

Universidad Iberoamericana
UNIBE



Escuela de Psicología

Proyecto final para optar por el título de Maestría en Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento

“Cómo influye el conflicto trabajo-familia y estrés laboral en el desempeño de los empleados de la dirección general contrataciones públicas”

Sustentante:

Angely Rodríguez Álvarez 14-0035

Asesora:

Ivanna Lajara

Santo Domingo, DN., República Dominicana

Mayo, 2022

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL

**“CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN
EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL
CONTRATACIONES PÚBLICAS”**

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL

ÍNDICE

I.	Resumen	5
II.	Introducción	
	2.1 Introducción	6
	2.2 Objetivo General	7
	2.3 Objetivos Específicos	7
	2.4 Hipótesis	7
	2.5 Justificación	7
III.	Marco Teórico	
	3.1 Conflicto Trabajo-familia	8
	3.2 Estrés Laboral	9
	3.3 Desempeño Laboral	10
IV.	Marco Metodológico	
	4.1 Método	11
	4.2 Participantes	11
	4.3 Procedimiento de Recolección de Datos	12
V.	Resultados	
	5.1 Resultados de la encuesta	13
	5.1.1 Correlación entre desempeño laboral y conflicto trabajo-familia	13

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL

5.1.2 Correlación entre desempeño laboral	
y estrés laboral	14
VI. Conclusión y Discusión	
6.1 Conclusión	16
6.2 Discusión y Recomendaciones	18
VII. Referencias	22
VIII. Anexos	24

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Resumen

El conflicto trabajo-familia es la presión o el desequilibrio de los roles entre si. Esto ocurre cuando los roles familiar y laboral compiten o entran en contradicción y se consideran una fuente de estrés. El estrés se genera cuando respondemos a un nivel inapropiado de presión, en este caso el estrés laboral puede representar un descontento entre las condiciones de trabajo y los trabajadores individuales. Los procesos del empleado se ven afectados respondiendo emocional o físicamente en la persona. Esto puede o no afectar el desempeño laboral, el cual es el grado de cumplimiento de todas las tareas o decisiones de los empleados de una organización. El objetivo de este trabajo fue demostrar la influencia que tiene el conflicto trabajo-familia y el estrés laboral en el desempeño de los empleados de la Dirección General de Contrataciones Públicas. El mismo, se realizó en una muestra de 75 empleados. Edades comprendidas entre los 25 y 45 años, padres profesionales. Se aplicó un instrumento adaptado de diversos autores: Greenhaus y Beutell ; Yozgart et Al ; Koopmans et Al. Los resultados arrojados demostraron una correlación negativa significativa de las respuestas de conflicto trabajo-familia en relación al desempeño laboral y del estrés laboral en relación al desempeño laboral. Se recomienda que para estudios futuros se utilice una muestra variada, de mayor tamaño, comprendiendo las diferencias de los niveles socioeconómicos, de esta manera podríamos tener una visión global y representativa en el contexto dominicano.

Palabras claves: Conflicto trabajo-familia, Estrés laboral, Desempeño laboral, empleados.

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Introducción

Trabajo-familia es uno de los conflictos inter-roles entre el rol en el trabajo y el rol en la familia. Es considerado uno de los problemas para las mujeres que trabajan seriamente en su ambiente de laboral. Este es una forma de conflicto que emerge cuando la demanda entre el rol laboral y familiar no se encuentran mutuamente alineados en múltiples situaciones. Asfahyadin et al., (2017) expresa que el trabajo-familia puede influenciar el comportamiento laboral el cual eventualmente tiene un impacto negativo en el desempeño de los empleados, de igual manera, el numero de hijos, el tiempo empleado para los quehaceres del hogar y asuntos laborales, y la indisposición de apoyar a sus parejas y familias están entre los desencadenantes para los conflictos trabajo-familia.

Aparte del conflicto trabajo-familia el desempeño de los empleados se puede ver afectado por el nivel de estrés laboral. El estrés laboral es la condición tensa que sienten los empleados que puede impactar sus emociones, proceso de pensamiento y condiciones de trabajo. Un nivel alto de estrés puede disturbar la capacidad de adaptación del empleado al ambiente organizacional. Como resultado a esto, síntomas de tensión pueden desarrollarse en el empleado lo cual provocará molestias en la realización del trabajo. Khuong y Yen, (2016), expresan que el estrés laboral tienen un impacto negativo y significativa influencia en el desempeño de sus trabajos.

Empleados con mucho estrés y sobrecarga de trabajo pueden experimentar un desajuste en su sistema físico y mental. Robbins y Judge, (2017) mencionan diversas consecuencias del

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

estrés incluidas enfermedades, condiciones de salud, ansiedad, bajo bienestar emocional, baja satisfacción laboral, bajo desempeño laboral, altas ausencias y rotaciones.

El objetivo del presente es demostrar la influencia que tiene el conflicto trabajo-familia y el estrés laboral en el desempeño de un empleado. Como objetivos específicos, identificar la influencia que tiene el conflicto trabajo-familia y corroborar la manera en que influye el estrés laboral en el desempeño de los empleados.

Tomando en cuenta la literatura revisada se formulan las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1: El estrés laboral tiene una influencia negativa y significativa en el desempeño de los empleados.

Hipótesis 2: El conflicto trabajo-familia tiene una influencia negativa y significativa en el desempeño de los empleados.

Esta investigación tiene como fin identificar los elementos que pueden afectar el desempeño de un empleado, en este caso analizaremos el conflicto trabajo-familia y el estrés laboral para lograr corroborar la influencia que generan. En investigaciones anteriores se ha podido investigar que existe una correlación negativa directa, teniendo como conclusiones dificultades que incapacitan el desempeño por aumento de niveles de estrés laboral y la dificultad de dividir el tiempo entre trabajo-familia. Buscamos comprobar dicha teoría con una población dominicana.

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Marco Teórico

Según Purwanto, et al., (2021) el conflicto trabajo-familia es una forma de conflicto entre roles, es decir, la presión o el desequilibrio de roles entre los roles en el trabajo y los roles en la familia. Las jornadas laborales elevadas y las cargas de trabajo elevadas son un signo directo de un conflicto trabajo-familia por el exceso de tiempo y esfuerzo dedicado al trabajo. Esto da como resultado una falta de tiempo y energía que se puede utilizar para las actividades familiares.

Purwanto, et al., (2021) Describen los tipos de conflicto asociados con el dilema de los roles entre el hogar y el trabajo. Primero, el conflicto basado en el tiempo es un conflicto que ocurre porque el tiempo se usa para cumplir un rol y no se puede usar para cumplir otros roles, incluida la división del tiempo, la energía y las oportunidades entre los roles del trabajo y del hogar. En este caso, la programación es difícil y limitada en el tiempo cuando las demandas y los comportamientos necesarios para jugar los dos no coinciden. En segundo lugar, el conflicto basado en la tensión, que se refiere a la aparición de tensión o estado emocional generado por un rol, lo que dificulta que una persona cumpla con las demandas de otro rol. Esta tensión de rol puede incluir estrés, aumento de la presión arterial, ansiedad, estados emocionales y dolores de cabeza. En tercer lugar, el conflicto basado en el comportamiento es un conflicto que surge cuando las expectativas de un comportamiento son diferentes de las expectativas de otros roles de comportamiento.

El desajuste del comportamiento individual en el trabajo y en el hogar, suele ser difícil de intercambiar entre los roles que desempeña entre sí. Es un conflicto que surge cuando las expectativas de un comportamiento difieren de las expectativas de comportamientos de otros roles. (Purwanto, et al., 2021)

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Este tipo de conflicto se observa cuando el trabajo agota la energía del empleado siendo la razón de no poder cumplir con los objetivos personales y familiares. Esto ocurre cuando los roles familiar y laboral compiten o entran en contradicción y se consideran una fuente de estrés. (Pelaez Rozo V, et al., 2018)

Según Guerra P., et al., (2017) El estrés laboral se puede definir como las situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal y profesional o para su salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ámbito de trabajo. Otras definiciones explican que el estrés laboral se asocia a los factores exigencia-control relacionados con las características psicosociales del trabajo, con lo que representa un descontento entre las condiciones de trabajo y los trabajadores individuales. Por tanto, la satisfacción con el trabajo y el interés por el empleo hará que el ambiente laboral brinde satisfacciones y favorezca la realización personal en el lugar en diferentes ámbitos de la acción simbólica y social.

De estas dos definiciones, surge una tercera definición que es un enfoque combinado de estímulo y fisiología, a saber, el estrés es una consecuencia de la influencia recíproca (interacción) entre los estímulos ambientales y las respuestas individuales. Los conflictos en el lugar de trabajo, dar demasiada carga de trabajo a los empleados puede causar estrés prolongado, es decir, condiciones o situaciones desagradables que enfrentan todos, tanto física como mentalmente. Un alto nivel de estrés laboral en una empresa hará que los empleados se sientan infelices y no tengan la conciencia de ser parte de la empresa y esto se vea reflejado en el desempeño de estos. (Nurjaya, et al., 2020).

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Según Chiavenato, (2007) descrito por la Revista EAN (2019), el desempeño laboral comprende el cumplimiento del empleado conforme a los requisitos de su trabajo, demostrando sus habilidades en el ejercicio de su cargo, acorde a los objetivos de las organizaciones. Desde su perspectiva el autor refiere que el desempeño se considera necesario para una gestión eficaz y acorde a las exigencias de la organización, según lo que las organizaciones establezcan en su plan estratégico orientado al cumplimiento de las metas.

En ese mismo orden, según la Revista EAN (2019), el autor Dessler, (2007) define el desempeño laboral como el grado de cumplimiento de todas las tareas o decisiones de los empleados de una organización, sería entonces una variable que se encuentra en función de los resultados obtenidos en la realización de las funciones inherentes al cargo.

El desempeño de los empleados está estrechamente relacionado con la experiencia de la organización en la gestión de sus recursos humanos disponibles y en la provisión de un ambiente de trabajo propicio.

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Método

Los instrumentos utilizados fueron una adaptación de diversos autores. El conflicto trabajo-familia se mide utilizando tres indicadores de Greenhaus y Beutell, conflicto basado en el tiempo (CTF1), conflicto basado en la tensión (CTF2) y conflicto basado en el comportamiento (CTF3). El estrés laboral se mide utilizando tres indicadores de Yozgart et al., carga de trabajo (EL1), presión (EL2) y conflicto (EL3). Mientras que el desempeño de los empleados se mide utilizando tres indicadores de Koopmans et al., desempeño de tareas (DE1), desempeño contextual (DE2) y desempeño adaptativo (DE3). Posteriormente, para examinar la hipótesis de investigación, los datos recopilados se analizan con el análisis descriptivo y el análisis inferencial utilizando jasp. Ver tabla 1.

El tipo de investigación utilizado fue una encuesta con una escala likert de 5 opciones desde totalmente en acuerdo hasta totalmente en desacuerdo para describir como influye el conflicto trabajo-familia y el estrés laboral en el desempeño de los empleados de la DGCP, se usó un estudio prospectivo con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental.

Participantes

Participaron en la investigación un total de 75 empleados de ambos sexos, (ver tabla 2), de los cuales 61% fueron mujeres y 39% hombres, cuyas edades comprendían entre los 25 y 45 años. Padres o madres con un nivel de educación equivalente a un técnico o más, con más de cinco años de experiencia laboral. La muestra estuvo compuesta por empleados de diferente tiempo en experiencias laborales, de 5 a 10 años un 29%, de 10 a 15 años un 21% y más de 15 años un 49%. El nivel escolar de los empleados tuvo un rango de técnico 11%, licenciatura un 51%, y maestría un 39%. El rango utilizado en el presente estudio fue escogido a conveniencia

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

de la cantidad de empleados disponibles en la DGCP en el rango de edad y que sean padres.

Como la prueba era completamente opcional en un ambiente de trabajo, las personas disponibles al momento fue una muestra de 75 personas de 88 esperadas.

Procedimiento de Recolección de Datos

La selección de la población fue realizada por conveniencia y se obtuvo la autorización del Comité de Ética de Investigación y el permiso de la Dirección General de Contrataciones Públicas para la realización del presente estudio. Se estableció el contacto con los participantes solicitando previamente un permiso verbal de los mismos para la administración del cuestionario. Luego de recibir la aprobación, se procedió a explicar que la participación sería de manera confidencial. A las personas que accedieron, se les suministró un consentimiento informado y se procedió a la ejecución de la encuesta, dándoles de forma paralela las instrucciones de lugar. Las personas ejecutaron los cuestionarios a través de Google Forms, con un código QR integrado en el consentimiento informado con una media de 10 minutos. Una vez finalizado el proceso, se les manifestó agradecimiento por haber formado parte de la investigación.

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Resultados

Correlación entre Desempeño Laboral y Conflicto trabajo-familia

La prueba del cuestionario se utiliza para determinar la calidad de los datos de la investigación usando la prueba de validez y confiabilidad de Alfa de Cronbach, en la tabla 5 (ver anexos) se muestra que el cuestionario utilizado ha cumplido con la confiabilidad. Para los ítems de conflicto trabajo-familia obtuvimos un coeficiente alfa bueno (Alfa Cronbach $<.81$), mientras que para los ítems del estrés laboral obtuvimos un coeficiente alfa aceptable (Alfa Cronbach $<.71$) y por último para los ítems del desempeño laboral obtuvimos un coeficiente alfa bueno (Alfa Cronbach $<.82$), por lo tanto el instrumento es valido.

Como se muestra en la tabla 3 (ver anexos) se presenta la correlación entre desempeño laboral y conflicto trabajo-familia. Para la variable desempeño laboral se obtuvo una correlación negativa moderada significativa con el conflicto trabajo-familia ($r=-.43$; $p<.001$). De la misma forma correlaciona de manera negativa moderada significativa con el conflicto basado en el tiempo ($r=-.45$; $p<.001$). Con respecto al conflicto basado en la tensión correlaciona de manera significativa positiva muy baja ($r=.01$; $p<.05$). Así mismo, esta variable correlaciona de manera negativa baja significativa con el conflicto basado en el comportamiento ($r=-.38$; $p<.001$).

Para la variable desempeño de los empleados basado en tareas se obtuvo una correlación negativa baja significativa con el conflicto trabajo-familia ($r=-.37$; $p<.001$). Así mismo se obtuvo una correlación negativa baja significativa con el conflicto basado en el tiempo ($r=-.35$; $p<.001$). Con el caso del conflicto basado en la tensión se obtuvo una correlación positiva muy baja significativa ($r=.09$; $p<.05$). En el mismo orden, se obtuvo una correlación negativa baja significativa con respecto al conflicto basado en el comportamiento ($r=-.34$; $p<.001$).

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Sin embargo, para la variable del desempeño de los empleados basado en contextual se obtuvo una correlación negativa moderada significativa respecto al conflicto trabajo-familia ($r=-.41$; $p<.001$). De la misma forma, se obtuvo una correlación negativa moderada significativa con el conflicto basado en el tiempo ($r=-.44$; $p<.001$). En ese mismo orden, respecto al conflicto basado en la tensión se obtuvo una correlación negativa muy baja significativa ($r=-.05$; $p<.05$). Por último, se obtuvo una correlación negativa baja significativa con el conflicto basado en el comportamiento ($r=-.34$; $p<.001$).

En cuanto a la variable del desempeño de los empleados basado en la adaptación, se obtuvo una correlación negativa baja significativa con el conflicto trabajo-familia ($r=-.26$; $p<.01$). De la misma manera, correlaciona de manera negativa baja significativa con el conflicto basado en tiempo ($r=-.33$; $p<.001$). En este caso, la variable correlaciona de manera negativa muy baja significativa con el conflicto basado en la tensión ($r=-.03$; $p<.05$). Así mismo, obtuvo una correlación negativa baja significativa con el conflicto basado en el comportamiento ($r=-.24$; $p<.01$).

Correlación entre Desempeño Laboral y Estrés Laboral

En la tabla 4 (ver anexos) se presenta la correlación entre desempeño laboral y estrés laboral. Para la variable desempeño laboral se obtuvo una correlación negativa moderada significativa con el estrés laboral ($r=-.44$; $p<.001$). Para la misma variable se obtuvo una correlación negativa moderada significativa con el estrés basado en carga de trabajo ($r=-.46$; $p<.001$). Con respecto al estrés basado en presión se obtuvo una correlación negativa baja significativa ($r=-.32$; $p<.01$). De igual modo, para el estrés basado en conflicto se obtuvo una correlación negativa baja significativa ($r=-.21$; $p<.05$).

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Para la variable del desempeño de los empleados basado en tareas, se obtuvo una correlación negativa baja significativa con respecto al estrés laboral ($r=-.37$; $p<.001$). De la misma forma, correlaciona de manera negativa moderada significativa con el estrés basado en carga de trabajo ($r=-.42$; $p<.001$). Con respecto al estrés basado en presión se correlaciona de manera negativa baja significativa ($r=-.25$; $p<.01$). En el mismo orden, la variable correlaciona de manera negativa muy baja significativa con el estrés basado en conflicto ($r=-.13$; $p<.05$).

Así mismo, para la variable del desempeño de los empleados basado en contextual, se obtuvo una correlación negativa moderada significativa con el estrés laboral ($r=-.48$; $p<.001$). Se obtuvo de igual forma una correlación negativa moderada significativa con respecto al estrés basado en carga de trabajo ($r=-.44$; $p<.001$). En este mismo orden, correlaciona de manera negativa baja significativa con el estrés basado en presión ($r=-.33$; $p<.001$). Con respecto al estrés basado en conflicto la variable obtuvo una correlación negativa baja significativa ($r=-.31$; $p<.001$).

Por último, con respecto a la variable del desempeño de los empleados basado en adaptación, se obtuvo una correlación negativa baja significativa con el estrés laboral ($r=-.23$; $p<.05$). De la misma manera, se obtuvo una correlación negativa baja significativa con el estrés basado en carga de trabajo ($r=-.23$; $p<.05$). En la misma línea, se correlaciona de manera negativa baja significativa con el estrés basado en presión ($r=-.20$; $p<.05$). Con respecto al estrés basado en conflicto se obtuvo la correlación de manera negativa muy baja significativa ($r=-.08$; $p<.01$).

Conclusión

Como resultado de la investigación, luego de realizar un análisis detallado obtenido a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Dirección General de Contrataciones Públicas con respecto a cómo influye el conflicto trabajo-familia y el estrés laboral en sus desempeños y partiendo de los objetivos planteados, se puede afirmar que tanto el conflicto trabajo-familia como el estrés laboral tiene un impacto negativo y significativo en el empleado para el cumplimiento conforme a sus requisitos laborales. Los colaboradores se muestran en contradicción entre sus roles y tareas en función a sus cumplimientos de metas y objetivos.

En cuanto al planteamiento de las hipótesis, se pudo encontrar que los resultados sugieren una influencia negativa significativa con respecto al estrés laboral y el conflicto trabajo-familia en el desempeño laboral de estos empleados. Por lo que se cumplen ambas hipótesis.

Conflicto trabajo-familia

Los empleados de la Dirección General de Contrataciones Públicas muestran una influencia negativa y significativa con la asignación del tiempo disponible para ambos roles (trabajo-familia), en ese mismo orden poseen una tensión en uno de ellos que hace que se extienda al otro rol, provocando dificultades para cambiar su comportamiento entre ambos. Diversos autores anteriormente citados han concluido que este es una forma de conflicto que emerge cuando la demanda entre el rol laboral y familiar no se encuentran mutuamente alineados en múltiples situaciones. (Asfahyadin et al., 2017)

Según Purwanto, et al., (2021), el desajuste del comportamiento individual en el trabajo y en el hogar suele ser difícil de intercambiar entre los roles que se desempeña entre sí, esto quiere decir que el compromiso de estos empleados se ve impactado, ya que como se obtuvo en los

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

resultados descritos anteriormente, tienen una influencia negativa y significativa en la capacidad de adaptarse a situaciones que requieren un cambio en sus labores, sus esfuerzos adicionales en su entorno laboral se ven afectado, así como sus responsabilidades básicas.

Estrés Laboral

En el mismo orden, se evaluó el estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral, por lo que obtuvimos que al tener una influencia negativamente significativa los empleados se sienten infelices, en este caso estarían demostrando rechazo a la conciencia de pertenecer a la organización. Según Nurjaya, et al., (2020), los conflictos en el lugar de trabajo, dar demasiada carga de trabajo a los empleados puede causar condiciones o situaciones desagradables que enfrentan todos, tanto física como mentalmente.

Sin embargo, un dato curioso es que obtuvimos dos correlaciones positivas muy bajas significativas en cuanto al conflicto basado en tensión con el desempeño laboral y contextual, podríamos entonces concluir que, aunque si existe un impacto negativo en las demás, los empleados intentan solucionar este conflicto junto con sus responsabilidades laborales. En este caso afirmaríamos la definición de (Dessler, 2007) en la Revista EAN (2019), el cual define que el desempeño laboral es como el grado de cumplimiento de todas las tareas o decisiones de los empleados de una organización, entonces los empleados estarían realizando sus funciones al buscar resultados para su desempeño.

Discusión

Existen diferentes investigaciones con respecto al impacto que conlleva el desempeño laboral de un empleado tanto a nivel nacional como a nivel mundial, sin embargo, hay pocos estudios que validen las influencias significativas que tiene el desempeño laboral con la salud mental o la familia en República Dominicana. Estos datos en nuestro país son muy escasos, dada la influencia significativa que pueden llegar a tener en el desempeño, se decidió explorar este tema en una organización dominicana.

Conflicto trabajo-familia

Al momento de dar a conocer el propósito de esta investigación, la Dirección General de Contrataciones Públicas emitió una circular notificándoles a los empleados que cuentan con una Política de Responsabilidad Familiar Institucional, la cual tiene como objetivo ofrecer todas las condiciones institucionales que favorezcan la conciliación de la vida familiar y laboral, a través de responsabilidades compartidas de una manera positiva. Esta política fue diseñada el 3 de marzo del 2021, como intención en proteger de los posibles impactos de los efectos post pandemia Covid19. En dicha política les desglosa el apoyo diseñado (bajo condiciones especiales), la cuales son:

1. Implementación de horario flexible.
2. Apoyo económico, por parto múltiple, hijos con discapacidad o por accidentes y enfermedades catastróficas.
3. Permiso de hasta 30 días del calendario por el nacimiento de hijos a los empleados del sexo masculinos, conjugado con teletrabajo y dependiendo la naturaleza de su cargo etc.
4. Cobertura de licencia especial para los empleados que adoptan hijos.

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

5. Permisos especiales por lactancia exclusiva.
6. Capacitación a los empleados en la prevención de la violencia intrafamiliar.
7. Apoyo en la educación virtual, flexibilidad de horario para padres con hijos hasta los 12 años.
8. Flexibilidad de horario al personal que tiene bajo su responsabilidad el cuidado de sus padres envejecientes.
9. Programa ayuda de becas para hijos de colaboradores.
10. Eventos de formación que aborden temas de integración familiar.
11. Programa de coaching parental.
12. Boletín trimestral informativo sobre temas de familia.
13. Campamento de verano para hijos.
14. Día familiar DGCP.

Como anteriormente citado los conflictos trabajo-familia se muestran cuando hay un desbalance o desequilibrio en uno de los roles, (Purwanto, et al., 2021). Muchas de las sugerencias planteadas en las políticas indican un desbalance a un mayor en el tiempo empleado en el trabajo, ya que dichos eventos no se realizan durante el horario laboral, tomando de esta manera mas tiempo que el que debería estar destinado para la familia, esto se muestra evidenciado en la correlación negativa obtenido en los resultados detallado en la tabla 3 (ver anexo).

A partir de los resultados obtenidos con respecto a la investigación y corroborando con la política actualmente vigente, se considera que para que la DGCP mantenga de manera favorable estas influencias que afectan el desempeño laboral de los empleados, deben tomar en cuenta el

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

cumplimiento del propósito de dicha política, la cual debe ser reforzada por los supervisores inmediatos quienes son los responsables de asentar la confianza y comprensión en el momento oportuno.

Al ser una política que lleva un año en vigencia ya debería de poder ir visualizando el cambio, por lo que, recomiendo mejorar la comunicación y la intención de fortalecer el buen desempeño de los empleados y su motivación hacia pertenecer a la institución. Esto garantizará reforzar de manera positiva esas influencias negativas que aun siguen ocurriendo, de igual forma sugiero revisar y analizar semestralmente la política establecida, de que manera ha sido distribuida la política y realizar una encuesta de clima específicamente para detectar quienes han sido beneficiados o no y las razones del lugar. Esto porque según los resultados no hay una implementación significativa y los empleados no lo han percibido.

Estrés laboral

Así como se pudo ver reflejado en los resultados, existe una correlación negativa significativa en cuanto al estrés laboral con el desempeño del empleado. El estrés laboral se ve reflejado de manera alta lo cual causó que de la misma manera disminuya el desempeño. Actualmente la DGCP no posee medidas o políticas que manejen de manera tangible la salud mental del colaborador con respecto al estrés laboral.

Como anteriormente definido el estrés laboral se asocia a los factores exigencia-control relacionados con las características psicosociales del trabajo, con lo que representa un descontento entre las condiciones de trabajo y los trabajadores individuales. (Guerra P., et al., 2017).

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Recomendaciones

Recomiendo crear una política o un programa de asistencia al empleado para tratar la salud mental, de manera que el empleado obtenga la ayuda necesaria para que el ambiente de trabajo no se convierta en un factor de estrés adicional.

El conflicto trabajo-familia que ocurre en la DGCP puede ser consecuencia según (Pelaez Rozo V., Gil Ortiz J.M., 2018) cuando los roles familiar y laboral compiten o entran en contradicción y esto podría considerarse una fuente de estrés afectando de manera negativa el desempeño laboral.

Estamos conscientes de las limitaciones presentadas en la realización de esta investigación, como lo es el tamaño de la muestra. De igual forma, la investigación solo se enfocó en una organización que tiene interés de fortalecer de manera positiva el núcleo familiar y personal del empleado, por lo que, los resultados no podrían generalizarse a otro ámbito laboral.

Se recomienda que para estudios futuros se utilice una muestra variada, de mayor tamaño, comprendiendo las diferencias de los niveles socioeconómicos, de esta manera podríamos tener una visión global y representativa en el contexto dominicano.

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Referencias

- Asfahyadin, A. L., Nur, N., Taufik, M. H., Sabara, G. T., Rosmawaty, Kartini, y Mirad, La influencia del conflicto entre el trabajo y la familia y el estrés laboral en el desempeño de los empleados, *International Journal of Management And Applied Science*, 3(2), 2017, pp. 1-6
- Barradas Alarcón M.E., Delgadillo Castillo R., Gutiérrez Serrano L., Posadas Tello M.H., García Andrade J.N., López González J., y Rodríguez E.D., (2018), *Estrés y Burnout Enfermedades en la Vida Actual*
- Guerra P., Santander S., y Rodríguez P., (2017) *Satisfacción laboral y su relación con el estrés*, vol. 6 núm 1.
- Khuong, MN, y Yen, VH, Investigar los efectos del estrés laboral en el desempeño laboral de los empleados: un estudio de caso en la zona industrial de Dong Xuyen, Vietnam, *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 7(2), 2016, pp. 31- 37.
- Nurjaya, N., Erlangga, H., Hong, L. y Wijayanti, K., 2020. El efecto del estrés laboral y el conflicto laboral en la intención de rotación de empleados en pequeñas microempresas (MIPYME) medianas en la región de Tangerang del Sur. *International Journal of Educational Administration, Management, and Leadership*, pp.51-62.
- Park, S., & Park, S. (2019). Desempeño adaptativo de los empleados y sus antecedentes: Review and synthesis. *Human Resource Development Review*, 18(3), 294-324.
- Pelaez Rozo V., Gil Ortiz J.M., (2018) *La relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y conflicto trabajo-familia.*

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

- Purwanto, A., Hidayat, D., & Asbari, M. (2021). Conflicto Trabajo-Familia Desastre: Del Compromiso Organizacional a la Satisfacción Laboral. *International Journal of Social and Management Studies*, 2(1), 86–92. <https://doi.org/10.5555/ijosmas.v2i1.13>
- Riana et al. / Gestión del conflicto trabajo-familia / JTI, vol. 20, núm. 2, diciembre de 2018, págs. 127-134, Manejo de Conflictos Trabajo-Familia y Estrés Laboral a través de la Satisfacción Laboral y su Impacto en el Desempeño de los Empleados
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2017). *Comportamiento Organizacional 17ma Edición*. Jersey de Inglaterra: Pearson Education Inc.
- Rodríguez-Marulanda, K. P.; Lechuga-Cardozo, P. (2019). Desempeño Laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios EAN*, (87), 79-101. DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL

ANEXOS

Tabla1

Instrumento con variables utilizadas

CONFLICTO FAMILIA TRABAJO
CTF11 no tengo tiempo para las actividades familiares porque lo utilizo para el trabajo. CTF12 con frecuencia trabajo los fines de semana CTF13 el tiempo excesivo en el trabajo no me permite cumplir con mis responsabilidades en la casa CTF21 me emociono cuando regreso a casa del trabajo, y esto me impide contribuir con la familia CTF22 la presión en mi espacio de trabajo me causa estrés lo cual me impide hacer lo que me gusta con mi familia CTF23 cuando regreso a casa de mi trabajo estoy muy cansado/a para participar en las actividades familiares CTF31 las actividades que me hacen más eficiente en el trabajo no me son útiles para mejorar mi rol como esposo/a CTF32 la presión no me permite balancear mis responsabilidades en el trabajo y la casa CTF33 el comportamiento de resolución de problemas en el trabajo no es efectivo para resolver problemas en la casa
ESTRÉS LABORAL
EL11 tengo un tiempo muy limitado para descansar EL12 tengo demasiado trabajo que debo completar EL21 mi trabajo es de alto riesgo EL22 Me frustra el estado de las herramientas de apoyo al trabajo que no son buenas EL31 mi familia no apoya el hecho que trabaje en una oficina EL32 me ofendo si un compañero de trabajo corrige uno de mis errores
DESEMPEÑO LABORAL
EP11 tengo éxito en la planificación de mi trabajo y también puedo terminar mi trabajo de acuerdo con el plan EP12 siempre puedo terminar mi trabajo a tiempo EP13 soy capaz de realizar bien mi trabajo con poco tiempo y esfuerzo EP14 siempre puedo terminar mi trabajo de acuerdo con el estándar de calidad predeterminado EP21 soy capaz de cooperar con mis compañeros de trabajo EP22 la cantidad de trabajo que debo terminar está en línea con las tareas asignadas EP23 empiezo a asumir un nuevo trabajo cuando termino mi trabajo anterior EP24 acepto trabajos desafiantes si están disponible EP31 trabajo aportando soluciones creativas a los nuevos problemas a los que me enfrento EP32 trabajo en base a las competencias laborales y la tecnología mas actuales EP33 soy capaz de adaptarme al puesto de trabajo en cualquier situación

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 2
Datos sociodemográficos

¿Qué edad tienes?		
Respuestas	Frecuencia	%
25-30	8	11
30-35	21	28
35-40	21	28
40-45	25	33
Total	75	100
¿Cuál es tu género?		
Femenino	46	61
Masculino	29	39
Total	75	100
¿Tienes hijos?		
Sí	74	99
No	1	1
Total	75	100
Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuántos?		
1	35	47
2	28	38
3	11	15
Total	74	100
¿Cuántos años de experiencia laboral tienes?		
5 a 10	22	29
10 a 15	16	21
Más de 15	37	49
Total	75	100
¿Cuál es tu nivel escolar?		
Técnico	8	11
Licenciatura	38	51
Maestría	29	39
Total	75	100

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 3
Correlaciones entre desempeño laboral y conflicto trabajo-familia

Variable	DET	DE1	DE2	DE3	CTFT	CTF1	CTF2	CTF3
DET	—							
DE1	.85	—						
DE2	.81	.49	—					
DE3	.79	.50	.55	—				
CTFT	*-.43	*-.37	*-.41	***-.26	—			
CTF1	*-.45	*-.35	*-.44	*-.33	.82	—		
CTF2	** .01	** .09	**-.05	**-.03	.07	.06	—	
CTF3	*-.38	*-.34	*-.34	***-.24	.88	.54	-.04	—

* < .001

** < .05

*** < .01

Tabla 4
Correlaciones entre desempeño laboral y estrés laboral

Variable	DET	DE1	DE2	DE3	ELT	EL1	EL2	EL3
1. DET	—							
2. DE1	.85	—						
3. DE2	.81	.49	—					
4. DE3	.79	.50	.55	—				
5. ELT	*-.44	*-.37	*-.48	**-.23	—			
6. EL1	*-.46	*-.42	*-.44	**-.23	.81	—		
7. EL2	***-.32	***-.25	*-.33	**-.20	.80	.48	—	
8. EL3	**-.21	**-.13	*-.31	***-.08	.66	.27	.33	—

* < .001

** < .05

*** < .01

Tabla 5
Correlaciones de fiabilidad Alfa de Cronbach

Variable	ALFA DE CRONBACH
1. CTF	.81
2. ELT	.71
3. DET	.82

CTF: Conflicto Trabajo-familia; ELT: Estrés Laboral; DET: Desempeño Laboral

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

“Como influye el conflicto trabajo-familia y estrés laboral en el desempeño de los empleados Dominicanos”

Investigadora Principal: Angely Rodríguez
Licenciada en Psicología Clínica
UNIBE

Le invitamos a participar en el proyecto de investigación *“Como influye el conflicto trabajo-familia y estrés laboral en el desempeño de los empleados de la Dirección General Contrataciones Públicas”*, debido a que usted califica para la investigación que se lleva a cabo.

Objetivo de la Investigación: Esta investigación tiene como objetivo medir la influencia que tiene el conflicto trabajo-familia y el estrés laboral en el desempeño de los empleados dominicanos. El estudio incluirá un total de 88 participantes empleados de la Dirección General de Contrataciones Públicas, hombres y mujeres, para obtener una visualización de los adultos jóvenes de 25 a 45 años, independientemente de su profesión con más de cinco años de experiencia laboral, teniendo un nivel de educación equivalente a una licenciatura o más. Cualquier estado civil, deben de tener hijos.

Procedimientos: Si acepta participar, estara realizando una encuesta con un cuestionario en línea.

Riesgos: No existen riesgos asociados a su participación en la investigación.

Costos: No va a incurrir en ningún costo por participar en la investigación.

Beneficios: La Institución y sus empleados podrán analizar como influye el conflicto trabajo-familia y el estrés laboral en el desempeño, de este modo se podría lograr una adecuación al plan de bienestar de la institución.

Alternativas: Si decide no participar en la investigación, no existirá ninguna represalia en su contra.

Compensación: Usted no recibirá ninguna compensación económica por su participación en esta investigación.

Confidencialidad: Toda la información derivada de su participación en este estudio será conservada en forma de estricta confidencialidad lo que incluye el acceso de los investigadores o agencias supervisoras de la investigación. Cualquier publicación o comunicación científica de los resultados de la investigación será completamente anónima.

Voluntariedad: Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria y se puede retirar en cualquier momento comunicándolo al investigador sin ninguna represalia de la empresa.

Complicaciones: No existen complicaciones asociadas a su participación en la investigación.

CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL

Derechos del participante: Recibirá una copia íntegra y escrita de este documento firmado. Si usted requiere cualquier otra información sobre su participación en este estudio o sobre sus derechos puede comunicarse con:

Investigadora: Angely Rodríguez | 809-697-5866

Autoridad de la Institución: Rosa Cueto, Coordinadora CEI UNIBE | 809-689-4111 ext. 1198

Declaración de Consentimiento Informado

Declaro haber leído y comprendido la información presentada en este documento y de haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en el proyecto de investigación " *Como influye el conflicto trabajo-familia y estrés laboral en el desempeño de los empleados Dominicanos*".

Participante

Investigadora



CÓMO INFLUYE EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL

Permiso de Acceso empleados de la Dirección General de Contrataciones Públicas



Santo Domingo, D.N.

Jueves, 24 de marzo del 2022

A la: Universidad Iberoamericana, UNIBE

Asunto: Permiso de Acceso

Distinguidos señores:

El presente se expide a favor de la Sra. Angely Rodríguez Álvarez, portadora de la cédula de identidad y electoral no. 402-2496354-2, empleada de esta Dirección General de Contrataciones Públicas, y estudiante de la Universidad Iberoamericana UNIBE con matrícula no. 14-0035, certificamos que colaboraremos voluntariamente con la estudiante en la realización de su Proyecto de postgrado denominado "Como influye el conflicto trabajo-familia y estrés laboral en el desempeño de los empleados Dominicanos, utilizando como objeto de la investigación los datos recolectados de los empleados de esta institución.

Atentamente,


Princesa Santana De Espinal

Encargada

Departamento Recursos Humanos

