



**Apoyo Organizacional Percibido, Estrés Laboral y Burnout:
el papel mediador del Conflicto Trabajo-a-Familia**

Por

Diana María Rivera Saldarriaga

Artículo de investigación para optar al título de Magíster en Gestión Humana

Tutor

Liliana María Gutiérrez Vargas, Doctor (PhD) en Dirección de Empresas

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Gestión Humana
Medellín, Antioquia, Colombia
2022

| | |
|----------------------------|---|
| Cita | (Muñoz Zapata & Martínez Naranjo, 2018) |
| Referencia | Rivera Saldarriaga, Diana (2022). <i>Apoyo Organizacional Percibido, Estrés Laboral y Burnout: el papel mediador del Conflicto Trabajo-a-Familia</i> [Tesis de maestría]. |
| Estilo APA 7 (2020) | Universidad de Antioquia, Seleccione ciudad UdeA (A-Z). |



Maestría en Gestión Humana, Cohorte IV.

Grupo de Investigación Comportamiento Humano Organizacional (COMPHOR).

Seleccione centro de investigación UdeA (A-Z).



Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: Jhon Jairo Arboleda Céspedes.

Decano/Director: Jair Albeiro Osorio Agudelo.

Jefe departamento: Carlos Gilberto Restrepo Ramírez

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Apoyo Organizacional Percibido, Estrés Laboral y Burnout: el papel mediador del Conflicto Trabajo-a-Familia*.

Diana María Rivera Saldarriaga

Estudiante de Maestría en Gestión Humana, Universidad de Antioquia
Grupo de investigación COMPHOR
Correo electrónico: diana.riveras@udea.edu.co

Liliana María Gutiérrez Vargas

Profesora de Maestría en Gestión Humana, Universidad de Antioquia
Grupo de Investigación Comphor
Correo electrónico: lmaria.gutierrez@udea.edu.co

Resumen

Este estudio propone un modelo de mediación múltiple para analizar la relación entre el Apoyo Organizacional Percibido (POS) y el Estrés Laboral con el Burnout proponiendo como mediador el Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC). La contribución del estudio a la literatura es examinar empíricamente, antecedentes y determinantes de esta variable endógena con mayor profundidad. Por lo tanto, la investigación llena un vacío en la literatura a través de un análisis de la función mediadora del Conflicto Trabajo-a-Familia en la dirección en la que el trabajo interfiere en la familia. Este trabajo utiliza el modelado de caminos de mínimos cuadrados parciales, una técnica de modelado de ecuaciones estructurales basadas en la varianza, para probar y validar el modelo de investigación y las hipótesis postuladas sobre una muestra de 387 empleados de empresas colombianas. Los resultados muestran que la percepción de Conflicto Trabajo-a-Familia es mediador significativo en la relación entre el POS y el Burnout y entre el Estrés Laboral y el Burnout.

Palabras clave:

Apoyo organizacional Percibido, Burnout, Estrés Laboral, Conflicto Trabajo-a-Familia

* Trabajo de grado para optar el título de Magíster en Gestión Humana de la Universidad de Antioquia.

Abstract

This study proposes a multiple mediation model to analyze the relationship between Perceived Organizational Support (POS) and Work Stress with Burnout, proposing Work-Family Conflict (WFC) as a mediator. The contribution of the study to the literature is to examine empirically, antecedents and determinants of this endogenous variable in greater depth. Therefore, the research fills a gap in the literature through an analysis of the mediating function of Work-Family Conflict in the direction in which work interferes in the family. This work uses partial least squares path modeling, a variance-based structural equation modeling technique, to test and validate the research model and the postulated hypotheses on a sample of 387 employees of Colombian companies. The results show that the perception of Work-to-Family Conflict is a significant mediator in the relationship between POS and Burnout and between Work Stress and Burnout.

Keywords:

Perceived Organizational Support (POS), Burnout, Job Stress, Work-to-Family Conflict

1 Introducción

El Conflicto Trabajo-Familia, es una problemática que afecta el desempeño del individuo en el entorno familiar y laboral. Este influye en los dos dominios más significativos de la vida de un adulto (Michel et al., 2011) teniendo la capacidad de afectar las interacciones sociales e impactar los resultados organizacionales. Por esta razón, lograr la conciliación entre el trabajo y la familia se ha convertido en un tema de interés mundial, llamando la atención de organismos internacionales, naciones y academias, convirtiéndose así en un motivo de investigación para los individuos, organizaciones y áreas de gestión humana. Identificar el Conflicto Trabajo-Familia percibido por los trabajadores, permite definir políticas públicas, adoptar prácticas y programas organizacionales que equilibren las demandas del trabajo y la familia. La interferencia entre el dominio del trabajo y la familia de un individuo puede convertirse en una problemática organizacional al dificultar el alcance de los objetivos, lo que hace necesario explorar el Conflicto Trabajo-Familia en diferentes culturas, sectores, oficios y niveles jerárquicos de las organizaciones; así como aquellas variables o fenómenos que lo afectan o sobre los que él tiene efecto.

El Conflicto Trabajo-Familia es un tipo de conflicto inte-rol de carácter bidireccional, el cual se da cuando las presiones del rol familiar o laboral impiden cumplir con responsabilidades del otro rol (Greenhaus y Beutell, 1985). En consecuencia, existe un tipo de conflicto en el que el trabajo interfiere en la familia llamado Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC: para sus siglas en inglés), y otro, en el que la familia interfiere en el trabajo, nombrado Conflicto Familia-a-Trabajo (FWC: para sus siglas en inglés). El presente estudio se centrará en el Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC) dado el interés en analizar variables antecedentes y consecuencia que se encuentran en el dominio del trabajo.

En la literatura se han observado múltiples antecedentes y consecuencias asociadas al Conflicto Trabajo-Familia. Gutiérrez-Vargas (2019) describió dos grupos de antecedentes y consecuencias asociados al WFC basada en estudios meta-analíticos desarrollados por Michel et al. (2011) y Amstad et al. (2011). Así, los primeros plantean que el WFC tiene asociados antecedentes como los *factores estresantes del rol laboral* (p.e. factores de estrés en el trabajo); la *participación del rol laboral* (p.e. la participación laboral); el *apoyo social en el trabajo* (p.e. el

apoyo organizativo); las *características del trabajo* (p.e. la autonomía laboral) y la *personalidad* (p.e. el locus de control interno). Los segundos por su parte, realizaron una revisión de la literatura de estudios que analizan el Conflicto Trabajo-Familia (bidireccional) y sus consecuencias donde evaluaron tres categorías de resultados potenciales: *resultados relacionados con el trabajo* (p.e. el agotamiento/Burnout); *resultados relacionados con la familia* (p.e. satisfacción familiar) y *resultados no específicos del dominio* (p.e. satisfacción de vida). Los resultados mostraron que WFC y FWC se relacionan consistentemente con los tres tipos de consecuencias donde ambos tipos de conflicto mostraron relaciones más fuertes con los resultados del mismo dominio que con los resultados entre dominios (Gutiérrez-Vargas, 2019). El presente estudio se centrará en el dominio del trabajo, eligiendo antecedentes una demanda (Estrés Laboral) y un recurso que abarca límites (Apoyo Organizacional Percibido) y como resultado, también en el dominio del trabajo, el Burnout.

Griffin y Sun (2018) encontraron que el Estrés Laboral y Burnout pueden causar comportamientos problemáticos para las organizaciones, por la relación significativa establecida entre las dos variables y el WFC. De forma complementaria Smith et al. (2018) concluyeron que el Estrés Laboral y el Conflicto Trabajo-a-Familia se asocian positivamente con el Burnout, el cual puede tener efectos perjudiciales para los trabajadores como el de disminuir su deseo de participar en actividades laborales y cumplir las metas. Sin embargo, existen recursos que abarcan límites que podrían ser utilizados por las organizaciones para minimizar dicha problemática Voydanoff (2004), uno de esos recursos es el apoyo que la organización brinde a sus trabajadores y que estos perciban como real. En este sentido, Jia y Li (2022) demostraron que el Apoyo Organizacional Percibido disminuye el efecto del Burnout. Por su parte, Recuero y Segovia (2021) mencionan que los resultados del Conflicto Trabajo-Familia, como el Burnout, podrían convertirse en problemas significativos para los empleados y las organizaciones. Con lo cual diversos estudios sugieren explorar el Conflicto Trabajo-Familia debido a su impacto en organizaciones de todas las culturas (Alsubaie y Nasaani, 2021) dado que como advierten Blanch y Aluja (2012) y, Jia y Li (2022) el Conflicto Trabajo-Familia podría estar forjado por una sociedad determinada. En este sentido, aunque el Conflicto Trabajo-Familia es un fenómeno que demanda atención urgente de diversos actores sociales, en Colombia, no existe una política pública definida para disminuir esta interferencia. Sin embargo, algunas normas existentes pueden minimizar su impacto. Entre estas se encuentran: la ley 2101 de 2021 que disminuyó la jornada laboral de 48 a 42 horas semanales,

la disminución está programada de manera progresiva, iniciando la implementación gradual a los dos años de la entrada en vigencia de la ley. Otra de estas, es la ley 1857 de 2017 de promoción de horario flexible para facilitar el cumplimiento de los deberes de protección y acompañamiento a cónyuge, hijos menores y adultos mayores; seguidamente, en el código Sustantivo del Trabajo, Art. 89 se permite establecer una relación contractual con personas que presten servicios remunerados en su propio domicilio, solo o con la ayuda de otros familiares. Adicionalmente, la ley 1221 de 2008 promueve y regula el teletrabajo mediante la utilización de tecnologías de la información y el decreto 884 de 2012 establece las condiciones laborales especiales de este que regirán las relaciones contractuales para el sector público y privado. Por lo anterior, es pertinente profundizar en el estudio del Conflicto Trabajo-Familia en las organizaciones, y su relación con antecedentes y consecuencias asociados como son el Estrés Laboral y el Apoyo Organizacional Percibido para el primer caso, y para el segundo el Burnout; que permitan adoptar políticas y programas que favorezca el desarrollo del hombre en las dos esferas más importantes de la vida, dado la posibilidad de generar impactos importantes sobre las personas, las organizaciones y el estado, lo que repercutiría en los procesos atracción y fidelización de trabajadores.

El objetivo de este estudio es desarrollar una mejor comprensión de los mecanismos que vinculan desde el dominio del trabajo dos antecedentes (un recurso que abarca límites: Apoyo Organizacional Percibido, y una demanda: Estrés Laboral) asociados a la interfaz trabajo-familia (conflicto) y un resultado, también en el dominio del trabajo (Burnout). Se plantea así la hipótesis de que los trabajadores que perciben apoyo por parte de su organización tenderán a percibir un menor Conflicto Trabajo-a-Familia y una menor percepción de Burnout, a la vez si estos trabajadores perciben Estrés Laboral, tenderán a percibir un mayor Conflicto Trabajo-a-Familia y una mayor percepción de Burnout. En este sentido se postula entonces al Conflicto Trabajo-a-Familia como un potencial mediador entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Burnout, y el Estrés y el Burnout. Con este objetivo en mente, el estudio emplea un modelo de mediación múltiple. La conclusión clave de los hallazgos es que considerar estas variables conjuntamente proporciona una explicación alternativa y más amplia en la comprensión de los fenómenos subyacentes a la interfaz trabajo-familia con antecedentes asociados al conflicto, desde dos perspectivas, una de recurso que abarca límites y otra de demanda. Así la pregunta de investigación que se propone es: ¿Cómo son las relaciones del Conflicto Trabajo-Familia con los antecedentes Estrés Laboral y Apoyo Organizacional, con el resultado Burnout?

2 Marco Teórico

2.1 Fundamento teórico

La presente investigación se fundamenta en la teoría del Conflicto Trabajo-Familia propuesto por Greenhaus y Beutell (1985) y la teoría de conservación de recursos (COR) propuesta por Hobfoll (1989) desde una perspectiva de atribución de origen donde las consecuencias o resultados están en el mismo dominio donde se origina el conflicto (Allen et al., 2000; Amstad et al., 2011; Zhang et al., 2018).

El Conflicto Trabajo-Familia es un tipo de conflicto inter-rol donde las presiones o demandas de uno de los dos dominios de la vida son incompatibles. Es decir, este conflicto se da cuando las presiones del rol familiar o laboral impiden cumplir con responsabilidades del otro (Greenhaus y Beutell, 1985). Según Greenhaus y Beutell, (1985) el Conflicto Trabajo-Familia se puede presentar de tres maneras, basado en el tiempo, tensión y el comportamiento. Así, el primero ocurre cuando el tiempo o la atención dedicado a un rol hace difícil la interacción en otro rol, el conflicto basado en la tensión ocurre cuando la tensión generada en un rol interfiere con el desempeño del otro e impide satisfacer las demandas, y el conflicto basado en el comportamiento aparece cuando el comportamiento aprendido en un rol no se ajusta al comportamiento esperado en el otro rol. Por lo tanto, el conflicto es el producto de una evaluación cognitiva que el individuo hace sobre las demandas y los recursos del dominio laboral y familiar.

Anteriormente, el Conflicto Trabajo-Familia se consideraba unidimensional pero posteriormente Frone et al. (1992) sugirieron que es recíproco, es decir, el Conflicto Trabajo-Familia se da en dos vías o direcciones, la primera se presenta cuando las demandas y responsabilidades del trabajo interfiere con la vida familiar (WFC) y la segunda, cuando las demandas de la esfera familiar interfiere con el cumplimiento de las responsabilidades laborales (FWC) (Recuero y Segovia, 2021). En conclusión, el Conflicto Trabajo-Familia tiene dos direcciones y ambas pueden generar malestar significativo en los individuos.

Voydanoff (2002) propuso el Conflicto Trabajo-Familia como un mecanismo de vinculación entre las demandas y recursos de los dominios del trabajo y de la familia. Voydanoff (2004) examina dentro del dominio del trabajo, los efectos de las demandas, los recursos y los recursos que abarcan límites, con el conflicto. Definiendo las demandas como “reclamos

estructurales o psicológicos asociados con requisitos de roles, expectativas y normas a las que los individuos deben responder o adaptarse ejerciendo un esfuerzo físico o mental” y los recursos como “activos estructurales o psicológicos que pueden utilizarse para facilitar el rendimiento, reducir las demandas o generar recursos adicionales” (Voydanoff, 2004) y, enunciando el concepto de recursos que abarcan límites, los cuales se centran en aspectos del trabajo y los roles familiares que tratan directamente cómo el trabajo y la familia se conectan entre sí, como la flexibilidad del límite temporal entre el trabajo y la familia y, el nivel de apoyo organizativo a los esfuerzos de los empleados para coordinar las obligaciones y actividades laborales y familiares (Voydanoff, 2002). En otras palabras, definió los recursos que abarcan límites como estrategias de afrontamiento físicas o sociales de un dominio de la vida, que podrían ser utilizados por el individuo para resolver las demandas que surgen en ambos dominios.

En este sentido, el WFC se ha asociado con una serie de variables antecedentes y consecuencias; para Byron (2005) pueden clasificarse en tres categorías: variables del dominio del trabajo, variables del dominio no laboral y variables demográficas. Un antecedente perteneciente al dominio del trabajo es el Estrés Laboral (Duxbury et al., 2021; Griffin y Sun, 2018; Li et al., 2021; Smith et al., 2018) presentándose cuando las exigencias laborales no son acordes a las competencias, desafiando así los recursos de afrontamiento de los trabajadores (Li et al., 2021). Otro predictor del Conflicto Trabajo-Familia es el Apoyo Organizacional Percibido (POS) siendo este un valioso recurso psicológico dentro de los recursos laborales que puede ayudar a disminuir el efecto de otros antecedentes, ya que, logra mitigar el impacto de algunas demandas laborales. Logrando que el trabajador perciba una organización preocupada por su bienestar laboral (Zeng et al., 2020). Y una consecuencia representativa en el WFC por su potencial daño a individuos y organizaciones, es el síndrome del Burnout en sus tres dimensiones. (Griffin y Sun, 2018; Jia y Li, 2022; Recuero y Segovia, 2021; Smith et al., 2018).

Para complementar el modelo propuesto por Greenhaus y Beutell (1985) y analizar cómo el Conflicto Trabajo-a-Familia puede modelar las relaciones entre los antecedentes (Estrés Laboral y Apoyo Organizacional Percibido) y el resultado (Burnout), se adoptará la teoría de conservación de recursos (COR) de Hobfoll (1989). Esta teoría enfatiza la importancia de los recursos para prevenir los resultados de las tensiones. Hobfoll (1989) describió los recursos como “objetos, características personales, condiciones o energías que son valoradas por el individuo” (p. 516). Algunos recursos son proporcionados por otros como el apoyo logístico, el financiero y el

social, y otros son internos como la energía, la concentración y el comportamiento tranquilo, es decir se pueden invertir recursos para satisfacer las demandas laborales y obtener recursos adicionales (Hutchins et al., 2018). Para concluir, la teoría COR afirma que los individuos tratan de desarrollar recursos que compensen posteriores pérdidas. Cuando existe exposición al estrés se puede generar una pérdida de recursos y la no ganancia de estos, apareciendo el Burnout cómo una de las respuestas psicológicas del estrés (Hutchins et al., 2018).

Finalmente, puesto que este estudio se centrará en dos antecedentes y una consecuencia asociados al Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC) que corresponden al dominio del trabajo, como son los antecedentes: Apoyo Organizacional Percibido (Michel et al., 2011; Zheng y Wu, 2018) y Estrés Laboral (Michel et al., 2011), y la consecuencia: Burnout (Amstad et al., 2011; Byron, 2005; Halbesleben, 2006) se adoptará la perspectiva de atribución de origen o también llamada efectos dentro del dominio la cual se refiere a que la relación entre Conflicto Trabajo-a-Familia y los resultados asociados están en el mismo dominio donde se origina el conflicto (Allen et al., 2000; Amstad et al., 2011). Es decir, los efectos de WFC en las consecuencias del dominio del trabajo y los efectos de FWC en las consecuencias del dominio de la familia, se considerarían efectos dentro del dominio (Amstad et al., 2011). En otras palabras, A Grandey et al. (2005) afirman que al generarse Conflicto Trabajo-a-Familia, los individuos pueden presentar una disminución del rendimiento en el dominio receptor, pero psicológicamente atribuyen la culpa al dominio donde se originó el conflicto.

2.2 Apoyo organizacional percibido

El Apoyo Organizacional Percibido (POS: para sus siglas en inglés) es una de las formas de apoyo social que proviene del dominio del trabajo y un antecedente del Conflicto Trabajo-a-Familia (Michel et al., 2011). Considerándose esta variable como un importante recurso psicológico, donde el empleado tiene la sensación de que la organización en la que trabaja se preocupa por su bienestar. El apoyo de la organización (POS) es definido como "la cantidad de ayuda instrumental, preocupación emocional, informativa y/o funciones de evaluación de la organización" (Michel et al., 2011, p. 693). Este se incrementa al sentir que se recibe apoyo gerencial, adecuadas condiciones de trabajo, incentivos laborales, equidad y justicia procesal (Zeng et al., 2020). Incluyendo en este concepto el bienestar psicológico, físico y general de los trabajadores (Thanacoody et al., 2009). El Apoyo Organizacional Percibido logra que el individuo

disminuya sus niveles de Estrés Laboral, dotándolo de una estrategia de afrontamiento que hacen que la percepción del problema cambie favorablemente, mejorando posteriormente el efecto de consecuencias como el Burnout Jia y Li, (2022).

2.3 Estrés laboral

El Estrés Laboral es uno de los antecedentes que se relaciona fuertemente con WFC (Byron, 2005; Michel et al., 2011) y por ende se han asociado frecuentemente en la literatura (Thanacoody et al., 2009). El Estrés Laboral es definido como “una situación emocional desagradable experiencia que está asociada con miedo, pavor, ansiedad, irritación, molestia, ira, tristeza, dolor y depresión” (Motowidlo et al., 1986, p. 618). Duxbury et al. (2021) afirma que, el estrés se produce cuando un individuo percibe un evento como peligroso y este sobrepasa los recursos disponibles para gestionar las demandas del dominio; incrementando así, la probabilidad de padecer estrés. Adicionalmente, Li et al. (2021) plantean que, el estrés surge cuando se presentan demandas o peticiones que no son acordes a las competencias laborales y conocimientos, lo cual limita la capacidad de afrontamiento del individuo. En este sentido, son considerados factores estresantes del dominio del trabajo: estresores laborales, conflicto de roles, ambigüedad de roles, sobrecarga de roles y demandas de tiempo. Duxbury et al., (2021) afirma que, las condiciones del conflicto de roles no son solo irritantes y persistentes, sino que pueden ocasionar estrés en los individuos, teniendo un efecto perjudicial para los trabajadores, puesto que, el estrés generado por el trabajo ocasiona considerables problemas de salud psicológica y física, llevando a incurrir en errores laborales (Thanacoody et al., 2009). Smith et al. (2018) encontró que puede afectar la protección personal de bomberos, al disminuir el uso de equipos de protección personal. En síntesis, el Estrés Laboral aparece cuando las exigencias laborales no pueden ser resueltas con los recursos disponibles de la persona.

2.4 Burnout

El síndrome del Burnout es considerado como una consecuencia o resultado del Conflicto Trabajo-a-Familia que se presenta frecuentemente en diversas ocupaciones (Allen et al., 2000; Amstad et al., 2011) debido al estrés continuo dado en diferentes profesiones u oficios. Zeng et al. (2020) concluyeron que el Burnout tiene un impacto negativo en el individuo, la familia, el trabajo y la sociedad. El Burnout es definido como “ es una tensión psicológica que es una respuesta al

estrés laboral crónico” (Halbesleben, 2006, p. 1134). Este síndrome incluye tres factores: agotamiento emocional (sensación de disminución de energía para realizar el trabajo y de los recursos emocionales), despersonalización (se crea una distancia emocional donde los trabajadores se alejan del trabajo y de las personas asociadas a él, y surgen conductas antipáticas hacia los usuarios) (Smith et al., 2018) y sentimientos de falta de realización personal (sentimiento de no ser tan buenos en sus trabajos y poca voluntad de los empleados de permanecer en la misma ocupación). Zeng et al. (2020) enuncian que, los factores que influyen en el agotamiento se pueden dividir en dos categorías, la primera son factores situacionales y la segunda son factores individuales, estando estos últimos asociados a las estrategias de afrontamiento de cada individuo y su capacidad de ser resiliente. En otras palabras, el Burnout es la respuesta a la experimentación prolongada de Estrés Laboral, convirtiéndose dicho síndrome en una problemática para las organizaciones, debido a su alta incidencia en el desempeño laboral.

2.5 Hipótesis

2.5.1 El apoyo organizacional percibido y su relación con el conflicto trabajo-a-familia y el Burnout.

El Apoyo Organizacional Percibido podría definirse como la percepción o impresión que tiene el trabajador del grado en que la organización se preocupa por su bienestar, creando en el trabajador un sentimiento de responsabilidad que posibilita el alcance de las metas organizacionales, adicionalmente favorece el surgimiento de conductas positivas que se traducen en un mejor rendimiento laboral (Zeng et al., 2020; Zheng y Wu, 2018). Esta relación ha sido a través de la historia objeto de estudio, encontrando que el Apoyo Organizacional Percibido proporciona un efecto amortiguador en el Conflicto Trabajo-Familia y debilita la influencia del Conflicto Trabajo-Familia en los resultados laborales. Zheng and Wu (2018) estudiaron la relación entre las dos dimensiones del Apoyo Organizacional Percibido: apoyo emocional y apoyo instrumental y las tres dimensiones del WFC (tiempo, tensión y comportamiento) y. Aunque la relación de ambas variables ha sido explorada, todavía hay un vacío teórico en la exploración de la causa de la asociación de niveles de WFC con nivel bajo de Apoyo Organizacional Percibido.

Se ha demostrado que los empleados que perciben buen trato y preocupación por parte de la organización pueden expresar una actitud recíproca hacia la organización. Se encontró que el

Apoyo Organizacional Percibido atenúa la influencia del Conflicto Trabajo-Familia en los resultados laborales, y reduce la aparición de actitudes y comportamientos laborales negativos (Zheng y Wu, 2018). En conclusión, a mayor Apoyo Organizacional menor Conflicto Trabajo-Familia.

De otra parte, algunas características laborales propias de las ocupaciones pueden asociarse con el desarrollo del síndrome de Burnout, debido a las altas demandas del oficio y baja disponibilidad de recursos (Alsubaie y Nasaani, 2021). Las demandas laborales, se refieren al esfuerzo que se deba realizarse para ejecutar una labor y los recursos laborales, se refieren a los insumos que facilitan la realización de la tarea (Zeng et al., 2020). El Apoyo Organizacional es considerado un importante recurso organizacional que amplía las estrategias de afrontamiento del individuo, por el contrario, una baja disponibilidad de este recurso incrementa el efecto nocivo del Burnout (Alsubaie y Nasaani, 2021; Jia y Li, 2022; Zeng et al., 2020). En definitiva, el POS genera en el trabajador la creencia de que la organización le brindará el apoyo que necesita para realizar su trabajo y valorará sus contribuciones; ayudándolo a hacer frente a situaciones problemáticas. El uso de estas estrategias de afrontamiento repercute en menores índices de Burnout (Jia y Li, 2022; Zeng et al., 2020). Así, la teoría COR plantea que el agotamiento se produce cuando se pierden recursos valiosos para hacerle frente a las demandas de uno de los entornos, un ejemplo de este es el Apoyo Organizacional en el dominio del trabajo (Thanacoody et al., 2009).

Zeng et al. (2020) afirma que, el POS alto puede reducir significativamente el Burnout, y, por el contrario, un POS bajo predice la aparición del síndrome del Burnout. Finalmente, en su estudio encontró que el POS tuvo un efecto negativo significativo sobre el Burnout en la labor policial, y que también afecta indirectamente el Burnout del trabajo policial a través de la satisfacción laboral. Alsubaie y Nasaani (2021) indicaron que, el nivel de Apoyo Organizacional Percibido es un antecedente del Burnout en trabajadores del sector salud. En este sentido se ha demostrado que el Apoyo Organizacional Percibido tiene un efecto negativo significativo en el Burnout, ya que, puede generar obstáculos físicos y psicológicos que reducen el desempeño laboral, especialmente en oficios complicados como los del sector médico (Bazmi et al., 2019).

Por tanto, se espera encontrar que:

Hipótesis 1: *El Apoyo Organizacional Percibido (POS) se relacionará negativamente con el Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC).*

Hipótesis 2: El Apoyo Organizacional Percibido (POS) se relacionará positivamente con el Burnout (B).

2.5.2 El estrés laboral y su relación con el conflicto trabajo-a-familia y el Burnout

Los factores estresantes del rol laboral como el conflicto de roles, ambigüedad de roles, sobrecarga de roles, demandas de tiempo, son las principales fuentes de estrés y antecedentes del Conflicto Trabajo-Familia. Las exigencias de los factores estresantes en uno de los dominios hacen que los recursos físicos y psicológicos disponibles del individuo disminuyan. Por ende, los trabajadores que tienen más participación en el rol laboral pueden presentar niveles más altos de conflicto entre el trabajo y la familia (Griffin y Sun, 2018; Thanacoody et al., 2009) En otras palabras, el estrés es una reacción negativa del individuo a la falta de ajuste entre de las condiciones del entorno laboral o familiar, luego de una valoración cognitiva de las demandas impuestas, las cuales considera como una amenaza para su bienestar (Duxbury et al., 2021). Así, Li et al. (2021) plantean que, la mitigación del Estrés Laboral depende de qué tan fácil los individuos puedan adquirir y conservar recursos.

Anteriores investigaciones han identificado que los empleados que tienen más Estrés Laboral presentan más WFC. Una mayor interferencia en uno de los dominios tiende a asociarse con más interferencia en el otro. De hecho, el Estrés Laboral es un antecedente que predice considerablemente el Conflicto Trabajo-Familia (Byron, 2005; Duxbury et al., 2021; Li et al., 2021; Michel et al., 2011). La teoría COR plantea que el estrés se genera al percibir un evento como amenazante, el cual excede los recursos disponibles de afrontamiento; en otras palabras, los trabajadores que estén sobrecargados van a tener menos recursos disponibles para gestionar las demandas del trabajo y la familia, aumentando la probabilidad de tener WFC, FWC y Estrés Laboral (Duxbury et al., 2021).

Así mismo, el estrés generado por el trabajo se ha asociado con problemas de salud en los trabajadores (Smith et al., 2018), ocasionado por las características estresantes y tensas de la ocupación, siendo producto de estas las reacciones fisiológicas y psicológicas del trabajador. Por esto, se considera que el Estrés Laboral está muy relacionado con el Burnout. En otras palabras, el Burnout es una consecuencia o resultado de la exposición al Estrés Laboral puesto que, la inadecuada solución de factores estresantes laborales puede llevar a experimentar síndrome del Burnout (Recuero y Segovia, 2021; Smith et al., 2018; Xu y Yang, 2021). En este sentido, la teoría

de la conservación de los recursos (COR) sugiere que la tensión se experimenta cuando el individuo se enfrenta demandas laborales excesivamente altas y debe disponer constantemente de sus recursos para afrontar la situación, así, cuando la pérdida de recursos es frecuente se conduce a la aparición de síntomas de Burnout (Xu y Yang, 2021).

Por tanto, se espera encontrar que:

Hipótesis 3: *El Estrés Laboral (JSTR) se relacionará positivamente con el Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC).*

Hipótesis 4: *El Estrés Laboral (JSTR) se relacionará positivamente con el Burnout (B)*

2.5.3 El conflicto trabajo-a-familia y su relación con el Burnout

El Conflicto Trabajo-Familia sucede cuando las demandas y responsabilidades del rol familiar o laboral impiden responder las del otro rol (Greenhaus y Beutell, 1985), surgiendo con esto una pérdida de recursos para afrontar situaciones problemáticas. La teoría de conservación de recursos (COR) aclara que la pérdida de recursos y el surgimiento del Burnout se asocian a la aparición de ciertos comportamientos y actitudes, que movilizan al trabajador a cambiar de empleo e incide en la satisfacción laboral. El Burnout se considera una de las consecuencias más significativas del Conflicto Trabajo-a-Familia en sus tres facetas (agotamiento, despersonalización y cinismo), encontrando que el WFC se asocian positivamente con él (Griffin y Sun, 2018; Jia y Li, 2022; Recuero y Segovia, 2021; Smith et al., 2018). Investigaciones como las de Jia y Li (2022); Thanacoody et al. (2009) afirman que existen relaciones fuertes entre el Conflicto Trabajo-a-Familia y el Burnout, sin embargo, a pesar de que en la literatura se ha encontrado que ambas direcciones del Conflicto Trabajo-Familia están relacionadas con el Burnout (Amstad et al., 2011), estudios como el de Jia y Li (2022) informan que la influencia de WFC en el Burnout requiere más exploración.

Por tanto, se espera encontrar que:

Hipótesis 5: *El Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC) se relacionará positivamente con el Burnout (B).*

2.5.4 El rol mediador del conflicto trabajo-a-familia

Las hipótesis anteriores se combinan para sugerir que el Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC) es un mediador viable que vinculan al Apoyo Organizacional Percibido y al Estrés Laboral con el Burnout. Es decir, se plantea que la experiencia en la interfaz trabajo-familia (Conflicto) media la relación entre un recurso de abarca límites (Apoyo Organizacional Percibido) y una demanda (Estrés Laboral), ambos del dominio del trabajo, con un resultado del dominio del trabajo (Burnout). En consecuencia, partiendo de la integración de la teoría del Conflicto Trabajo-Familia (Greenhaus y Beutell, 1985) y la teoría de conservación de recursos (COR) (Hobfoll, 1989) desde una perspectiva de atribución de origen (Allen et al., 2000; Amstad et al., 2011; Zhang et al., 2018) se postula que el Apoyo Organizacional Percibido, de una parte, proporciona un recurso para las personas en el trabajo y una forma en que utilizan este recurso es mediante la reducción del Conflicto Trabajo-a-familia (WFC) que le permite contrarrestar los resultados del Estrés Laboral sobre el WFC y sobre el Burnout.

Blanch y Aluja (2012) concluyeron en su estudio que, hubo efectos de mediación completos del Conflicto Trabajo-a-Familia en la relación entre el Apoyo Organizacional Percibido con el Burnout en los hombres. Investigaciones como la de Jia y Li (2022) demostraron que el WFC de los trabajadores incrementa el Burnout. Jia y Li (2022) afirman que, según la teoría COR, la pérdida de recursos ocurre a través de WFC, mientras que la ganancia de recursos se da a través del apoyo social, por ende, examinó el impacto de la interferencia entre el trabajo y la familia y cuatro fuentes del Apoyo Organizacional Percibido en el Burnout de los trabajadores sociales de China, encontrando que la interferencia entre el trabajo y la familia tiene un impacto significativo y positivo en el Burnout, mientras que el POS revirtió este impacto. Por su parte,

Por tanto, se espera encontrar que:

Hipótesis 6: *El Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC) mediará la relación entre el Apoyo Organizacional Percibido (POS) y el Burnout (B).*

Smith et al. (2018) en su investigación determinó que el Estrés Laboral se asoció positivamente con el Conflicto Trabajo-Familia y que ambos predijeron el Burnout en bomberos estadounidenses, influyendo finalmente en el incumplimiento de equipos de protección personal. Griffin y Sun (2018) encontraron que el WFC se relacionó positivamente con el Estrés Laboral y

el Burnout, e informó que el Estrés Laboral y el Burnout son perjudiciales en la labor policial. Xu y Yang (2021) encontraron que el Estrés Laboral tuvo un efecto más fuerte sobre el Burnout entre los directores de escuelas chinas en comparación con los no directores. Adicionalmente, Smith et al. (2018) al evaluar los efectos directos del Estrés Laboral y el Conflicto Trabajo-Familia sobre el Burnout, concluyó que el Estrés Laboral y el Conflicto Trabajo-Familia se asocia positivamente con el Burnout, representando las tres dimensiones del Burnout (agotamiento emocional, cinismo y despersonalización), el cual tiene efectos nocivos para los trabajadores.

Por tanto, se espera encontrar que:

Hipótesis 7: El Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC) mediará la relación entre el Estrés Laboral (JSTR) y el Burnout (B).

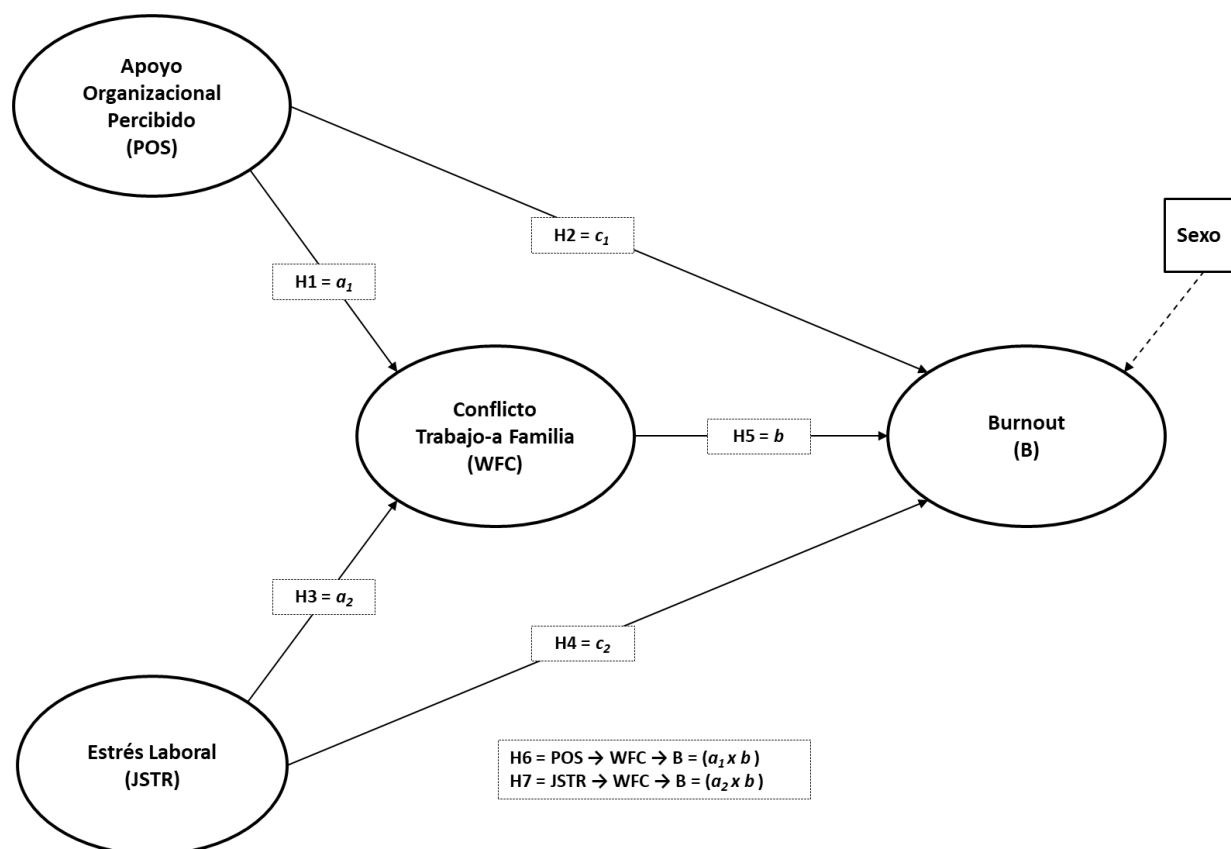
En la sección anterior, se amplió la comprensión sobre la interacción entre las variables antes mencionadas, brindando información sobre las hipótesis a probar y las direcciones planteadas. A continuación, se presentan gráficamente en el modelo conceptual (Fig. 1).

2.6 Modelo conceptual

Sobre la base teórica proporcionada anteriormente, la Figura 1 propone un modelo integrado que vincula el Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC) con dos antecedentes como apoyo organizacional y estrés laboral, con el resultado Burnout. En el presente estudio nos centraremos en los predictores y consecuencias de dominio del trabajo. Se evalúa todo el modelo a través de la variable mediadora (WFC).

Figura 1.

Modelo conceptual



3 Metodología

El presente estudio se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo con alcance correlacional-explicativo, no experimental y transversal. Se aplicó un instrumento tipo encuesta de manera que permitió evaluar todas las relaciones identificadas en el modelo propuesto, el instrumento fue construido con escalas diseñadas y debidamente validadas por sus autores.

3.1 Muestra y procedimiento

Los datos se recopilaron a través de una encuesta autogestionada por empleados de organizaciones ubicadas en el departamento de Antioquia (95,6%). La muestra incluyó 387 personas empleadas en organizaciones de diversos sectores y tamaños cuyo origen del capital era privado (48,8%), público (39,8%), mixto (5,9%) y de economía social (5,4%). La muestra fue 60,7% femenina y 39,3 % masculina, donde el 53,0% tiene edades entre los 26 y 35 años. El 48,6% informaron estar solteros. El 58,9 tiene formación técnica, tecnológica o universitaria. El 79,3 %

ocupa cargos del nivel operativo e intermedio, el 89,1% tiene una dedicación laboral de tiempo completo, el 56,3 % tiene contratos a término indefinido, el 45,7 % tiene una antigüedad en la empresa de 1 a 5 años, el 53,2% pertenecen a organizaciones con más de 200 trabajadores. El trabajo de campo se realizó durante el mes de noviembre de 2021, mediante el envío del enlace a la encuesta en línea desarrollada en la plataforma de pago Survey Monkey. Los encuestados se seleccionaron mediante un método de muestreo intencional de diferentes grupos ocupacionales para una base de datos de 1.800 individuos trabajadores conformada por empleados, docentes, estudiantes y egresados de los diferentes programas de pregrado y posgrados de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Antioquia. Finalmente, se obtuvieron 378 encuestas válidas lo que representa una tasa de respuesta del 22%. Este tamaño de muestra garantiza una potencia estadística satisfactoria, superior al 80% (Cohen 1992), para un $\alpha = 0,05$. En el Anexo 1 podrá observarse la descripción de la muestra con más detalle.

3.2 Medidas e instrumentos

Las escalas utilizadas corresponden a medidas validadas y frecuentemente utilizadas para medir los diferentes conceptos propuestos. Las medidas originales estaban en inglés, para traducirlas al español un traductor profesional utilizó una estrategia de traducción inversa (Brislin, 1980).

Apoyo Organizacional Percibido (POS): Se utilizaron los ocho ítems de la escala desarrollada por Rhoades et al. (2001). Un ejemplo de ítem es: “mi organización realmente se preocupa por mi bienestar”. Se utilizó una escala de Likert de 7 puntos, siendo 1 = “muy en desacuerdo”, hasta 7 = “muy de acuerdo”. El alfa de Cronbach para esta escala fue de 0,864. Ver anexo 2.

Estrés laboral (JSTR): Se utilizaron los cuatro ítems de la escala desarrollada por Motowidlo et al. (1986). Un ejemplo de ítem es: “Mi trabajo es extremadamente estresante” Se utilizó una escala Likert de 5 puntos, siendo 1 "Muy en desacuerdo", hasta 5 "Muy de acuerdo". El alfa de Cronbach para esta escala fue de 0,839. Ver anexo 3.

Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC): Se utilizaron los nueve ítems de la escala de Conflicto Trabajo-Familia desarrollada por Carlson et al. (2000), en la dirección en que el trabajo interfiere con la familia. Conformada por tres subescalas: *tiempo* con 3 ítems (ej. “Tengo que

faltar a las actividades familiares, debido a la cantidad de tiempo que debo dedicarle a las responsabilidades del trabajo”); *tensión* con 3 ítems (ej. “Cuando llego a casa del trabajo, frecuentemente estoy demasiado agotado(a) para participar en actividades y/o responsabilidades familiares”); comportamiento con 3 ítems (ej. “La conducta que es eficaz y necesaria para mí en el trabajo podría ser contraproducente en casa”). Se utilizó una escala de Likert de 7 puntos, siendo 1 = “muy en desacuerdo”, hasta 7 = “muy de acuerdo”. El alfa de Cronbach para esta escala fue de 0,881. Ver anexo 4.

Burnout (B). Inicialmente se tomaron dieciséis ítems de la escala de Burnout desarrollada por Salanova et al. (2000). Está conformada por tres subescalas: *agotamiento* con 5 ítems (ej. “Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo”); *cinismo* con 5 ítems (ej. “Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo”) y *eficacia profesional* con 6 ítems (ej. “Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo”). Finalmente se utilizaron las escalas de agotamiento y cinismo dado que la escala de eficacia profesional puntuó en sus cargas por debajo de 0,4 Hair et al. (2011). Se utilizó una escala Likert de 6, siendo 1= “ninguna vez, hasta 6 = “todos los días”. El alfa de Cronbach para esta escala fue de 0,931. Ver anexo 5.

Variable de control. Se incluyó una variable de control comúnmente utilizadas en la literatura de Conflicto Trabajo-Familia como el *sexo* (1: masculino, 2: femenino).

3.3 Análisis de datos

El estudio utiliza el modelado de trayectoria de mínimos cuadrados parciales (Partial Least Squares: PLS), una técnica de modelado de ecuaciones estructurales (SEM) basada en la varianza para probar el modelo (Roldán y Sánchez-Franco, 2012). PLS permite simultáneamente la evaluación de la confiabilidad y validez de las medidas de constructos teóricos (modelo externo/modelo de medida) y la estimación de las relaciones entre estos constructos (modelo interno/modelo estructural) (Barroso et al., 2010; Martínez y Fierro, 2018). El estudio emplea el software Smart PLS [versión 3.3.9 del 2022-03-28], (Ringle et al., 2015).

4 Resultados

En el presente trabajo se analizó el modelo en dos fases como recomiendan Roldán y Sánchez-Franco (2012): modelo de medida (modelo externo) y modelo estructural (modelo interno). Esta secuencia garantiza que las medidas de las construcciones sean confiables y válidas antes de intentar extraer conclusiones con respecto a las relaciones entre los constructos.

4.1 Tratamiento de la varianza de método común (CMV)

Para evitar el problema de la varianza del método común (Common Method Variance) se siguieron las recomendaciones propuestas por (Podsakoff et al., 2003), que incluyen una revisión cuidadosa de los elementos que se utilizaron para este estudio; la traducción inversa de las escalas utilizadas por parte de un intérprete profesional; la realización de una prueba piloto del instrumento de medida; se advirtió al encuestado de la garantía de confidencialidad de sus respuestas y se aseguró a los encuestados que no habían respuestas correctas o incorrectas a las medidas en la encuesta. Por último, se intercalaron los ítems de las distintas escalas del cuestionario (Podsakoff et al., 2012).

De otra parte, se probó la influencia de CMV utilizando la prueba de factor único de Harman (Podsakoff et al., 2003; Podsakoff y Organ, 1986) para detectar si CMV tuvo una influencia significativa en los datos y para tratar el potencial de deseabilidad social de las respuestas. La prueba se realizó con SPSS y con EQS. Los resultados de la prueba con SPSS mostraron que el factor único explica el 35,49% de la varianza total. Los resultados del CFA realizado con EQS con todos los indicadores cargando en un solo factor ($\chi^2_{(434)} = 4248,061$, $p = 0,000$; g.l. = 434; NC: $\chi^2/\text{g.l.} = 9,79$; BBNFI = 0,495; CFI = 0,520; GFI = 0,488; RMSEA = 0,151)¹ mostraron un ajuste pobre, lo que sugiere que el factor no tiene en cuenta toda la variación en los

¹ **Medidas de bondad de ajuste utilizadas** (J. F. Hair et al., 1999): χ^2 : comprobar la significación del test. Nivel satisfactorio aplicado $p > 0,05$; **NC** = $\chi^2/\text{g.l.}$: valores entre 1 y 2 o 3, o incluso entre 1 y 5 siendo mucho menos exigentes; **BBNFI**: valores superiores a 0,90; **CFI**: valores próximos a 1; **GFI**: valores superiores a 0,90; **RMSEA**: valores entre 0,05 y 0,08.

datos. Por lo tanto, estos resultados indican que es poco probable que los datos presenten el problema de la varianza del método común (Podsakoff et al., 2003).

4.2 Resultados del modelo de medida

En este trabajo se utilizaron modelos de medición reflexiva donde los constructos se midieron como factores de primer orden. Se utilizan tres criterios para evaluar un modelo de medición reflexiva en PLS: fiabilidad (individual y de constructo), validez convergente y validez discriminante. Se evidenció que el modelo de medida es completamente satisfactorio (ver tablas 1 y 2).

4.2.1 Fiabilidad

La *fiabilidad individual* de la mayoría de los ítems es adecuada de acuerdo con Hair et al., (2014) quienes indican que las cargas externas del indicador deben ser iguales o superiores a 0,707. Para aquellos indicadores con cargas inferiores a este valor pero superiores a 0,4, fueron conservados sobre la base de su contribución a la validez de contenido según los establecido por Hair et al. (2011). Para la escala de Burnout, debieron retirarse los 6 ítems de la subescala de *eficacia personal* por haber puntuado por debajo de 0,4. Ver Tabla 1.

La *fiabilidad del constructo o consistencia interna* también es adecuada. Se verificó que los constructos reflexivos presentaran un Alfa de Cronbach (α) y una fiabilidad compuesta (ρ_c : índice de Dillon-Goldstein's) mayor que 0,7 (Nunnally y Bernstein, 1994). Adicionalmente se calculó el indicador de fiabilidad de constructo (ρ_A : índice Dijkstra-Henseler) confirmándose que era superior a 0,7 (Dijkstra y Henseler, 2015). Ver Tabla 1.

Tabla 1.

Modelo de medida: cargas, fiabilidad de constructo y validez convergente.

| Constructo | Ítem | Carga | p - Value | α | (ρ_A : rho) | (ρ_c : CR) | AVE |
|--------------------------------------|-------|----------|-----------|----------|-------------------|------------------|-------|
| Apoyo Organizacional Percibido (POS) | POS1 | 0,874*** | 0,000 | 0,864 | 0,880 | 0,897 | 0,531 |
| | POS2 | 0,852*** | 0,000 | | | | |
| | POS3R | 0,504*** | 0,000 | | | | |
| | POS4 | 0,746*** | 0,000 | | | | |
| | POS5 | 0,804*** | 0,000 | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--------|----------|-------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | POS6 | 0,843*** | 0,000 | | | | |
| | POS7 | 0,465*** | 0,000 | | | | |
| | POR8R | 0,611*** | 0,000 | | | | |
| Estrés Laboral (JSTR) | JSTR1 | 0,900*** | 0,000 | 0,839 | 0,897 | 0,889 | 0,669 |
| | JSTR2R | 0,704*** | 0,000 | | | | |
| | JSTR3 | 0,885*** | 0,000 | | | | |
| | JSTR4R | 0,768*** | 0,000 | | | | |
| Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC) | CTWF1 | 0,785*** | 0,000 | 0,881 | 0,911 | 0,905 | 0,524 |
| | CTWF2 | 0,802*** | 0,000 | | | | |
| | CTWF3 | 0,763*** | 0,000 | | | | |
| | CSWF7 | 0,844*** | 0,000 | | | | |
| | CSWF8 | 0,862*** | 0,000 | | | | |
| | CSWF9 | 0,792*** | 0,000 | | | | |
| | CBWF13 | 0,466*** | 0,000 | | | | |
| | CBWF14 | 0,544*** | 0,000 | | | | |
| | CBWF15 | 0,530*** | 0,000 | | | | |
| Burnout (B) | BE1 | 0,788*** | 0,000 | 0,931 | 0,942 | 0,941 | 0,615 |
| | BE2 | 0,786*** | 0,000 | | | | |
| | BE3 | 0,836*** | 0,000 | | | | |
| | BE4 | 0,841*** | 0,000 | | | | |
| | BE5 | 0,878*** | 0,000 | | | | |
| | BC1 | 0,774*** | 0,000 | | | | |
| | BC2 | 0,822*** | 0,000 | | | | |
| | BC3 | 0,730*** | 0,000 | | | | |
| | BC4 | 0,725*** | 0,000 | | | | |
| | BC5 | 0,637*** | 0,000 | | | | |

Notas: Valor t para 5000 submuestras; α : Alfa de Cronbach; (**QA: rho**): Indicador Dijkstra-Henseler's; (**QC: CR**): Fiabilidad compuesta (índice de Dillon-Goldstein's); **AVE**: Varianza extraída promedio. * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

4.2.2 Validez convergente

Este criterio garantiza que un conjunto de indicadores represente uno y el mismo constructo subyacente (Fornell y Larcker, 1981). Un valor de AVE de al menos 0,5 significa que una construcción puede explicar más de la mitad de la varianza de sus indicadores en promedio. Las variables latentes alcanzan una validez convergente porque sus medidas de varianza promedio extraída (AVE) superan los 0,5 (Fornell y Larcker, 1981), (ver Tabla 1).

4.2.3 Validez discriminante

Este índice indica la medida en que un constructo es diferente de otros constructos. Todas las variables presentan una validez discriminante según los criterios de Fornell-Larcker y Heterotrait-Monotrait (HTMT). En la Tabla 2, para una validez discriminante satisfactoria, los

elementos diagonales (en negrita) deben ser significativamente más altos que los elementos fuera de la diagonal en las filas y columnas correspondientes (Fornell y Larcker, 1981), criterio que se cumple. Por otro lado, la relación de correlaciones Heterotrait-Monotrait (HTMT) evalúa el promedio de las correlaciones Heterotrait-Heteromethod (Henseler et al., 2015) lo que indica que en un modelo bien ajustado, las correlaciones Heterotrait deberían ser más pequeñas que las correlaciones Monotrait lo que implica que la ratio HTMT < 1. Se confirmó que todos los valores HTMT estuvieran por debajo de los umbrales de 0,85 y 0,90 (Henseler et al., 2015).

Tabla 2.

Modelo de medida: validez discriminante.

| | Criterio de Fornell-Larcker | | | | HTMT | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|-------|-------|-------|---|
| | POS | JSTR | WFC | B | POS | JSTR | WFC | B |
| Apoyo Organizacional Percibido (POS) | 0,729 | | | | | | | |
| Estrés Laboral (JSTR) | -0,333 | 0,818 | | | 0,380 | | | |
| Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC) | -0,359 | 0,482 | 0,724 | | 0,411 | 0,501 | | |
| Burnout (B) | -0,458 | 0,617 | 0,564 | 0,784 | 0,495 | 0,632 | 0,587 | |

Notas: Criterio de Fornell-Larcker: los elementos diagonales (en negrita) son la raíz cuadrada de la varianza compartida entre las construcciones y sus medidas (AVE). Los elementos fuera de la diagonal son las correlaciones entre constructos. Para una validez discriminante, los elementos diagonales deben ser más grandes que los elementos fuera de la diagonal. **HTMT:** Ratio Heterotrait-Monotrait

4.3 Resultados del modelo estructural

Para la evaluación del modelo estructural se consideraron los siguientes criterios: 1) la valoración de posibles problemas de colinealidad mediante el test de factor de inflación de la varianza (VIF, por sus siglas en inglés) (Hair et al., 2019), 2) la importancia estadística y la relevancia de los coeficientes de trayectoria (Chin, 1998; Hair et al., 2019), 3) el coeficiente de determinación (R^2) y 4) la medida de redundancia validada de forma cruzada basada en Blindfolding (Q^2). Se analizó el modelo estructural, como indica Henseler et al. (2009) con el uso de bootstrapping de 5000 submuestras que genera errores estándar y estadísticas t para evaluar la importancia estadística de los coeficientes de ruta con el cálculo de intervalos de confianza (al 95%) de Bootstrapping. Ver Figura 2 y Tablas 3 y 4.

Figura 2.

Modelo estructural (Modelo de mediación múltiple).

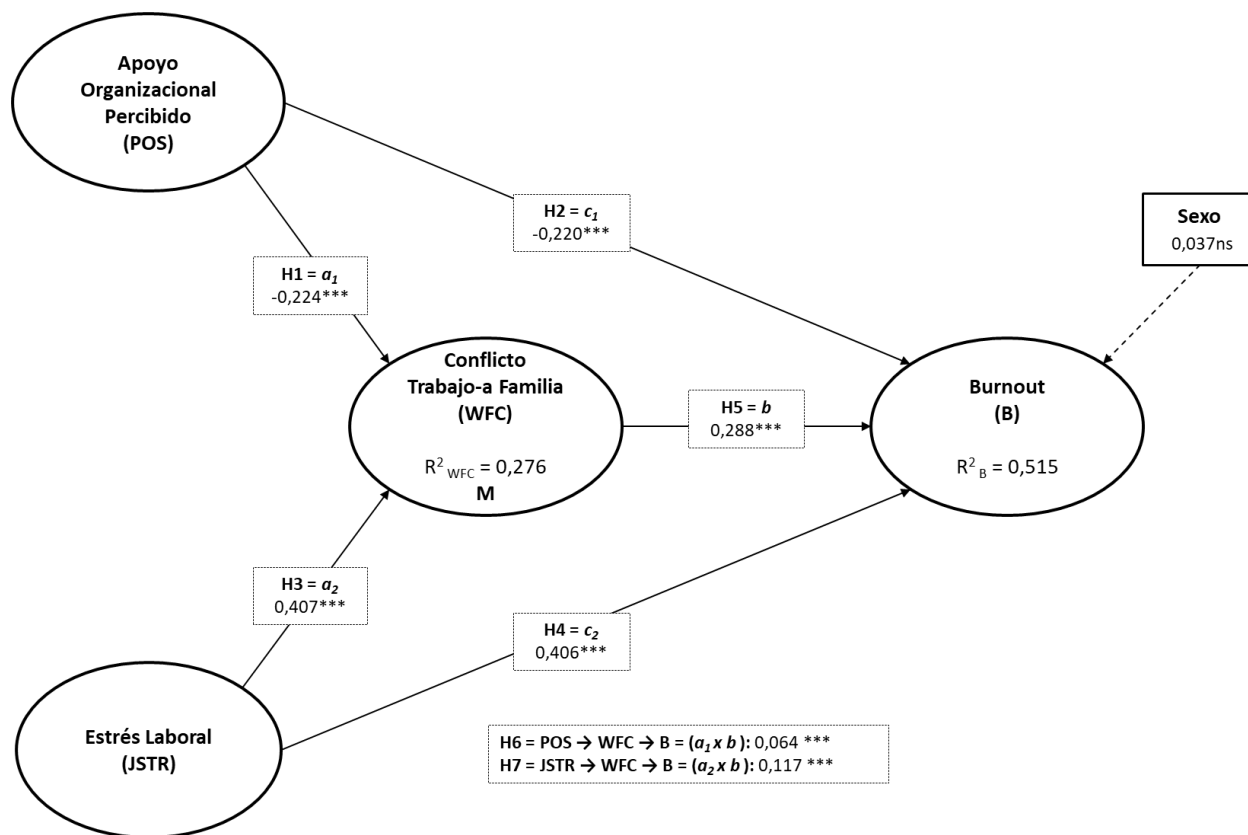


Tabla 3.
Modelo estructural: resultados

| | | $R^2_{WFC} =$ | 0,276 | | | | | | | |
|----------------------------|---|---------------|-----------|----------|---------------------|--------------------|-------|-----------|-------|----|
| | | $R^2_B =$ | 0,515 | | | | | | | |
| | | | | | Percentil Bootstrap | | | | | |
| | | | | | 95%CI* | | | | | |
| Relaciones | B | Valor t | Inferior | Superior | f^2 | Varianza explicada | VIF | Soportada | | |
| Hipótesis | | | | | | | | | | |
| Efectos directos | | | | | | | | | | |
| H1 | - | POS → WFC | -0,224*** | 4,971 | -0,301 | -0,154 | 0,061 | 8,03% | 1,124 | Si |
| H2 | - | POS → B | -0,220*** | 5,247 | -0,292 | -0,155 | 0,083 | 10,06% | 1,194 | Si |
| H3 | + | JSTR → WFC | 0,407*** | 10,319 | 0,343 | 0,473 | 0,204 | 19,60% | 1,124 | Si |
| H4 | + | JSTR → B | 0,406*** | 9,476 | 0,331 | 0,472 | 0,250 | 25,02% | 1,355 | Si |
| H5 | + | WFC → B | 0,288*** | 6,766 | 0,218 | 0,359 | 0,124 | 16,25% | 1,386 | Si |
| Variable de control | | | | | | | | | | |
| Sexo → B | | 0,037ns | 1,040 | -0,096 | 0,021 | 0,003 | 0,12% | | | |

Notas: POS: Apoyo Organizacional Percibido; JSTR: Estrés Laboral; WFC: Conflicto Trabajo-a-Familia; B: Burnout. ns: no significativo. β : Coeficiente; CI*: Intervalo de confianza. f^2 : Tamaño de los efectos. Varianza explicada = β * Correlación. Valor t para 5000 submuestras bootstrapping: (basado en una distribución $t(4999)$ de Student de una cola). $t(0.001; 4999) = 3,092$. *** $p < 0.001$

Se encontró que no existen problemas de colinealidad entre las variables antecedentes de cada uno de los constructos endógenos ya que los valores VIF cumplen en criterio de estar cerca de 3 y más bajos según Hair et al. (2019), ver Tabla 3. Allí mismo se observan los valores y niveles de significación de los coeficientes de trayectoria junto con los efectos. Así mismo se observan los coeficientes de R^2 para cada una de las construcciones endógenas y el percentil de Bootstrap en un intervalo de confianza del 95% que muestra que las trayectorias Apoyo Organizacional Percibido \rightarrow Conflicto Trabajo-a-Familia ($\beta = -0,224$, valor $t = 4,971$) y Apoyo Organizacional Percibido \rightarrow Burnout ($\beta = -0,220$, valor $t = 5,247$) son significativas y de signo negativo junto con las trayectorias Estrés Laboral \rightarrow Conflicto Trabajo-a-Familia ($\beta = 0,407$, valor $t = 10,319$), Estrés Laboral \rightarrow Burnout ($\beta = 0,406$, valor $t = 9,476$) y Conflicto Trabajo-a-Familia \rightarrow Burnout ($\beta = 0,288$, valor $t = 6,766$) son significativas y de signo positivo; así como sus respectivos intervalos de confianza no contienen el (0). Con lo cual, estos resultados apoyan las hipótesis H1, H2, H3, H4 y H5. De otra parte, en el modelo de hipótesis la relación de la variable de control Sexo con el Burnout es no significativa. Sexo \rightarrow Burnout ($\beta = 0,037$, valor $t = 1,040$).

La Tabla 3 también muestra el tamaño de los efectos (f^2) de los constructos predictores, que muestran el grado con el que un constructo exógeno contribuye a explicar un determinado constructo endógeno en términos de R^2 , donde los valores de 0,02, 0,15 y 0,35 representan tamaños de efecto pequeño, mediano y grande, respectivamente (Cohen, 1992). En este estudio se observa un tamaño de efecto pequeño del Apoyo Organizacional Percibido (POS) sobre el Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC) ($f^2_{POS \rightarrow WFC} = 0,061$) y sobre el Burnout (B) ($f^2_{POS \rightarrow B} = 0,08$), y del Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC) sobre el Burnout (B) ($f^2_{WFC \rightarrow B} = 0,124$); en contraste con los tamaños de efectos mediano para el Estrés Laboral (JSTR) sobre el Conflicto Trabajo-a-Familia ($f^2_{JSTR \rightarrow WFC} = 0,204$) y sobre el Burnout (B) ($f^2_{JSTR \rightarrow B} = 0,250$).

De otra parte, el R^2 mide la varianza que se explica en cada una de las construcciones endógenas y es una medida del poder explicativo del modelo (Hair et al., 2019; Shmueli y Koppius, 2011). Según Falk y Miller (1992), este índice debe ser superior a 0,1, lo que garantiza que al menos el 10% de la variabilidad del constructo se derive del modelo. Por su parte Chin (1998) establece unos criterios de comparación para los valores de R^2 : 0,19: débil; 0,33: moderado y 0,67: sustancial. En la Tabla 3 el índice $R^2_B = 0,515$ de la variable Burnout (B) indica que el modelo teórico explica el 51,5% de la varianza del constructo, que puede considerarse moderada cercana

a sustancial, Así mismo, para el índice R^2 de la variable Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC) ($R^2_{WFC} = 0,276$) débil, cercana a moderado. Por lo tanto, se concluye que el modelo tiene un poder explicativo adecuado para el Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC) y para el Burnout (B).

Por último, se evaluó la capacidad del modelo para predecir a través del estadístico Stone-Geisser Q^2 (Geisser, 1975; Hair et al., 2017; Stone, 1974) mediante el procedimiento de Blindfolding. Según Henseler et al. (2009) si este valor para una determinada variable latente endógena es mayor que cero, sus variables explicativas proporcionan relevancia predictiva, así los valores de Q^2 superiores a 0, 0,25 y 0,5 representan la relevancia predictiva pequeña, mediana y grande del modelo PLS-Path (Hair et al., 2019). Como puede verse en la Tabla 4, los valores para el estadístico Q^2 presentados para las dos construcciones endógenas (Conflicto Trabajo-a-Familia y Burnout) son superiores a cero (0). Específicamente el Burnout (B) tiene el valor más alto ($Q^2_B = 0,300$) para un nivel de relevancia predictiva mediana, y pequeña el Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC) ($Q^2_{WFC} = 0,140$). En consecuencia, se puede concluir que el modelo tiene relevancia predictiva satisfactoria para las dos variables endógenas.

Tabla 4.

Modelo estructural: indicadores de evaluación (Poder de predicción).

| Factor | R^2 | $R^2_{Ajustada}$ | Q^2 |
|-----------------------------------|-------|------------------|-------|
| Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC) | 0,276 | 0,273 | 0,140 |
| Burnout (B) | 0,515 | 0,509 | 0,300 |

4.4 Análisis de los efectos mediadores

La presente investigación adoptó el procedimiento desarrollado por Nitzl et al. (2016), para probar el efecto de la mediación en PLS-SEM y definir a su vez, el tipo de mediación encontrada, mediante la aplicación de bootstrapping para probar las hipótesis de mediación. Las 5000 muestras de este estudio generan intervalos de confianza del 95% (percentil) para el mediador Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC). El procedimiento plantea dos pasos: 1) Determinar la importancia de los efectos indirectos y 2) Determinar el tipo de efecto y/o de mediación.

4.4.1 Paso 1: importancia de los efectos indirectos

La Tabla 5 expresa el efecto total (c_1) del Apoyo Organizacional Percibido (POS) sobre el Burnout (b) como la suma del efecto directo (c_1') e indirecto específico ($a_1 \times b$); y el efecto total (c_2) del Estrés Laboral (JSTR) sobre el Burnout (B) como la suma del efecto directo (c_2') e indirecto específico ($a_2 \times b$). Las estimaciones de (c_1) y (c_2) utilizan el producto de los coeficientes de trayectoria en las cadenas de mediación: $c_1 = c_1' + a_1 \times b$, y $c_2 = c_2' + a_2 \times b$, respectivamente.

Según Nitzl et al. (2016), el efecto indirecto ($a \times b$) debe ser significativo para establecer un efecto de mediación. En este caso ambos efectos indirectos específicos ($a_1 \times b$ y $a_2 \times b$) son significativos. Tanto la ruta a través de la variable mediadora M_1 POS \rightarrow WFC \rightarrow B ($a_1 \times b = 0,064$, valor $t = 3,996$) como la ruta a través de la variable mediadora M_2 JSTR \rightarrow WFC \rightarrow B ($a_2 \times b = 0,117$, valor $t = 5,397$) no incluyen el cero (0) en sus respectivos intervalos de confianza del 95%, lo que indica que existen efectos indirectos significativos en ambas rutas de mediación. Por lo tanto, H6 y H7 son soportadas. Se confirma así, la existencia de mediación a través la variable mediadora Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC).

Tabla 5.

Resumen del test de efecto mediador

| Efecto total | | Efecto directo | | Efecto indirecto | | | PCI | | 5% | 95% | VAF | |
|--------------|----------------------|----------------|--------|---------------------|----------|-------|--------------------|----------|-------|--------|--------|-------|
| Ruta | Efecto total (c) | Valor t | Ruta | Efecto directo (c') | Valor t | Ruta | Efecto indirecto | Valor t | | | | |
| c_1 | POS \rightarrow B | 0,284*** | 6,741 | H2: c_1' | 0,220*** | 5,247 | H6: $a_1 \times b$ | 0,064*** | 3,996 | -0,094 | -0,041 | 22,7% |
| c_2 | JSTR \rightarrow B | 0,523*** | 14,076 | H4: c_2' | 0,406*** | 9,476 | H7: $a_2 \times b$ | 0,117*** | 5,397 | 0,083 | 0,155 | 22,4% |

Notas: POS: Apoyo Organizacional Percibido; JSTR: estrés Laboral; B: Burnout. PCI: Intervalo de confianza percentil. Rutas de efectos hipotéticos evaluados mediante la aplicación de una prueba de una cola al 5% del nivel de significancia [5%, +A8 95%]. VAF: Test de varianza explicada (Efecto indirecto/Efecto total). Valor t: para 5000 submuestras bootstrapping: (basado en una distribución t(4999) de Student de una cola). t(0.001; 4999) = 3,092. *** p < 0.001

4.4.2 Paso 2: tipo de efecto y /o mediación

En este paso se verifica la significatividad del efecto directo (c'). En caso de que no sea significativo se está en presencia de una mediación total, lo contrario indicaría una mediación parcial (Nitzl et al., 2016). Bajo la condición de que tanto el efecto directo (c') como el efecto indirecto ($a \times b$) sean significativos, representan mediación parcial. La Tabla 5 muestra la estimación puntual de los efectos directos (c_1' y c_2') y los efectos indirectos específicos ($a_1 \times b$ y $a_2 \times b$). Dado que el efecto directo (c_1') es significativo (H2: $c_1' = 0,220$; valor $t = 5,247$) lo que

permite soportar H2, y el efecto directo (c_2') también es significativo (H4: $c_2' = 0,406$; valor $t = 9,476$) lo que no permite soportar H4; y además, los efectos indirectos específicos respectivos son significativos, se puede defender una mediación parcial a través de la variable mediadora Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC) desde el Apoyo Organizacional Percibido (POS) y desde el Estrés Laboral (JSTR) hacia la variable Burnout (B).

Adicionalmente se realizó el test de varianza explicada (VAF, por sus siglas en inglés) que permite evaluar la magnitud de cada mediación. Se calculó el VAF para cada una de las rutas VAF $POS \rightarrow WFC \rightarrow B$: 22,7% y VAF $JSTR \rightarrow WFC \rightarrow B$: 22,4%. Debido a que el VAF para cada ruta está por debajo del 80%, implica un argumento adicional para una mediación parcial (Hair et al., 2017; Nitzl et al., 2016).

De otra parte, se puede observar que estamos ante una mediación parcial complementaria a través de cada ruta de mediación, puesto que tanto los efectos directos (c_1' y c_2') con sus respectivos efectos indirectos específicos ($a_1 \times b$ y $a_2 \times b$) apuntan en la misma dirección (Baron y Kenny, 1986; Nitzl et al., 2016). Lo que se explica de la siguiente manera: Para el caso de la ruta $M_{1POS} \rightarrow WFC \rightarrow B$, ($-a_1$), ($+b$) y ($-c_1'$) el producto ($-a_1 \times b \times -c_1'$) es positivo, y para la ruta $M_{2JSTR} \rightarrow WFC \rightarrow B$, ($+a_1$), ($+b$) y ($+c_1'$) el producto ($a_1 \times b \times c_1'$) es positivo.

5 Discusión y conclusiones

La investigación tiene como objetivo analizar la relación entre el Apoyo Organizacional Percibido (POS) y el Estrés Laboral con el Burnout proponiendo como mediador el Conflicto Trabajo-a-Familia (WFC). Los hallazgos del estudio mostraron que la percepción de Conflicto Trabajo-a-Familia es mediador significativo en la relación entre el POS y el Burnout y entre el Estrés Laboral y el Burnout.

Por consiguiente, la investigación permite tener una mejor comprensión de los mecanismos que vinculan desde el dominio del trabajo dos antecedentes (un recurso que abarca límites: Apoyo Organizacional Percibido, y una demanda: Estrés Laboral) asociados a la interfaz trabajo-familia (conflicto) y un resultado, también en el dominio del trabajo (Burnout). Asimismo, se argumenta que el Burnout es una variable muy importante que se ve afectada por el Apoyo Organizacional

Percibido que lo reduce, el Conflicto que lo aumenta y el Estrés Laboral que lo incrementa. Destacando así, su alto poder explicativo. Seguidamente, el Conflicto Trabajo-Familia se explica en este modelo en una parte por el Apoyo Organizacional Percibido y en otra por el Estrés Laboral. Confirmando así, que el Conflicto es una variable mediadora entre Apoyo Organizacional Percibido y el Burnout; estudios como el de Blanch y Aluja (2012) encontraron efectos de mediación completos del Conflicto Trabajo-a-Familia en la relación entre el Apoyo Organizacional con el Burnout en los hombres. Al contrario, se encontró una mediación parcial para las dos relaciones propuestas. Adicionalmente, se evidenció que el conflicto también actuó como una variable mediadora entre el Estrés Laboral y Burnout; teniendo un efecto grande. Igualmente, esta relación fue estudiada por Smith et al. (2018), quienes encontraron que tanto el Estrés Laboral como el Conflicto entre el trabajo y la familia predecían el Burnout. Finalmente, todas las relaciones entre variable planteadas son significativas. En conclusión, se cumplen las predicciones del modelo conceptual, puesto que, todas las hipótesis se cumplen en la dirección y en el sentido que se plantearon.

En los resultados se encontró que la fiabilidad individual de la mayoría de los ítems es adecuada de acuerdo con Hair et al., (2014). Sin embargo, para la escala de Burnout, debieron retirarse los 6 ítems de la subescala de eficacia personal por haber puntuado por debajo de 0,4. Las variables latentes alcanzan una validez convergente porque sus medidas de varianza promedio extraída (AVE) superan los 0,5 (Fornell y Larcker, 1981). No existen problemas de colinealidad entre las variables antecedentes de cada uno de los constructos endógenos ya que los valores VIF cumplen en criterio de estar cerca de 3 y más bajos según Hair et al. (2019). Se observa que todos los efectos directos entre las variables del modelo son significativos, lo que indica que hay un efecto de una variable sobre la otra. Puesto que, los valores y los niveles de significación de los coeficientes de trayectoria, junto con los coeficientes de R² para cada una de las construcciones endógenas, donde el índice R² de la variable Burnout (0,515) lo que indica que el modelo teórico explica el 51,5% de la varianza del constructo, considerándose moderada cercana a sustancial, de acuerdo con los criterios establecido por Chin (1998). Así mismo para el índice R² de la variable Conflicto Trabajo-a-Familia (0,276) puede considerarse débil y cercana a moderada.

Por lo anterior, se considera que el modelo tiene un nivel explicativo adecuado para el Burnout y para el Conflicto Trabajo-a-Familia; además, tiene relevancia predictiva satisfactoria

para las dos variables endógenas, el valor más alto para Burnout es de 0,300 para un nivel de relevancia predictiva mediana, y pequeño para el Conflicto Trabajo-a-Familia (0,140). Se confirma con un intervalo de confianza del 95% para las variables Burnout y Conflicto Trabajo-a-Familia; donde la relación entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Burnout esta mediada por el Conflicto Trabajo-a-Familia, y también la relación entre el Estrés Laboral y el Burnout. Encontrando dos mediaciones parciales, a través de la variable mediadora Conflicto Trabajo-a-Familia, la primera, desde el Apoyo Organizacional Percibido hacia la variable de Burnout con un VAF = 22,7% y la segunda desde el Estrés laboral hacia la variable Burnout con un VAF= 22,4%. Debido a que el VAF para cada ruta está por debajo del 80%, implica un argumento adicional para una mediación parcial (Hair et al., 2017; Nitzl et al., 2016). Finalmente se concluye que, se está ante una mediación parcial complementaria a través de cada ruta de mediación, puesto que tanto los efectos directos con sus respectivos efectos indirectos específicos apuntan en la misma dirección (Baron y Kenny, 1986; Nitzl et al., 2016)

Como contribuciones a la literatura se encuentra que, en primer lugar, son pocas las investigaciones existentes en Latinoamérica que examinen conjuntamente la relación directa entre las variables planteadas y específicamente en los oficios, niveles jerárquicos y sectores económicos propuestos; permitiendo en el presente estudio ampliar el espectro de generalización y aporte de los resultados. Segundo, la presente investigación proporciona una explicación alternativa y más amplia de los fenómenos subyacentes a la interfaz trabajo-familia con antecedentes asociados al Conflicto, desde dos perspectivas, una de recurso que abarca límites y otra de demanda. Ampliando así la literatura sobre WFC en diversas variables desde la teoría de conservación de recursos (COR): pérdida de recursos y ganancia de recursos de Hobfoll (1989). En este sentido se propone al Conflicto Trabajo-a-Familia como un potencial mediador entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Burnout, y entre el Estrés Laboral y el Burnout. Contribuyendo a desarrollos conceptuales y a plantear retos para futuros análisis integradores; específicamente en el contexto Latinoamericano donde cada vez más crece el interés a este nivel por minimizar el impacto del Conflicto Trabajo-Familia. Tercero, los resultados de la investigación son un insumo para la argumentación en la implementación de prácticas y programas organizacionales que mitiguen el Conflicto Trabajo-a-Familia en las organizaciones. Cuarto, se utilizó el modelado de trayectoria de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM), una técnica de modelado de ecuaciones estructurales (SEM) basada en la varianza ideal para los estudios en el área de las ciencias sociales

particularmente los recursos humanos (C. M. Ringle et al., 2018) permitiendo implementar un método de análisis de mediaciones múltiples (Nitzl et al., 2016), que arroja resultados no obtenidos con otras técnicas.

En cuanto a las implicaciones prácticas, se argumenta que, al evaluar la percepción de Conflicto Trabajo-a-Familia en trabajadores de organizaciones colombianas, se logra impactar la gestión de recursos humanos en las organizaciones. Por lo anterior, el modelo de estudio provee una herramienta para toma de decisiones, puesto que, brinda: 1) la posibilidad de identificar los niveles de percepción de conflicto de los trabajadores de diferentes organizaciones, con miras al establecimiento de prácticas para reducir el conflicto y lograr la conciliación de la vida laboral, familiar y personal. 2) conocer la percepción que tienen los colaboradores sobre el apoyo que la organización les brinda, y cómo ese apoyo contribuye a disminuir el Conflicto Trabajo-Familia y el Burnout, buscando mejorar el Apoyo Organizacional como un medio rentable para reducir el Conflicto en la interfaz Trabajo-Familia y, desarrollar actitudes y comportamientos laborales deseables en los trabajadores a través de proporcionar bienestar, valorar sus contribuciones y acompañarlo en la consecución de sus logros. En consecuencia, los líderes pueden necesitar formación para acoger y transmitir los lineamientos organizacionales que suministran apoyo a los trabajadores, evitando así, que el estilo de liderazgo del líder vaya en contravía a lo declarado por la organización. 3) adoptar medidas para controlar los estresores laborales, evitando así, que se presente ambigüedad de rol, sobrecargas de rol y conflicto de rol; disminuyendo con esto, el efecto perjudicial que el estrés deja en los trabajadores. Adicionalmente, es necesario formar a los trabajadores en estrategias de afrontamiento individuales que los proteja de desarrollar síndromes como el Burnout, y fomenten finalmente la aparición de conductas resilientes que combatan los efectos nocivos del mismo. 4) Por la influencia positiva de POS para los individuos, las organizaciones deben fomentar una cultura de apoyo al trabajador que reduzca el efecto del burnout experimentado en el trabajo.

La investigación ha tenido algunas limitaciones. Primero, se sugiere que para próximas investigaciones se intensifique el estudio de la subescala de *eficacia profesional* del Burnout, debido a que puntuó en sus cargas por debajo de 0.4 lo que hace que la fiabilidad individual no sea adecuada, por lo anterior, no se conservó en la investigación y por tanto, se requiere estudiar dicha dimensión. Segundo, el estudio se centró en factores del dominio del trabajo dejándose de lado

variables dentro del dominio de la familia que pueden tener efectos importantes sobre el conflicto y sobre el Burnout. Tercero, el estudio es transversal, por lo anterior, futuras investigaciones podrían realizar una mayor exploración a través de un estudio longitudinal. Cuarto, en la investigación se recopilaron datos de trabajadores del departamento de Antioquia, aunque la muestra es representativa las generalizaciones finales pueden ser limitadas, se sugiere el uso de una muestra más grande en Colombia que abarque trabajadores de diferentes departamentos.

Para futuras investigaciones sería interesante expandirse diversas líneas: Primero, incluir en el modelo otros resultados asociados al dominio del trabajo como la intención de abandono que es un predictor de la rotación real (Tett y Meyer, 1993) y la satisfacción laboral que es un indicador de bienestar (Parasuraman et al., 1992) sobre las que el Conflicto (Trabajo-a-Familia y Familia-a-Trabajo) y el Burnout pueden tener efectos importantes, además de analizar la relación directa existente entre estas, ya que, la satisfacción laboral influye en la intención de abandono (Karatepe y Kilic, 2007; Lu et al., 2017), aumentando así, los índices de rotación de personal y dificultando la fidelización de los mismo. Segundo, adoptar una perspectiva de especificidad de dominio o dominio cruzado según lo planteado por (Frone et al., 1992), donde se analizarían resultados del dominio de la familia (ej. satisfacción marital, satisfacción familiar, desempeño familiar, estrés familiar). Incluso incluir resultados no específicos del dominio (ej. satisfacción con la vida, problemas de salud, tensión psicológica, síntomas somáticos/físicos, depresión, uso/abuso de sustancias) propuestos por Amstad et al. (2011). Las investigaciones futuras que involucre factores familiares contribuirán a comprender el mecanismo completo de la interferencia trabajo-familia. Tercero, considerar como base teórica de demandas laborales y recursos. Cuarto, incluir otras variables de control que podrían justificarse como antecedentes del Burnout, entre estas: edad, antigüedad, tipo de contrato, puesto, dedicación, promoción, etc.

Finalmente, investigaciones como esta contribuyen al mejoramiento de las dos esferas más importantes de la vida de un individuo, el trabajo y la familia. Permitiendo la definición de políticas públicas en los estados y la adopción de prácticas y programas organizacionales que disminuyan y equilibren las demandas de ambos dominios. Y de esta manera, favorecer el alcance de los objetivos organizacionales, trayendo consigo, la implementación de dos procesos, uno, el desarrollo de estrategias para la disminución del Conflicto Trabajo- Familia, y dos, el desarrollo y

ejecución de planes, programas y prácticas organizacionales para posibilitar la Conciliación Trabajo-Familia en los trabajadores.

6 Referencias bibliográficas

- A Grandey, A., L Cordeiro, B. y C Crouter, A. (2005). A longitudinal and multi-source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(3), 305-323. <https://doi.org/10.1348/096317905X26769>
- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S. y Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. *Journal of occupational health psychology*, 5(2), 278-308. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.2.278>
- Alsubaie, F. A. y Nasaani, A. A. (2021). Why so cynical? The effect of job burnout as a mediator on the relationship between perceived organizational support and organizational cynicism. *European journal of business and management*, 13(7), 1-12. <https://doi.org/10.7176/ejbm/13-7-04>
- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A. y Semmer, N. K. (2011). A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 151-169. <https://doi.org/10.1037/a0022170>
- Baron, R. y Kenny, D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173-1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Barroso, C., Cepeda, G. y Roldán, J. L. (2010). Applying Maximum Likelihood and PLS on Different Sample Sizes: Studies on SERVQUAL Model and Employee Behavior Model. En *Handbook of Partial Least Squares* (Springer, pp. 427-477).
- Bazmi, E., Alipour, A., Yasamy, M. T., Kheradmand, A., Salehpour, S., Khodakarim, S. y Soori, H. (2019). Job burnout and related factors among health sector employees. *Iranian journal of psychiatry*, 14(4), 309.
- Blanch, A. y Aluja, A. (2012). Social support (family and supervisor), work-family conflict, and burnout: Sex differences. *Human relations*, 65(7), 811-833. <https://doi.org/10.1177/0018726712440471>
- Brislin, R. W. (1980). Translation and content analysis of oral and written material. *Handbook of Cross-cultural Psychology*, 2, 349-444.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of vocational behavior*, 67(2), 169-198. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.08.009>

- Carlson, D. S., Kacmar, K. M. y Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work–family conflict. *Journal of Vocational behavior*, 56(2), 249-276. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1999.1713>
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modelling. En G. Marcoulides (Ed.), *Modern Methods for Business Research* (Vol. 29, Número 2, pp. 295–336). <https://doi.org/10.1063/1.4860849>
- Cohen, J. (1992). Quantitative Methods in Psychology. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155-159. <https://doi.org/10.1016/j.jorganchem.2011.01.025>
- Dijkstra, T. K. y Henseler, J. (2015). Consistent Partial Least Squares Path Modeling. *MIS Quarterly*, 39(2), 297-316. <https://doi.org/10.25300/misq/2015/39.2.02>
- Duxbury, L., Bardoel, A. y Halinski, M. (2021). ‘Bringing the Badge home’: exploring the relationship between role overload, work-family conflict, and stress in police officers. *Policing and Society*, 31(8), 997-1016. <https://doi.org/10.1080/10439463.2020.1822837>
- Falk, R. F. y Miller, N. B. (1992). *A primer for soft modeling*. University of Akron Press.
- Fornell, C. y Larcker, D. . (1981). Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382-388. <https://doi.org/10.2307/3150980>
- Frone, M. R., Russell, M. y Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of applied psychology*, 77(1), 65-78. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.77.1.65>
- Geisser, S. (1975). A predictive approach to the random effect model. *Biometrika*, 6(1), 101-107.
- Greenhaus, J. H. y 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>
- Griffin, J. D. y Sun, I. Y. (2018). Do work-family conflict and resiliency mediate police stress and burnout: A study of state police officers. *American Journal of Criminal Justice*, 43(2), 354-370. <https://doi.org/10.1007/s12103-017-9401-y>
- Gutiérrez-Vargas, L. M. (2019). *La interfaz trabajo-familia: conflicto, enriquecimiento y las intervenciones organizacionales y familiares para el balance Trabajo-Familia*. Universitat de València.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. y Black, W. C. (1999). *Análisis Multivariante* (5a ed.). Pearson Prentice Hall.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M. y Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd Ed.). SAGE.

- Hair, J. F., Ringle, C. M. y Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M. y Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/eb-11-2018-0203>
- Hair, Joseph F., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Henseler, J., Dijkstra, T. K., Diamantopoulos, A., Straub, D. W., Ketchen, D. J., Hult, G. T. M. y Calantone, R. J. (2014). Common Beliefs and Reality About PLS: Comments on Rönkkö and Evermann (2013). *Organizational Research Methods*, 17(2), 182-209. <https://doi.org/10.1177/1094428114526928>
- Halbesleben, J. R. (2006). Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134-1145. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1134>
- Henseler, J., Ringle, C. M. y Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20, 277-319. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Henseler, J., Ringle, C. y Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *J. of the Acad. Mark. Sci.*, 43, 115-135. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Hutchins, H. M., Penney, L. M. y Sublett, L. W. (2018). What imposters risk at work: Exploring imposter phenomenon, stress coping, and job outcomes. *Human Resource Development Quarterly*, 29(1), 31-48. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21304>
- Jia, C. X. y Li, J. C. M. (2022). Work-Family conflict, burnout, and turnover intention among chinese social workers: the moderating role of work support. *Journal of social service research*, 48(1), 12-27. <https://doi.org/10.1080/01488376.2021.1942393>
- Karatepe, O. M. y Kilic, H. (2007). Relationships of supervisor support and conflicts in the work-family interface with the selected job outcomes of frontline employees. *Tourism management*, 28(1), 238-252. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.12.019>
- Li, J. C., Cheung, C. K., Sun, I. Y., Cheung, Y. K. y Zhu, S. (2021). Work-Family conflicts, stress, and turnover intention among hong kong police officers amid the COVID-19 pandemic. *Police quarterly*, 10986111211034776. <https://doi.org/10.1177/10986111211034777>
- Lu, Y., Hu, X. M., Huang, X. L., Zhuang, X. D., Guo, P., Feng, L. F., Hu, W., Chen, L., Zou, H. y Hao, Y. T. (2017). The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: A cross-sectional study. *BMJ Open*, 7(5), 1-12. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-014894>

- Martínez, M. y Fierro, E. (2018). Aplicación de la técnica PLS-SEM en la gestión del conocimiento: un enfoque técnico práctico. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 130-164. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.336>
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A. y Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work–family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 689-725. <https://doi.org/10.1002/job>
- Motowidlo, S. J., Packard, J. S. y Manning, M. R. (1986). Occupational stress: its causes and consequences for job performance. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 618-629. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.4.618>
- Nitzl, C., Roldan, J. L. y Cepeda, G. (2016). Mediation analysis in partial least squares path modelling: Helping researchers discuss more sophisticated models. *Industrial Management and Data Systems*, 116(9), 1849-1864. <https://doi.org/10.1108/IMDS-07-2015-0302>
- Nunnally, J. C. y Bernstein, I. H. (1994). The assessment of reliability. En *Psychometric Theory* (3rd ed, pp. 248-292). McGraw-Hill. <https://doi.org/10.1037/018882>
- Parasuraman, S., Greenhaus, J. H. y Granrose, S. (1992). Role stressors, social support, and well-being among two-career couples. *Journal of Organizational Behavior*, 13(4), 339-356. <https://doi.org/10.1002/job.4030130403>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Jeong-Yeon, L. y Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88, 879-908.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. y Podsakoff, N. P. (2012). Sources of Method Bias in Social Science Research and Recommendations on How to Control It. *Annual Review of Psychology*, 63(1), 539-569. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-120710-100452>
- Podsakoff, P. M. y Organ, D. W. (1986). Self-Reports in Organizational Research: Problems and Prospects. *Journal of Management*, 12(4), 531-544. <https://doi.org/10.1177/014920638601200408>
- Recuero, L. H. y Segovia, A. O. (2021). Work-Family Conflict, coping strategies and burnout: A gender and couple analysis. *Journal of work and organizational psychology*, 37(1), 21-28.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. y Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(5), 825. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.5.825>
- Ringle, C. M., Sarstedt, M., Mitchell, R. y Gudergan, S. P. (2018). Partial least squares structural equation modeling in HRM research. *International Journal of Human Resource Management*, 1-27. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1416655>
- Ringle, C., Wende, S. y Becker, J. (2015). *SmartPLS 3. SmartPLS GmbH, Boenningstedt*.

<http://www.smartpls.com>. <https://doi.org/10.1080/1743727x.2015.1005806>

- Roldán, J. L. y Sánchez-Franco, M. J. (2012). Variance-Based Structural Equation Modeling: Guidelines for Using Partial Least Squares in Information Systems research. En M. Mora (Ed.), *Research Methodologies, Innovations and Philosophies in Software Systems Engineering and Information Systems* (pp. 193-221). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-0179-6>
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens Gumbau, S., Silla, P., & Grau Gumbau, R. M. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva?. *Journal of work and organizational psychology*, 16(2), 117-134.
- Shmueli, G. y Koppius, O. (2011). Predictive Analytics in Information Systems Research. *MIS Quarterly*, 35(3), 553-572. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1606674>
- Smith, T. D., Hughes, K., DeJoy, D. M. y Dyal, M. A. (2018). Assessment of relationships between work stress, work-family conflict, burnout and firefighter safety behavior outcomes. *Safety science*, 103, 287-292. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.12.005>
- Stone, M. (1974). Cross-Validatory Choice and Assessment of Statistical Predictions. *Journal of the Royal Statistical Society: Series B (Methodological)*, 36(2), 111-133. <https://doi.org/10.1111/j.2517-6161.1974.tb00994.x>
- Tett, R. P. y Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytical findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Thanacoody, P. R., Bartram, T. y Casimir, G. (2009). The effects of burnout and supervisory social support on the relationship between work-family conflict and intention to leave: A study of Australian cancer workers. *Journal of health organization and management*.
- Voydanoff, P. (2002). Linkages between the work-family interface and work, family, and individual outcomes: An integrative model. *Journal of Family Issues*, 23(1), 138-164. <https://doi.org/10.1177/0192513X02023001007>
- Voydanoff, P. (2004). The effects of work demands and resources on work-to-family conflict and facilitation. *Journal of Marriage and family*, 66(2), 398-412.
- Xu, Z. y Yang, F. (2021). The impact of perceived organizational support on the relationship between job stress and burnout: a mediating or moderating role? *Current psychology*, 40(1), 402-413. <https://doi.org/10.1007/s12144-018-9941-4>
- Zeng, X., Zhang, X., Chen, M., Liu, J. y Wu, C. (2020). The influence of perceived organizational support on police job burnout: A moderated mediation model. *Frontiers in psychology*, 11, 948. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00948>
- Zhang, Y., Xu, S., Jin, J. y Ford, M. T. (2018). The within and cross domain effects of work-family enrichment: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 104, 210-227.

<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.11.003>

Zheng, J. y 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), 344. <https://doi.org/10.3390/ijerph15020344>

7 Anexos

Anexo 1. Características de la muestra

| Ítem | Categoría | f | % |
|--------------------------------------|---|-----|-------|
| CARACTERÍSTICAS DEL EMPLEADO | | | |
| CARACTERÍSTICAS PERSONALES | | | |
| Sexo | 1 Masculino | 152 | 39,3% |
| | 2 Femenino | 235 | 60,7% |
| Edad | 1 Menos de 25 años | 40 | 10,3% |
| | 2 Entre 26 y 35 años | 205 | 53,0% |
| | 3 Entre 36 y 50 años | 104 | 26,9% |
| | 4 Entre 51 y 60 años | 33 | 8,5% |
| | 5 Más de 60 años | 5 | 1,3% |
| CARACTERÍSTICAS FAMILIARES | | | |
| Estado civil | 1 Soltero(a) | 188 | 48,6% |
| | 2 Casado(a) / Unión libre | 173 | 44,7% |
| | 3 Separado(a) / Divorciado(a) | 24 | 6,2% |
| | 4 Viudo(a) | 2 | 0,5% |
| Estudios finalizados | 1 Educación Media o Bachillerato | 41 | 10,6% |
| | 2 Pregrado (Grado/Técnica profesional/Tecnológica/Universitaria/Diplomado/Licenciado) | 228 | 58,9% |
| | 3 Especialización | 59 | 15,2% |
| | 4 Maestría | 53 | 13,7% |
| | 5 Doctorado | 6 | 1,6% |
| CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA | | | |
| Número de empleados | 1 Hasta 10 trabajadores | 42 | 10,9% |
| | 2 Entre 11 y 50 trabajadores | 69 | 17,8% |
| | 3 Entre 51 y 200 trabajadores | 70 | 18,1% |
| | 4 Más de 200 trabajadores | 206 | 53,2% |
| Sector económico | 1 Sector agropecuario | 8 | 2,1% |
| | 2 Sector industrial | 21 | 5,4% |
| | 3 Sector de la construcción | 12 | 3,1% |
| | 4 Sector minero y energético | 6 | 1,6% |
| | 5 Sector solidario | 12 | 3,1% |
| | 6 Sector de transporte | 8 | 2,1% |
| | 7 Sector de comercio | 10 | 2,6% |
| | 8 Sector financiero | 23 | 5,9% |
| | 9 Sector de comunicaciones | 17 | 4,4% |
| | 10 Sector turístico | 4 | 1,0% |
| | 11 Sector sanitario o de salud | 38 | 9,8% |
| | 12 Sector educativo | 72 | 18,6% |

| | | | | |
|------------------------------------|----|---|-----|-------|
| | 13 | Sector de la administración pública o gobierno | 63 | 16,3% |
| | 14 | Otros del Sector servicios | 93 | 24,0% |
| Origen del capital | 1 | Privada | 189 | 48,8% |
| | 2 | Pública | 154 | 39,8% |
| | 3 | De economía social o cooperativista | 21 | 5,4% |
| | 4 | Mixta (capital público y privado) | 23 | 5,9% |
| CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO | | | | |
| Puesto | 1 | Línea de base (Nivel operativo) | 172 | 44,4% |
| | 2 | Mando intermedio | 135 | 34,9% |
| | 3 | Directivo | 42 | 10,9% |
| | 4 | Personal docente (profesor) | 38 | 9,8% |
| Tipo de contrato | 1 | Contrato a término fijo | 75 | 19,4% |
| | 2 | Contrato a término indefinido | 218 | 56,3% |
| | 3 | Contrato de obra o labor | 31 | 8,0% |
| | 4 | Contrato civil o por prestación de servicios | 52 | 13,4% |
| | 5 | Contrato de aprendizaje | 7 | 1,8% |
| | 6 | Contrato ocasional/temporal (no superior a 30 días) | 4 | 1,0% |
| Dedicación laboral | 1 | Medio tiempo | 23 | 5,9% |
| | 2 | Tiempo completo | 345 | 89,1% |
| | 3 | Por horas | 19 | 4,9% |
| Antigüedad | 1 | Menos de 1 año | 79 | 20,4% |
| | 2 | Entre 1 y 5 años | 177 | 45,7% |
| | 3 | Entre 6 y 10 años | 60 | 15,5% |
| | 4 | Entre 11 y 15 años | 24 | 6,2% |
| | 5 | Entre 16 y 20 años | 19 | 4,9% |
| | 6 | Mas de 20 años | 28 | 7,2% |
| Promoción | 1 | Ninguno | 249 | 64,3% |
| | 2 | De 1 a 3 ascensos | 126 | 32,6% |
| | 3 | Más de 3 ascensos | 12 | 3,1% |
| UBICACIÓN (Departamento) | | | | |
| | 1 | Antioquia | 370 | 95,6% |
| | 2 | Bolívar | 1 | 0,3% |
| | 3 | Caldas | 1 | 0,3% |
| | 4 | Caquetá | 1 | 0,3% |
| | 5 | Córdoba | 1 | 0,3% |
| | 6 | Cundinamarca | 5 | 1,3% |
| | 7 | Huila | 2 | 0,5% |
| | 8 | Norte de Santander | 1 | 0,3% |
| | 9 | Quindío | 1 | 0,3% |
| | 10 | Risaralda | 3 | 0,8% |
| | 11 | Valle del Cauca | 1 | 0,3% |

Anexo 2 Medida de Apoyo Organizacional (POS)

| POS | APOYO DE LA ORGANIZACIÓN | |
|------|---|---|
| | Apoyo organizacional percibido | Perceived Organizational Support" |
| POS1 | Mi organización realmente se preocupa por mi bienestar. | My organization really cares about my well-being. |

| | | |
|--|--|--|
| POS2 | Mi organización considera firmemente mis objetivos y valores. | My organization strongly considers my goals and values. |
| POS3 | Mi organización muestra poca preocupación por mí. (R) | My organization shows very little concern for me. (R) |
| POS4 | Mi organización se preocupa por mis opiniones. | My organization cares about my opinions. |
| POS5 | Mi organización está dispuesta a ayudarme si necesito un favor especial. | My organization is willing to help me if I need a special favor. |
| POS6 | Hay ayuda disponible de mi organización cuando tengo un problema. | Help is available from my organization when I have a problem. |
| POS7 | Mi organización perdonaría un error honesto de mi parte. | My organization would forgive an honest mistake on my part |
| POS8 | Si tuviera la oportunidad, mi organización se aprovecharía de mí. (R) | If given the opportunity, my organization would take advantage of me. (R) |
| NOTA: Medida desarrollada por Rhoades et al. (2001). Se utilizó una escala de Likert de 7 puntos, Siendo .1 "Muy en desacuerdo", hasta 7. "Muy de acuerdo". | | |

Anexo 3 Medida de Estrés Laboral (JSTR)

| (JSTR) | ESTRÉS LABORAL | |
|--|--|--|
| JSTR1 | Mi trabajo es extremadamente estresante. | My job is extremely stressful. |
| JSTR2 | Muy pocas cosas estresantes me suceden en el trabajo. (R) | Very few stressful things happen to me at work (reversescored). |
| JSTR3 | Siento mucho estrés por mi trabajo. | I feel a great deal of stress because of my job. |
| JSTR4 | Casi nunca me siento estresado por mi trabajo. (R) | I almost never feel stressed because of my work (reverse-scored). |
| NOTA: Medida desarrollada por Motowidlo et al. (1986). Se utilizó una escala de Likert de 5 puntos, Siendo 1. "Muy en desacuerdo", hasta 5. "Muy de acuerdo". | | |

Anexo 4 Medida de Conflicto Trabajo-Familia (WFC)

| WFC | CONFLICTO TRABAJO A FAMILIA | |
|-------|--|--|
| CTWF | Tiempo dedicado al trabajo interfiere con la familia | Time-based work interference with family |
| CTWF1 | Mi trabajo me impide realizar actividades familiares más de lo que quisiera. | My work keeps me from my family activities more than I would like. |

| | | |
|---|--|---|
| CTWF2 | El tiempo que debo dedicar a mi trabajo me impide participar por igual en las responsabilidades y actividades del hogar. | The time I must devote to my job keeps me from participating equally in house hold responsibilities and activities. |
| CTWF3 | Tengo que faltar a las actividades familiares, debido a la cantidad de tiempo que debo dedicarle a las responsabilidades del trabajo. | I have to miss family activities due to the amount of time I must spend on work responsibilities. |
| CSWF | Tensión experimentada en el tiempo de trabajo que interfiere con la familia | Strain-based work interference with family |
| CSWF7 | Cuando llego a casa del trabajo, yo estoy a menudo demasiado agotado(a) para participar en actividades y/o responsabilidades familiares. | When I get home from work I am often too frazzled to participate in family activities/responsibilities. |
| CSWF8 | Frecuentemente estoy demasiado agotado(a) emocionalmente al llegar a casa después del trabajo, lo que me impide contribuir a mi familia. | I am often so emotionally drained when I get home from work that it prevents me from contributing to my family. |
| CSWF9 | Debido a todas las presiones en el trabajo, a veces, cuando llego a casa estoy demasiado estresado(a) para hacer las cosas que disfruto. | Due to all the pressures at work, sometimes when I come home I am too stressed to do the things I enjoy. |
| CBWF | Comportamiento adquirido en trabajo que interfiere con la familia | Behavior-based work interference with family |
| CBWF13 | Las conductas de resolución de problemas que utilizo en mi trabajo no son eficaces en la resolución de problemas en casa. | The problem-solving behaviors I use in my job are not effective in resolving problems at home. |
| CBWF14 | La conducta que es eficaz y necesaria para mí en el trabajo podría ser contraproducente en casa. | Behavior that is effective and necessary for me at work would be counterproductive at home. |
| CBWF15 | Los comportamientos que me hacen ser eficaz en el trabajo no me ayudan a ser mejor padre(madre) y/o esposo(esposa). | The behaviors I perform that make me effective at work do not help me to be a better parent and spouse. |
| NOTA: Medida desarrollada por Carlson et. al. (2000). Se utilizó una escala de Likert de 7 puntos, Siendo .1 "Muy en desacuerdo", hasta 7. "Muy de acuerdo". | | |

Anexo 5 Medida de Burnout (B)

| (B) | BURNOUT |
|-----|---|
| | Agotamiento |
| BE1 | Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo |
| BE2 | Estoy "consumido" al final de un día de trabajo. |
| BE3 | Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto. |
| BE4 | Trabajar todo el día es una tensión para mí. |
| BE5 | Estoy "quemado" por el trabajo. |
| | Cinismo |
| BC1 | He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto. |
| BC2 | He perdido entusiasmo por mi trabajo. |
| BC3 | Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo |
| BC4 | Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo. |
| BC5 | Quiero simplemente hacer mi trabajo y no ser molestado. |

| | Eficacia profesional |
|------|---|
| BPE1 | Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo. (R) |
| BPE2 | Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización. (R) |
| BPE3 | En mi opinión soy bueno en mi puesto. (R) |
| BPE4 | Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo. (R) |
| BPE5 | He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto. (R) |
| BPE6 | En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas. (R) |

NOTA: Medida desarrollada por Salanova et al. (2000). Se utilizó una escala de Likert de 6 puntos, Siendo 1. "Ninguna vez", hasta 6. "Todos los días".