los cambios en la dinámica trabajo-familia han transformado significativamente la experiencia de los trabajadores, especialmente en contextos urbanos y altamente demandantes como Lima Metropolitana (Dávila et al., 2022). En este escenario, las organizaciones enfrentan el desafío de implementar prácticas que incrementen la productividad y favorezcan la salud psicológica y calidad de vida de su personal. Por lo tanto, el estudio del apoyo organizacional percibido (AOP) y de la interacción trabajo-familia cobra una importancia y la investigación científica y gestión del talento humano (Kossek et al., 2011).

En este contexto, el AOP constituye un recurso clave en la experiencia laboral. Este constructo, definido como la creencia del trabajador de que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar (Eisenberger et al., 1986), ha demostrado disminuir los efectos negativos del conflicto trabajo-familia (French et al., 2018; Tayfur et al., 2021) y potenciar resultados positivos como el compromiso, la satisfacción laboral (SL) y el bienestar general (Rhoades & Eisenberger, 2002). Además, la interacción trabajo-familia (ITF) reconoce que las experiencias entre los roles familiares y laborales rol pueden interferir o beneficiar el desempeño y bienestar en el otro (Greenhaus & Beutell, 1985; Greenhaus & Powell, 2006; Pujol, 2023).

En el sector servicios, estas dinámicas adquieren especial relevancia debido a la naturaleza relacional de las tareas, la presión por mantener altos estándares de atención y la necesidad de gestionar interacciones desafiantes que demandan altos niveles de energía y carga emocional (Karatepe, 2013). Asimismo, la evidencia señala que los trabajadores de servicios presentan mayores niveles de conflicto trabajo-familia y agotamiento emocional, especialmente cuando enfrentan condiciones laborales demandantes y escaso soporte

organizacional (Wang et al., 2019; Mansour & Tremblay, 2016). En Lima Metropolitana, donde este sector concentra una alta proporción de la población económicamente activa (INEI, 2023) la comprensión de factores que influyen en la satisfacción laboral permite generar evidencia útil para diseñar intervenciones organizacionales más efectivas.

En este sentido, la presente investigación tiene como propósito analizar cómo el AOP y la interacción trabajo-familia predicen la satisfacción laboral en trabajadores del sector servicios en Lima Metropolitana. Se busca aportar evidencia empírica que permita comprender mejor estos vínculos y contribuir al diseño de políticas internas que promuevan el bienestar y la permanencia del talento humano, considerando que el apoyo organizacional y la interacción trabajo-familia son predictores significativos del bienestar laboral (Kossek et al., 2011)

Finalmente, la tesis se organiza en siete capítulos: el Capítulo I presenta el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos de la investigación. El Capítulo II desarrolla el marco teórico, en el cual se revisan los antecedentes y las principales teorías que sustentan el estudio. El capítulo III contiene las hipótesis y la definición de las variables analizadas. El Capítulo IV detalla la metodología, incluyendo el tipo de estudio, la muestra, los instrumentos utilizados y los procedimientos de recolección y análisis de datos. El Capítulo V presenta los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos. El Capítulo VI ofrece la discusión de los hallazgos en contraste con la literatura previa. El Capítulo VII expone las conclusiones derivadas del cumplimiento de los objetivos, y el Capítulo VIII formula recomendaciones para futuras investigaciones y para la gestión organizacional, seguido de las referencias y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El sector servicios ha adquirido una relevancia significativa en la economía peruana, representando un 51% del Producto Bruto Interno (PBI), según datos del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2025), no obstante, tras la pandemia de la COVID-19, este sector experimentó una transformación acelerada. Según informes del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020), este sector sufrió un decrecimiento significativo durante los meses más críticos de 2020, con caídas del -65,41% en comercio, -93,78% en restaurantes y -61,75% en servicios prestados a empresas, así como una reducción del 22.8% de la PEA ocupada según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2020).

Estas cifras reflejan el impacto de las medidas de confinamiento y la paralización de actividades económicas, por tal motivo, el sector se vio impulsado a adoptar Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de manera intensiva en sus procesos para su adaptación. Dichos avances se han convertido en una herramienta clave para la supervivencia y evolución de las empresas en este sector, impulsando la digitalización y redefiniendo los modelos de negocio y las dinámicas laborales (United Nations Conference on Trade and Development, 2021).

Si bien la digitalización y la adopción de las TIC favorecieron en la sostenibilidad de las empresas de este sector, el uso intensivo de estas tecnologías ha propiciado una hiperconectividad, un fenómeno caracterizado por las tensiones generadas cuando las demandas laborales interfieren con los roles y responsabilidades familiares y por las dificultades que se generan en la desconexión laboral (Tomasina et al., 2022). En consecuencia, dos investigaciones destacan que, al reducir las barreras entre el trabajo y la

vida familiar la satisfacción con la vida familiar y laboral se verá afectada (Sirgy et al., 2019; Hahm & Zheng, 2017). Esto repercute también en la interacción trabajo-familia, una dinámica que explica cómo las demandas laborales afectan la vida familiar y, a su vez, cómo las experiencias familiares influyen en el desempeño laboral contribuyendo al conflicto trabajo-familia (CTF), comprendido como una situación que afecta la relación con la familia en cuanto al tiempo dedicado y que causa tensiones debido a los roles que asume el trabajador y comportamientos incompatibles con la vida familiar (Xu, 2009).

Esta disrupción afectó al 93% de los empleados a nivel global y provocó un cambio en la manera de pensar de la fuerza laboral, reflejándose en cuestionamientos sobre el regreso al trabajo presencial, el balance entre la vida personal y profesional, la motivación laboral y el nivel de reconocimiento recibido por parte de las empresas (Maldonado, 2022).

A nivel internacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) señala que aproximadamente uno de cada cuatro trabajadores en el mundo (27.2%) experimenta algún tipo de desajuste entre las horas que trabaja y las horas que preferiría trabajar. El sobreempleo es el caso más frecuente: 19% de los trabajadores globales preferiría reducir su jornada incluso si ello implica menores ingresos, mientras que el 9% desearía aumentarla.

Este sobreempleo está estrechamente asociado con mayores niveles de conflicto trabajo–familia, ya que el 18.5% de los trabajadores sobreempleados reportan experimentar este conflicto con frecuencia. Respecto al rol empresarial, prácticas como los horarios impredecibles, el trabajo “a demanda” (on-call) y los esquemas de “just-in-time scheduling”, utilizados por cerca del 10% de los empleadores en países como Estados Unidos, contribuyen significativamente a este desequilibrio temporal al limitar la autonomía del trabajador y dificultar la planificación de la vida personal (OIT, 2022).

A nivel comparativo, la OECD (2025) reporta que los países europeos trabajan en promedio 30.3 horas semanales, mientras que los países latinoamericanos miembros de la organización registran 40.9 horas semanales, lo cual evidencia una brecha estructural en la distribución del tiempo laboral.

En el caso peruano, las estadísticas revelan una situación especialmente marcada. Según el Banco Central de Reserva del Perú (2022), la jornada laboral semanal promedio alcanzó 44.9 horas. Esto confirma que el desbalance trabajo–vida no es perceptible, sino y constituye una realidad cuantificable, así como estructural que afecta particularmente a los trabajadores peruanos, quienes se ven obligados a extender sus jornadas.

Esta problemática incluso es reconocida por la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015) en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Específicamente, el ODS 3: Salud y Bienestar, con su meta 3.4, resalta la importancia de promover la salud mental y el bienestar, subrayando su influencia directa en la calidad de vida familiar de los trabajadores; y el ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico enfatiza, a través de la meta 8.3, el diseño de políticas organizacionales que fomenten el equilibrio entre la vida laboral y familiar, mejorando las condiciones de trabajo y aumentando la satisfacción de los empleados. La meta 8.8 complementa este enfoque al proteger los derechos laborales y promover condiciones laborales dignas y equitativas, esenciales para el bienestar integral de los trabajadores.

En adición, una investigación de metaanálisis identificó al apoyo organizacional percibido por el trabajador como otra variable que interactúa positivamente aliviando el conflicto trabajo-familia y potenciando los índices de satisfacción tanto con la familia, vida y trabajo (Zhao et al., 2020; Maan et al., 2020). Del mismo modo, se ha hallado una relación negativa entre la satisfacción con la vida y el CTF (Hahm & Zheng, 2017). Entonces, la

interacción trabajo-familia (ITF), compuesta por el enriquecimiento y conflicto trabajo-familia, explica que las situaciones del trabajo pueden influir en la vida familiar y viceversa (Gabini, 2017). Por lo tanto, la ITF podría intervenir en la relación entre el AOP y la satisfacción laboral.

Por otra parte, los estudios existentes son escasos y carecen de profundidad explicativa en relación con los constructos de interacción trabajo-familia, apoyo organizacional percibido y sus implicancias en la satisfacción laboral de los trabajadores. Esta limitación se evidencia en las búsquedas documentales realizadas en repositorios y bases de datos académicas. En ALICIA, la búsqueda del término *"interacción trabajo-familia"* arrojó 37 resultados, mientras que en RENATI se identificaron 36 estudios. En Google Académico, la búsqueda *"interacción trabajo-familia" AND "Perú"* mostró 74 documentos, aunque la mayoría corresponde a tesis y trabajos alojados en repositorios, más no a publicaciones en revistas científicas arbitradas. Al hacer más específica la búsqueda e incorporar la variable *"satisfacción laboral"*, la cantidad de estudios disminuyó: en ALICIA los resultados se redujeron a 2, en RENATI a solo 3, y en Google Académico, la búsqueda *"interacción trabajo-familia" AND "satisfacción laboral" AND "Perú"* arrojó 49 resultados, nuevamente predominando trabajos no publicados en revistas indexadas. Este panorama confirma la escasez de investigaciones y refuerza la necesidad de desarrollar estudios que permitan comprender mejor estas dinámicas y ofrecer soluciones contextualizadas.

1.2. Formulación del problema

Ante lo expuesto, se rescata la importancia de investigar acerca de la influencia del apoyo organizacional y la interacción trabajo-familia en la satisfacción laboral, por ello surge la siguiente pregunta:

¿En qué medida el apoyo organizacional percibido y la interacción trabajo-familia influyen en la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores del sector servicios en Lima Metropolitana?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de las variables apoyo organizacional percibido e interacción trabajo-familia en la satisfacción laboral en trabajadores del sector servicios en Lima Metropolitana.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la influencia del apoyo organizacional percibido sobre la satisfacción laboral de trabajadores del sector servicios en Lima Metropolitana.

Determinar la influencia del conflicto trabajo-familia sobre la satisfacción laboral de trabajadores del sector servicios en Lima Metropolitana.

Determinar la influencia del enriquecimiento trabajo-familia sobre la satisfacción laboral de trabajadores del sector servicios en Lima Metropolitana.

1.4. Justificación de la investigación

A un nivel teórico, esta investigación se justificó por un vacío de conocimiento hallado en los estudios a nivel nacional referente a la interacción trabajo-familia, especialmente a nivel explicativo y de instrumentos. Los hallazgos permitirán comprender, por medio de una medición, la influencia de las variables de apoyo organizacional percibido,

interacción trabajo-familia y la satisfacción laboral en trabajadores peruanos, además de proporcionar un soporte empírico a las teorías que explican esta interacción.

Asimismo, de manera práctica, es de interés para las organizaciones conocer la relación de las variables estudiadas para asegurar el buen desempeño laboral de sus trabajadores y garantizar su bienestar mediante planes o políticas de salud mental y satisfacción. Además, los empresarios o propietarios de negocios pueden hacer uso de estos indicadores para plantear evaluaciones diagnósticas y acciones de intervención en las organizaciones que permitan compatibilizar los roles en el trabajo y la familia. Esto puede traducirse en políticas de balance entre trabajo y vida personal que contribuyen a reducir la rotación, el ausentismo y a mejorar el compromiso y la productividad. Estas políticas, al cuidar el bienestar de los empleados, fortalecen la imagen de la empresa y su rentabilidad a largo plazo (Shin & Enoh, 2020). Asimismo, un metaanálisis realizado por Gallup (2020) en 96 países demuestra que las organizaciones con equipos altamente comprometidos obtienen en promedio 14% mayor productividad en evaluaciones y resultados de negocio.

A nivel social, es relevante comprender el impacto del apoyo organizacional y la interacción trabajo-familia en la satisfacción de los trabajadores, pues ello aporta evidencia útil para que la población, el sector empresarial y los organismos gubernamentales identifiquen cómo promover el bienestar de los individuos y garantizar una mejor calidad de vida tanto dentro como fuera del trabajo.

1.5. Limitaciones de la investigación

Esta investigación posee limitaciones a considerar. En primer lugar, el diseño transversal limita los resultados al espacio temporal estudiado. En segundo lugar, el uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia y bola de nieve, concentrado en trabajadores del sector servicios de Lima Metropolitana, restringe la capacidad de generalizar los

hallazgos a otras poblaciones, regiones del país o contextos laborales con características distintas. Asimismo, las variables fueron medidas por medio de escalas tipo Likert, lo que podría introducir sesgos de deseabilidad social. Adicionalmente, aunque se verificaron supuestos estadísticos y se empleó regresión lineal múltiple, no se exploraron relaciones más complejas, como efectos de mediación y moderación, los cuales podrían ayudar a comprender a mayor cabalidad la dinámica entre las variables de estudio. Finalmente, no se incluyeron otras variables vinculadas, como el agotamiento emocional, el compromiso organizacional o indicadores objetivos de condiciones de trabajo, que podrían incidir de manera importante en la satisfacción laboral.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Apoyo organizacional percibido e interacción trabajo-familia

En el ámbito internacional, Sotelo et al. (2022) realizaron un estudio en la industria manufacturera de exportación en Hermosillo, Sonora - México, donde examinó la influencia del AOP y el compromiso organizacional en el conflicto balance vida-trabajo (CBVT). A través de un diseño cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, se encuestó a 485 empleados, en su mayoría mujeres (67%), con una edad promedio de 35 años. Los hallazgos indican que el compromiso organizacional está positivamente relacionado con el AOP ($\beta = .76$) y negativamente con el CBVT ($\beta = -.30$), lo que sugiere que los empleados más comprometidos experimentan menos conflictos entre su vida personal y laboral. Sin embargo, el AOP no mostró una relación directa con el CBVT, a pesar de su contribución al compromiso organizacional. Estos resultados resaltan la importancia de fortalecer el compromiso organizacional como estrategia clave para mitigar el conflicto vida-trabajo, especialmente en sectores exigentes como el automotriz, electrónico y aeroespacial.

Además, Tayfur et al. (2021) analizaron el papel del apoyo organizacional percibido y la interacción trabajo-familia en las actitudes laborales de 164 trabajadoras del sector salud en Turquía. Los resultados evidenciaron que el apoyo organizacional se relaciona negativamente con el conflicto trabajo-familia ($r = -.27$, $p < .01$), confirmando que niveles bajos de soporte incrementan la interferencia del trabajo sobre la vida personal. Asimismo, el conflicto trabajo-familia mostró niveles elevados en la muestra ($M = 3.74$, $SD = 0.91$) y se asoció con menores actitudes positivas hacia la organización, representadas por una menor vinculación afectiva. De manera destacable, el apoyo organizacional ejerció un efecto directo positivo sobre estas actitudes ($\beta = .32$, $p < .01$) y moderó la relación entre conflicto

trabajo-familia y compromiso afectivo: el efecto indirecto fue significativo únicamente cuando las enfermeras percibían niveles medios y altos de apoyo institucional. En conjunto, este estudio demuestra que el apoyo organizacional es un recurso clave que mitiga los efectos adversos de la interacción trabajo-familia y contribuye a sostener actitudes laborales favorables, hallazgos directamente vinculados con las variables que se abordan en la presente investigación.

Del mismo modo, Zheng & Wu (2018) desarrollaron un estudio explicativo en el sector de la construcción en China, utilizando una muestra válida de 327 profesionales de proyectos, como gerentes y técnicos de ingeniería. Mediante el Modelado de Ecuaciones Estructurales, hallaron que el conflicto trabajo-familia (CTF) se relaciona negativamente con el involucramiento profesional ($\beta = -.288$, $p < .01$), siendo el conflicto basado en el tiempo el principal predictor de esta disminución ($\beta = -.401$, $p < .05$). Asimismo, identificaron que el AOP ejerce un efecto directo positivo y robusto sobre el involucramiento profesional ($\beta = .815$, $p < .001$), donde tanto el apoyo emocional como el instrumental mostraron contribuciones significativas. Un hallazgo central del estudio fue la mediación del AOP en la relación entre el CTF y el involucramiento profesional, evidenciando su papel protector frente al desgaste generado por las demandas laborales.

En adición a esto, Mansour y Tremblay (2016) desarrollaron un modelo de mediación aplicado a 258 trabajadores del sector hotelero en la provincia de Quebec, Canadá. Sus resultados evidenciaron que la carga laboral ejerce un efecto directo significativo sobre el conflicto trabajo-familia ($\beta = .375$, $p < .001$), mientras que el apoyo del supervisor ($\beta = –.388$) y el apoyo familiar ($\beta = –.307$) se relacionan negativamente con dicho conflicto, resaltando el rol protector del apoyo social frente al estrés derivado de las demandas laborales. Asimismo, mediante AFC, los autores validaron un modelo de medición sólido y

demostraron que el AOP y el CFT actúan como mediadores relevantes entre la carga de trabajo y el estrés laboral. En particular, el CTF explicó más del 33% de su varianza y más del 31% del estrés, mostrando que las demandas elevadas incrementan el conflicto, mientras que el apoyo, especialmente el organizacional orientado a la conciliación, reduce su impacto, siendo este último el recurso más influyente ($\beta = –.302$).

Asimismo, el metaanálisis desarrollado por Kossek et al. (2011), basado en 115 muestras que sumaron más de 72 000 trabajadores, evidenció el papel central del apoyo social específico en la reducción del conflicto trabajo-familia (CTF). Los autores definieron dos tipos de apoyo fundamentales: el apoyo organizacional específico hacia la familia (*Family-Supportive Organizational Perceptions*, FSOP) y el apoyo del supervisor específico trabajo–familia (*Work-Family Supportive Supervisor Support*, WFSS). Ambos mostraron relaciones negativas y significativas con el CTF (FSOP: $r = –.36$; WFSS: $r = –.25$, $p<.001$), y fueron más influyentes que las formas de apoyo general. Los análisis de regresión y mediación confirmaron que el apoyo del supervisor específico trabajo–familia predice menores niveles de CTF incluso al controlar el apoyo general ($\beta = –.24$, $p<.001$), operando además indirectamente a través del apoyo organizacional específico hacia la familia, lo que confirma su rol mediador. Asimismo, se identificó un efecto directo adicional ($\beta = –.15$, $p<.001$), demostrando que las prácticas de apoyo focalizadas en la conciliación trabajo-familia constituyen mecanismos más sólidos para mitigar el CTF que el apoyo global percibido en la organización.

Interacción trabajo-familia y satisfacción laboral

Wen et al. (2024) realizaron un estudio transversal con una muestra de 749 médicos de atención primaria en China, donde se evidenció que el conflicto trabajo-familia tuvo un efecto negativo significativo en la satisfacción laboral ($\beta=−.36$, $p < .001$). Además, al incluir

el agotamiento en el modelo, el conflicto trabajo-familia siguió prediciendo negativamente la satisfacción laboral ($\beta=-.32$, $p < .001$). En niveles altos de apoyo social, el efecto negativo del agotamiento sobre la satisfacción laboral fue mayor ($\beta=-.45$, $p < .001$) que en niveles bajos de apoyo social ($\beta=-.33$, $p < .001$). Este estudio demostró que el conflicto entre el trabajo y la familia es un factor determinante en la satisfacción laboral de los médicos de atención primaria, ya que las demandas del entorno profesional pueden interferir con sus responsabilidades familiares, generando estrés y agotamiento.

El estudio de Wang et al. (2023), basado en una muestra de 3,605 docentes de preescolar en zonas rurales de China, encontró que el conflicto trabajo-familia tiene un efecto negativo significativo en la satisfacción laboral ($\beta= -.34$, $p<.001$). Utilizando un modelo de regresión, los resultados indicaron que, a mayor conflicto entre el ámbito laboral y familiar, menor es la satisfacción en el trabajo. Este hallazgo se explica a través de la Teoría del Límite, que sugiere que los individuos establecen fronteras entre su vida laboral y familiar, y cuando estas se ven invadidas por demandas excesivas, se produce una disminución en el bienestar laboral. Además, la falta de tiempo y energía para desempeñar adecuadamente ambas funciones agota los recursos emocionales de los docentes, afectando su desempeño y su percepción de satisfacción en el trabajo.

La investigación de Purwanto et al. (2021) analizó el efecto del conflicto trabajo-familia (CTF) sobre la satisfacción laboral (SL), considerando el papel mediador del compromiso organizacional en sus tres dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo. Utilizando un modelo de ecuaciones estructurales (SEM), los datos se recopilaron mediante un muestreo aleatorio simple aplicado a 170 trabajadoras de la industria automotriz en Tangerang, Indonesia. Los resultados mostraron que el CTF no tuvo un efecto significativo sobre la satisfacción laboral ($\beta = .059$, $p = .380$), lo que contradice estudios previos que

sugerían una relación negativa entre ambas variables. Sin embargo, el CTF sí influyó significativamente en el compromiso organizacional en sus dimensiones continuidad (β = .521, p < .001) y normativo (β = .540, p < .001). Además, se encontró un efecto mediador significativo del compromiso de continuidad (β = .133, p = .003) y normativo (β = .139, p = .019) en la relación entre CTF y satisfacción laboral, lo que indica que el impacto del conflicto trabajo-familia en la satisfacción puede depender del tipo de compromiso organizacional de las empleadas. Estos hallazgos sugieren que, en este contexto, factores como la estabilidad laboral y las normas internas de compromiso pueden desempeñar un rol más relevante en la satisfacción de las trabajadoras que el conflicto entre sus responsabilidades laborales y familiares.

Warsito et al. (2021) examinaron la relación entre el conflicto trabajo-familia, el conflicto interpersonal, la satisfacción laboral y la intención de rotación en el personal hospitalario en Indonesia utilizando Modelado de Ecuaciones Estructurales (SEM). Los resultados evidenciaron que el conflicto trabajo-familia tiene un impacto negativo y significativo en la satisfacción laboral (β = -.396, p <.001), lo que indica que el aumento de las tensiones entre las responsabilidades laborales y familiares reduce la satisfacción en el trabajo. Asimismo, el conflicto interpersonal también disminuye la satisfacción laboral (β = -.273, p = .005), reflejando que las fricciones entre compañeros afectan negativamente el bienestar laboral. En cuanto a la intención de rotación, se observó que tanto el conflicto trabajo-familia (β = .512, p <.001) como el conflicto interpersonal (β = .324, p <.001) incrementan significativamente la probabilidad de que los empleados consideren renunciar. Por otro lado, la satisfacción laboral tiene un efecto negativo en la intención de rotación (β = -.131, p = .040), lo que sugiere que un mayor nivel de satisfacción reduce el deseo de abandonar la organización. Sin embargo, los resultados también demostraron que la

satisfacción laboral no media la relación entre el conflicto trabajo-familia y la intención de rotación, ni la relación entre el conflicto interpersonal y la intención de rotación.

Rahman et al. (2020) analizaron a 280 trabajadores académicos de universidades privadas en Malasia y encontraron que las dimensiones del conflicto trabajo-familia inciden negativamente en la satisfacción laboral. Mediante un modelo de ecuaciones estructurales (SEM), los autores reportaron que el conflicto de trabajo hacia la familia mostró el efecto más perjudicial sobre la satisfacción ($\beta=-.33$, $p<.001$), mientras que el conflicto de familia hacia el trabajo presentó un efecto negativo menor pero significativo ($\beta=-.02$, $p<.05$). Asimismo, el modelo explicó el 16% de la varianza en la satisfacción laboral, incorporando además el equilibrio trabajo-familia como variable mediadora. Los análisis evidenciaron que el balance trabajo familia media parcialmente la relación entre el conflicto trabajo familia y la satisfacción ($\beta=-.025$, $p<.05$), aunque no operó como mediador en la relación satisfacción familia trabajo. Estos resultados muestran que las tensiones derivadas del trabajo interfieren más intensamente en el bienestar laboral que las presiones provenientes del ámbito familiar, resaltando la importancia de promover condiciones organizacionales que reduzcan el conflicto trabajo-familia para preservar la satisfacción en trabajadores del sector educativo.

Por otro lado, Zhao et al. (2020) realizaron un modelo de ecuaciones estructurales meta-analítico basado en 42 estudios de trabajadores del sector hotelero y turístico ($N=14,854$), identificando patrones consistentes entre el apoyo organizacional y la dinámica trabajo-familia. Los autores hallaron que el apoyo organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción con la vida ($\beta=.236$) y ejerce un efecto reductor significativo sobre el conflicto trabajo-familia ($\beta=-.367$) y familia-trabajo ($\beta=-.244$), lo cual refuerza la importancia de los recursos organizacionales como amortiguadores del estrés entre roles. Asimismo, el análisis mostró que las dos direcciones del conflicto presentan impactos

negativos sobre la satisfacción con la vida, aunque no predicen de manera significativa la satisfacción laboral en el modelo estructural final. Estos resultados sugieren que el conflicto trabajo-familia afecta más directamente el bienestar general que las actitudes laborales, y que el apoyo organizacional constituye un recurso clave para mitigar ambas direcciones del conflicto, subrayando su relevancia como mecanismo protector del equilibrio trabajo-vida en los servicios.

Además, Chan et al. (2016), llevaron a cabo un estudio con 234 trabajadores de Australia pertenecientes a una universidad y 3 empresas del sector público y privado, donde analizaron la interacción trabajo-familia junto a medidas de satisfacción mediante un análisis de ecuaciones estructurales (SEM). Como resultado, identificaron que el enriquecimiento trabajo-familia tiene un efecto positivo sobre la satisfacción laboral (β=.680, p<.001) al igual que el balance vida-trabajo (β=.120, p<.001). Asimismo, se encontró que el enriquecimiento familia-trabajo tiene un efecto positivo sobre la satisfacción con la vida familiar (β=.510, p<.001). Esto implica que el rol desempeñado en el trabajo puede aportar de manera positiva a cumplir con las demandas y responsabilidad familiares.

Apoyo organizacional percibido, interacción trabajo-familia y satisfacción laboral

En el estudio realizado por Muzakki & Heryyanto (2022), se empleó una metodología cuantitativa con el propósito de construir modelos de investigación y se utilizó un muestreo aleatorio simple, con una muestra de 97 individuos en Indonesia. Los resultados obtenidos a través de la técnica de Modelado de Ecuaciones Estructurales por Mínimos Cuadrados Parciales (SEM-PLS) proporcionaron hallazgos relevantes sobre la relación entre el AOP, el CTF y la SL. La investigación reveló que el AOP tiene un efecto positivo y significativo sobre la satisfacción laboral (β = .397, p < .05). Sin embargo, se encontró que el AOP no tiene un efecto significativo sobre el conflicto trabajo-familia (β = -.080, p = .578). Además,

el conflicto trabajo-familia mostró un impacto positivo y significativo sobre la satisfacción laboral ($\beta = .243$, $p < .05$), lo que refuerza la importancia del equilibrio entre estos aspectos. Por último, se encontró que el conflicto trabajo-familia no media significativamente la relación entre el AOP y la SL ($\beta = -.019$, $p = .626$).

Asimismo, Zhang & Wu (2020), investigaron con la participación de 358 docentes de escuelas de formación extracurricular, cómo el equilibrio o el conflicto trabajo-familia impactan significativamente la satisfacción laboral, y cómo el AOP de los empleados juega un papel decisivo en la determinación de la magnitud de dicho impacto. Los resultados evidencian que el AOP tiene un papel fundamental en la relación entre la interacción trabajo-familia (ITF) y la satisfacción laboral de los docentes. Se descubrió que el AOP actúa como un mediador significativo en la relación entre el enriquecimiento trabajo-familia (ETF) y la satisfacción laboral, con un efecto mediador del 25.8% ($\beta=.305$, $p<.001$). Aunque el AOP también media entre los conflictos trabajo-familia (CTF) y la satisfacción laboral, no logra eliminar el impacto negativo de los CTF, dado que, aunque el AOP predice positivamente la satisfacción laboral ($\beta=.283$, $p<.001$), los CTF continúan teniendo un efecto negativo significativo sobre la satisfacción laboral ($\beta=-.597$, $p<.001$).

En el estudio de Fitria y Linda (2019), se encontró que el AOP tiene un efecto negativo y significativo sobre la intención de rotación de los empleados bancarios en Padang, con un coeficiente $\beta = -.40$ y un valor de significancia $p < .01$. Además, el AOP también influye positivamente en el equilibrio entre la vida laboral y personal ($\beta = .28$, $p = .02$), lo que indica que un mayor respaldo organizacional facilita la conciliación entre el trabajo y la vida personal. Estos hallazgos respaldan estudios previos que sugieren que el apoyo organizacional no solo reduce la intención de dejar la empresa, sino que también contribuye al bienestar general de los empleados.

Baeriswyl et al. (2016) llevaron a cabo un estudio cuantitativo con una muestra de 1,023 agentes de seguridad aeroportuaria en Suiza, con el objetivo de examinar cómo las características del entorno laboral, como la carga de trabajo y el apoyo del supervisor, influyen sobre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, considerando además el CTF como una variable mediadora dentro del modelo de demandas y recursos laborales. Los resultados revelaron que la carga de trabajo predice significativamente el agotamiento emocional ($\beta = .46$, $p < .001$) y que el apoyo del supervisor predice la satisfacción laboral ($\beta = .29$, $p < .001$). Asimismo, se identificó que el CTF media parcialmente la relación entre carga de trabajo y agotamiento emocional (β indirecto $= .17$, $p < .001$), y también entre apoyo del supervisor y satisfacción laboral (β indirecto $= .06$, $p < .001$). El modelo explicó un 49% de la varianza en agotamiento emocional y un 15% en satisfacción laboral, lo cual es significativo considerando la naturaleza multifactorial del bienestar psicológico.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Apoyo organizacional percibido (AOP)

El apoyo organizacional percibido se fundamenta principalmente en la Teoría del Apoyo Organizacional (POS) propuesta por Eisenberger et al. (1986), la cual sostiene que los trabajadores desarrollan creencias globales sobre el grado en que su organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar. Esta teoría señala que el apoyo puede manifestarse en políticas organizacionales, prácticas de reconocimiento, disponibilidad de recursos y comportamientos de liderazgo, contribuyendo a reducir el estrés laboral y la interferencia trabajo–familia. Asimismo, estas percepciones influyen directamente en las actitudes del empleado, su motivación y sentido de pertenencia hacia la organización, reduciendo su intención de rotación. (Jing & Yan, 2022).

Este planteamiento se sustenta en la Teoría del Intercambio Social (Blau, 1964), que establece que las relaciones entre empleados y organización están basadas en normas de reciprocidad. Cuando los trabajadores perciben apoyo, responden con actitudes positivas como mayor compromiso, satisfacción y conductas de ciudadanía organizacional. En contraste, la falta de apoyo incrementa la probabilidad de desarrollar actitudes negativas hacia el trabajo, especialmente bajo condiciones de conflicto trabajo–familia. Por ejemplo, se ha observado que el conflicto trabajo–familia puede deteriorar la relación con la organización, generando conductas negativas o de retraimiento laboral (Hekman et al., 2009).

El AOP, por tanto, actúa como un recurso psicológico y estructural que mitiga el desgaste producido por demandas laborales intensas disminuye los efectos del conflicto trabajo–familia y favorece la satisfacción y el compromiso del trabajador. Su inclusión en este estudio se justifica por su papel como recurso organizacional clave dentro de modelos contemporáneos de estrés laboral.

2.2.2. Interacción trabajo–familia (ITF)

La interacción trabajo–familia ha sido explicada desde el modelo conflicto trabajo–familia propuesto por Greenhaus y Beutell (1985), el cual plantea que roles incompatibles en el trabajo y la familia generan tres tipos de conflicto: basado en el tiempo, en la tensión y en la conducta. Este modelo sostiene que la interferencia entre ambos dominios ocurre cuando las exigencias de uno impiden el adecuado cumplimiento del otro, generando estrés y disminuyendo la satisfacción laboral y familiar.

Adicionalmente, Greenhaus y Parasuraman (1986) destacan que las características personales y las estrategias de afrontamiento pueden moderar estos efectos, reduciendo la percepción de conflicto y sus repercusiones emocionales. De manera complementaria, la

Spillover Theory sostiene que emociones, tensiones y actitudes experimentadas en un dominio se transfieren al otro (Higgins & Duxbury, 1992). Esto se amplía con la Mutual Pattern-Spillover Theory, la cual indica que la carga o satisfacción acumulada en uno de los roles influye en el otro, afectando el desempeño y bienestar general (Xu, 2009).

Asimismo, teorías como la Boundary Theory (Ashforth et al., 2000) y la Work-Family Border Theory (Clark, 2000) sostienen que las personas establecen límites flexibles o segmentados entre la vida laboral y familiar. Cuando estas fronteras son permeables, los elementos de un dominio irrumpen en el otro, generando interferencias o, en algunos casos, beneficios. Desrochers y Sargent (2004) integran ambas perspectivas, señalando que el bienestar del trabajador puede mejorar cuando las fronteras se manejan de manera adaptativa, permitiendo un equilibrio que minimice las interrupciones entre roles. El concepto de permeabilidad de fronteras es esencial en esta argumentación, pues refleja el grado en que la vida personal es invadida por demandas laborales, afectando la satisfacción y el bienestar (Capitano & Greenhaus, 2018).

Finalmente, la Compensation Theory plantea que, cuando un individuo experimenta insatisfacción o sobrecarga en un dominio, tiende a invertir más recursos en el otro para compensar dicha carencia, lo que puede intensificar la interferencia entre ambos roles (Staines, 1980). En conjunto, estas teorías permiten comprender la complejidad del funcionamiento de la ITF y sus consecuencias sobre el bienestar y la satisfacción laboral de los trabajadores.

2.2.3. Satisfacción laboral

El Modelo Bifactorial de Herzberg et al., (1993) distingue entre factores higiénicos, como políticas organizacionales, salario, seguridad laboral, que previenen la insatisfacción, y factores motivacionales, como el reconocimiento, logro y contenido del trabajo, los cuales

generan satisfacción. Este modelo es relevante porque la percepción de apoyo organizacional puede actuar sobre ambos tipos de factores, incrementando el bienestar laboral.

2.2.4. Modelos teóricos integradores

Para comprender la relación entre el apoyo organizacional percibido, la interacción trabajo–familia y la satisfacción laboral, se pueden emplear los siguientes modelos teóricos:

En primer lugar, el Modelo Demanda–Recursos Laborales (JD-R) sostiene que las demandas laborales, como sobrecarga o conflicto trabajo- familia, generan desgaste emocional y reducen la satisfacción. Mientras tanto, los recursos laborales, como el apoyo organizacional, amortiguan estos efectos. Desde esta perspectiva, el AOP funciona como un recurso que reduce el impacto negativo del CTF sobre el bienestar y la satisfacción laboral (Bakker & Demerouti, 2007).

En segundo lugar, la Teoría del Intercambio Social (Blau, 1964) explica cómo la percepción de apoyo desde la organización genera reciprocidad positiva, incrementando la satisfacción y disminuyendo los efectos adversos del conflicto trabajo–familia. Cuando los trabajadores perciben apoyo, desarrollan mayor compromiso y valoran positivamente su rol, aun frente a demandas laborales intensas. Esto está alineado con los hallazgos del modelo de conflicto trabajo–familia, que indica que mayores niveles de interferencia entre roles predicen menor satisfacción laboral (Kahn et al., 1964).

Finalmente, el modelo de Conflicto Trabajo–Familia (Greenhaus & Beutell, 1985) explica directamente el vínculo negativo entre el CTF y satisfacción. En conjunto, estos tres marcos teóricos permiten comprender cómo el AOP puede reducir el conflicto entre roles y, al mismo tiempo, potenciar la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios.

2.3. Marco conceptual

Apoyo organizacional percibido (AOP)

El AOP es la atribución que realiza el individuo sobre el trato que recibe por parte de la organización en la que trabaja y la interpretación que realiza de estas acciones, lo cual genera expectativas y puede impactar el desempeño individual, satisfacción y motivación en los trabajadores (Eisenberger et al., 1986).

Interacción trabajo-familia (ITF)

La interacción trabajo-familia se entiende como las circunstancias que se manifiestan en la vida laboral que pueden afectar a la vida familiar, así como las circunstancias que se manifiestan en la vida familiar que puede llegar a afectar a la vida en el trabajo, esto se manifiesta de manera negativa mediante el conflicto trabajo-familia y de manera positiva por el enriquecimiento trabajo-familia (Gabini, 2017).

Conflicto trabajo-familia (CTF)

El CTF es entendido como una incompatibilidad entre el rol o responsabilidades en el trabajo y la familia, es decir, las demandas generadas por cumplir con el trabajo pueden interferir con la vida familiar en cuanto al tiempo dedicado y la tensión generada (Netemeyer et al., 1996). Esta variable es importante por sus consecuencias personales para la productividad, bienestar e incluso el compromiso organizacional de los trabajadores (Kossek, 2017).

Enriquecimiento trabajo-familia (ETF)

El enriquecimiento trabajo-familia es comprendido como un proceso en el cual los recursos que desarrolla una persona en un ámbito como el familiar o laboral, tienen una influencia positiva en otro rol de su vida, lo cual puede conducir a resultados instrumentales

como un mejor desempeño en el trabajo y a resultados afectivos como una mayor satisfacción laboral (Greenhaus & Powell, 2006).

Satisfacción Laboral (SL)

La SL hace alusión a un afecto positivo y un factor cognitivo, los cuales se desarrollan en función de la experiencia que adquiere el individuo en su trabajo y las condiciones objetivas del ambiente laboral (Zhu, 2012).

2.4. Marco referencial

Se ha hallado que el ETF es una variable que se encuentra interrelacionada con una serie de antecedentes que incluyen factores laborales, como el apoyo organizacional y las políticas de la empresa; características del trabajo, como la carga laboral y la autonomía; factores familiares, como el apoyo familiar o conflicto en la familia; y factores individuales, como las estrategias de afrontamiento del trabajador. Igualmente, el ETF tiene consecuencias relacionadas al trabajo, como la satisfacción laboral; no relacionadas con el trabajo, como la satisfacción con la vida familiar; y en la salud, como el bienestar psicológico (Agrawal & Mahajan, 2021).

Igualmente, es importante estudiar el rol del CTF de manera estructural pues se han hallado vínculos en investigaciones a nivel metaanalítico con otros constructos como el apoyo social en sus distintas formas, del cual destaca su utilidad para aminorar esta incompatibilidad de roles (French et al., 2018).

También, se han encontrado evidencias de metaanálisis de que las demandas y horas en la vida laboral y familiar actúan como predictores del CTF y a su vez, este modifica los índices de satisfacción laboral, familiar e incluso con la vida en general (Allen et al., 2020).

Además, se ha observado que inclusive el desempeño laboral se encuentra en relación con el conflicto trabajo familia (Nur et al., 2019), actuando en conjunto a variables como el agotamiento emocional (Wang et al., 2021), involucramiento de los trabajadores y hasta la intención de abandonar el trabajo (Ribeiro et al., 2021).

2.5. Enfoque teórico

Esta investigación se enmarca en el enfoque conductual, dado que el cuerpo de teorías empleadas para comprender la relación de la ITF con otras variables, así como la mayoría de los antecedentes revisados destacan la importancia de la compatibilidad de los roles y el repertorio de comportamientos que desempeña el trabajador en su compleja interrelación con las demandas familiares y laborales (Madsen & Hammond, 2005).

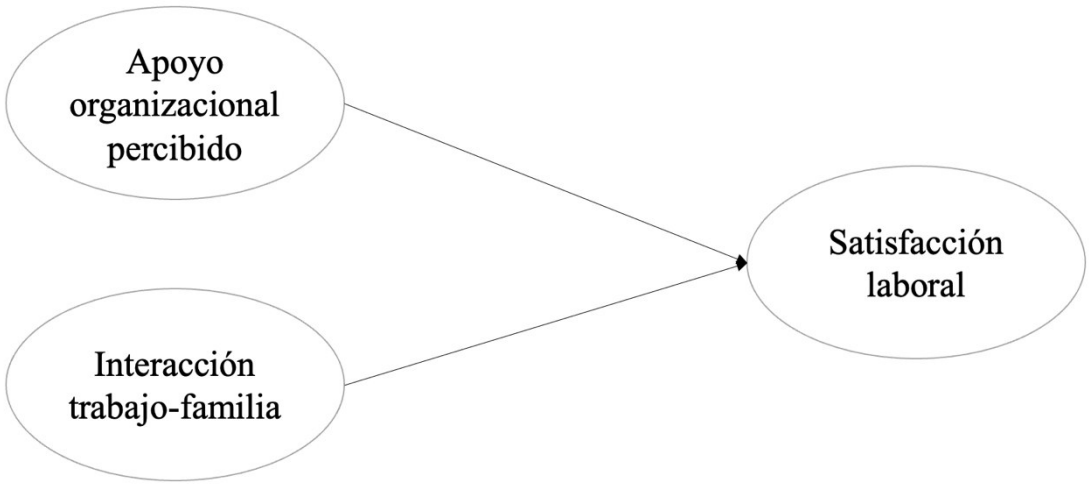
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

El apoyo organizacional percibido y la interacción trabajo-familia tienen una influencia significativa sobre la satisfacción laboral de trabajadores del sector servicios en Lima Metropolitana (Figura 1).

Figura 1.

Modelo hipotetizado



3.2. Hipótesis específicas

H_1: El apoyo organizacional percibido tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral de trabajadores del sector servicios en Lima Metropolitana.

H_2: El conflicto trabajo-familia tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral de trabajadores del sector servicios en Lima Metropolitana.

H_3: El enriquecimiento trabajo-familia tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral de trabajadores del sector servicios en Lima Metropolitana.

3.3. Variables

Apoyo organizacional percibido (AOP)

El apoyo organizacional percibido es la creencia del trabajador de que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar, lo cual influye en su motivación, desempeño y actitudes laborales (Eisenberger et al., 1986).

Interacción trabajo–familia (ITF)

La interacción trabajo–familia es el proceso bidireccional mediante el cual las experiencias, demandas o recursos del ámbito laboral influyen sobre la vida familiar y, simultáneamente, las condiciones del ámbito familiar impactan en la vida laboral (Gabini, 2017).

Satisfacción laboral (SL)

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo derivado de la evaluación cognitiva y afectiva que el individuo hace de sus experiencias laborales y de las condiciones del entorno de trabajo (Zhu, 2012).

3.4. Operacionalización de variables

Véase en anexo 1.

CAPÍTULO IV. MÉTODO

4.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se clasificó como básica (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2019) y empleó un diseño explicativo con variables latentes, dado que el objetivo de la investigación fue analizar la capacidad predictiva del apoyo organizacional percibido y la interacción trabajo-familia sobre la satisfacción laboral tomando en cuenta un modelo teórico basado en la literatura científica (Ato et al., 2013). Asimismo, el diseño fue de corte transversal y no experimental, pues se estudiaron las variables en un solo momento en el tiempo sin realizar ninguna manipulación en las variables independientes (Hernandez y Mendoza, 2018).

4.2. Unidad de análisis

Esta investigación estudió a trabajadores activos del sector servicios varones y mujeres en un rango de edad entre los 18 y 65 años de Lima Metropolitana para procurar la homogeneidad de las características de los participantes. Se consideró como trabajadores del sector servicios a aquellos individuos que desempeñan funciones orientadas a la provisión de servicios administrativos, técnicos, operativos, logísticos y de atención al usuario.

4.3. Población de estudio

La población tomada en cuenta para esta investigación correspondió a los trabajadores del sector servicios pertenecientes a una institución pública de Lima Metropolitana considerada para el estudio, la cual reportó una cantidad de 1187 trabajadores. Esta institución se caracteriza por contar predominantemente con cargos orientados a la prestación de servicios administrativos, operativos y de atención ciudadana, por lo que constituye un marco muestral coherente con la unidad de análisis considerada.

4.4. Tamaño de muestra

Para asegurar un poder muestral de >.95 en los cálculos de regresión de manera a priori se estimó una cantidad muestral mínima requerida de 68 participantes al hipotetizar un tamaño del efecto mediano para ciencias sociales de .20 con una hipótesis de dos colas (Cohen, 2013). Este cálculo se realizará mediante el programa G Power v3.1.9.7 con la finalidad de garantizar la significancia de los cálculos propuestos y evitar el error de tipo II con un nivel de confianza de 95% (Faul et al., 2009). Teniendo en consideración estos cálculos y con la finalidad de tener mayor representatividad de la población de estudio, se optó por encuestar una muestra con una cantidad de participantes mayor a 200 (Lloret-Segura et al., 2014).

4.5. Selección de muestra

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia (Otzen & Manterola, 2017) y bola de nieve (Emerson, 2015) para poder establecer contacto con participantes que cumpliesen con las características y criterios de inclusión deseados en la investigación. Este método facilitó localizar casos elegibles y aumentar la cobertura mediante referencias sucesivas. Se reconoce como limitación la imposibilidad de estimar error muestral y la generalización restringida a poblaciones con características similares; no obstante, el diseño es coherente con los objetivos y optimiza viabilidad y acceso a informantes clave.

Como criterio de inclusión se consideró de manera indispensable que los trabajadores den su consentimiento de manera voluntaria mediante una pregunta obligatoria la inicio del formulario. Además, para ser considerados en la muestra se requirió que sean trabajadores que se encuentren trabajando activamente en el sector servicios y tengan un vínculo laboral vigente al momento de la recolección de datos y se encuentren en un rango de edades entre los 18 y 65 años.

Por otro lado, se excluyeron de la muestra aquellos individuos que se encuentren inactivos laboralmente o que trabajen en sectores distintos a servicios. De igual manera, se descartaron aquellos trabajadores que, a pesar de pertenecer al sector servicios, no laboraban en Lima Metropolitana. Finalmente, se eliminaron respuestas por aquiescencia y duplicidad, donde se consideró como válida la primera participación de cada participante. Asimismo, se aplicó la restricción al formulario a una sola respuesta por dispositivo. Todas estas precauciones fueron consideradas con la finalidad de garantizar la calidad de los datos recolectados

4.6. Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos se empleó un formulario digital elaborado por medio de la plataforma Google Forms, el cual fue enviado por correo electrónico y WhatsApp a los participantes de la investigación para evitar errores de cobertura (Tourangeau, 2017). Asimismo, se utilizaron formularios en formato físico para tener un mayor acceso a la muestra de estudio planteada, especialmente en aquellos trabajadores con acceso limitado a medios digitales o en áreas operativas, lo cual permitió garantizar heterogeneidad en la participación.

4.7. Instrumentos

Encuesta de Apoyo Organizacional Percibido

Se empleó la versión abreviada de la *Survey of Perceived Organizational Support* (SPOS) elaborada por Eisenberger et al. (1986) y adaptada al español por Ortega (2003) que tiene por intención evaluar la valoración realizada hacia la contribución de los trabajadores y la preocupación por su bienestar de parte de la organización (Rhoades & Eisenberger, 2002). Dicha escala es unidimensional, cuenta con 17 ítems y posee un escalamiento tipo Likert desde totalmente en desacuerdo (1) a totalmente de acuerdo (7). Para obtener el

puntaje de la prueba se realiza una suma de los puntajes invirtiendo los puntajes de los ítems planteados de manera negativa. Además, en cuanto a evidencias de consistencia interna, dicha escala ha obtenido un coeficiente alfa de .89 en un estudio internacional (Hutchison & Garstka, 1996) y de .78 en un estudio realizado en Perú (Atahua et al., 2025). Asimismo, se realizó un análisis factorial confirmatorio, donde se obtuvieron coeficientes de CFI=.974, TLI=.965, RMSEA=.102 y SRMR=.054 (anexo 3).

Escala de Interacción Trabajo–Familia

Para evaluar la interacción trabajo-familia se empleó la escala de interacción trabajo-familia elaborada por Geurts et al. (2005) en su versión adaptada y traducida al español elaborada por Gabini (2017), cuya dimensión de conflicto trabajo-familia obtuvo un coeficiente alfa ordinal de .76 en su dimensión de enriquecimiento trabajo-familia y .74 en conflicto trabajo-familia. Este instrumento posee 12 ítems divididos equitativamente en sus 2 dimensiones y posee un formato de respuesta tipo Likert ordenado desde 1 (nunca) al 5 (siempre). Además, posee evidencias de validez de constructo obtenidas por medio del análisis factorial confirmatorio donde se obtuvieron coeficientes de CFI=.947, TLI=.932, RMSEA=.095 y SRMR=.071 (anexo 3).

Escala de Satisfacción con el trabajo

Se empleó la Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS) de Diener et al. (1985) en su versión adaptada al trabajo (SWWS) por Merino et al. (2021), la cual busca establecer una evaluación cognitiva de la satisfacción laboral. Dicha escala posee 5 ítems, una estructura unifactorial, un escalamiento tipo Likert del 1 (totalmente en desacuerdo) al 7 (totalmente de acuerdo) y reporta una consistencia interna de α =.87. La escala original de Diener se encuentra validada en Perú y tiene una confiabilidad de ω = .90 (Calderón et al., 2018). Además, esta prueba ha demostrado evidencias de validez de constructo por análisis factorial

confirmatorio donde se obtuvieron coeficientes de CFI = 0.998, TLI = 0.996, RMSEA = 0.030 y SRMR = 0.023 en un estudio en Ecuador. Asimismo, en el presente estudio se hallaron índices de ajuste de CFI=.994, TLI=.985, RMSEA=.121 y SRMR=.022 (anexo 3). Además, la prueba tiene evidencias de validez convergente con medidas de felicidad ($r = 0.46$, $p < 0.001$) involucramiento ($r=.68$, $p<.05$), y divergente con síndrome de burnout ($r=-.038$, $p<.05$) la intención de abandono al trabajo ($r=-42.$ $p<.05$) (López-Guerra et al., 2025; Yousefi et al., 2024).

4.8. Análisis e interpretación de la información

Para calcular los estadísticos descriptivos y filtrado inicial de la base de datos se utilizaron los programas Ms Excel y Jamovi así como los paquetes Psych (Revelle, 2021) y Lavaan (Rosseel, 2012) en el programa R Studio (RStudio Team, 2021) para calcular las relaciones entre las variables.

Inicialmente, se llevó a cabo un proceso limpieza y depuración de la base de datos, que consistió en la identificación y eliminación de respuestas duplicadas en el formulario digital. Asimismo, se verificó por patrones de respuesta atípicos para evitar respuestas incompletas, por aquiescencia o no auténticas.

Adicionalmente, se verificaron las propiedades psicométricas de los instrumentos. Para ello, se llevó a cabo un análisis factorial confirmatorio para verificar la estructura de dichas pruebas y su validez de constructo (Gil et al., 2000). Además, se verificó la normalidad de los datos mediante el estadístico Shapiro-Wilk por su poder en distribuciones asimétricas (Razali & Wah, 2011).

Para evaluar la presencia de datos atípicos se identificaron las distancias de Cook para garantizar que los resultados no sean distorsionados por datos individuales. Asimismo, se verificó la multicolinearidad mediante el Factor de Inflación de la Varianza (VIF) para

asegurar que las variables independientes (apoyo organizacional percibido e interacción trabajo-familia) pudieran predecir adecuadamente a la variable dependiente del modelo, tomando como puntos de corte un VIF menor a 5 y tolerancia mayor a .20 (Hair et al., 2006). Asimismo, se analizó la homocedasticidad de los valores residuales mediante un gráfico de dispersión de residuos ajustados. Una vez verificados los supuestos mencionados, se realizó una regresión lineal múltiple donde se analizaron los coeficientes beta (β) el coeficiente de determinación R^2 ajustado, así como estadísticos de ajuste y desempeño del modelo como el AIC, BIC y RMSE (Jayaweera & Trindade, 2024; Hanley, 2016; Uyanik & Güler, 2013).

4.9. Aspectos éticos

Esta investigación se llevó a cabo considerando el código de ética y deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2018) aunado a los principios éticos y código de conducta de la Asociación Psicológica Americana (APA, 2017), pues se utilizaron pruebas psicométricas de libre acceso (anexo 5) y se solicitó el permiso a la organización para conducir la investigación con sus trabajadores por medio de una carta de presentación formal; adicionalmente, se proporcionó un consentimiento informado a los participantes (anexo 6), procurando que estos comprendieran el propósito de la investigación, tratamiento confidencial de sus datos, la voluntariedad y el contacto del investigador en caso de dudas acerca del estudio; y además, se procuró proteger los derechos de autor de las referencias consideradas mediante su citación y referencia.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

La muestra estuvo conformada por 220 participantes, de los cuales el 59.1% (n=130) fueron hombres y el 40.9% (n=90) mujeres. Las edades de los participantes oscilaron entre los 18 y 65 años, con un promedio de 28.11 años. La mayoría se encontraba en el rango de 18 a 25 años (59.1%), seguido por el grupo de 26 a 35 años (25.5%), mientras que los demás rangos etarios presentaron una menor representación.

En cuanto al estado civil, el 84.5% (n=186) de los participantes eran solteros, el 13.6% (n=30) casados y solo el 1.8% (n=4) divorciados. Respecto a la modalidad de trabajo, el 61.8% (n=136) trabajaba de manera presencial, el 23.2% (n=51) de forma remota y el 15.0% (n=33) bajo un esquema híbrido.

Finalmente, en términos de responsabilidades familiares, el 77.3% (n=170) de los participantes no tenía hijos, el 11.4% (n=25) tenía uno, el 7.7% (n=17) tenía dos y el 3.6% (n=8) tenía tres hijos.

Tabla 1.

Estadísticos descriptivos

Variable	Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Edades	18 - 25	130	59.10%
	26 - 35	56	25.50%
	36 - 45	12	5.50%
	46 - 55	14	6.40%
	56 - 65	8	3.60%
Sexo	Femenino	90	40.90%
	Masculino	130	59.10%
Estado civil	Casado	30	13.60%
	Divorciado	4	1.80%
	Soltero	186	84.50%

Modalidad de trabajo	Híbrido	33	15.00%
	Presencial	136	61.80%
	Remoto	51	23.20%
Número de hijos	0	170	77.30%
	1	25	11.40%
	2	17	7.70%
	3	8	3.60%

Para realizar el análisis de regresión múltiple, primero, se verificó el supuesto de no multicolinearidad mediante el Factor de inflación de la varianza (VIF) y la tolerancia, obteniéndose valores de 1.17 a 1.34 y de .745 a .855 para las variables estudiadas, lo cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos por Hair et al. (2006) e indica que las variables predictoras del modelo no están fuertemente correlacionadas entre sí y permiten estimar coeficientes de regresión estables y confiables (Tabla 2).

Tabla 2.

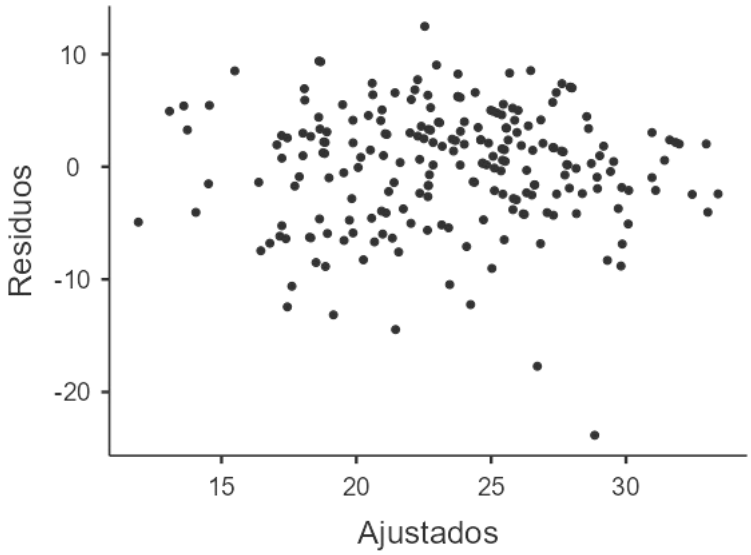
Estadísticos de colinealidad

Variable	VIF	Tolerancia
Enriquecimiento trabajo-familia	1.28	.783
Conflicto trabajo-familia	1.17	.855
Apoyo organizacional percibido	1.34	.745

Además, se verificó el supuesto de homocedasticidad mediante el gráfico de residuos ajustados en la figura 2, donde se identificó que los residuos se distribuyen de manera uniforme y aleatoria. Esto sugiere que se cumple el supuesto, lo cual garantiza que las estimaciones del modelo son eficientes y válidas para realizar inferencias.

Figura 2.

Gráfico de dispersión de residuos ajustados



Además de los supuestos clásicos de regresión, se calcularon las distancias de Cook para identificar casos influyentes. De acuerdo con las recomendaciones de Cook (1977) valores superiores a 1 se consideran influyentes, mientras que valores mayores a 4/n sugieren posibles observaciones que merecen análisis. Tras el análisis, no se identificaron casos que tengan un impacto significativo en el modelo.

Habiendo verificado los supuestos y en respuesta al objetivo general de esta investigación, se realizó un análisis de regresión lineal múltiple, el cual se puede ver en la tabla 3, donde se obtuvo un coeficiente de determinación ajustado (R^2) de .51, considerado como alto según Cohen (2013). Lo cual indica que más de la mitad de la varianza de la satisfacción laboral se encuentra explicada por las variables independientes del modelo. Por otro lado, los valores AIC y BIC son medidas relativas presentadas como referencia del ajuste del modelo, mas no forman parte del análisis al no presentarse modelos adicionales.

Tabla 3

Estadísticos de ajuste de regresión lineal múltiple

Modelo	R	R^2	R^2 ajustado	AIC	BIC	RMSE
1	.722	.521	.514	1173	1190	4.19

Además, de acuerdo con los resultados de la tabla 4, se propone el siguiente modelo matemático para predecir la satisfacción laboral a partir del apoyo organizacional percibido y la interacción trabajo-familia:

$$SL=7.038+.259xETF-.232xCTF+.439xAOP$$

Donde:

SL = Satisfacción laboral

ETF = Enriquecimiento trabajo-familia

CTF = Conflicto trabajo-familia

AOP = Apoyo organizacional percibido

Cada variable aporta positiva o negativamente al puntaje final. Por ejemplo, si un trabajador presenta un valor de 26/30 en enriquecimiento trabajo-familia, 12/30 en conflicto trabajo-familia y 95/119 en apoyo organizacional percibido, según el modelo, se puede inferir una satisfacción laboral de 30/35 puntos aproximadamente. Por lo tanto, el modelo permite orientar las acciones priorizar en una organización para elevar la satisfacción laboral. Por ejemplo, si se observa que el apoyo organizacional es el factor que más aporta a la predicción, la organización puede diseñar programas de reconocimiento, mayor flexibilidad o políticas de bienestar para reforzar ese aspecto. A la vez, si el conflicto trabajo-familia es el que más resta, se pueden implementar medidas de conciliación, como horarios flexibles.

Tabla 4

Coeficientes del modelo de regresión lineal múltiple

Predictor	Estimador	Error estándar	t	p	Estimador estandarizado
Intercepto	7.038	2.436	2.89	.004	
ETF_T	.336	.0718	4.67	< .001	.259
CTF_T	-.322	.0734	-4.39	< .001	-.232
AOPT	.188	.0243	7.74	< .001	.439

Por lo tanto, los estimadores estandarizados (β) indicaron que el apoyo organizacional percibido fue el predictor más influyente en la satisfacción laboral (β=.439), seguido por el enriquecimiento trabajo-familia (β=.259). Por otro lado, el conflicto trabajo-familia tuvo un efecto negativo moderado (β=−.232), indicando que, a mayor conflicto, disminuye la satisfacción laboral.

Tabla 5

Coeficientes del modelo de regresión lineal simple entre apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral

R	R^2	AIC	BIC	RMSE
.636	.405	1214	1224	4.67

Para responder al primer objetivo específico, el análisis arrojó un coeficiente de determinación (R^2) de .405, lo que indica que aproximadamente el 40.5% de la varianza de la satisfacción laboral se explica a partir del apoyo organizacional percibido. Este nivel de explicación puede considerarse moderado, mostrando que los predictores contribuyen de

manera significativa a la comprensión del fenómeno estudiado. Finalmente, el valor de RMSE (4.67) señala el error promedio aceptable en la predicción del modelo.

Tabla 6

Coeficientes del modelo de regresión lineal simple entre conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral

R	R^2	AIC	BIC	RMSE
.461	.212	1271	1281	5.37

Para el segundo objetivo específico, el análisis mostró un coeficiente de determinación (R^2) de .212, lo que indica que aproximadamente el 21.2% de la varianza de la satisfacción laboral se explica a partir del conflicto trabajo-familia. Este nivel de explicación se interpreta como bajo, lo que sugiere que, si bien el modelo aporta información relevante, aún existen otros factores no incluidos que inciden de manera importante en la variable de interés. En cuanto al ajuste, los valores AIC y BIC se reportan como medidas relativas y solo se presentan como referencia, dado que no se contrastaron modelos alternativos. Finalmente, el valor del RMSE (5.37) señala el error promedio aceptable en la predicción del modelo.

Tabla 7

Coeficientes del modelo de regresión lineal simple entre enriquecimiento trabajo-familia y satisfacción laboral

R	R^2	AIC	BIC	RMSE
.52	.271	1255	1265	5.17

En el marco del tercer objetivo específico, se realizó una regresión lineal simple cuyos resultados se presentan en la tabla correspondiente. El análisis reportó un coeficiente de

determinación (R^2) de .271, lo cual indica que aproximadamente el 27.1% de la varianza de la satisfacción laboral es explicada por el enriquecimiento trabajo-familia. Este nivel de explicación puede considerarse bajo a moderado, lo que sugiere que, aunque el modelo aporta información relevante, existen otros factores externos que también influyen en la variable de interés. Respecto al ajuste, los valores AIC y BIC se presentan como medidas relativas únicamente de referencia, al no realizarse comparación con otros modelos. Finalmente, el valor del RMSE (5.17) señala el error promedio aceptable en la predicción del modelo.

CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN

Los resultados muestran que el AOP fue el predictor más influyente del modelo (β = .439), lo que respalda su papel como un recurso organizacional clave en la SL. Este hallazgo coincide con estudios como los de Muzakki & Heryyanto (2022) y Zhao et al., (2020) que destacan que la percepción de apoyo promueve actitudes positivas hacia el trabajo y bienestar general. Desde la teoría del intercambio social (Blau, 1964), este efecto se interpreta como una relación de reciprocidad: a mayor apoyo percibido, mayor disposición del trabajador a mostrar satisfacción y compromiso.

Asimismo, los antecedentes demuestran que el AOP guarda una relación negativa significativa con el CTF, respaldando la idea de que cuando los colaboradores perciben que su organización se preocupa por su bienestar, las tensiones entre sus responsabilidades laborales y familiares tienden a reducirse. Esta relación concuerda con estudios como el de Tayfur et al. (2021), quienes identificaron una correlación negativa (r = -.27) entre estas variables en una muestra de enfermeras, así como con el metaanálisis de Kossek et al. (2011), que encontró efectos similares en grandes muestras internacionales.

Sin embargo, algunos estudios como el de Sotelo et al. (2022) y Muzakki y Heryyanto (2022) señalan que el AOP puede no tener un impacto directo sobre el CTF, sino más bien indirecto, mediado por variables como el compromiso organizacional. En este contexto, los resultados de esta investigación complementan dicha visión al evidenciar que, si bien existe una relación directa entre el AOP y el CTF, podrían estar presentes factores adicionales que moderen o medien dicha relación, como el estilo de liderazgo, las condiciones laborales o los recursos disponibles.

El CTF mostró un efecto negativo significativo (β = -.232) sobre la SL, confirmando que la interferencia entre demandas laborales y familiares deteriora el bienestar. Este hallazgo es coherente con investigaciones de Wen et al. (2024) y Warsito et al. (2021) quienes evidenciaron que, a mayor nivel de conflicto entre las demandas del trabajo y las responsabilidades familiares, menor es la SL reportada por los trabajadores. De manera similar, Rahman et al. (2020) y Wang et al. (2023) evidencian que el CTF constituye un factor de riesgo psicosocial que eleva la fatiga, el burnout y la intención de rotación, disminuyendo la SL. Del mismo modo Allen et al. (2020) y French et al. (2018), quienes señalan que las demandas laborales y las horas de trabajo excesivas incrementan la probabilidad de experimentar CTF, reduciendo la SL y aumentando los riesgos de burnout.

Alineado a la Spillover Theory propuesta por Higgins & Duxbury (1992), se demuestra que las experiencias laborales pueden tener efectos tanto positivos como negativos en la vida familiar. Asimismo, los resultados son coherentes con la Mutual Pattern Spillover Theory descrita por Xu (2009), que sostiene que las cargas o satisfacciones en un ámbito (trabajo o familia) repercuten en el otro.

No obstante, algunos trabajos como el de Purwanto et al. (2021) cuestionan esta relación directa, indicando que el CTF puede no influir en la SL de manera uniforme en todos los contextos. En su investigación, el compromiso organizacional actuó como mediador clave. En línea con esto, se sugiere que las condiciones laborales y los recursos personales pueden intervenir en la manera en que los trabajadores gestionan este conflicto y, por tanto, en cómo se afecta su SL.

En cuanto al rol integrador del AOP en la relación entre el CTF y la SL, los resultados de esta investigación apuntan a que el AOP mitiga el CTF, así como también incrementa directamente la SL. Este hallazgo se alinea con lo planteado por Baeriswyl et al. (2016) y

Zhang y Wu (2020), quienes demostraron que el AOP actúa como un recurso protector frente a los efectos negativos del estrés y el conflicto laboral, mejorando la SL.

Asimismo, los resultados concuerdan con los de Fitria y Linda (2019), quienes señalaron que el AOP facilita el equilibrio entre la vida laboral y personal, impactando positivamente en el bienestar de los trabajadores. No obstante, como señalan Muzakki y Heryyanto (2022), este efecto puede no ser suficiente por sí solo para eliminar el impacto del CTF. Por ello, se recomienda que el AOP sea complementado con políticas de conciliación trabajo-familia y estrategias de gestión del estrés organizacional. En esta línea, el presente estudio contribuye a consolidar la idea de que las organizaciones que ofrecen apoyo tangible y emocional a sus colaboradores mediante estrategias, beneficios y políticas, logran reducir tensiones y potenciar su compromiso y satisfacción.

Respecto al enriquecimiento trabajo-familia el modelo de regresión muestra que ejerce un efecto positivo y significativo sobre la SL (β =.259), lo que confirma que las experiencias adquiridas en el ámbito laboral pueden transferirse favorablemente al ámbito familiar y viceversa. Este hallazgo se sustenta en la teoría de la ampliación de recursos (Greenhaus & Powell, 2006), la cual plantea que los recursos generados en un rol (como habilidades, afectos positivos o capital social) pueden mejorar la calidad de vida en el otro.

La literatura reciente respalda este resultado. Agrawal y Mahajan (2021) destacan que el ETF actúa como un mecanismo de spillover positivo, contribuyendo a la motivación, el compromiso y el bienestar general. Del mismo modo, Wang et al. (2023) hallaron que el ETF, mediado por la identidad ocupacional y moderado por el apoyo social, fortalece la satisfacción de los docentes en contextos de alta presión. Igualmente, Chan et al. (2016) encontraron una influencia positiva entre el enriquecimiento trabajo-familia y la satisfacción laboral (β=.680) Estos resultados coinciden con nuestro estudio al mostrar que, incluso en

sectores con altas demandas, el ETF se convierte en un recurso protector que refuerza el vínculo del trabajador con su organización.

En el contexto peruano, caracterizado por largas jornadas y limitadas políticas de conciliación, el hallazgo de que el ETF tiene un peso predictivo en la SL es particularmente relevante. Implica que cuando los trabajadores perciben que su empleo no solo demanda, sino que también aporta aprendizajes, reconocimiento y oportunidades de crecimiento transferibles a su vida personal, experimentan un mayor nivel de satisfacción. En ese sentido, el ETF puede entenderse como una vía para transformar la tensión derivada de la interacción trabajo-familia en un factor de bienestar, siempre que exista un entorno organizacional que favorezca su desarrollo.

En conjunto, los hallazgos de este estudio muestran que la SL en el sector servicios de Lima Metropolitana se configura a partir de un equilibrio entre recursos y demandas en la interfaz trabajo-familia. El apoyo organizacional percibido se consolida como el predictor más influyente, seguido del enriquecimiento trabajo-familia como un mecanismo que genera sinergias positivas entre los dominios, mientras que el conflicto trabajo-familia actúa como el principal factor de desgaste.

CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES

- El modelo de regresión lineal múltiple explicó el 51.4% de la varianza de la SL, confirmando el objetivo general del estudio y evidenciando que el apoyo organizacional percibido, el conflicto trabajo-familia y el enriquecimiento trabajo-familia son predictores significativos.
- En línea con el objetivo específico 1, se verificó que el apoyo organizacional percibido fue el predictor más influyente ($\beta = .439$), demostrando que mayores percepciones de respaldo institucional se asocian con mayores niveles de SL.
- En relación con el objetivo específico 2, se encontró que el conflicto trabajo-familia tuvo un efecto negativo significativo ($\beta = –.232$), indicando que la interferencia entre ambos dominios disminuye la SL de los trabajadores del sector servicios.
- Respecto al objetivo específico 3, el enriquecimiento trabajo-familia mostró un efecto positivo significativo ($\beta = .259$), evidenciando que los recursos y experiencias favorables que se trasladan entre roles contribuyen al incremento de la SL.
- Finalmente, el modelo de regresión lineal múltiple obtenido confirma que la SL puede ser explicada en gran medida por el apoyo organizacional percibido, el enriquecimiento trabajo-familia y el conflicto trabajo-familia. Estos hallazgos permiten concluir que la percepción de respaldo por parte de la organización, así como la calidad de la interacción entre los ámbitos laboral y familiar, son determinantes para comprender la satisfacción de los trabajadores del sector servicios en Lima Metropolitana.

CAPÍTULO VIII. RECOMENDACIONES

Como recomendaciones metodológicas, se sugiere:

- Emplear muestreos estratificados en distintos sectores económicos (ej., comercio, minería, manufactura, etc.), regiones, tamaño de organización y modalidades de trabajo (ej. presencial, remoto, híbrido), a fin de mejorar la capacidad de generalización de los hallazgos a distintos contextos laborales, culturales y ubicaciones geográficas.
- Desarrollar estudios que evalúen efectos de mediación y moderación entre el apoyo organizacional percibido, la interacción trabajo-familia y la SL, empleando modelamiento de ecuaciones estructurales (SEM) a fin de identificar si el apoyo organizacional percibido mejora la satisfacción laboral al disminuir el conflicto o aumentar el enriquecimiento trabajo-familia, y si dicho efecto varía según la modalidad de trabajo o variables sociodemográficas.
- Implementar diseños longitudinales o de panel que permitan analizar la evolución del apoyo organizacional percibido, la interacción trabajo–familia y la satisfacción laboral en diferentes momentos del tiempo, superando las restricciones del diseño transversal.
- Complementar los instrumentos tipo Likert con metodologías mixtas, tales como entrevistas semiestructuradas, grupos focales u observaciones, lo que permitiría obtener una comprensión más profunda del fenómeno estudiado y validar la información autorreportada.
- Incorporar variables asociadas al bienestar psicológico, como el agotamiento emocional, el estrés percibido o la salud mental, para identificar de qué manera influyen en la relación entre apoyo organizacional percibido, interacción trabajo–familia y satisfacción laboral.

Por otro lado, como recomendaciones prácticas que podrían aplicarse a nivel organizacional para fortalecer la satisfacción de los trabajadores mediante prácticas se podrían considerar las siguientes:

- Establecer un sistema formal de reconocimiento que potencie el apoyo organizacional percibido, formando a las jefaturas en comunicación bidireccional y liderazgo incorporando rituales de retroalimentación y agradecimiento en la dinámica de trabajo; ello se alinea con la evidencia de que el bienestar sostenible exige liderazgo empático, diseño del trabajo que cuide a las personas y seguridad psicológica (Deloitte, 2023).
- Implementar un marco de flexibilidad acorde con la naturaleza del puesto como horarios de ingreso flexibles, cuentas de tiempo, viernes cortos y, cuando sea viable, esquemas híbridos o remotos; incluso en roles de alta presencialidad, habilitar micro-flexibilidad (compensación de horas, turnos escalonados, entre otros). Estas modalidades favorecen la conciliación y mejoran productividad y salud de los trabajadores (OIT, 2022).
- Generar políticas sólidas de desconexión digital, licencias familiares y apoyo al cuidado de hijos o dependientes en caso de personal con carga familiar. Ante esto, la OIT (2023) menciona que la falta de estas medidas puede incrementar el riesgo de burnout y rotación, mientras que su implementación contribuye a la retención del talento. Del mismo modo, Great Place to Work (2024) identifica que las organizaciones reconocidas mundialmente como excelentes lugares para trabajar ofrecen esquemas híbridos, teletrabajo y permisos parentales extendidos, con impacto positivo en el balance trabajo-vida.
- En resumen, las empresas del sector servicios en Lima Metropolitana pueden desarrollar e implementar programas de apoyo organizacional que minimicen el

conflicto y potencien el enriquecimiento trabajo-familia como mecanismos estratégicos para propiciar un clima laboral más saludable y, en consecuencia, una mayor productividad y retención de talento.

CAPÍTULO IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agrawal, M., & Mahajan, R. (2021). Work–family enrichment: An integrative review. *International Journal of Workplace Health Management, 14*(2), 217–241. https://doi.org/10.1108/IJWHM-04-2020-0056

Allen, T. D., French, K. A., Dumani, S., & Shockley, K. M. (2020). A cross-national meta-analytic examination of predictors and outcomes associated with work–family conflict. *Journal of Applied Psychology, 105*(6), 539–576. https://doi.org/10.1037/apl0000442

American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct* (2002, amended effective June 1, 2010, and January 1, 2017). http://www.apa.org/ethics/code/index.html

Atahua, L.; Beingolea, L.; Marlow, G.; Sanchez, P. (2025). *El impacto del apoyo organizacional percibido en la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional afectivo en docentes de instituciones educativas de educación básica regular de la UGEL Huancayo.* [Tesis de maestría, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional ESAN. https://hdl.handle.net/20.500.12640/4761

Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, *29*(3), 1038–1059. https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511

Baeriswyl, S., Krause, A., & Schwaninger, A. (2016). Emotional exhaustion and job satisfaction in airport security officers - work-family conflict as mediator in the job demands-resources model. *Frontiers in Psychology*, *7*, 1–13. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00663

Bakker, A, y Demerouti, E. (2007). El modelo de demandas y recursos del puesto: Estado del arte. *Journal of Managerial Psychology, 22* (3), 309–328. https://doi.org/10.1108/02683940710733115

Banco Central de Reserva del Perú. (2020, 18 de diciembre). *Actividad económica*. https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Notas-Estudios/2020/nota-de-estudios-86-2020.pdf

Banco Central de Reserva del Perú. (2022). *Reporte de inflación: Diciembre 2022 Panorama actual y proyecciones macroeconómicas 2022 - 2024*. https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2022/diciembre/reporte-de-inflacion-diciembre-2022.pdf

Banco Central de Reserva del Perú. (2025, 16 de enero). *Actividad económica*. https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Notas-Estudios/2025/nota-de-estudios-05-2025.pdf

Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. Wiley.

Calderón, G., Lozano, F., Cantuarias, A., & Ibarra, L. (2018). Validación de la Escala Satisfacción con la Vida en trabajadores peruanos. *Liberabit: Revista Peruana de Psicología*, *24*(2), 249–264. https://doi.org/10.24265/liberabit.2018.v24n2.06

Capitano, J., & Greenhaus, J. H. (2018). When work enters the home: Antecedents of role boundary permeability behavior. *Journal of Vocational Behavior*, *109*, 87–100. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.10.002

Chan, X. W., Kalliath, T., Brough, P., Siu, O.-L., O'Driscoll, M. P., & Timms, C. (2016). Work–family enrichment and satisfaction: the mediating role of self-efficacy and work–life balance. *The International Journal of Human Resource Management*, *27*(15), 1755–1776. https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1075574

Clark, S. C. (2000). Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance. *Human Relations*, *53*(6), 747–770. https://doi.org/10.1177/0018726700536001

Cohen, J. (2013). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Routledge. https://doi.org/10.4324/9780203771587

Colegio de Psicólogos del Perú. (2018). *Código de ética y deontología.* http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2019). *Reglamento RENACYT.* https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Cook, R. D. (1977). Detection of influential observation in linear regression. *Technometrics, 19*(1), 15–18. https://doi.org/10.1080/00401706.1977.10489493

Dávila, R., Agüero, E., Sánchez, J., & López, H. (2022). *Impact of teleworking on the health and well-being of Peruvian workers in times of pandemic*. Sustainability, *14*(23), 15876. https://doi.org/10.3390/su142315876

Deloitte. (2023). *The workforce well-being imperative. Deloitte Insights.* https://www.deloitte.com/us/en/insights/topics/talent/employee-wellbeing.html

Desrochers, S., & Sargent, L. D. (2004). Boundary/Border Theory and Work-Family Integration. *Organization Management Journal*, *1*(1), 40–48. https://doi.org/10.1057/omj.2004.11

Diener, E., Emmons, R. A., Larsem, R. J., & Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, *49*(1), 71–75. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901_13

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, *71*(3), 500–507. https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500

Emerson, R. W. (2015). Convenience sampling, random sampling, and snowball sampling: How does sampling affect the validity of research? *Journal of Visual Impairment and Blindness*, *109*(2), 164–168. https://doi.org/10.1177/0145482x1510900215

Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A.-G. (2009). Statistical power analyses using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, *41*(4), 1149–1160. https://doi.org/10.3758/BRM.41.4.1149

Fitria, Y., & Linda, M. R. (2019). Perceived organizational support and work-life balance on employee turnover intention. In Proceedings of the 1st International Conference on Economics, Business, Entrepreneurship, and Finance (ICEBEF 2018) (65). Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/icebef-18.2019.107

French, K. A., Dumani, S., Allen, T. D., & Shockley, K. M. (2018). A meta-analysis of work–family conflict and social support. *Psychological Bulletin, 144*(3), 284–314. https://doi.org/10.1037/bul0000120

Gabini, S. (2017). Interacción Trabajo-Familia: Adaptación Y Validación De Un Instrumento Para Medirla. *Revista Da UIIPS*, *5*(5), 24–32. https://doi.org/10.25746/RUIIPS.V5.I5.14541

Gallup. (2020). *The Powerful Relationship Between Employee Engagement and Team Performance.* https://www.gallup.com/workplace/321032/employee-engagement-meta-analysis-brief.aspx?thank-you-report-form=1

Geurts, S. A. E., Taris, T. W., Kompier, M. A. J., Dikkers, J. S. E., Van Hooff, M. L. M., & Kinnunen, U. M. (2005). Work-home interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire, the SWING. *Work and Stress*, *19*(4), 319–339. https://doi.org/10.1080/02678370500410208

Gil, J. A. P., Moscoso, S. C., & Rodríguez, R. M. (2000). Validez de constructo: el uso de análisis factorial exploratorio-confirmatorio para obtener evidencias de validez. *Psicothema, 12(*2), 442-446. http://www.psicothema.com/pdf/601.pdf

Great Place to Work. (2024). *How great workplaces support work-life balance. Great Place to Work*. https://www.greatplacetowork.com/resources/blog/how-great-workplaces-support-work-life-balance

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review, 10*(1), 76–88. https://doi.org/10.5465/amr.1985.4277352

Greenhaus, J. H., & Parasuraman, S. (1986). A work-nonwork interactive perspective of stress and its consequences. *Journal of Organizational Behavior Management, 8*(2), 37–60. https://doi.org/10.1300/J075v08n02_04

Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *The Academy of Management Review, 31*(1), 72–92. https://doi.org/10.2307/20159186

Hahm, S. W., & Zheng, F. (2017). Communication by IT decreases the negative effects of work-family conflict on life satisfaction and job satisfaction. *International Journal of Applied Engineering Research*, *12*(20), 9746–9751. https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85057637476&partnerID=40&md5=b70c85f8e4e2380be72e1f158ffcc42b

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Pearson Prentice Hall.

Hanley, J. A. (2016). Simple and multiple linear regression: sample size considerations. *Journal of Clinical Epidemiology*, *79*, 112–119. https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2016.05.014

Hekman, D. R., Bigley, G. A., Steensma, H. K., & Hereford, J. F. (2009). Combined Effects Of Organizational And Professional Identification On The Reciprocity Dynamic For Professional Employees. *Academy of Management Journal*, *52*(3), 506–526. https://doi.org/10.5465/amj.2009.41330897

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Herzberg, F. (1993). *Motivation to Work (1st ed.).* Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315124827

Higgins, C. A., & Duxbury, L. E. (1992). Work—family conflict: A comparison of dual-career and traditional-career men. *Journal of Organizational Behavior*, *13*(4), 389–411. https://doi.org/10.1002/job.4030130407

Hutchison, S., & Garstka, M. L. (1996). Sources of perceived organizational support: Goal setting and feedback. *Journal of Applied Social Psychology*, *26*(15), 1351–1366. https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1996.tb00075.x

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Boletín del Sector Servicios N° 06: Junio 2020*. INEI. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3168109/Bolet%C3%ADn%20del%20Sector%20Servicios%20N%C2%B0%2006%20Junio%202020.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Febrero de 2023). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana: Trimestre móvil noviembre-diciembre 2022 - enero 2023* (Informe Técnico N° 02).

Jayaweera, I. M. L. N., & Trindade, A. A. (2024). How Certain are You of Your Minimum AIC or BIC Values?. *Sankhya A*, *86*(2), 880–919. https://doi.org/10.1007/s13171-024-00344-y

Jing, J., & Yan, J. (2022). Study on the effect of employees' perceived organizational support, psychological ownership, and turnover intention: A case of China's

employee. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 19*, 6016. https://doi.org/10.3390/ijerph19106016

Karatepe, O. M. (2013). High-Performance Work Practices and Hotel Employee Performance: The Mediation of Work Engagement. *International Journal of Hospitality Management, 32*, 132-140. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.05.003

Kossek, E. E., & Lee, K.-H. (2017). Work-Family Conflict and Work-Life Conflict. In *Oxford Research Encyclopedia of Business and Management*. Oxford University Press. https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190224851.013.52

Kossek, E. E., Pichler, S., Bodner, T., & Hammer, L. B. (2011). Workplace social support and work-family conflict: A meta-analysis clarifying the influence of general and work-family-specific supervisor and organizational support. *Personnel Psychology, 64*(2), 289–313. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2011.01211.x

Lloret-Segura, S., Ferreres-Traver, A., Hernández-Baeza, A., & Tomás-Marco, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: Una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicologia*, *30*(3), 1151–1169. https://doi.org/10.6018/analesps.30.3.199361

López-Guerra, V., Pucha-Loarte, T., Angelucci, L., & Torres-Carrión, P. (2025). Psychometric properties and factor structure of the satisfaction with life scale in Ecuadorian university students. *Frontiers in Psychology*, *16*. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1536973

Maan, A. T., Abid, G., Butt, T. H., Ashfaq, F., & Ahmed, S. (2020). Perceived organizational support and job satisfaction: a moderated mediation model of proactive personality and psychological empowerment. *Future Business Journal, 6*(1), 1–10. https://doi.org/10.1186/s43093-020-00027-87

Madsen, S. R., & Hammond, S. C. (2005). The Complexification of Work-Family Conflict Theory: A Critical Analysis. *Tamara: Journal of Critical Postmodern Organization Science*, *4*(2), 151–180. https://alk2.nazwa.pl/tamarajournal.com/index.php/tamara/article/view/247/pdf_78

Maldonado, R. (2022). *Los retos que enfrentarán las empresas en el 2022*. PwC Interaméricas. https://www.pwc.com/ia/es/publicaciones/perspectivas-pwc/Los-retos-que-enfrentaran-las-empresas-en-el-2022.html

Mansour, S., & Tremblay, D. G. (2016). Workload, generic and work–family specific social supports and job stress: Mediating role of work–family and family–work conflict. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 28*(8), 1778–1804. https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2014-0607

Merino, M. D., Privado, J., & Durán, R. (2021). Satisfaction with life scale (Swls) adapted to work: Psychometric properties of the satisfaction with work scale (swws). *Anales de Psicologia*, *37*(3), 557–566. https://doi.org/10.6018/analesps.430801

Muzakki, & Heryyanto, A. (2022). Does work-family conflict explain the direct and indirect role effects of perceived organizational support and job satisfaction? Evidence in the Indonesian banking. *The 1st Proceeding of The International Conference on Economics and Business, 1*(2), 362-376.

Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, *81*(4), 400–410. https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400

Nur, A., Zain, D., & Setiawati, T. (2019). Influence of Work Family Conflict and Job Satisfaction on Medical Employee Performance through Organizational Commitment. *Review of Integrative Business and Economics Research*, *8*(1), 1–19. http://buscompress.com/uploads/3/4/9/8/34980536/riber_8-1_k18-141_1-19.pdf

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2025). *Average annual hours actually worked per worker*. https://data-explorer.oecd.org

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Workplace Stress a collective challenge.* https://www.ilo.org/resource/news/workplace-stress-collective-challenge

Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Tiempo de trabajo y conciliación de la vida laboral y personal en el mundo.* https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40ed_protect/%40protrav/%40travail/documents/publication/wcms_883389.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Herramienta virtual para la conciliación trabajo-familia en las PYMEs de América Latina*. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40americas/%40ro-lima/documents/publication/wcms_916443.pdf

Ortega, V. (2003). Adaptación al castellano de la versión abreviada de Survey of Perceived Organizational Support. *Encuentros En Psicología Social*, *1*(1), 3–6. https://www.researchgate.net/publication/277715040_Adaptacion_al_castellano_de_la_version_abreviada_de_Survey_of_Perceived_Organizational_Support

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, *35*(1), 227–232. https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037

Pujol-Cols, L. (2023). On the positive side of work-family interaction: Development and validation of the Short Work-Family Enrichment Scale (SP-WFES-6) in Argentina. *Revista Colombiana de Psicología, 33* (1), 11-25. https://doi.org/10.15446/rcp.v33n1.101801

Purwanto, A., Hidayat, D., & Asbari, M. (2021). Work-family conflict disaster: From organizational commitment to job satisfaction. *International Journal of Social and Management Studies, 2*(1), 86–92. https://doi.org/10.5555/ijosmas.v2i1.13

Rahman, M., Ali, N., Jantan, A., Mansor, Z., & Rahaman, M. (2020). Work to family, family to work conflicts and work family balance as predictors of job satisfaction of Malaysian academic community. *Journal of Enterprising Communities*, *14*(4), 621–642. https://doi.org/10.1108/JEC-05-2020-0098

Razali, N. M., & Wah, Y. B. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, *2*(November), 21–33. https://www.nbi.dk/~petersen/Teaching/Stat2017/Power_Comparisons_of_Shapiro-Wilk_Kolmogorov-Smirn.pdf

Revelle W. (2021). *psych: Procedures for Psychological, Psychometric, and Personality Research*. Northwestern University, Evanston, Illinois. R package version 2.1.9, https://CRAN.R-project.org/package=psych.

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, *87*(4), 698–714. https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698

Ribeiro, N., Gomes, D., Oliveira, A. R., & Dias Semedo, A. S. (2021). The impact of the work-family conflict on employee engagement, performance, and turnover intention. *International Journal of Organizational Analysis*, *ahead-of-print*(ahead-of-print). https://doi.org/10.1108/IJOA-02-2021-2646

Rosseel Y. (2012). lavaan: An R Package for Structural Equation Modeling. *Journal of Statistical Software, 48*(2), 1–36. https://www.jstatsoft.org/v48/i02/

RStudio Team. (2021). *RStudio: Integrated Development Environment for R*. RStudio, PBC. http://www.rstudio.com

Shin, D., & Enoh, J. (2020). Availability and Use of Work–Life Balance Programs: Relationship with Organizational Profitability. *Sustainability, 12*(7), 2965. https://doi.org/10.3390/su12072965

Sirgy, M. J., Lee, D. J., Park, S., Joshanloo, M., & Kim, M. (2020). Work–Family Spillover and Subjective Well-Being: The Moderating Role of Coping Strategies. *Journal of Happiness Studies*, *21*(8), 2909–2929. https://doi.org/10.1007/s10902-019-00205-8

Sotelo, A., Franco, G., & Torres, N. (2022). Efecto del soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional en el conflicto balance vida-trabajo en la industria manufacturera de exportación en Hermosillo, Sonora. *Revista de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de México, 11*(23), 115-144. https://doi.org/10.36677/rpsicologia.v11i23.18053

Staines, G. L. (1980). Spillover Versus Compensation: A Review of the Literature on the Relationship Between Work and Nonwork. *Human Relations*, *33*(2), 111–129. https://doi.org/10.1177/001872678003300203

Tayfur, O., Xhako, D., & Metin, S. (2021). The Buffering Effect of Perceived Organizational Support on the Relationships Among Workload, Work-Family Interference, and Affective Commitment: A Study on Nurses. *The Journal of Nursing Research: JNR*, *29*(2), 1-11. https://doi.org/10.1097/JNR.0000000000000419

Tomasina, F., Fagherazzi, G., Vázquez, P., & Porto, M. (2022). Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de los teletrabajadores. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales, 25*(3), 227–232. https://doi.org/10.12961/aprl.2022.25.03.06

Tourangeau, R. (2017). Choosing a mode of survey data collection. *The Palgrave Handbook of Survey Research*, 43–50. https://doi.org/10.1007/978-3-319-54395-6_7

United Nations Conference on Trade and Development. (2021, 11 marzo). *COVID-19 boost to e-commerce sustained into 2021, new UNCTAD figures show*. https://unctad.org/es/conference/global-supply-chain-forum-2024/news/covid-19-boost-e-commerce-sustained-2021-new-unctad-figures-show

United Nations. (2015). *Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. https://sdgs.un.org/2030agenda

Uyanik, G. K., & Güler, N. (2013). A Study on Multiple Linear Regression Analysis. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 106,* 234–240. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.027

Wang, I. A., Tsai, H. Y., Lee, M. H., & Ko, R. C. (2021). The effect of work–family conflict on emotional exhaustion and job performance among service workers: the cross-level moderating effects of organizational reward and caring. *International Journal of Human Resource Management*, *32*(14), 3112–3133. https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1651373

Wang, Y., Xia, Q., Yue, H., Yu, R., Zhang, W., Li, J., Chen, D., & Xu, P. (2023). The relationship between work–family conflict and job satisfaction for preschool teachers in rural China: A moderated mediation model. *Frontiers in Public Health, 11*, 1236713. https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1236713

Warsito, C., Roqib, M., Farhah, N. U., Rochman, K. L., Suganda, A., & Fatimah, S. (2021). The influence of work-family conflict, interpersonal conflict and job satisfaction variables on the turnover intention of hospital staffs in Purwokerto. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry, 12*(7), 2560–2575. https://tojqi.net/index.php/journal/article/view/4139

Wen, Z., Wu, S., Bai, L., Xu, J., Zhao, Y., Fang, J., & Hamdi, A. J. (2024). Effects of work-family conflict, social support and burnout on job satisfaction among primary care physicians in Huaihai economic zone. *Frontiers in Psychiatry, 15*. https://doi.org/10.3389/fpsyt.2024.1439636

Xu, L. (2009). View on work-family linkage and work-family conflict model. *International Journal of Business and Management*, *4*(12), 229-233. https://doi.org/10.5539/ijbm.v4n12p229

Yousefi Afrashteh, M., Hanifeh, P., & Morovati, Z. (2024). The relationship between family resilience and the psychological well-being and life satisfaction of pregnant women: the mediating role of individual resilience. *BMC Psychology*, *12*(1), 60. https://doi.org/10.1186/s40359-024-01547-6

Zhang, L., & Wu, P. (2020). Impact of work-family interface on job satisfaction of teachers—the mediating role of perceived organizational support. Academic J*ournal of Humanities & Social Sciences, 3*(8). https://doi.org/10.25236/AJHSS.2020.030803

Zhao, X., Wang, J., Law, R., & Fan, X. (2020). A meta-analytic model on the role of organizational support in work-family conflict and employee satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *13*(12), 3767–3786. https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2020-0371

Zheng, J., & Wu, G. (2018). Work-family conflict, perceived organizational support and professional commitment: A mediation mechanism for chinese project professionals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *15*(2). https://doi.org/10.3390/ijerph15020344

Zhu, Y. (2012). A review of job satisfaction. *Asian Social Science*, *9*(1), 293–298. https://doi.org/10.5539/ass.v9n1p293

CAPÍTULO X. ANEXOS

Anexo 1.

Operacionalización de variables

Variable	Definición teórica	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Apoyo organizacional percibido	El apoyo organizacional percibido es atribución que realiza el individuo sobre el trato que recibe por parte de la organización en la que trabaja y la interpretación que realiza de estas acciones, lo cual genera expectativas y puede impactar el desempeño individual, satisfacción y motivación en los trabajadores (Eisenberger et al., 1986).	Grado de acuerdo o desacuerdo del trabajador con muestras de apoyo recibidas por parte de la organización.	Unidimensional	Ordinal
Interacción trabajo-familia	La interacción trabajo-familia se entiende como las circunstancias que se manifiestan en la vida laboral que pueden afectar a la vida familiar, así como las circunstancias que se manifiestan en la vida familiar que puede llegar a afectar a la vida en el trabajo (Gabini, 2017).	Grado de acuerdo o desacuerdo del trabajador con situaciones que atañen el enriquecimiento de su vida laboral a su vida familiar y el conflicto que presenta su vida laboral con su vida familiar.	1. Conflicto trabajo-familia. 2. Enriquecimiento trabajo-familia.	Ordinal

Satisfacción laboral	La satisfacción laboral hace alusión a un afecto positivo y un factor cognitivo, los cuales se desarrolla en función de la experiencia que adquiere el individuo en su trabajo y las condiciones objetivas del ambiente laboral (Zhu, 2012).	Grado de acuerdo o desacuerdo del trabajador con respecto al bienestar percibido sobre su vida laboral.	Unidimensional	Ordinal

Anexo 2.

Instrumentos

Cuestionario de Apoyo Organizacional Percibido

Autores: Eisenberger et al. (1986).

Adaptación al español: Ortega (2003).

Variable evaluada: Apoyo organizacional percibido.

Número total de ítems: 17.

Dimensiones: Unidimensional.

Formato de respuesta: Escala Likert de 7 puntos:

1 = Totalmente en desacuerdo → 7 = Totalmente de acuerdo.

Puntuación:

- Se suman los valores de los ítems.
- Se invierten los ítems redactados de manera negativa.

Propiedades psicométricas reportadas:

- **Confiabilidad internacional:** α = .89 (Hutchison & Garstka, 1996).
- **Confiabilidad en Perú:** α = .78 (Atahua et al., 2025).
- **Validez de constructo (AFC):** CFI = .974, TLI = .965, RMSEA = .102, SRMR = .054.

Escala de Interacción Trabajo–Familia

Autores: Geurts et al. (2005).

Adaptación al español: Gabini (2017).

Variable evaluada: Interacción trabajo-familia

Dimensiones:

- **Enriquecimiento trabajo–familia** (6 ítems).
- **Conflicto trabajo–familia** (6 ítems).

Número total de ítems: 12.

Formato de respuesta: Escala tipo Likert de 5 puntos1 = Nunca, 2 = Pocas veces, 3 = A veces, 4 = Frecuentemente, 5 = Siempre.

Puntuación:

- Se obtiene el puntaje de cada dimensión sumando los ítems correspondientes.
- No se require invertir ítems.

Propiedades psicométricas reportadas:

- **Confiabilidad:** α ordinal = .76 (enriquecimiento) y .74 (conflicto).
- **Validez de constructo (AFC):** CFI = .947, TLI = .932, RMSEA = .095, SRMR = .071.

Escala de Satisfacción con el Trabajo

Autor: Diener et al. (1985)

Adaptación al español y contexto laboral: Merino et al. (2021).

Variable evaluada: Satisfacción laboral

Número total de ítems: 5.

Dimensionalidad: Unidimensional.

Formato de respuesta: Escala Likert de 7 puntos:

1 = Totalmente en desacuerdo → 7 = Totalmente de acuerdo.

Puntuación:

- Se suman los valores de los 5 ítems.
- No se requiere invertir ítems.

Propiedades psicométricas reportadas:

- **Fiabilidad:** $\alpha = .87$ (Merino et al., 2021).
- **Validación peruana (SWLS original):** $\omega = .90$ (Calderón et al., 2018).
- **Validez de constructo en estudios previos:** CFI = .998, TLI = .996, RMSEA = .030, SRMR = .023.
- **Validez de constructo en el presente estudio:** AFC: CFI = .994, TLI = .985, RMSEA = .121, SRMR = .022.
- **Validez convergente y divergente:** Correlaciones significativas con felicidad, involucramiento y burnout.

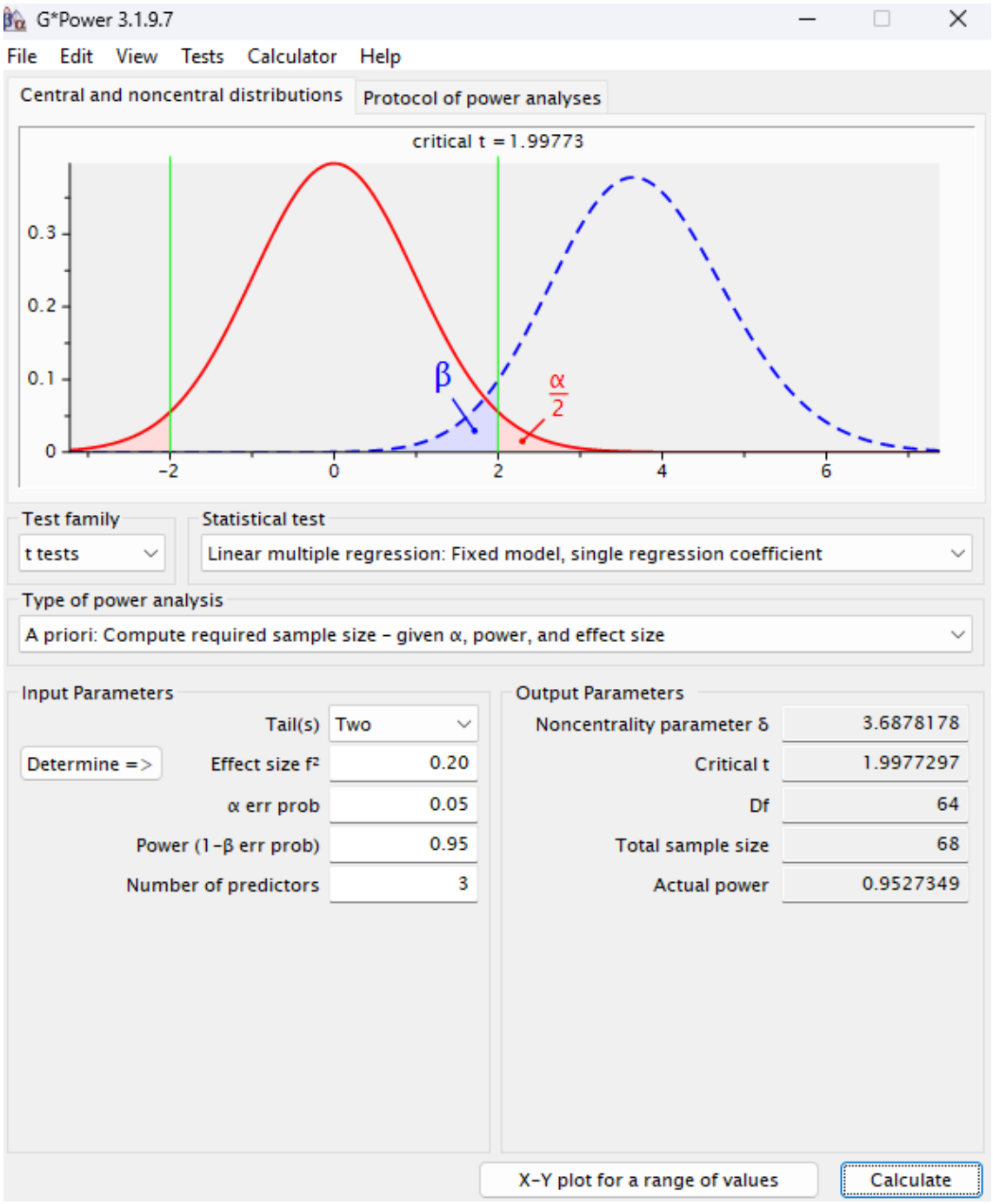
Anexo 3.

Análisis factorial confirmatorio de instrumentos

Variable	χ^2	gl	p	CFI	TLI	RMSEA	SRMR
Apoyo organizacional percibido	181.59	41	>.001	.974	.965	.102	.054
Interacción trabajo-familia	202.792	51	>.001	.947	.932	.095	.071
Satisfacción laboral	23.306	4	>.001	.994	.985	.121	.022

Anexo 4.

Cálculo de tamaño muestral con Gpower



Anexo 5.

Evidencias de uso libre de instrumentos



anales de psicología / annals of psychology
2021, vol. 37, nº 3 (october), 557-566
https://doi.org/10.6018/analesps.430801

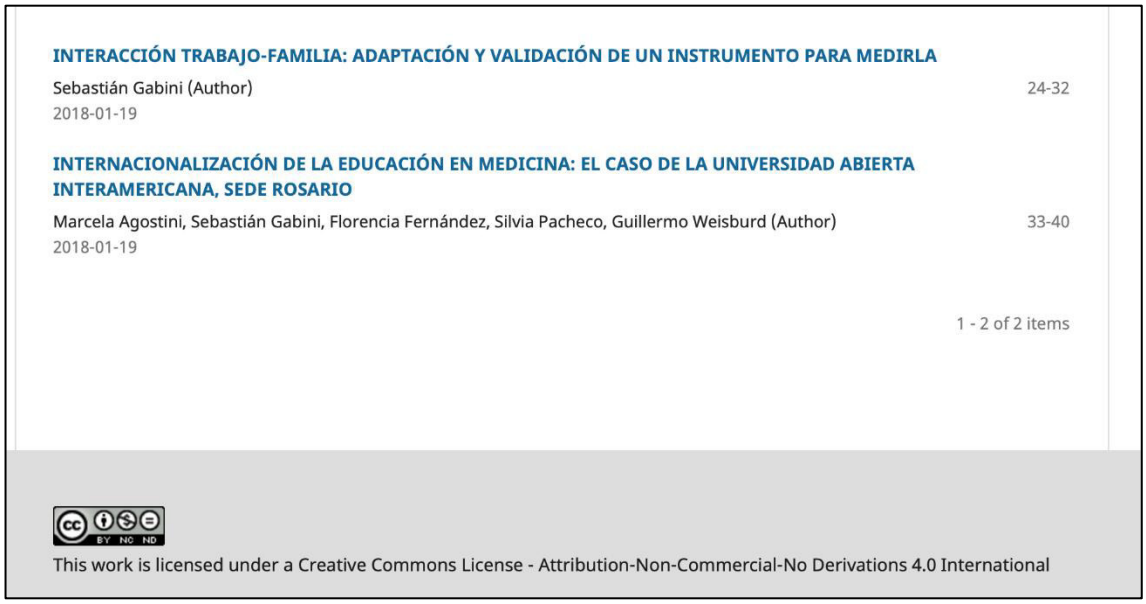
© Copyright 2021: Editum. Universidad de Murcia (Spain)
ISSN print: 0212-9728. ISSN online: 1695-2294.
https://revistas.um.es/analesps

Creative Commons 4.0: BY-SA

Satisfaction with Life Scale (SWLS) adapted to work: Psychometric Properties of the Satisfaction with Work Scale (SWWS)

Mª Dolores Merino[1]*, Jesús Privado[2], and Rocío Durán[2]

1 Universidad Complutense de Madrid, Madrid (Spain).
2 Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros, Madrid (Spain).

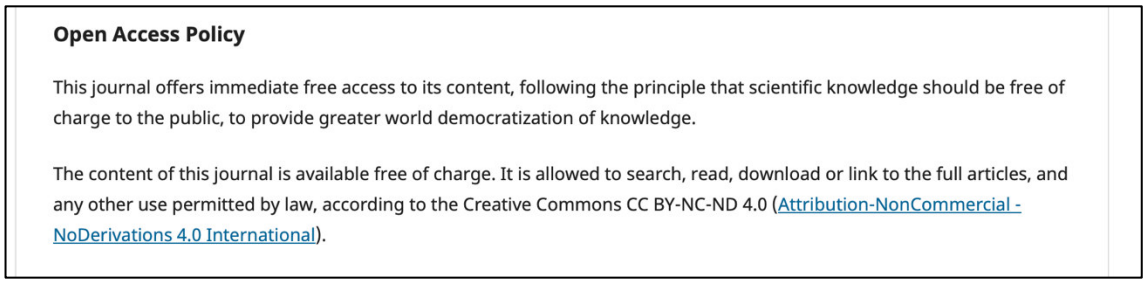


INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA: ADAPTACIÓN Y VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO PARA MEDIRLA
Sebastián Gabini (Author) 24-32
2018-01-19

INTERNACIONALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN EN MEDICINA: EL CASO DE LA UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA, SEDE ROSARIO
Marcela Agostini, Sebastián Gabini, Florencia Fernández, Silvia Pacheco, Guillermo Weisburd (Author) 33-40
2018-01-19

1 - 2 of 2 items

This work is licensed under a Creative Commons License - Attribution-Non-Commercial-No Derivations 4.0 International



Open Access Policy

This journal offers immediate free access to its content, following the principle that scientific knowledge should be free of charge to the public, to provide greater world democratization of knowledge.

The content of this journal is available free of charge. It is allowed to search, read, download or link to the full articles, and any other use permitted by law, according to the Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0 (Attribution-NonCommercial - NoDerivations 4.0 International).

Article Full-text available

Adaptación al castellano de la versión abreviada de Survey of Perceived Organizational Support

April 2003

Virgilio Ortega

Research Interest Score 43.5
Citations 19
Recommendations 2
Reads 2,893
Learn about stats on ResearchGate

Abstract

The concept of perceived organizational support is sustained on the premise than within the organization, the individual will necessarily develop global beliefs concerning the extent to which the organization values his or her contributions to it. Eisenberg, Huntington, Hutchison, & Sowa (1986) develop a questionnaire which contributes to the investigation of the concept: Survey of Perceived Organizational Support. The short version of the scale comprising the 17 items with the highest factor loadings of the blank. The Spanish version of this short form is presented in this paper.

ResearchGate Ad



Searching for Physics Professionals?

ResearchGate's database of over 2 million physicists makes finding your next hire quick and easy.

Find out more

Public Full-text 1

Anexo 6.

Consentimiento informado

Gracias por tu interés en participar en esta investigación. El propósito de este estudio es **analizar cómo el apoyo organizacional y la interacción trabajo-familia se relacionan con la satisfacción laboral** en trabajadores de Lima Metropolitana. Si aceptas, completarás un **formulario con una duración aproximada de 10–15 minutos**. La información que proporciones se usará **solo con fines académicos** y para generar evidencia que ayude a **mejorar prácticas de gestión y bienestar** en las organizaciones.

Tu participación es **completamente voluntaria**. Puedes elegir **no responder** alguna pregunta y finalizar la encuesta en cualquier momento sin ningún perjuicio. Tus respuestas serán **confidenciales y anónimas**, **no se publicará ninguna información que te pueda identificar**. Además, los datos brindados se tratarán conforme a la **Ley de Protección de Datos Personales (Ley N.° 29733)** y a principios éticos de la psicología. No hay riesgos previsibles y, como beneficio, tu aporte contribuirá a generar evidencias para mejorar políticas y programas laborales. Además, si lo solicitas, **podrás recibir un resumen de resultados**. Si tienes dudas, encontrarás **nuestros datos de contacto** en el formulario.

Al marcar "**Acepto participar**", confirmas que has leído esta información y das tu **consentimiento informado**.