

Licenciatura en Psicología Organizacional

“Percepción del conflicto trabajo-familia en colaboradores de una empresa de call center de Asunción”

María Jazmín Ramírez Coronel

**Asunción - Paraguay
2021**

ÍNDICE

HOJA DE EVALUACIÓN.....	2
AGRADECIMIENTO	3
DEDICATORIA.....	4
RESUMEN EJECUTIVO.....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I	
1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.1 Planteamiento del problema.....	15
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.2.1 Objetivo General	22
i. Objetivos específicos	22
CAPÍTULO II	
2. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1 El trabajo y la familia	23
2.2 Teorías sobre las relaciones trabajo-familia	25
2.1.1 La teoría del rol	25
2.2.2 Teoría de las barreras.....	26
2.2.3 Teoría de la conservación de recursos	26
2.3 La incorporación de la mujer en el mundo laboral	27
2.4 Conflicto trabajo-familia	29
2.4.1 Conflicto basado en el tiempo	31
2.4.2 Conflicto basado en la tensión.....	32
2.4.3 Conflicto basado en el comportamiento	33
2.4.4 Dimensiones de conflicto trabajo-familia	35
2.4.5 La interacción entre la esfera laboral y familiar.....	35
2.5. Antecedentes del conflicto trabajo-familia.....	36
2.5.1 Factores del trabajo (organizacional).....	36
2.5.2 Factores Familiares.....	37
2.6 Consecuencias del conflicto trabajo-familia	37
2.6.1 Consecuencias organizacionales.....	38
2.6.2 Consecuencias familiares	38
2.6.3 Consecuencias sobre la salud y el bienestar.....	39
2.7 Variables moderadoras del proceso del conflicto	39
2.7.1 Apoyo Organizacional	39
2.7.2 Apoyo familiar.....	40
2.7.3 Características de personalidad.....	40
2.8 La interacción del trabajo-familia.....	41
2.9 Satisfacción laboral	43
CAPITULO III	
3. MARCO METODOLÓGICO.....	45

3.1 Variable	45
3.1.1 Conflicto trabajo-familia	45
3.1.1.1 Definición nominal	45
3.1.2.2 Definición operacional	46
3.2 Tipo de investigación	46
3.3 Población y muestra	47
3.4 Técnicas y procedimientos para la recolección de datos.....	47
3.4.1 Procedimientos para la recolección de información	47
3.5 Plan de análisis	48
3.6 Implicaciones éticas	48
CAPÍTULO IV	
4. ANÁLISIS DE DATOS	50
4.1 Datos Sociodemográficos	51
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	71
ANEXOS.....	77

RESUMEN

En el presente trabajo se tuvo como objetivo determinar la percepción del conflicto trabajo-familia de los colaboradores de una empresa de call center de Asunción, para lograr dicho objetivo se trabajó con una metodología de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo de tipo y nivel descriptivo, donde el tipo de muestreo fue por conveniencia, y para la recolección de datos se utilizó encuestas por vía online, donde la población que fue utilizada fueron 120 colaboradores tanto femenino como masculino de cuya empresa ya mencionada anteriormente. Se pudo resaltar que existen un índice de porcentaje mayor de conflictos trabajo-familia con las mujeres, ya sea con relación al tiempo, la tensión y el comportamiento, es por ende que debe de existir ayuda o más bien estrategias y/o apoyo de parte de la organización para que sus colaboradores de ambos sexos puedan conciliar la interface de relación trabajo y familia o viceversa.

Palabras clave: Percepción, conflicto, trabajo – familia.