

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Conflictos laborales – familiares y su relación con el
desempeño laboral en los colaboradores del Hospital I Juanjuí
EsSalud, 2019**

Por:

Orbegoso Leiva Francisco Carlos Leoncio

Vela Ramírez Sheyla Twiggy

Asesor:

Ing. Jose Tarrillo Paredes

Tarapoto, diciembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

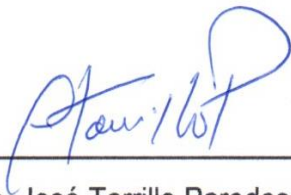
Mtro. José Tarrillo Paredes, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“Conflictos Laborales-familiares y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital I Juanjuí EsSalud, 2019”*** constituye la memoria que presenta los estudiantes Francisco Carlos Leoncio Orbegoso Leiva y Sheyla Twiggy Vela Ramírez; para aspirar al grado de bachiller en administración y negocios internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión, bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a 01 día, del mes de diciembre del año 2019.



Mtro. José Tarrillo Paredes


Asesor

Conflicto laborales – familiares y su relación con el desempeño laboral
en los colaboradores del Hospital I Juanjui EsSalud, 2019.

TRABAJO DE INVESTIGACION

Presentada para optar el grado de bachiller en Administración y
Negocios Internacionales

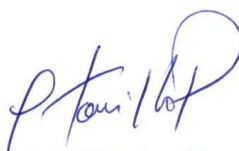
JURADO CALIFICADOR



Mtro. David Troya Palomino
Presidente



Lic. Kelita Guillen Lopez
Secretario



Mtro. José Tarrillo Paredes
Asesor

Morales, 1 de diciembre del 2019

Resumen

En las últimas décadas ha crecido el interés por el impacto que tienen en el trabajo los roles que se desempeñan en la familia. Las investigaciones indican a su vez que esta constituye una fuerza significativa que influye en las actitudes y los comportamientos de los individuos en el trabajo. Objetivo: Determinar la relación significativa entre conflicto laboral– familiar y el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud. Materiales y métodos: Estudio cuantitativo, correlacional, prospectivo, de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por los colaboradores que laboran en dicha institución mencionado y la muestra estuvo conformada por 56 colaboradores, mediante una muestra no probabilística. Para medir la variable conflicto laboral - familiar se elaboró un instrumento de 22 preguntas, dividido en cuatro dimensiones con un índice de confiabilidad de 0.833. Asimismo, para la evaluación del desempeño laboral, se elaboró un instrumento de 40 preguntas, divididos en sus nueve dimensiones, cuya confiabilidad es de 0.920. Resultados: Existe una relación baja positiva entre el conflicto laboral familiar y el desempeño laboral en los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Conclusiones: Que los conflictos laborales familiares, no afectan en forma predominante en el desempeño laboral, existiendo otros factores que se deben estudiar.

Palabras claves: Conflicto laboral - familiar; desempeño laboral

Abstract

In recent decades, interest in the impact that the roles played in the family have on work has grown. Research indicates that this constitutes a significant force that influences the attitudes and behaviors of individuals at work. Objective: To determine the relationship between labor-family conflict and the work performance of the employees of the I Juanjuí EsSalud hospital. Materials and methods: Quantitative, correlational, prospective, cross-sectional study. The study population was made up of the collaborators who work in said mentioned institution and the sample consisted of 56 collaborators, through a non-probabilistic sample. To measure the labor-family conflict variable, a 22-question instrument was developed, divided into four dimensions with a reliability index of 0.833. Also for the evaluation of work performance, an instrument of 40 questions, divided into nine dimensions, whose reliability is 0.920, was developed. Results: There is a low relationship between family labor conflict and the work performance of EsSalud Juanjuí hospital employees. Conclusions: That family labor conflicts do not predominantly affect work performance, there are other factors that should be studied.

Keywords: Labor - family conflict; job performance, work performance.

1. Introducción

Durante el primer semestre del presente año, después de una evaluación de la dirección y su equipo de gestión del Hospital I Juanjui EsSalud, tuvimos como resultado que el desempeño laboral de los colaboradores había notoriamente disminuido, motivo por el cual empezamos a dilucidar probables razones del bajo desempeño tales como los siguientes factores: falta de motivación intrínseca o extrínseca, falta de una comunicación asertiva, cultura organizacional no optima, entre otras. Las cuales se evidenciaron en las bajas coberturas de indicadores, ausentismo laboral, faltas injustificadas, papeletas de permiso, etc.

Nosotros propusimos que son los conflictos laborales familiares que afectan primordialmente en el bajo desempeño laboral del Hospital I Juanjui EsSalud.

En lo referente al campo de la salud laboral es fundamental el estudio de las relaciones entre el trabajo y la familia y su articulación en el día a día de los trabajadores, Moreno-Jiménez y Báez señalan que uno de los riesgos psicosociales que más atención está recibiendo en los últimos años es precisamente el conflicto trabajo-familia. La aparición de estos nuevos riesgos es resultado de una serie de cambios tanto a nivel económico como social. Los largos horarios de trabajo en respuesta a la competitividad empresarial, o la incorporación de la mujer al mercado laboral, generan nuevas estructuras organizacionales y también familiares, que afectan al trabajador. GPI Constructores, realizaron un estudio en el 2005 por el Instituto de la Mujer, reflejó que el 51% de las mujeres y el 40% de los hombres consideran que el equilibrio entre la esfera laboral y familiar resulta complicado.

Las relaciones familiares preexisten a las relaciones laborales: la tentación de trasladar los conflictos de aquellas a las empresas familiares es muy alta. Los conflictos de las empresas familiares son, como es obvio, de un lado, los propios de los grupos familiares con sus emociones y percepciones individuales, y de otro lado, los propios de las empresas. La base

primaria de todas las causas del conflicto se encuentra en la confusión entre los subsistemas familiar y empresarial. Esta confusión conduce a todos los demás conflictos. (Ruiz, 2007, p.9).

El abordaje temprano de los conflictos y el desarrollo de estrategias para la resolución de los mismos, contribuyen a una mejora del clima y la salud laboral, así como a la identificación y control de factores de riesgo relacionados con la violencia psicológica en el lugar de trabajo. La diversidad de causas que generan conflicto obligan a plantear las intervenciones de manera plural y abierta, con procedimientos flexibles, que se centren en el entorno de trabajo, además de en las personas implicadas en el conflicto. El éxito de estas actuaciones requiere del compromiso de todos los miembros de la organización, cada uno en su responsabilidad. (Jiménez & Pita, 2010, p.125).

a) Evaluación Conflicto laboral- familiar

Dada la escasez de instrumentos y la falta de escalas desarrolladas fuera de Estados Unidos. Geurts y col, (2005). desarrollaron el cuestionario de interacción trabajo - familia (Survey Work - Home Interaction - Nijmegen SWING) afín a modelos europeos.

Trabajos recientes como el liderado por Moreno (2009) decidieron analizar las propiedades psicométricas de la versión española del cuestionario de interacción trabajo-familia, con el objetivo de evaluar las relaciones entre el trabajo y la familia en muestras europeas y superar limitaciones de escalas anteriores. Por ese motivo se necesita cambiar el sistema de creencias que existe centrado únicamente en lo negativo de esta relación, ya que tanto la familia como el trabajo pueden aportar cosas positivas que lleven a un enriquecimiento mutuo en ambos campos. Sus dimensiones varían de acuerdo a a la calidad de interacción trabajo-familia y proponemos las siguientes: a) Interacción positiva trabajo – familia (Interactúas mejor con tu esposa/familia/amigos como resultado de las cosas que aprendes en el trabajo). b) Interacción positiva familia – trabajo (Gestionas más eficientemente el tiempo en el trabajo porque en casa has de hacerlo bien) c) Interacción negativa trabajo – familia (Tus obligaciones laborales hacen

difícil sentirte relajado en casa). d) Interacción negativa familia – trabajo (Problemas con tu esposa/familia/ amigos afectan tu rendimiento en el trabajo).

El conflicto laboral-familiar se define como la interferencia entre el trabajo y la vida privada que crea tensión o problemas a los individuos como el resultado directo de la existencia de presiones incompatibles entre ambos roles (Moen et al., 2008). En general, el conflicto se considera que puede ser bidireccional. Por un lado, el trabajo interfiere con la vida privada (conflicto trabajo-vida personal) y, por otro, la vida personal interfiere con el trabajo (conflicto vida personal-trabajo) (Frone et al., 1997; Boyar et al., 2003). Diversos factores personales y laborales funcionan como antecedentes a la existencia de dicho conflicto, tales como las horas trabajadas, las demandas de la dirección de la empresa, las expectativas familiares, el número de hijos o la situación conyugal (Eby et al., 2005). Sin embargo, en la exhaustiva revisión bibliográfica realizada por Eby et al. (2005) entre las publicaciones sobre conflicto realizadas en los últimos 22 años, los autores señalan que el conflicto vida personal-trabajo, y no el conflicto trabajo-vida personal, es el que está más relacionado negativamente con actitudes y resultados a nivel organizacional. En este sentido, hay pocos trabajos en la literatura.

Se puede mencionar así mismo que en las últimas décadas ha crecido el interés por el impacto que tienen en el trabajo los roles que se desempeñan en la familia (Kossek y Oseki, 1998), las investigaciones indican a su vez que esta constituye una fuerza significativa que influye en las actitudes y los comportamientos de los individuos en el trabajo (Rothausen, 1999). En efecto, para la mayoría de las personas, sus familias y sus empleos son dos de las instituciones más importantes en sus vidas (Frone, Russell y Cooper, 1992; Zedeck, 1992) y, por ello, la forma como la vida familiar tiene injerencia en la vida laboral ha sido objeto de estudio desde diferentes perspectivas, entre ellas la del desempeño en el trabajo (Tetrick, Miles, Marcil, y Van Dosen, 1994), la del involucramiento con el trabajo (Thompson y Blau, 1993), la satisfacción laboral (Lambert 1991; Adams, King y King, 1996), el ausentismo (Voydan

off, 2002) y los comportamientos relacionados con la búsqueda de empleo (Rau y Hyland, 2002).

Los resultados de estos estudios muestran que aun cuando existe evidencia empírica de que tanto la familia como el trabajo constituyen fuentes recíprocas de satisfacción para las personas (Greenhaus y Powell, 2006), los roles relacionados con el desempeño laboral y con la esfera familiar no siempre convergen armónicamente y, por consiguiente, surge el conflicto trabajo-familia. Lo que quiere decir que hay un sinnúmero de circunstancias que concluyen para promover tal conflicto. Entre ellas se cuentan el creciente número de familias con dos salarios, el aumento en el número de padres solteros y el aumento en las cifras de expectativa de vida, que obliga cada vez más a los empleados a hacerse cargo de sus padres adultos mayores, la falta de tiempo para salir a relajarse con la pareja, familia y/o amigos, el tener muchas veces que cancelar cosas que tenían que hacer con los familiares, amigos por el tiempo a irse a dedicarse en el trabajo. Y eso genera muchas veces malestar y que el desempeño laboral de los trabajadores no sea como se espera. (Otálora, 2007).

Frone et al. (1992) postulan que hay una relación mutua entre los conflictos trabajo-familia y familia-trabajo, basados en el supuesto de que, por ejemplo, si una sobrecarga en el trabajo comienza a interferir con las obligaciones de la familia, estas obligaciones insatisfechas pueden comenzar a interferir con las funciones del trabajo.

b) Evaluación de desempeño laboral

Cárdenas, Velasco y Fabela (2012) señalan que el desempeño laboral es una acción que puede verse afectada por determinados factores, tales como: personales, administrativos, económicos y sociales.

Rodríguez (2009), menciona que el desempeño laboral se relaciona con la misión, visión, objetivos y estrategias, que tienen que estar alineados con los objetivos personales.

Solanas (2010), manifiesta que esta variable hace referencia a la conducta que se pueda observar con el comportamiento real de los trabajadores, a través de una orientación cognitiva, operacional y relacional que desarrollan en el transcurso de ofrecer un bien tangible o intangible, que a su vez interviene significativamente en los componentes climático y financiero de las organizaciones.

Por su parte Chiavenato (2004) hace referencia que el desempeño laboral es aquel donde la persona manifiesta sus competencias laborales alcanzadas en las que se integran como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, etc que contribuyen a lograr los resultados que se esperan en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de negocios y exigencias del mercado.

En este sentido, la evaluación del desempeño laboral del profesional es planteada por la gestión, como uno de los más importantes indicadores para medir los resultados organizacionales. Existen diversas herramientas para evaluar el desempeño del profesional, a saber, la evaluación directa por el líder inmediato, la evaluación objetiva, la evaluación conjunta entre el evaluador y el evaluado, la evaluación de la competencia, la autoevaluación, (Valdez; Garza; Pérez; Gé; Chávez, 2015).

Desde 1980, la evaluación por múltiples fuentes o multisources, ha sido ampliamente utilizada como una técnica de evaluación del desempeño en diferentes organizaciones, desde 1990, este método ha sido considerado como el mejor método de evaluación debido a sus óptimos resultados (Tabandeh, Marzeyeh, 2016).

Esto significa que es una herramienta estratégica de gestión de personas que ayuda a desarrollar las competencias clave de los empleados en el trabajo. Sustentada en que el mismo colaborador puede evaluarse y ser evaluado por todos o la mayoría de los miembros de un equipo (gerentes, directores, compañeros y usuarios), con el fin de obtener tanta información como sea posible, a fin de identificar oportunidades de mejora del desempeño del colaborador.

Esta forma de evaluación del desempeño ha sido utilizada por varias organizaciones para identificar fortalezas y debilidades, corregir actitudes que perjudican el desempeño profesional aceptable y proporcionar información sobre el futuro, lo que a su vez permite el autodesarrollo, el desarrollo del servicio y de la organización (Llapa, Oliveira, Albuquerque, Neto, Pontes, 2015).

En este caso para la evaluación del desempeño laboral se siguió el planteado por Mendoza (2009), manifiesta que esta variable es un conjunto de actividades de trabajo que un operario (trabajador) realiza para el desarrollo de sus obligaciones, en donde el eje influyente es la disciplina, y el ánimo, las cuales permiten entablar una buena calidad laboral en el lugar del trabajo.

Calidad de trabajo: Este aspecto determina un grado de evaluación que es empleado en la presentación a través de la actitud muestra un nivel de evaluación que se aplica en la exposición mediante su actitud y rendimiento. (Mendoza, 2009, p. 33).

Colaboración: Es el proceso en general en donde se ven implicados diversos individuos de forma conjunta ya sea para alcanzar metas complicadas de ejecutar individualmente o como para apoyar en el alcance de metas que otros no puedan conseguir por sí mismo. (Mendoza, 2009, p.39).

Disciplina: Esto define que es el desempeño de un prototipo de normas planteadas, donde las reglas en general manifestaran la obediencia del estas, es aquí donde la conducta laboral, interviene en el cumplimiento del código de conducta y ética. (Mendoza, 2009, p.47).

Esfuerzo personal: Inicia de la principal persona que, con anhelos propios, indagara firmemente la capacidad y la calidad del desempeño de sus situaciones, por eso estos colaboradores investigan su perfeccionamiento profesional, al mismo tiempo exponen el valioso interés en las varias preparaciones que podría inventar una institución pública (Mendoza, 2009, p.52).

Trabajo en equipo - Sociabilidad: Este aspecto suele ser de gran calidad, debido a que los colaboradores necesitan de sus compañeros de labores para realizar actividades en común y por eso la empresa, debe tener en cuenta que el empleado cuente con vínculos recíprocos con los demás colaboradores de la organización respetando sus formas de pensar y contando con una sensible pre disposición para trabajar en grupo. (Mendoza, 2009, p. 75).

Conocimiento del trabajo - Iniciativa y creatividad: Este aspecto en particular se basa en que el trabajador tenga los conocimientos para resolver las adversidades que suceden bajo sus responsabilidades, por ello estos valores deben contribuir de un sentido común, en los en los acontecimientos de ideas y de muestras firmes de ánimos de aprendizaje para mejorar el desempeño de sus actividades (Mendoza, 2009, p. 78).

Asistencia y puntualidad: Es un comportamiento del ser humano tomada en cuenta en varias sociedades como la virtud de organizarse de manera cronológica para cumplir una tarea necesitada o satisfacer una responsabilidad antes o en un lapso de tiempo anteriormente comprometido o realizado a otro individuo (Mendoza, 2009, p. 81).

Presentación personal: Esta dimensión nos es útil para nuevas oportunidades. Algunas féminas muestran impresión por su manera de vestir. Pero, al realizar una conversación con ellas o para comprobar sus habilidades en las labores, no cumplen con las expectativas. Así que, es necesario meditar acerca de lo que significa a imagen personal de una manera en general, sin dejar del lado ser autentica. (Mendoza, 2009, p. 96).

Responsabilidad: Esta dimensión suele ser un valor importante en el ser humano, debido a que se puede visualizar de qué forma desarrolla sus obligaciones planteadas en el transcurso adecuado. (Mendoza, 2009, p. 107).

Por consiguiente, el interés investigativo en el conflicto de los roles tiene que dirigirse a las consecuencias negativas demostradas en la calidad de vida en ambos dominios de trabajo y

familia y a entender completamente la interfaz de trabajo-familia. Por lo que, ambas direcciones del conflicto trabajo-familia tienen que analizarse (Carlson, Kacmar y Williams, 2000).

Es decir, los hallazgos empíricos muestran que, en presencia del conflicto trabajo-familia, los trabajadores experimentan un bienestar negativo o estrés (Kossek, Colquitt y Noe, 2001), debido a la necesidad de asignar una cantidad fija de recursos, como el tiempo y la energía, a los diferentes roles que se desempeñan tanto en la familia como en el trabajo (Grandey y Copranzano, 1999).

Con base en los antecedentes propuestos, y al interés del equipo de gestión, en especial del director del hospital, este artículo estudia el conflicto laboral – familia y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital EsSalud I Juanjuí, 2019.

Teniendo como Objetivo General determinar si existe una relación significativa entre el conflicto laboral-familiar y el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital I Juanjuí EsSalud, 2019.

2. Materiales y Métodos

La investigación que se realizó corresponde a un diseño no-experimental, prospectivo, de tipo correlacional porque se busca determinar la relación entre los conflictos laborales familiares y el desempeño laboral en los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019. Según Hernández, et al., (2003), afirman que en esta modalidad investigativa se “tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables o conceptos”, (p. 1229).

Para medir la variable conflicto laboral - familiar se elaboró un instrumento de 22 preguntas, dividido en cuatro dimensiones. Sus dimensiones varían de acuerdo a la calidad de interacción trabajo-familia y proponemos las siguientes: a) Interacción Positiva Trabajo – Familia (Tus obligaciones laborales hacen difícil sentirte relajado en casa). b) Interacción Positiva Familia – Trabajo (Problemas con tu esposa/familia/ amigos afectan tu rendimiento en el trabajo). c) Interacción Negativa Trabajo – Familia (Interactúas mejor con tu esposa/familia/amigos como resultado de las cosas que aprendes en el trabajo). d) Interacción Negativa Familia – Trabajo (Gestionas más eficientemente el tiempo en el trabajo porque en casa has de hacerlo también).

Así mismo para obtener resultados sobre la variable desempeño laboral mediante un instrumento elaborado por los investigadores, tomando como referencia la investigación realizada por Mendoza. Este constó de 40 preguntas con respuestas mediante una escala de Likert, conformada por nueve dimensiones: Calidad de trabajo, Colaboración, Disciplina, Esfuerzo personal, trabajo en equipo, Conocimiento del trabajo, Asistencia y puntualidad, Presentación personal y responsabilidad.

2.1. Participantes

La población estuvo conformada por los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, los cuales comprenden en su totalidad de 60 colaboradores entre personal administrativo y asistencial. Muestra de estudio, como la población es pequeña y teniendo del total de los 60

colaboradores a cuatro de ellos que están de vacaciones, solo se pudo aplicar el cuestionario de estudio a 56 de los colaboradores del Hospital I Juanjuí EsSalud.

Podemos apreciar que en la tabla 1 nos menciona que el 76.8% son mujeres y el 23.2% son hombres. Por otro lado vemos que el 32.1 % de colaboradores tienen entre 61 años a más, el 30.4% está entre los 51-60 años de edad; el 58.9% y el 21.4% son casados y solteros respectivamente; con respecto al grado de instrucción el 44.6% y el 42.9% tienen superior técnica completa y superior universitaria completa; con respecto al área de servicio el 30.4% y el 23.2% laboran en los servicios de emergencia y consultorios externos respectivamente y con respecto a los años de servicio el 75% tienen más de 9 años laborando en dicha institución.

Tabla 1.

Características sociodemográficas de los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud.

		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	13	23.2
	Femenino	43	76.8
	Total	56	100
Edad	20 – 30	4	7.1
	31 – 40	13	23.2
	41 – 50	4	7.1
	51 – 60	17	30.4
	61 a mas	18	32.1
	Total	56	100
Estado civil	Soltero	12	21.4
	Casado	33	58.9
	Viudo	2	3.6
	Divorciado	5	8.9
	Conviviente	4	7.1
	Total	56	100
	Sec. Incompleta	1	1.8

Grado de instrucción	Superior técnica incompleta	4	7.1	
	Superior técnica completa	25	44.6	
	Superior universitaria incompleta	2	3.6	
	Superior universitaria completa	24	42.9	
	Total	56	100	
Área de servicio	Emergencia	17	30.4	
	Hospitalización	12	21.4	
	Consultorios externos	13	23.2	
	Farmacia	1	1.8	
	Laboratorio	4	7.1	
	Rayos x	1	1.8	
	Administrativo	8	14.3	
	Total	56	100	
	Tiempo de servicio	1 - 2 años	5	8.9
		3 - 4 años	3	5.4
5 - 6 años		4	7.1	
7 - 8 años		2	3.6	
9 a más años		42	75	
Total	56	100		

Fuente: Elaboración propia.

2.2. Análisis de datos

Tabla 2.

Fiabilidad de Alfa de Cronbach de conflicto laboral familiar y desempeño Laboral

	Alfa de Cronbach	Items
Conflicto laboral familiar	0.833	22
Desempeño Laboral	0.920	40

Fuente: Elaboración propia

Para medir la variable conflicto laboral - familiar se elaboró un instrumento de 22 preguntas, dividido en cuatro dimensiones con un índice de confiabilidad según alfa de Cronbach de

0.833, tomada como referencia la investigación realizada por Bocija Nogués, 2016, en la cual menciona a trabajos recientes como el liderado por el (Dr. Bernardo Moreno Jiménez (2009). Sus dimensiones varían de acuerdo a la calidad de interacción trabajo-familia y proponemos las siguientes: a) Interacción Positiva Trabajo – Familia (Tus obligaciones laborales hacen difícil sentirte relajado en casa). b) Interacción Positiva Familia – Trabajo (Problemas con tu esposa/familia/ amigos afectan tu rendimiento en el trabajo). c) Interacción Negativa Trabajo – Familia (Interactúas mejor con tu esposa/familia/amigos como resultado de las cosas que aprendes en el trabajo). d) Interacción Negativa Familia – Trabajo (Gestionas más eficientemente el tiempo en el trabajo porque en casa has de hacerlo también).

Así mismo para obtener resultados sobre la variable desempeño laboral mediante un instrumento elaborado por los investigadores, tomando como referencia la investigación realizada por Mendoza. Este constó de 40 preguntas con respuestas mediante una escala de Likert, conformada por nueve dimensiones (“Calidad de trabajo, Colaboración, Disciplina, Esfuerzo personal, trabajo en equipo, Conocimiento del trabajo, Asistencia y puntualidad, Presentación personal y responsabilidad”). Con un índice de confiabilidad según Alfa de Cronbach de 0.920 de 40 preguntas.

3. Resultados y discusión

3.1. Prueba de hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

H0: No existe relación significativa entre la Conflicto laboral familiar y el desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

H1: Existe relación significativa entre la Conflicto laboral familiar y el desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis

Alternativa (H1)

Tabla 3.

Relación entre conflicto laboral familiar y el desempeño laboral

Desempeño Laboral			
	Rho Spearman	p-valor	N
Conflicto Laboral Familiar	0,459	0,000	56

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3 se presenta la relación entre el conflicto laboral familiar y el desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,459 (Correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,000 (p-valor $< 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, el conflicto laboral familiar tiene una baja relación con el desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Indicando que la relación entre estas dos variables es débil.

Tabla 4.

Relación entre conflicto laboral y cada uno de sus dimensiones del desempeño laboral

	Conflicto Laboral Familiar		
	Rho Spearman	p-valor	N
Calidad	0,314*	0.018	56
Colaboración	0,435**	0.001	56
Disciplina	0,355**	0.007	56
Esfuerzo Personal	0.125	0.360	56
Trabajo en equipo	0,493**	0.000	56
Conocimiento	0,451**	0.000	56
Puntualidad	0,364**	0.006	56
Presentación personal	0.233	0.084	56
Responsabilidad	0.171	0.207	56

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

3.1.1. Hipótesis específica 1.

H0: No existe relación significativa entre la Conflicto laboral familiar y la calidad del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

H1: Existe relación significativa entre la Conflicto laboral familiar y la calidad del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).

En la tabla 4 se presenta la relación entre el conflicto laboral familiar y la calidad del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,314* (Correlación positiva baja) y un p valor igual a 0.018 (p-valor mayor a 0,05), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se

rechaza la hipótesis alterna, es decir, no existe relación significativa entre el conflicto laboral familiar y la calidad del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

3.1.2. Hipótesis específica 2.

H0: No existe relación significativa entre la Conflicto laboral familiar y la colaboración del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

H1: Existe relación significativa entre la Conflicto laboral familiar y la colaboración del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H1)

En la tabla 4 se presenta la relación entre el conflicto laboral familiar y la colaboración del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,435 (Correlación positiva baja) y un p valor igual a 0.001 (p-valor $< 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, es decir, el conflicto laboral familiar tiene una baja relación con la colaboración del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Indicando que la relación entre estas dos variables es débil.

3.1.3. Hipótesis específica 3.

H0: No existe relación significativa entre la Conflicto laboral familiar y la disciplina del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

H1: Existe relación significativa entre la Conflicto laboral familiar y la disciplina del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

En la tabla 4 se presenta la relación entre el conflicto laboral familiar y la disciplina del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de $0,355^{**}$ (Correlación positiva baja) y un p valor igual a $0,007$ (p-valor $< 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, el conflicto laboral familiar tiene una baja relación con la disciplina del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Indicando que existe muy poca la relación entre estas dos variables.

3.1.4. Hipótesis específica 4.

H_0 : No existe relación significativa entre el Conflicto laboral familiar y el esfuerzo personal del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019. H_1 : Existe relación significativa entre el Conflicto laboral familiar y el esfuerzo personal del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1)

En la tabla 4 se presenta la relación entre el conflicto laboral familiar y el esfuerzo personal del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de $0,125$ (Correlación positiva muy baja) y un p valor igual a $0,360$ (p-valor mayor a $0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, es decir, no existe relación significativa entre el conflicto

laboral familiar y el esfuerzo personal del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

3.1.5. Hipótesis específica 5.

H0: No existe relación significativa entre la Conflicto laboral familiar y el trabajo en equipo del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

H1: Existe relación significativa entre la Conflicto laboral familiar y el trabajo en equipo del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis

Alternativa (H1)

En la tabla 4 se presenta la relación entre el conflicto laboral familiar y el trabajo en equipo del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de $0,493^{**}$ (Correlación positiva baja) y un p valor igual a $0,000$ ($p\text{-valor} < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, el conflicto laboral familiar tiene una baja relación con el trabajo en equipo del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Indicando que existe poca la relación entre estas dos variables.

3.1.6. Hipótesis específica 6.

H0: No existe relación significativa entre la Conflicto laboral familiar y el conocimiento del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

H1: Existe relación significativa entre la Conflicto laboral familiar y el conocimiento del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H1)

En la tabla 4 se presenta la relación entre el conflicto laboral familiar y el conocimiento del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de $0,451^{**}$ (Correlación positiva baja) y un p valor igual a 0.000 (p-valor $< 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, es decir, el conflicto laboral familiar tiene una baja relación con el conocimiento del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Indicando que existe poca la relación entre estas dos variables.

3.1.7 Hipótesis específica 7.

H0: No existe relación significativa entre la Conflicto laboral familiar y la puntualidad del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

H1: Existe relación significativa entre la Conflicto laboral familiar y la puntualidad del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H1)

En la tabla 4 se presenta la relación entre el conflicto laboral familiar y el conocimiento del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de $0,451^{**}$ (Correlación positiva baja) y un p valor igual a 0.006 (p-valor $< 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, es decir, el conflicto laboral familiar tiene una baja relación con la puntualidad del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Indicando que existe poca la relación entre estas dos variables.

3.1.8. Hipótesis específica 8.

H0: No existe relación significativa entre el conflicto laboral familiar y la presentación personal del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

H1: Existe relación significativa entre el conflicto laboral familiar y la presentación personal del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H1)

En la tabla 4 se presenta la relación entre el conflicto laboral familiar y la calidad del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de 0.233 (Correlación positiva baja) y un p valor igual a 0.084 (p-valor mayor a 0,05), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, no existe relación significativa entre el conflicto laboral familiar y la presentación personal del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

3.1.9. Hipótesis específica 9.

H0: No existe relación significativa entre el conflicto laboral familiar y la responsabilidad del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019

H1: Existe relación significativa entre el conflicto laboral familiar y la responsabilidad del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna
(H1)

En la tabla 4 se presenta la relación entre el conflicto laboral familiar y la calidad del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de 0.171 (Correlación positiva baja) y un p valor igual a 0.207 (p-valor mayor a 0,05), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, no existe relación significativa entre el conflicto laboral familiar y la responsabilidad del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

4. Conclusiones y recomendaciones

4.1. conclusiones

- Existe una relación baja positiva entre el conflicto laboral familiar y el desempeño laboral en los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.
- Existe una relación baja positiva entre el conflicto laboral familiar con colaboración, trabajo en equipo, conocimiento, puntualidad, del desempeño laboral en los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.
- No existe relación significativa entre el conflicto laboral familiar con calidad, esfuerzo personal, presentación personal y responsabilidad del desempeño laboral de los colaboradores del hospital EsSalud Juanjuí en el año 2019.

4.2. Recomendaciones

- Se recomienda al Director del Hospital I Juanjuí EsSalud y a su equipo de gestión, para buscar estrategias de mejora en el manejo de conflictos laborales familiares para poder ser beneficiado con relación al trabajo en equipo, colaboración, puntualidad y conocimientos
- Se recomienda al director y su equipo de gestión, evaluar otras variables o factores que pueden influir en el desempeño laboral en los colaboradores como la falta de motivación, falta de comunicación asertiva, falta de compromiso a la institución, etc.

Referencias

- Adams, G. A., King, L. A. and King, D. W. (1996). Relationships of job and family involvement, Family social support, and work-Family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81 (4), 411-420
- Bernat Jiménez A, Caso Pita C. Metodología de desarrollo de un procedimiento para la resolución de conflictos y acoso psicológico laboral. *Med Segur Trab (Madr)*. 2010;56(219):124–31.
- Bocija Nogués MC. Estudio comparativo del conflicto trabajo-familia en España y Cuba(tesis de postgrado) [Internet]. Universidad de Cordoba; 2016. Available from: <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/13250/2016000001387.pdf?sequence=1>
- Boyar, S.L.; Maertz, C.P.; Allison, J.; Pearson, W. ; Keough, S. (2003) “Work-family conflict: A model of linkages between work and family domain variables and turnover intentions”, *Journal of Managerial Issues*, Vol. 15, núm. 2, p.175-190.
- Cárdenas L, Velasco C, Fabela M. Desempeño Laboral del personal de enfermería: Una visión de género.
- Eby, L.T.; Casper, W.J.; Lockwood, A.; Bordeaux, C.; Brinley, A. (2005) “Work and family research in IO/OB:Content analysis and review of the literature”, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 66, p. 124-197.
- Frone, M. R., Russell, M. and Cooper, M. L. (1991). Relationship of work and family stressors to psychological distress: The independent moderating influence of social support, mastery, active coping, and self-focused attention. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6 (7), 227-250. (1992)./ Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-Family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77 (1), 65-78

- Frone, M.R.; Yardley, J.K.; Markel, K.S. (1997) "Developing and testing the integrative model of work-family interface", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 50, p.145-167.
- Greenhaus, J. H. and Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31 (1), 72-92
- Guillermo Otálora Montenegro (2007). "La relación existente entre el conflicto trabajo – familia y el estrés laboral individual en dos organizaciones Colombianas". *Sistema de Información Científica. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal* <http://www.redalyc.org/html/205/20503407/>
- <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2015.04.50491>
- Keita and J. J. Jr. Hurrell (Eds.), *Job stress in a changing workforce: Investigating gender, diversity, and family issues* (pp. 283-300). Washington: American Psychological Association
- Korean J Med Educ.* 2016; 28(2): 195-200.<http://dx.doi.org/10.3946/kjme.2016.22>
- Kossek, E. E. and Oseki, C. (1998). Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: a review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83 (2), 139-150.
- Lambert, S. J. (1991). The combined effects of job and family characteristics on the job satisfaction, job involvement, and intrinsic motivation of workers. *Journal of Organizational Behavior*, 12 (4), 341- 364
- Llapa E, Oliveira, Albuquerque J, Neto D, Pontes M. Nurses leadership evaluation by nursing aides and technicians according to the 360-degree feedback method *Rev. Gaúcha Enferm.* 2015; 36(4): 29-36.
- Mendoza, L. (2009) "Elaboración de la Evaluación del Desempeño con indicadores específicos en cada puesto de trabajo".

- Moen, P.; Kelly, E.; Huang, R. (2008) "Fit inside the work-family black box: an ecology of the life course, cycles of control reframing", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 81, p. 411-433.
- Rau, B. L. and Hyland, M. M. (2002). Role conflict and flexible work arrangements: The effects on applicant attraction. *Personnel Psychology*, 55, 111-136
- Revista Horizontes en Salud. 2012; 9-26.
- Rodríguez, F. (2009) "La Evaluación del Desempeño del trabajador. Una mirada desde la consultoría".
- Rothausen, T. J. (1999). 'Family' in organizational research: A review and comparison of definitions and measures. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 817-836
- Ruiz Restrepo J. El conflicto en las empresas familiares: Naturaleza, causas, tipologías y estrategias de solución. *Lupa Empres* [Internet]. 2007;0(17):49. Available from: <http://www.ceipa.edu.co/lupa/index.php/lupa/article/view/74/142>
- Sanz-Vergel AI. Conciliación y salud laboral: ¿una relación posible? Actualidad en el estudio de conflicto trabajo-familia y recuperación del estrés. *Med Segur Trab*. 2011;57(suplemento 1):115–26.
- Solanas, A. (2010). Metodología en psicología: Casos prácticos para un aprendizaje integrado. (1ª Ed). Barcelona. España. Editorial Gráficas S.R.L. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=i_fBC1K_ZOMC&pg=PA29&dq=estres+laboral&hl=es19&sa=X&ved=0ahUKEwjTj6Gio6XKAhWGRSYKHXPqBt44ChDoAQgeMAE#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false
- Tabandeh S, Marzeyeh L. Usefulness of 360-degree evaluation in evaluating nursing students in Iran.

- Tetrick, L. E., Miles, R. L., Marcil, L. and Van Dosen, C. M. (1994). Child-care difficulties and the impact on concentration, stress, and productivity among single and nonsingle mothers and fathers. In G. P
- Thompson, C. A. and Blau, G. (1993). Moving beyond traditional predictors of job involvement: Exploring the impact of work-family conflict and overload. *Journal of Social Behavior and Personality*, 8 (4), 635-646
- Valdez M, Garza R, Pérez I, Gé M, Chávez A. Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas. *Ing. Ind.* 2015; 36(1): 48-57.
- 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