

EFECTO DEL SOPORTE ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL CONFLICTO BALANCE VIDA-TRABAJO EN LA INDUSTRIA MANUFACTURERA DE EXPORTACIÓN EN HERMOSILLO SONORA.

EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT
IN THE LIFE-WORK BALANCE CONFLICT IN THE EXPORT MANUFACTURING INDUSTRY IN
HERMOSILLO SONORA.

Ana Bolena Sotelo Medina*, **Guillermo López Franco****, **Nissa Yaing Torres Soto*****

Universidad Estatal de Sonora*, Universidad UNILIDER**, Universidad de Quintana Roo***, México.

Correspondencia: nissa.torres@uqroo.edu.mx

RESUMEN

El presente estudio busca analizar el efecto del soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional en el conflicto balance vida-trabajo en la industria manufacturera de exportación en Hermosillo Sonora. A partir de un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, se encuestaron a un total de 485 empleados con una edad promedio de 35 años de los cuales 325 eran mujeres (67%) y 160 eran hombres (33%) empleados de industrias de exportación dentro de los sectores automotriz, electrónico y aeroespacial. Los participantes respondieron a un instrumento que evaluó el efecto entre el soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional en el conflicto balance vida-trabajo. Los resultados mostraron que el Compromiso Organizacional

se correlaciona positivamente con el Soporte Organizacional Percibido (SOP) y negativamente con el Conflicto balance vida-trabajo, mientras que el SOP no tuvo un efecto en el Conflicto. Esto permite inferir que la predominancia del conflicto en las organizaciones afecta el equilibrio entre la vida laboral y familiar de los empleados.

Palabras clave: soporte organizacional percibido, compromiso organizacional, conflicto, balance vida-trabajo.

ABSTRACT

The present study analyze the effect of perceived organizational support and organizational commitment in the life-work balance conflict in the export manufacturing industry in Hermosillo Sonora. From a quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational study, a total of 485 employees with an average age of 35 years were surveyed, of which 325 were women (67%) and 160 were men (33%) industrial employees within the automotive, electronics and aerospace sectors. Participants responded to an instrument that evaluated the effect between perceived organizational support and organizational commitment in the life-work balance conflict. The results showed that Organizational Commitment was positively correlated with Perceived Organizational Support (SOP) and negatively with Work-Life Balance Conflict, while SOP did not have an effect on Conflict. This allows to suggest that the predominance of conflict in organizations affects the balance between work and family life of employees.

Key words: perceived organizational support, organizational commitment, conflict, work-life balance.

INTRODUCCIÓN

El bienestar de los trabajadores es una preocupación internacional. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) realiza estudios sobre los indicadores de bienestar entre la población, incluyendo información sobre la situación de los países miembros y asociados a la Organización. En su más reciente informe, “Índice para una vida mejor”, la OCDE expuso que, en México, el porcentaje de población con empleo remunerado es menor al promedio de la OCDE, el número de horas laborales a la semana supera las 43 horas superior al promedio de la OCDE y en el indicador “Balance Vida-Trabajo” la OCDE ubica a México en el penúltimo puesto entre los 40 países analizados (OCDE, 2017). Esto da indicios de la precaria situación de los trabajadores en México y alerta sobre los posibles riesgos que enfrentan al tener que desenvolverse en un mercado laboral que ofrece menos ventajas y beneficios para el bienestar, comparado con otros países.

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2004) resalta la importancia de la salud mental para el bienestar, incluyendo dimensiones como la afectividad y la resiliencia, como parte fundamental de la vida en comunidad del individuo, incluyendo el trabajo. Sotelo (2018) realizó una primera revisión de estos conceptos a partir de un enfoque en la salud mental y el estrés laboral, aunque el balance vida-trabajo, el soporte organizacional percibido, el compromiso y el conflicto pueden abordarse desde distintas disciplinas.

La posición de organismos internacionales es concordante con la normatividad mexicana en materia de bienestar para el trabajador presentó el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (Gobierno de la República, 2014) y de forma más reciente, la NOM-035-STPS-2018

que establece criterios y guías para los ambientes de trabajo, prevención y atención a riesgos psicosociales entre los trabajadores, con medidas diferenciadas para centros de trabajo según la cantidad de trabajadores (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2019). Al respecto, Cázares (2020) señala la novedad de esta legislación al dirigirse de forma prácticamente inédita hacia este aspecto de los derechos laborales en México, mientras que Uribe, Gutiérrez y Amézquita (2020) indican, a reserva de profundizar en la validación de los instrumentos, la pertinencia de los instrumentos de evaluación de bienestar y riesgo psicosocial propuestos en la NOM-035.

La psicología, como parte de los estudios organizacionales ofrece nuevas dimensiones para entender la situación de los sujetos en una organización (Barba, 2013), en especial, la dimensión subjetiva de los individuos y la socialización de estas subjetividades (Román, 2019). Se precisa de este enfoque, pues Schaufeli y Salanova (2004) argumentan acerca de la necesidad que tienen las organizaciones para lograr sobrevivir y prosperar en un contexto de cambio y retos continuos, contar en su fuerza laboral con empleados motivados y psicológicamente “sanos”.

El bienestar de los trabajadores es un punto importante en los estudios organizacionales. Peiro y Rodriguez (2008) argumentan que los cambios en las organizaciones, adaptación a nuevas tecnologías, movimientos de mercados y valores, así como los cambios demográficos que se presentan, implican alteraciones directamente relacionadas con el trabajo y derivan de igual forma en cambios relacionados con la estabilidad emocional y mental del trabajador. Peiro et al., (2017) sugiere de acuerdo a investigación previa, dirigir la atención hacia los indicadores del bienestar que pueden contribuir a un desarrollo sustentable de la organización y promover prácticas de recursos humanos más flexibles para lograrlo.

Otra de las necesidades fundamentales de la administración es la resolución de conflictos, lo que indica que básicamente debe existir cooperación y buena voluntad para la resolución del conflicto para lograr el éxito en la organización.(Prieto y Phipps, 2016). Este concepto se asocia con el de las Organizaciones Saludables y Resilientes (HERO, por sus siglas en inglés) propuesto por Salanova et al (2011). El enfoque de la Resiliencia apunta a que la organización que invierte en prácticas sanas y bienestar para sus empleados tiene mejores resultados de rentabilidad y competitividad (Salanova et al, 2011).

El estudio sobre el balance vida-trabajo y su asociación con los conflictos familia-trabajo y trabajo-familia ha producido un corpus de investigación y teoría sistematizado por Rodríguez y Dabos (2017) en la que se inscribe la presente investigación, pues aborda tanto el soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional, así como el balance vida-trabajo y el conflicto para comprender la experiencia de los trabajadores.

El conflicto trabajo-familia es un problema interno en el que las demandas del trabajo y los roles familiares son mutuamente incompatibles (Greenhaus y Beutell, 1985). El análisis del conflicto desde la sociología como un fenómeno natural en toda sociedad, es un hecho social en la vida en sociedad, que la mantiene en una situación de dinámica y cambio (Cosser, 1998; Dahrendorf, 1962).

Se abordan dos teorías para explicar el vínculo entre trabajo-familia: el enfoque del conflicto, el cual es una combinación de los roles que demandan el trabajo y la familia, que derivan en un conflicto (Edwards y Rothbard, 2000) el cual puede considerarse como un riesgo psicosocial (Román, 2019). Y el enfoque del enriquecimiento, el cual hace énfasis

en que la vida familiar enriquece los resultados laborales porque provee varios recursos como el cumplimiento y las habilidades (Greenhaus y Powell, 2006), siendo la carga afectiva de las relaciones familiares un factor relevante frente a las percepciones de estrés o insatisfacción, según lo sugieren los resultados de Boz, Martínez y Munduate (2009).

Desde la administración y más específicamente de los recursos humanos, la Teoría de las Relaciones Humanas de Mayo (1933), propone que el aumento de la productividad se debía a factores sociales como la moral de los empleados, sentido de pertenencia y la eficacia de la administración, capaz de comprender el comportamiento humano, especialmente el comportamiento grupal, y de favorecerlo mediante habilidades interpersonales como la motivación, la asesoría, la dirección y la comunicación (Mayo, 1933).

En cuanto a la comunicación interna, Meyer y Allen (1991) plantean el compromiso organizacional como un estado psicológico con tres componentes distintos: a) el compromiso afectivo, donde se reconoce un sentido de pertenencia del empleado a la organización, b) de continuidad, en la cual se reconoce la necesidad de pertenecer a la organización y c) el normativo en el cual se percibe una obligación para la permanencia en la organización. Estos componentes se pueden experimentar en distintos grados durante la relación laboral.

La Teoría del Soporte Organizacional Percibido (SOP) de Eisenberger et al. (1986), mide como la organización valora la contribución del empleado y se preocupa por su bienestar. Eisenberger y sus colegas, desarrollaron el concepto de Soporte Organizacional Percibido (SOP) para explicar el desarrollo del compromiso del empleado con una organización, los cuales,

propusieron que “los empleados desarrollen creencias globales sobre el grado en que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar” (1986, p. 501), y se refieren a esas creencias globales como el apoyo organizacional percibido. En este trabajo se abordan estas prácticas referidas por el estudio de Gavino, Wayne y Erdogan (2012) considerando el cambio de ambiente y contexto para medir el efecto del SOP sobre el Balance vida-trabajo. El SOP es medido también con el instrumento propuesto por los autores a través de las prácticas discrecionales y transaccionales. Por último, la propuesta de Parada (2016) integra un listado de 38 prestaciones laborales las cuales se agrupan en 5 categorías e incorporadas en el instrumento de intervenciones organizacionales que complementan la medición del SOP.

MÉTODO

Participantes

A través de un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional (Field, 2013), se encuestaron intencionalmente a un total de 485 operadores de la Industria Manufacturera de los cuales un 33% (N=160) está representado por el género masculino y un 67% (N=325) del género femenino que en su mayoría se ubicaban en el rango de edad de 31 a 51 años. En el estado de Sonora existen un total de 232 empresas de las cuales solo se encuestaron únicamente a empresas manufactureras. De un total de 85 empresas manufactureras, se eligieron aquellas organizaciones que contaban con un número de empleados mayor a 251 y que son empresas específicamente de exportación dentro de los sectores automotriz, electrónico y aeroespacial ubicadas en Hermosillo, Sonora.

Tabla 1. Características sociodemográficas de los participantes.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Género		
Masculino	160	33%
Femenino	325	67%
Rango de edad		
18-30	193	39.79%
31-50	272	83.69%
51 o más	20	4.12%
Escolaridad		
Primaria	3	0.61%
Secundaria	245	50.51%
Preparatoria	165	34.02%
Carrera técnica	6	1.23%
Universidad	58	11.95%
Posgrado	8	1.64%
Estado civil		
Soltero	171	35.25%
Casado	193	39.79%
Unión libre	84	17.31%
Divorciado	20	4.12%
Separado	17	3.50%
Puesto del empleado		
Operador	370	76.28%
Materialista	4	0.82%
Inspector de calidad	2	0.41%
Facilitador	2	0.41%
Entrenador	8	1.64%
Otros	99	20.41%
Meses de antigüedad en la compañía		

0-6 meses	79	16.28%
7-12 meses	25	5.15%
13-18 meses	25	5.15%
19-24 meses	36	7.42%
25-36 meses	96	19.79%
37-60 meses	68	14.02%
61 meses o más	156	32.16%
Número de horas laborales semanales		
4-40 horas	9	1.85%
41-47 horas	51	10.51%
48-54 horas	417	85.97%
55-80 horas	8	1.64%
Número de horas de trabajo doméstico		
0-10 horas	191	39.38%
11-20 horas	93	19.17%
21-30 horas	94	19.38%
31-40 horas	61	12.57%
41-50 horas	23	4.74%
51-60 horas	23	4.74%

N=485

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos

Utilizamos diferentes escalas para probar el modelo de relación entre el soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional y su efecto en el conflicto vida-trabajo. El cuestionario también incluyó ítems socioeconómicos como género, edad, nivel educativo y ocupación. Todas las escalas fueron creadas o adaptadas específicamente para este estudio.

Soporte Organizacional Percibido de Eisenberger *et al.* (1986), se midió la dimensión de satisfacción (5 ítems) y bienestar (4 ítems) que produjeron un alfa de Cronbach para las subescalas de .74 y .79 respectivamente. La escala total reportó produjo un índice de consistencia interna aceptable de .79. La escala es de respuesta tipo Likert de 4 puntos que van de (0) totalmente de acuerdo, (1) de acuerdo, (2) neutral, (3) en desacuerdo y (4) totalmente en desacuerdo.

Transaccionales y Discrecionales de Gavino, Wayne y Erdogan (2012), con 2 dimensiones: Capacitación (5 ítems) y Recursos Humanos (4 ítems), utilizando una escala de respuestas tipo Likert de 4 puntos: (0) totalmente de acuerdo, (1) de acuerdo, (2) neutral, (3) en desacuerdo y (4) totalmente en desacuerdo. La escala total produjo un alfa adecuada de .87 y las subescalas de .82 y .80 respectivamente.

Conflictolaboral de Carlson y Kacmar (2000), quemide unidimensionalmente el tiempo y el estrés a partir de 4 reactivos y utilizando una escala de respuesta Likert de 4 puntos: (0) totalmente de acuerdo, (1) de acuerdo, (2) neutral, (3) en desacuerdo y (4) totalmente en desacuerdo, esta escala reportó un alfa de Cronbach alto de .92.

Compromiso organizacional de Mowday, Steers y Porter (1979) consta de 11 reactivos divididos en dos componentes: “afectividad” (6 ítems) y “continuidad” (5 ítems). Esta escala utiliza 4 opciones de respuesta tipo Likert: (0) totalmente de acuerdo, (1) de acuerdo, (2) neutral, (3) en desacuerdo y (4) totalmente en desacuerdo. El índice de consistencia interna de la escala total resultó adecuado de .80, al igual que las subescalas, de .85 y .73 respectivamente.

Intervenciones organizacionales de Parada (2016), en la cual se mide la dimensión de “cuidados de dependientes” (8 ítems) que produjo un índice de consistencia interna adecuado alto de .90 y “permisos familiares” (3 ítems) con un índice de consistencia interna de .71. La escala es de tipo Likert de 4 puntos, que va de (0) muy de acuerdo, (1) de acuerdo, (2) neutral, (3) en desacuerdo y (4) muy en desacuerdo. El valor obtenido para consistencia interna total fue de .91.

Procedimiento

Se informó a los participantes de los objetivos del estudio y se les informó que podían dejar de responder en cualquier momento si decidían hacerlo. Todos los procedimientos utilizados en este estudio cumplen con los estándares éticos de los comités de sujetos humanos nacionales e internacionales.

Análisis de datos y especificación del modelo

Con apoyo del programa SPSS versión 25, se realizó el análisis de consistencia interna de cada una de las escalas y subescalas se obtuvo a partir del coeficiente de alfa de Cronbach, adicionalmente se obtuvieron las estadísticas univariadas de las escalas (mínimo, máximo, medias y desviaciones estándar).

Posteriormente, se procedió a obtener la validez de las escalas mediante el Análisis Factorial Exploratorio (AFE) por el método de componentes principales y rotación Varimax, seleccionando solamente aquellos reactivos con una carga factorial ≥ 0.40 (Field, 2013) a fin de encontrar la congruencia conceptual de los constructos. Adicionalmente, se corrió la prueba Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la de esfericidad de Barlett.

Con el apoyo del programa EQS versión 6.1., se realizó el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) para medir la validez de los instrumentos, y respectivamente se especificó y probó un modelo de ecuación estructural que analiza las relaciones entre el soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional. Se esperaban cargas factoriales significativas ($p < .05$) y sobresalientes ($\Rightarrow .30$), como indicaciones de validez de constructo convergente para todas las medidas. Para evaluar la bondad de ajuste del modelo, se consideraron tres tipos de indicadores de índice de ajuste: práctico, estadístico y poblacional (Bentler, 2007). El indicador estadístico que se utilizó fue la chi cuadrada (χ^2). Para que la prueba de χ^2 sea menos dependiente del tamaño de la muestra, utilizamos el χ^2 relativo, que se calcula dividiendo el índice de ajuste de χ^2 por los grados de libertad. De acuerdo con investigaciones anteriores (Schumacker y Lomax, 2004), si esta relación es <5 , se considera que el modelo tiene adecuada bondad de ajuste. Dado que los indicadores estadísticos son particularmente sensibles al tamaño de la muestra, también se consideraron indicadores prácticos. Estos incluyeron el Índice de ajuste comparativo (*CFI*) y el Índice de ajuste no normado de Bentler-Bonnet (*BBNNFI*) y el Non-Normed Fit Index (*NNFI*) y el índice de ajuste poblacional *RMSEA*.

Nuestro modelo de medición propone que los cuidados, el bienestar, los recursos humanos y la capacitación emergen de manera coherente a partir de sus indicadores manifiestos (es decir, sus ítems). La varianza común de estos factores de primer orden, a su vez, constituye el factor de segundo orden denominado “Soporte Organizacional Percibido”. De manera similar, la afectividad y la continuidad conforman un factor de segundo orden denominado “compromiso organizacional”. Respectivamente, el soporte organizacional percibido tiene covariación con el compromiso organizacional y estos dos factores afectan el conflicto entre el balance

vida-trabajo. El modelo estructural indicó que los factores de Soporte Organizacional Percibido y el Compromiso Organizacional deberían covariar alta y significativamente.

Análisis de resultados

La Tabla 2, muestra los valores de medias, desviaciones estándar y coeficientes de consistencia interna (alfa de Cronbach) para cada una de las escalas utilizadas en este estudio. Los coeficientes de consistencia interna fueron aceptables para las escalas de capacitación ($\alpha=.82$), recursos humanos ($\alpha=.80$), bienestar ($\alpha=.79$), conflicto laboral ($\alpha=.92$) y cuidados ($\alpha=.91$), mismos que conformaron al factor de segundo orden denominado “Soporte Organizacional Percibido”. A su vez, la afectividad y la continuidad que conforman al factor de “Compromiso Organizacional” presentaron coeficientes de alfa de Cronbach altos de .85 y .73 respectivamente.

Tabla 2. Estadísticas univariadas y confiabilidad de las escalas.

<i>ESCALA/Reactivos</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>Alfa</i>
TRANSACCIONAL Y DISCRECIONAL					.87
CAPACITACIÓN					.82
En mi lugar de trabajo se me ofrece capacitación, que me ayuda a realizar mejor mi trabajo	0	4	3.11	.860	
Me siento satisfecho con las oportunidades de capacitación y desarrollo que ofrece la compañía en la que trabajo	0	4	2.96	.867	
Existen programas de capacitación formales establecidos para enseñar las habilidades necesarias a los empleados de nuevo ingreso	0	4	3.08	.909	

En la compañía, desearían darme el mejor trabajo posible para el cual estoy calificado	0	10	2.89	.914
En la compañía existe ayuda disponible siempre que la necesito	0	10	2.89	.985
RECURSOS HUMANOS				.80
El departamento de Recursos Humanos me ofrece respuestas en un tiempo razonable	0	4	3.06	.804
La información que recibo del departamento de Recursos Humanos es clara y oportuna	0	11	3.14	.875
Si hay correcciones en mi pago, se efectúan en un tiempo razonable	1	4	2.92	.935
Recibí mi primer pago a tiempo	0	4	3.53	.598
<i>SOPORTE ORGANIZACIONAL</i>				.79
<i>PERCIBIDO</i>				
BIENESTAR				.79
Valoran mi contribución para el bienestar de la compañía	0	4	2.77	.852
Mi opinión les interesa	0	4	2.55	.879
Consideran importante mi satisfacción general del trabajo	0	4	2.61	.901
Tratan de hacer mi trabajo lo más interesante posible	0	4	2.53	.949
CONFLICTO LABORAL				.92
Tengo que faltar a las actividades de la familia debido a la cantidad de tiempo que tengo que invertir en las responsabilidades del trabajo	0	4	2.13	1.13

Cuando llego a casa del trabajo siento que estoy demasiado cansado para participar en actividades y responsabilidades familiares	0	4	2.34	1.12
A menudo estoy tan emocionalmente cansado cuando llego a mi casa del trabajo, que eso me impide participar con mi familia	0	4	2.17	1.16
Debido a todas las presiones en el trabajo, a veces, cuando llego a casa estoy demasiado estresado para hacer las cosas que me gustan	0	4	2.16	1.18
Tratan de hacer mi trabajo lo más interesante posible	0	4	2.53	.949

INTERVENCIONES **.91**

ORGANIZACIONALES

CUIDADOS **.91**

Guarderías (para menores de edad)	0	4	3.24	1.22
Guarderías (para adultos)	0	4	2.45	1.27
Instalaciones para lactancia en el trabajo	0	4	2.90	1.17
Apoyo económico para el cuidado de personas que dependen del trabajador	0	4	2.96	1.21
Apoyo médico, legal o educativo para el cuidado de personas que dependen del trabajador	0	4	3.23	1.05

PERMISOS FAMILIARES **.71**

Servicio de cuidados a domicilio y asistencia para el trabajador o su familia	0	4	2.68	1.26
Programas de cuidado de niños antes y después de la jornada escolar	0	4	2.80	1.27
Posibilidad de llevar a los niños o dependientes al trabajo en caso de emergencia	0	4	2.72	1.25

COMPROMISO ORGANIZACIONAL				.80
AFECTIVIDAD				.85
Estoy dispuesto a emplearme más de lo necesario para contribuir al éxito de la empresa	0	4	2.91	.907
Delante de mis amigos hablo muy bien de la empresa como lugar para trabajar	0	4	2.91	.830
Me siento orgulloso de poder decir a otros que trabajo en esta empresa	0	4	3.04	.843
Esta empresa me anima a dar lo mejor de mí en el desempeño de mis actividades	0	4	2.85	.873
Realmente me importa el futuro de esta empresa	0	4	3.06	.825
Considero esta empresa como la mejor de mis opciones para trabajar	0	4	2.93	.951
CONTINUIDAD				.73
Siento muy poca lealtad hacia la empresa	0	4	1.72	1.09
Bastarían cambios mínimos en mi situación actual para que yo dejara esta empresa	0	4	1.92	1.04
No veo mucho beneficio de quedarme en esta empresa por largo tiempo	0	4	1.69	1.10
A menudo tengo dificultades a la hora de estar de acuerdo con la política empresarial en cuestiones importantes para los empleados	0	4	1.76	.951
Decidir trabajar para esta empresa fue definitivamente un error muy grande de mi parte	0	4	0.94	1.02

Fuente: Elaboración propia basado en Sotelo (2019)

Análisis Factorial Exploratorio (AFE)

La Tabla 3, presenta el resumen del Análisis Factorial Exploratorio de las escalas y subescalas utilizadas en el presente estudio. Todos los valores de Kaiser Meyer Olkin (KMO) resultaron adecuados ($>.901$), las pruebas de esfericidad de Barlett resultaron significativas ($p<.001$) y los valores de alfa resultaron adecuados (entre $.79$ y $.92$), tanto para la escala y las subescalas.

Tabla 3. Análisis Factorial Exploratorio Global

Escalas	KMO	Bartlett Sig.	Factor	Autovalor	% VE	% VA	Ítems	Alfa subes-calas	Alfa Total
<i>Transaccional y Discrecional</i>	.920	.001					9		.87
Capacitación			1	5.90	23.6	23.6	5	.82	
Recursos Humanos			2	1.19	23.2	46.8	4	.80	
<i>SopORTE Organizacional Percibido</i>	.901	.001					9		.79
Satisfacción			1	2.76	23.0	23.0	5	.74	
Bienestar			2	2.26	20.5	43.5	4	.79	
<i>Conflicto</i>	.911	.001	1	4.27	64.6	64.6	5	.92	.92
<i>Compromiso Organizacional</i>	.918	.001					11		.80
Afectividad			1	4.47	25.0	25.0	6	.85	
Continuidad			2	2.39	12.8	37.9	5	.73	
<i>Intervenciones Organizacionales</i>	.920	.001					11		.91
Cuidados de dependientes			1	6.67	31.5	31.5	8	.91	

Permisos Familiares			2	1.09	11.8	43.3	3	.71	
%VE: Varianza Estimada									
%VA: Varianza Acumulada									

Fuente: Sotelo (2019, pp. 115-116)

Análisis Factorial Confirmatorio (AFC)

A continuación, se presenta el Análisis Factorial Confirmatorio de cada una de las subescalas de capacitación, recursos humanos, bienestar, conflicto, afectividad, continuidad y cuidados utilizadas en el presente estudio. Todos los indicadores estadísticos (X^2) resultaron no significativos ($p > .05$), los indicadores prácticos (*BBNNFI*, *NNFI*, *CFI*) fueron cercanos a 1 y los valores poblacionales (*RMSEA*) resultaron aceptables ($< .08$). Todos los pesos factoriales de cada una de las escalas resultaron significativos ($p < .05$) y mayores a .60 contribuyendo de forma pareja al constructo. Cabe mencionar que, durante la optimización del análisis confirmatorio, dos subescalas (satisfacción y permisos familiares) no lograron alcanzar los índices de validación y la significancia en las lambdas de cada ítem ($p < .05$), por esta razón, no fueron considerados en la especificación del modelo estructural (Ver Tabla 4).

Tabla 4. Análisis Factorial Confirmatorio Global

Dimensión	X^2	<i>g.l.</i>	<i>p</i>	<i>BBNNFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	<i>RMSEA</i>	Ítems
Capacitación	8.57	5	$> .05$.98	.98	.98	.04	5
Recursos Humanos	5.88	2	$> .05$.98	.99	.98	.03	4
Bienestar	4.05	1	$> .05$.98	.98	.98	.03	4

Conflicto	5.86	2	>.05	.98	.99	.98	.03	4
Afectividad	27.06	9	>.05	.97	.96	.97	.06	6
Continuidad	9.90	5	>.05	.97	.96	.98	.04	5
Cuidados	62.66	20	>.05	.96	.94	.96	.07	8

Fuente: Adaptado de Sotelo (2019, p. 121)

La Figura 1, muestra los resultados del modelo del Soporte Organizacional Percibido, Compromiso Organizacional y su efecto en el conflicto balance vida-trabajo. Todos los indicadores observados (es decir, ítems) se cargaron significativamente ($p < .05$) en sus factores de primer orden correspondientes, lo que indica validez de constructo convergente para las escalas. El “soporte organizacional percibido” emergió coherentemente de sus variables latentes de primer orden (cuidados, $\lambda = .17$; bienestar, $\lambda = .89$; recursos, $\lambda = .77$, capacitación, $\lambda = .89$). Los indicadores del factor “Compromiso organizacional” (afectividad, $\lambda = .92$; continuidad, $\lambda = .40$) también cargaron de manera destacada y significativa en su variable latente de segundo orden; así como los ítems de “conflicto balance vida-trabajo”. Se obtuvieron covarianzas altas y significativas entre el soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional ($\lambda = .76$), mientras que, el compromiso organizacional afectó negativa y significativamente al conflicto balance vida-trabajo ($\lambda = -.30$) y el soporte organizacional percibido no se correlacionó con el conflicto. Los indicadores de bondad de ajuste ($\chi^2 = 835.43$ (580 g.l.), $p < .0001$, relativo $\chi^2 = 1.44$; $BBNNFI = .95$, $NNFI = .94$, $CFI = .94$; $RMSEA = .04$) revelan que el modelo teórico es compatible con los datos empíricos.

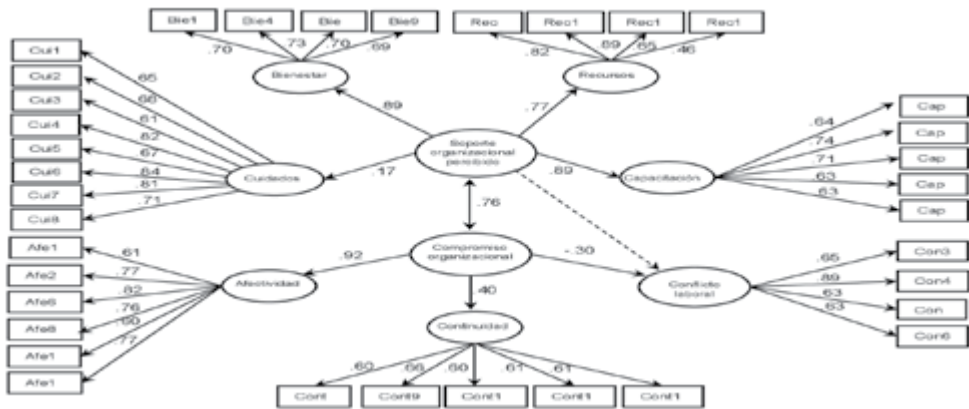


Figura 1. Modelo estructural del Soporte Organizacional Percibido, Compromiso Organizacional y Conflicto en el trabajo. Todas las cargas factoriales y el coeficiente de covarianza son significativos ($p < .05$). Bondad de ajuste: $X^2=835.43$ (580 g.l.), $p < .0001$; X^2 relativa=1.44, $NNFI=.94$, $CFI=.94$, $RMSEA=.04$.

DISCUSIÓN

Este estudio investigó el efecto del soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional en el conflicto balance vida-trabajo en empleados de industrias manufactureras de exportación en Hermosillo, Sonora. Como se ha visto, la promoción del bienestar y la salud del trabajador es un área de interés internacional y nacional. Los riesgos psicosociales y el ambiente organizacional son atendidos directamente por la NOM-035 (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2019) y, desde las teorías que forman parte de los estudios organizacionales (Barba, 2013) se han explorado algunas de las dimensiones que forman parte del balance vida-trabajo.

Las escalas utilizadas para evaluar las variables de interés demostraron índices de consistencia interna aceptables (evaluadas a partir del coeficiente de alfa de Cronbach) así como validez de constructo convergente. Siguiendo los resultados del modelo estructural se comprobó que el soporte organizacional percibido se asoció positiva y significativamente con el compromiso organizacional no así con el conflicto que está relacionado negativa y significativamente con el compromiso. Es decir, aquellos trabajadores que perciben un mayor apoyo por parte de la organización, tienden a mostrar mayor compromiso y lealtad con ésta tal como lo advierten previas investigaciones (Aubé, Rousseau y Morin, 2007; Flores y Gómez, 2018; Ojeda, Talavera y Berrelleza, 2016). Ya que los empleados que perciben una mayor preocupación y valoración por parte de la empresa, establecen un vínculo y compromiso más fuerte con la organización (Álvarez, 2008; Böhrst y Larrea, 2018; Macedo, Ferreira y Brás, 2012). En su defecto, cuando los empleados no perciben estos elementos se puede advertir la presencia del conflicto en el balance de vida-trabajo.

Los resultados del modelo también comprobaron que el SOP se compone de la gestión e información de los recursos humanos, los cuidados proporcionados por la empresa, la percepción de bienestar y la capacitación se integran en esta variable. Los empleados, tiene una buena percepción sobre la capacitación que reciben en las empresas, ya que consideran que los esfuerzos que realiza la compañía por impulsar el desarrollo y ofrecer los apoyos necesarios para que el trabajador realice y tenga un mejor desempeño en su trabajo son adecuados y las intervenciones del departamento de Recursos Humanos resulta en este caso oportuna y eficaz. Las prácticas de Recursos Humanos que implican los valores de la organización, preocupación por el empleado, inversión en el empleado, muestras de reconocimiento por las contribuciones de los empleados es una muestra de soporte organizacional (Wayne, Shore y Liden, 1997).

En referencia a los cuidados que se ofrecen en la compañía, los empleados se sienten insatisfechos con el tema de las prestaciones. Estos hallazgos son congruentes con presunciones teóricas que advierten que los empleados suelen comprometerse con los valores y objetivos de la organización cuando se le otorga reconocimiento, participación, retribución y apoyo con estímulos (Liu, 2004). Desde la perspectiva de intercambio, todo trabajador proporciona lealtad y compromiso en la organización a cambio de salarios dignos, prestaciones, así como apoyo, respeto y reconocimiento (Ojeda, *et al.*, 2016). Los programas orientados a mantener un balance entre el trabajo y la familia van orientados a ofrecer programas de cuidado de adultos mayores, cuidado de niños, horarios flexibles, seguro de gastos médicos, planes de pensión y vacaciones pagadas. Todas estas características varían de una organización a otra (Berg, Kallenberg y Appelbaum, 2003).

Los resultados también advierten que la afectividad y la continuidad conforman el factor de segundo orden denominado “Compromiso Organizacional”. La afectividad se refiere a los lazos emocionales que el empleado forja con la empresa y su disposición de aportar más al éxito de la organización, así como sentirse orgullosos y seguros de estar en el trabajo adecuado, lo cual es la mejor oportunidad de afianzar el éxito y fidelidad de los empleados. La continuidad por su parte visualiza la importancia de permanecer en la empresa desde una connotación diferente, “no es conveniente irse de la empresa” (Meyer y Allen, 1990). Según los resultados, esta percepción lejos de ser negativa es neutral y representa para las compañías la oportunidad de mejorar sus niveles de rotación laboral y mejorar la percepción de permanencia más apegada a la identificación y satisfacción de laborar en la empresa.

Hace falta profundizar en el entendimiento en materia de satisfacción y equilibrio entre trabajo y vida familiar, al respecto Greenhaus y Powell (2006) relaciona los esfuerzos de reducción de conflicto a la cultura organizacional; y al soporte organizacional, es aquí donde más esfuerzos deben realizarse ya que el principal componente del balance es

precisamente que, el nivel de conflicto no sea el dominante. La teoría del conflicto nos ayuda en el desarrollo de este estudio, ya que el conflicto es un fenómeno natural en toda sociedad, sin el antagonismo social no habría transformaciones, y sin las transformaciones sociales la sociedad sería estática (Dahrendorf, 1962; Coser, 1998). El progreso social, la idea de cambio, es un efecto de las luchas sociales.

Dahrendorf (1962) señala que el conflicto es el motor de la historia. Esto nos lleva a concluir que el conflicto es inherente al funcionamiento de las organizaciones, los trabajadores de las tres empresas laboran bajo esta premisa. Sin embargo, este estudio exploró las condiciones que ayudan o permiten disminuir las condiciones de conflicto en función de los factores de Compromiso Organizacional y Soporte Organizacional Percibido. Si las empresas consiguen que la percepción de ambos factores sea favorable entre los empleados, conseguirán mitigar las causas y consecuencias del conflicto al interior de la organización productiva y generar las acciones y condiciones que incrementen el enriquecimiento para promover el balance vida-trabajo.

El balance vida-trabajo representa un binomio importante en el bienestar de los empleados, y se refiere a la relación dinámica entre el tiempo y espacio que una persona le dedica a su empleo y su vida personal. Los profesionales de la salud mental advierten que la insatisfacción entre el balance vida-trabajo puede ocasionar el “síndrome de burnout” o un desequilibrio en la vida familiar del empleado (Muñoz-Araya y Mayta-Tristán, 2017). En este estudio, el conflicto balance vida-trabajo se presenta en referencia al tiempo y estrés del trabajo a la familia. Una posibilidad es el estudio sobre los beneficios de los salarios emocionales, tal como lo planteó Cázares (2020) donde las empresas y centros de trabajo ofrezcan remuneración o compensación por aquellos trabajos que impliquen desgaste o que incentiven su sensación de bienestar de acuerdo con sus condiciones y expectativas.

Para futuras investigaciones también sería importante analizar los efectos del soporte organizacional y el compromiso organizacional en el conflicto vida-trabajo durante la contingencia sanitaria de Covid-19, particularmente en aquellas empresas mexicanas que decidieron continuar sus actividades laborales desde casa, considerado que los ambientes de aislamiento pueden incrementar el estrés, agotamiento y afectar las relaciones interpersonales (Madero, Luengo y Alvarado, 2021). También sería importante examinar la salud física y mental de los empleados dentro y fuera de su lugar de trabajo u otras variables psicológicas que pudieran estar afectando su bienestar, así como estudiar las diferencias por género que podrían derivarse de la implementación de estrategias y la forma de experimentar el estrés, de forma similar a lo hecho por Heras y Osca (2021). Es necesario que las empresas desarrollen estrategias de mejora para sus empleados de mayor alcance que no solamente influyen en su entorno organizacional sino también impacten positivamente en la vida laboral de los empleados. Mejorar los sistemas de gestión organizacional en las empresas apostando al recurso humano, permite garantizar condiciones laborales idóneas para sus empleados y mejores los niveles de productividad.

REFERENCIAS

- Álvarez, G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo?. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 18, 73-88.
- Aubé, C., Rousseau, V. y Morin, E. M. (2007). Perceived organizational support and organizational commitment: The moderating effect of locus of control and work autonomy. *Journal of managerial Psychology*, 22 (5) 479-495. <https://doi.org/10.1108/02683940710757209>
- Barba, A. (2013). Administración, teoría de la organización y estudios organizacionales: tres campos de conocimientos, tres identidades. *Gestión y Estrategia*, 44: *Nuevas formas de gestión ante una realidad compleja*, (44) 139-151.
- Bentler, P. M. (2007). On tests and indices for evaluating structural models. *Personality and Individual differences*, 42(5), 825-829.
- Böhrt, R. y Larrea, P. (2018). Relación entre compromiso normativo y apoyo organizacional percibido en empleados de oficina. *Revista Ajayu Del Departamento de Psicología de La Universidad Católica Boliviana*, 16(2), 220–251.
- Boz, M., Martínez, I. y Munduate, L. (2009). Breaking negative consequences of relationship conflicts and work. The moderating role of work family enrichment and supervisor support. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones = Journal of work and organizational psychology*, 25(2), 113-121 <https://doi.org/10.4321/s1576-59622009000200002>
- Carlson, D. y Kacmar, K. (2000). Work-Family Conflict in the Organization: Do life role values make a difference? *Journal of Management*, 26(5), 1031-1054. <https://doi.org/10.1177/014920630002600502>
- Cázares, C. (2020). La inclusión del salario emocional en México Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de identificación de riesgo psicosocial en el trabajo - Identificación. Análisis y prevención. *Revista Cambios y Permanencias*, 11(1), 602-624

- Coser, L. (1998). *The Functions of Social Conflict*. New York: The Free Press. Recuperado el 15 de mayo de 2021, de <https://garfield.library.upenn.edu/classics1987/A1987K386000001.pdf>
- Dahrendorf, R. (1962). *Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial*, Ediciones RIALP. Recuperado el 20 de mayo de 2021, de <https://es.scribd.com/doc/141564955/Las-Clases-Sociales-y-Sus-Conflictos-en-La-Sociedad-Industrial>
- Edwards, J. R., y Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *The Academy of Management Review*, 25 (1), 178– 199.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., y Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. USA: Sage. Recuperado el 25 de mayo de 2021, de <https://us.sagepub.com/en-us/ham/discovering-statistics-using-ibm-spss-statistics/book257672>
- Flores, J., y Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Ajayu órgano de difusión científica del departamento de psicología Ucbsp*, 16(1), 1-30.
- Gavino, M. C., Wayne, S. J., y Erdogan, B. (2012). Discretionary and transactional human resource practices and employee outcomes: The role of perceived organizational support. *Human Resource Management*, 51(5), 665-686. <https://doi.org/10.1002/hrm.21493>.
- Gobierno de la República (2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado el 19 de junio de 2021, de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachmentfile/134257/Reglamento_Federal_de_Seguridad_y_Salud_en_el_Trabajo.pdf
- Greenhaus J. H. y Beutell N. J. (1985). Sources and conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88. <https://doi.org/10.5465/amr.1985.4277352>

- Greenhaus J. H. y Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31, 72–92. <https://doi.org/10.5465/amr.2006.19379625>
- Heras, L. y Osca, A. (2021). Work-family conflict, coping strategies and burnout. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. Journal of work and organizational psychology*, 37(21), 21-28. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a5>
- Liu, W. (2004). Perceived organizational support: linking human resource management practices with important work outcomes (Tesis doctoral). University of Maryland, Estados Unidos.
- Macedo, A., Ferreira, M., y Brás, M. (2012). Compromiso organizacional de los profesionales de enfermería y apoyo organizacional percibido. XVI Encuentro Internacional de Investigación en Cuidados, 18-2.
- Madero, S., Luengo, C. E., y Alvarado, L. S. (2021). Efectos del estrés y el bienestar laboral con el trabajo a distancia en el entorno del COVID-19: México, Perú y Chile. *Religación*, 6(27),84-94. <https://doi.org/10.46652/rgn.v6i27.765>
- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. New York: Macmillan Co.
- Meyer, J. P., y Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Mowday, R. T., Steers, M., y Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
- Muñoz-Araya, V., y Mayta-Tristán, P. (2017). Balance trabajo-vida: un nuevo indicador del bienestar de profesionales de la salud. *Revista médica de Chile*, 145(10), 1361-1362. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872017001001361>
- Ojeda, M., Talavera, R., y Berrelleza, M. (2016). Análisis de la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en

- docentes universitarios. *Sistemas, cibernética e informática*, 13(1), 66-71.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2004). Promoción de la Salud Mental. Conceptos, evidencia emergente y práctica. Recuperado el 3 de julio de 2021, de http://www.who.int/mental_health/evidence/promocion_de_la_salud_mental.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2017). México. En: *OCDE (2017) Índice para una vida mejor: Enfoque en los países de habla hispana de la OCDE. Chile, España. Estados Unidos y México*. Recuperado el 10 de junio de 2021 de: https://www.oecd.org/centrodemexico/Índice para una Vida Mejor resumen_130529.pdf
- Parada, E. (2016). Impacto de las intervenciones organizacionales y del balance vida-trabajo en el desempeño organizacional de la industria manufacturera. Tesis de Doctorado. Instituto Politécnico Nacional. Ciudad de México.
- Peiró, J. M. & Rodríguez, I. (2008). Work stress, leadership and organizational health. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), pp. 62-82
- Prieto, L., C. & Philipps, S. (2019) The Eight Fundamental Necessities of Management, In *African American Management: Insights of Gaining a Cooperative Advantage*. Emerald Publishing Limited
- Rodríguez, M., y Dabos, G. (2017). Gestión individual del equilibrio en el trabajo y la vida personal. Revisión e integración de la literatura. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. 25(1), 219-242. DOI: <https://doi.org/10.18359/rfce.1055>.
- Román, J. J. (2019). Riesgos, trabajo y sociedad: la subjetividad como vínculo. *Teoría y crítica de la psicología*, 12, 97-116.
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E. & Martínez, I., M. (2012). We need a hero! Toward a validation of the healthy and resilient organization (HERO) model. *Group & Organization Management*, 37, pp. 785-822. DOI: <https://doi.org/10.1177/1059601112470405>
- Schaufeli, W. B. y Salanova, M. (2008). Enhancing Work Engagement through the Management of Human Resources. In K. Näswall, J.

- Hellgren y M. Sverke (Eds.). *The Individual in the Changing Working Life*. Pp. 380–402. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schumacker, R. E., y Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2019). Guía Informativa. NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial. Identificación, análisis y prevención. Recuperado el 19 de julio de 2021 de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf
- Sotelo, A. B. (2018). Impacto del soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional en el balance vida-trabajo en la industria manufacturera de exportación grande en Hermosillo, Sonora. *Revista de Comunicación y Salud: RCyS*, 8 (1), 45-59. [https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2018.8\(1\).45-59](https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2018.8(1).45-59)
- Sotelo, A., B. (2019). Estudio interdisciplinar sobre el soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional sobre el balance vida-trabajo en la industria manufacturera de exportación en Hermosillo, Sonora. Tesis no publicada de Doctorado en Ciencias Sociales. Universidad de Sonora
- Uribe, J., F., Gutiérrez, J. y Amézquita, J. (2020). Critique on the psychometric properties of measurement scale for psychosocial risk factors proposed in NOM 035 of the STPS in Mexico. *Contaduría y Administración*, 65(1), 1-29 <https://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1519>
- Wayne, S. J., Shore, L. M., y Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management journal*, 40(1), 82-111. DOI: <https://doi.org/10.5465/257021>

Envío a dictamen: 17 de septiembre de 2021

Reenvío: 12 de octubre de 2021

Aprobación: 17 de noviembre de 2021

Ana Bolena Sotelo Medina. Licenciada en Ciencias de la Comunicación en la Universidad del Valle de México, maestra en Comunicación Corporativa y Publicitaria en la Universidad Complutense de Madrid y Doctora en Ciencias Sociales por la Universidad de Sonora. Líneas de investigación: Estudios sociales y comunicación organizacional. Correo electrónico: soteloanna@yahoo.com

Guillermo López Franco. Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Maestro en Innovación Educativa, y Doctor en Ciencias Sociales por la Universidad de Sonora. Líneas de investigación: Investigación Interdisciplinar en Ciencias Sociales. Correo electrónico: prof.guillermolopez@gmail.com

Nissa Yaing Torres Soto. Licenciada en Psicología Social Comunitaria por la Universidad Autónoma Indígena de México, Maestra en Innovación Educativa por la Universidad de Sonora y Doctora en Ciencias Sociales por la Universidad de Sonora. Adscrita al Departamento de Ciencias de la Medicina de la División de Ciencias de la Salud de la Universidad de Quintana Roo. Líneas de investigación: problemas psicosociales, calidad de vida y bienestar. Correo electrónico: nissa.torres@uqroo.edu.mx