

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

La sobrecarga laboral y su influencia en el sistema familiar: percepciones de los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil

**AUTORAS:**

Avilés Chinique, Andrea Denisse

Hernández Ramírez, Korayma Dayanara

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**TUTOR:**

Lic. Julio Beccar Varela

**Guayaquil, 26 de febrero del 2020**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Avilés Chinique, Andrea Denisse; Hernández Ramírez, Korayma Dayanara**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social**.

**TUTOR**

**Lic. Julio Beccar Varela**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

**Mgs. Ana Quevedo Terán**

**Guayaquil, a los 26 del mes de febrero del año 2020**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras, **Avilés Chinique, Andrea Denisse;**  
**Hernández Ramírez, Korayma Dayanara**

### **DECLARAMOS QUE:**

El Trabajo de Titulación, “**La sobrecarga laboral y su influencia en el sistema familiar: percepciones de los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil**”, previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 26 del mes de febrero del año 2020**

### **LAS AUTORAS**

**Avilés Chinique Andrea Denisse**

**Hernández Ramírez Korayma Dayanara**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **AUTORIZACIÓN**

Nosotras, **Avilés Chinique, Andrea Denisse;**  
**Hernández Ramírez, Korayma Dayanara**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “**La sobrecarga laboral y su influencia en el sistema familiar: percepciones de los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 26 del mes de febrero del año 2020**

**LAS AUTORAS:**

**Avilés Chinique Andrea Denisse**

**Hernández Ramírez Korayma Dayanara**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **REPORTE URKUND**

**URKUND**

### Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO DE TESIS - COMPLETO TERMINADO.docx (D64161933)  
Submitted: 2/20/2020 2:39:00 PM  
Submitted By: juliomariabv@gmail.com  
Significance: 1 %

### Sources included in the report:

Análisis de la relación entre los factores de riesgo psicosociales y el clima organizacional del área de redacción de una empresa de medios de comunicación de la ciudad de Guayaquil.docx (D47947907)  
<http://agroecuador.org/index.php/blog-noticias/item/55-gobierno-de-ecuador-impulsa-nuevas-politicas-laborales-para-reducir-el-indice-de-desempleo-juvenil>Carrasco,

### Instances where selected sources appear:

2

**Lic. Julio Beccar Varela**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la sabiduría necesaria para la culminación de mi proceso académico; a mi madre (Ana Ramírez Alarcón) por su sostén incondicional, por su apoyo inquebrantable, quien ha sido mi fortaleza para seguir floreciendo sin desmayar.

Mi agradecimiento incondicional a todos los docentes que nos han guiado a lo largo de la carrera, a mis compañeras por compartir lindos momentos y en especial a mi tutor Julio Beccar por su orientación, apoyo durante el proceso y culminación de tesis.

Korayma Dayanara Hernández Ramírez

Agradezco a Dios por las oportunidades, una de ellas es culminar mi carrera, agradezco a mis padres por el apoyo incondicional a lo largo de mi vida; a mi esposo por ser comprensible, ser mi motor, y en especial a mi hijo (Matías) por su comprensión y paciencia ya que a su corta edad entendió que todo el tiempo dedicado a mis estudios es por él.

Andrea Denisse Avilés Chinique

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo de investigación a los colaboradores de la empresa privada quienes nos inspiramos a conocer la realidad que viven día a día en su entorno laboral y los problemas que enfrentan al llevar a cabo este arduo trabajo, que conlleva enorme responsabilidad.

A la Empresa Privada de la ciudad de Guayaquil que con buena voluntad nos abrió las puertas para desarrollar esta investigación, de manera profesional.

A todos los profesionales de la Carrera de Trabajo Social por recordar nuestra esencia, que se sintetiza “Originar el cambio social, trabajar por la integración social con el único fin de optimizar hacia un fin de bienestar”.

Este trabajo también es dedicado a nuestros docentes que nos han acompañado en este proceso académico, quienes compartieron sus conocimientos para nuestra vida profesional: Mgs. Ana Quevedo, Mgs. Vilma Stomer, Mgs. Jessenia León.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

**Lic. Julio Beccar Varela**

TUTOR

**Mgs. Ana Quevedo Terán**

DIRECTORA DE CARRERA

**Lic. Lourdes Mendieta**

OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

CALIFICACIÓN

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN  
TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "LA SOBRECARGA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL SISTEMA FAMILIAR: PERCEPCIONES DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2019", elaborado por el/la estudiante KORAYMA DAYANARA HERNANDEZ RAMIREZ, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
JULIO MARIA BECCAR VARELA	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
7 / 10	7.50 / 10	8.25 / 10	7.63 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	7.22 / 10		

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos:

  
Miembro 1 del Tribunal

  
Miembro 2 del Tribunal

  
Oponente

  
Docente Tutor



**ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN  
TRABAJO DE TITULACIÓN**

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "LA SOBRECARGA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL SISTEMA FAMILIAR: PERCEPCIONES DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2019", elaborado por el/la estudiante ANDREA DENNISSE AVILES CHINIQUE, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
JULIO MARIA BECCAR VARELA	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
7 / 10	7.63 / 10	8.25 / 10	7.63 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 7.23 / 10			

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos.

  
Miembro 1 del Tribunal

  
Miembro 2 del Tribunal

  
Oponente

  
Docente Tutor



# ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN .....	2
CAPÍTULO I.....	4
1.      PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1.  Antecedentes .....	4
1.2.  Definición del problema de investigación.....	6
1.3.  Antecedentes investigativos .....	7
1.4.  Pregunta de investigación.....	16
1.5.  Sub preguntas de investigación .....	16
1.6.  Objetivos .....	16
1.6.1.  Objetivo general. ....	16
1.6.2.  Objetivos específicos.....	17
1.7.  Justificación.....	17
CAPÍTULO II .....	19
2.      MARCO REFERENCIAL .....	19
2.1.  Referente teórico .....	19
2.1.1.  Teoría de los recursos limitados y de acumulación de roles. ....	19
2.1.2.  Teoría de las relaciones humanas.....	20
2.2.  Referente conceptual .....	21
2.2.1.  Ambiente laboral. ....	21
2.2.2.  La calidad del ambiente laboral, importancia para la empresa y el trabajador. 22	
2.2.3.  Estrés laboral. ....	24
2.2.4.  El Modelo tridimensional de Maslach y Jackson o síndrome de burnout.....	25
2.2.5.  Factores asociados al estrés laboral.....	27
2.2.6.  Sobrecarga laboral. ....	29

2.2.7.	La sobrecarga laboral como un factor estresor y sus efectos en el trabajador.	30
2.2.8.	La familia en la sociedad.	31
2.2.9.	La sobrecarga laboral en el ambiente familiar del trabajador.	32
2.2.10.	Doble presencia.	33
2.2.11.	Herramientas para medir la sobrecarga.	34
2.2.12.	Influencia del trabajo en la salud del trabajador.	37
2.2.13.	Talento humano.	38
2.3.	Referente normativo	39
2.3.1.	Normativas nacionales.	39
2.3.1.1.	Constitución de la República del Ecuador.	39
2.3.1.2.	Ley orgánica de salud.	40
2.3.1.3.	Ley de seguridad social.	40
2.3.1.4.	Código de Trabajo.	41
2.3.1.5.	Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.	42
2.3.1.6.	Reglamento a la Ley Orgánica de Salud.	43
2.3.2.	Normativas internacionales.	44
2.3.2.1.	Declaración Universal de los Derechos Humanos.	44
2.3.2.2.	Convenios de la Organización Internacional del Trabajo OIT con Ecuador.	45
2.4.	Referente estratégico.	45
2.4.1.	Plan nacional de desarrollo Toda Una Vida.	45
	Política Nacional de Empleo	46
	Política Nacional de Salud en el Trabajo	48
2.4.2.	Política institucional.	49
CAPÍTULO III		52
3.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	52
3.1.	Enfoque de la investigación.	52

3.2.	Tipo y nivel de la investigación.....	52
3.3.	Universo y muestra.....	53
3.3.1.	Universo. ....	53
3.3.2.	Muestra. ....	53
3.4.	VARIABLES Y SUB VARIABLES DE ESTUDIO. ....	55
3.5.	Formas de recolección de la información.....	55
3.5.1.	Revisión documental. ....	55
3.5.2.	Trabajo de campo. ....	55
3.6.	Formas de análisis de la información .....	58
CAPÍTULO IV .....		59
4.	RESULTADOS .....	59
4.1.	Resultados de cuestionario F-Psico para medir la sobrecarga y estrés laboral	59
4.1.1.	Tiempo de trabajo (TT). ....	60
4.1.2.	Autonomía (AU).....	61
4.1.3.	Carga de trabajo (CT).....	64
4.1.4.	Demandas psicológicas (DP).....	68
4.1.5.	Variedad / Contenido del trabajo (VC). ....	71
4.1.6.	Participación / Supervisión (PS).....	73
4.1.7.	Interés por el trabajador / Compensación (ITC).....	76
4.1.8.	Desempeño de rol (DR).....	78
4.1.9.	Relaciones y apoyo social (RAS).....	81
4.1.10.	Valoración de la sobrecarga y estrés laboral según el cuestionario. ....	84
4.2.	Resultados de cuestionario de interacción trabajo familia. ....	85
4.3.	Resultados de Focus Group a familiares de trabajadores .....	88
4.3.1.	Análisis de la sobrecarga laboral y su relación en el entorno familiar. ....	92
4.4.	Principales resultados de la recolección de datos basados en los objetivos específicos. ....	93
CONCLUSIONES .....		99

RECOMENDACIONES .....	100
REFERENCIAS O BIBLIOGRAFÍAS.....	101
ANEXOS.....	110
Anexo 1. Matriz de variables .....	110
Anexo 3. Marco estratégico .....	112
Anexo 8. Focus Group participante 1 .....	125
Anexo 9. Focus Group participante 2 .....	127
Anexo 10. Focus Group participante 3 .....	129
Anexo 11. Focus Group participante 4 .....	131
Anexo 12. Focus Group participante 5 .....	133
Anexo 13. Análisis de Focus Group por dimensiones .....	135

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ítems para determinar el riesgo de la dimensión tiempo trabajo (TT) parte 1.....	59
Tabla 2. Ítems para determinar el riesgo de la dimensión tiempo trabajo (TT) parte 2.....	59
Tabla 3. Ítems para determinar el riesgo de la dimensión autonomía (AU) temporal.....	61
Tabla 4. Ítems para determinar el riesgo de la dimensión autonomía (AU) decisional (parte 1).....	62
Tabla 5. Ítems para determinar el riesgo de la dimensión autonomía (AU) decisional (parte 2).....	63
Tabla 6. Ítems para determinar el riesgo de la carga de trabajo (CT) presiones de tiempos.....	64
Tabla 7. Ítems para determinar el riesgo de la carga de trabajo (CT) esfuerzo de atención.....	65
Tabla 8. Ítems para determinar el riesgo de la carga de trabajo (CT) cantidad y dificultad de la tarea (parte 1).....	66
Tabla 9. Ítems para determinar el riesgo de la carga de trabajo (CT) cantidad y dificultad de la tarea (parte 2).....	66
Tabla 10. Ítems para determinar el riesgo de demanda psicológica (DP) cognitiva..	68
Tabla 11. Ítems para determinar el riesgo de demanda psicológica (DP) emocional (parte 1).....	69
Tabla 12. Ítems para determinar el riesgo de demanda psicológica (DP) emocional (parte 2).....	70
Tabla 13. Ítems para determinar el riesgo de variedad / contenido del trabajo (parte 1).....	71

Tabla 14. Ítems para determinar el riesgo de variedad / contenido del trabajo (parte 2) .....	72
Tabla 15. Ítems para determinar el riesgo de participación/ supervisión (parte 1) ....	73
Tabla 16. Ítems para determinar el riesgo de participación/ supervisión (parte 2) ....	74
Tabla 17. Ítems para determinar el riesgo de participación/ supervisión (parte 3) ....	75
Tabla 18. Ítems para determinar el riesgo del interés por el trabajador / Compensación (parte1) .....	76
Tabla 19. Ítems para determinar el riesgo del interés por el trabajador / Compensación (parte 2) .....	77
Tabla 20. Ítems para determinar el riesgo del desempeño de rol (parte 1) .....	78
Tabla 21. Ítems para determinar el riesgo del desempeño de rol (parte 2) .....	79
Tabla 22. Ítems para determinar el riesgo del desempeño de rol (parte 3) .....	80
Tabla 23. Ítems para determinar el riesgo de relaciones y apoyo social (parte 1) .....	81
Tabla 24. Ítems para determinar el riesgo de relaciones y apoyo social (parte 2) .....	82
Tabla 25. Ítems para determinar el riesgo de relaciones y apoyo social (parte 3) .....	83
Tabla 26. Ítems para evaluar la Interacción Negativa Trabajo-Familia.....	84
Tabla 27. Ítems para evaluar la Interacción Negativa Familia-Trabajo.....	85
Tabla 28. Ítems para evaluar la Interacción Positiva Trabajo -Familia .....	86
Tabla 29. Ítems para evaluar la Interacción Positiva Familia-Trabajo .....	86
Tabla 30. Media de los bloques dentro del cuestionario de interacción trabajo familia .....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructuración de los ítems según las dimensiones del cuestionado F-Psico. .....	56
Figura 2. Cuadro resumen de los resultados de cada dimensión evaluada mediante el cuestionario F-Psico. ....	58
Figura 3. Factor Tiempo de trabajo cuestionario F-Psico. ....	92
Figura 4. Factor Autonomía cuestionario F-Psico. ....	93
Figura 5. Factor Carga de trabajo cuestionario F-Psico. ....	93
Figura 6. Factor Carga de trabajo cuestionario F-Psico. ....	94
Figura 7. Factor Variedad/ contenido del trabajo cuestionario F-Psico. ....	94

## RESUMEN

El proyecto estuvo enfocado en la sobrecarga laboral y su influencia en el sistema familiar desde la perspectiva de los colaboradores tomando como referencia una empresa dedicada a la fabricación de materiales de acero y herramientas para la construcción en Guayaquil. Se plantea que el trabajo es un derecho y su acceso debe permitir el ejercicio de una actividad remunerada dentro de un entorno saludable; sin embargo, en esta organización existen condiciones que incrementan la carga laboral tales como turnos rotativos, horas extras y presión para cumplir las jornadas de producción, siendo tiempo que los colaboradores podrían destinar a su ambiente familiar. Para identificar si existe sobrecarga laboral y cómo influye en el ambiente familiar se utilizó una metodología mixta, aplicándose el cuestionario F-Psico para medir la sobrecarga laboral y el de interacción trabajo familia para conocer cómo el ambiental laboral influye en el familiar. También se aplicó un Focus Group a cinco esposas de trabajadores quienes expusieron sus percepciones sobre las variables de estudio arrojando el trabajo de campo que existe sobrecarga laboral relacionada a jornadas de trabajo intensas, limitación de descansos durante y fuera del horario laboral, escaso trabajo en equipo, falta de motivación e incentivos, baja participación del equipo humano en la toma de decisiones, entre otros factores que alimentan el estrés del trabajador percibido en el entorno familiar, generándole conflictos con sus miembros quienes le recomiendan renunciar. La familia demuestra ser la principal motivación para que los colaboradores continúen en su puesto pero las condiciones motivan el estrés que podría influir en el desarrollo de enfermedades o accidentes profesionales, aumento de la rotación del personal y pérdida de productividad.

Palabras claves: Sobrecarga laboral, estrés, familia, trabajo, percepción.

## **ABSTRACT**

The project was focused on work overload and its influence on the family system from the perspective of collaborators taking as a reference a company dedicated to the manufacture of steel materials and construction tools in Guayaquil. It is proposed that work is a right and its access should allow the exercise of a remunerated activity within a healthy environment; however, in this organization there are conditions that increase the workload such as rotating shifts, overtime and pressure to complete the production days, being time that employees could allocate to their family environment. To identify if there is work overload and how it influences the family environment, a mixed methodology was used, applying the F-Psico questionnaire to measure work overload and family work interaction to know how the work environment influences the family. A Focus Group was also applied to five wives of workers who presented their perceptions about the study variables, throwing out field work that there is work overload related to intense working hours, limitation of breaks during and outside working hours, poor teamwork, lack of motivation and incentives, low participation of the human team in decision-making, among other factors that feed the stress of the perceived worker in the family environment, generating conflicts with its members who recommend you resign. The family proves to be the main motivation for employees to continue in their position but the conditions motivate the stress that could influence the development of diseases or occupational accidents, increased staff turnover and lost productivity.

Keywords: Work overload, stress, family, work, perception.

## INTRODUCCIÓN

Considerando que la sobrecarga laboral expone al trabajador a una mayor fatiga, además de ser uno de los factores asociados a estrés y que además incrementar el riesgo a enfermedades y accidentes profesionales, siendo condiciones que también impactan en el ambiente familiar especialmente por reducirse el tiempo para desempeñar su rol de padre, hermano, hijo o cualquier otro; se realiza la presente investigación tomando como referencia una empresa en Guayaquil dedicada a la fabricación de materiales de acero y herramientas para la construcción.

Su desarrollo responde al objetivo de determinar la sobrecarga laboral y su afectación en el sistema familiar desde las percepciones de los colaboradores, estructurándose bajo el siguiente esquema:

Capítulo I donde se describe el planteamiento del problema exponiendo las razones que motivan al estudio, hacia dónde van dirigido los esfuerzos de las investigadoras los objetivos que se esperan alcanzar, entre otros puntos que sirven como punto de partida. En este caso, el problema responde a la existencia de condiciones en la empresa relacionadas a una alta carga laboral, incrementando el riesgo en la generación de conflictos en el ambiente familiar.

Capítulo II donde se desarrolla el marco referencia presentando los fundamentos teóricos relacionados al tema, tales como el modelo tridimensional de Maslach y la teoría de las relaciones humanas, incluyendo conceptos donde figuran el ambiente y el estrés laboral, la familia en la sociedad, entre otros.

Capítulo III donde se expone la metodología de investigación describiendo los enfoques utilizados, en este caso mixto que comprende el cualitativo y cuantitativo, además del tipo de investigación, entre otros aspectos determinando incluso los sujetos a quienes se aplicaría el trabajo de campo seleccionándose a colaboradores de la empresa y familiares, empleando para ello los cuestionarios F- Psico y de interacción trabajo familia, además del Focus Group.

Capítulo IV donde se exponen los resultados de la recolección de datos categorizados según los instrumentos empleados, incluyendo los hallazgos

principales tras su aplicación. Con ello se demuestra que existe sobrecarga laboral condicionada por factores como jornadas de trabajo intensas, horas extras, variaciones de límites de producción, menor tiempo de descanso, escasa motivación, entre otros, que impactan en la familia impidiendo el desarrollo de actividades conjuntas y perjudicando a sus miembros. El trabajo cierra con la presentación de conclusiones y recomendaciones según los hallazgos.

# CAPÍTULO I

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Antecedentes

El trabajo es un derecho, siendo una base para el desarrollo del ser humano y por ende debe garantizarse su acceso en condiciones de calidad. La Comisión Mexicana de los Derechos Humanos (2016) ubica al trabajo como una condición humana, siendo un medio por el cual una persona asegura la satisfacción de sus necesidades y alcanza el buen vivir. Esto se logra mediante la retribución de la actividad realizada y que produce riqueza.

Por su importancia, los países del mundo se han comprometido a que las personas puedan realizarlo con libertad, de forma lícita y promoviendo el acceso a otros derechos, entre ellos el desenvolverse en un entorno saludable, evitando el deterioro de su salud. Además, también se lucha contra el trabajo infantil, situación que vulnera los derechos de los niños al ser expuestos a situaciones de riesgo, desempeñándose generalmente en condiciones precarias.

La Organización de las Naciones Unidas ONU (2018) establece que la situación de los trabajadores en los últimos años está retrocediendo en materia de derechos laborales, recortando la protección hacia quienes ejercen una actividad económica, existiendo climas de mayor presión e intimidación para el talento humano como un esfuerzo para incrementar la productividad e incluso reprimir la asociación sindical.

En Ecuador, existen diversos marcos normativos e incluso entidades encargadas de garantizar a los trabajadores sus derechos, buscando con ello mejorar las condiciones como se desempeñan, desarrollar ambientes laborales seguros, reducir al mínimo el riesgo a lesiones y daños a la salud provocados por su actividad (Ministerio de Trabajo del Ecuador, 2018). Esto además tendrá un impacto favorable en la productividad, principalmente por la satisfacción del trabajador y por la reducción de eventos que podrían detener o disminuir la producción.

Sobre lo expuesto, respecto a minimizar el riesgo a lesiones y deterioro de la salud, la Organización Internacional del Trabajo (2018) lo ubica como un principio. Sin embargo, esta entidad determina que millones de trabajadores alrededor del mundo no están sujetos a esta realidad registrándose cada año 2,78 millones de muertes relacionadas al trabajo donde 2,4 millones tienen relación a enfermedades profesionales.

Esto trae consigo efectos negativos como el sufrimiento de la familia, costos económicos que asumen las empresas por el fallecimiento de sus colaboradores, jornadas perdidas, reducción o interrupción de la productividad, entre otros que podrían evitarse si la seguridad y salud en el trabajo fuesen una prioridad dentro de las empresas.

Entre las causas de estas enfermedades se encuentra el estrés laboral, ubicándolo la Organización Mundial de la Salud OMS (2019) como uno de los principales problemas que afecta la salud y buen desempeño de los trabajadores. Se indica además que el estrés vuelve al trabajador más enfermizo y afecta su motivación, debiendo los empleadores identificar si lo sufre el talento humano, sus causas y tomar medidas para solucionarlo o evitarlo.

El estrés puede estar derivado de la presión que demanda el cumplimiento de su actividad o sobrecarga de trabajo, bajo apoyo entre el talento humano y control limitado sobre cómo desenvolverse. La Universidad San Sebastián (2016) determina que el exceso de carga en el trabajo es un riesgo que afecta la calidad de vida y productividad del talento humano. Por carga de trabajo se entiende a los requerimientos o esfuerzos psicofísicos a los cuales es sometido un individuo durante su jornada laboral.

El estrés y la sobrecarga laboral están relacionadas considerando que sus causas involucran la complejidad de la tarea asignada, bajo apoyo en el equipo de trabajo y/o mayor asignación de funciones. De esta forma, mientras mayor sea la carga, mayor será el estrés del individuo volviéndose más propenso a padecer alguna enfermedad profesional.

Esta situación también tiene un impacto negativo sobre la familia considerando que, a mayor exigencia en el desempeño de sus funciones laborales, mayor es la

probabilidad de dedicar más horas a su actividad y menor es el tiempo que se dedica a la familia. Además, el estrés puede someter al individuo a una mayor fatiga y cambios de humor que podrían deteriorar la relación entre sus familiares, aumentando el riesgo mientras se prolongue aún más en el tiempo.

Esto podría derivarse en un conflicto trabajo - familia, ubicándose entre una de sus causas el dedicarle mayor tiempo y energía al cumplimiento del rol laboral (Universidad de Concepción, 2015). Para evitarlo, se persigue el logro de condiciones de trabajo favorables donde el individuo pueda dedicar tiempo y energía suficiente para desenvolverse en ambos roles, alcanzando la satisfacción personal y buen desempeño laboral.

## **1.2. Definición del problema de investigación**

Dentro de la ciudad de Guayaquil se encuentra constituida la empresa dedicada a la producción de materiales de acero y herramientas para la construcción. Debido al tipo de actividad que se realiza, demanda turnos rotativos y es muy frecuente que los trabajadores deban desempeñarse en horas extras, además de la presión para el cumplimiento de cada contrato y el desgaste, principalmente físico, que esto les genera.

Estos factores influyen en la carga laboral incrementando la exigencia al trabajador para desenvolverse en su puesto, debiendo invertir más tiempo en el desempeño de sus funciones. La situación mencionada podría afectar negativamente el ambiente familiar de los colaboradores, derivándose además en un riesgo para el padecimiento de estrés y enfermedades profesionales, deteriorando su bienestar.

De esta forma, se considera relevante evaluar cómo el trabajador y sus familiares perciben el nivel de carga laboral, determinando si existe sobrecarga y cómo influye dentro de su entorno familiar. Cabe señalar que los resultados presentados podrían contribuir a la toma de decisiones empresariales encaminadas a mejorar las condiciones laborales de los colaboradores evitando que su entorno familiar se vea afectado, minimizando el riesgo a estrés y consecuencias derivadas tales como enfermedades y accidentes profesionales.

### **1.3. Antecedentes investigativos**

En este apartado se evaluaron una serie de estudios relacionados al tema de investigación, identificando cómo fueron desarrollados y sus hallazgos. Sobre las investigaciones enfocadas en el ámbito familiar está el trabajo desarrollado por Bedoya (2013) en Colombia direccionada al estudio de los factores situacionales que están presentes en la sobrecarga laboral y su incidencia en el sistema familiar de nueve docentes universitarios de tiempo completo en una universidad del Municipio de Valmira Valle del Cauca. En el proyecto se plantea que una de las responsabilidades que debe cumplir con eficiencia el docente universitario de tiempo completo es promover el desarrollo de las competencias profesionales en el estudiante.

Para que esto sea posible debe seleccionar algunas estrategias pedagógicas que faciliten el proceso de enseñanza en ambientes favorables y dialógicos. Por otro lado, su rol profesional puede demandar que se desempeñe en otras entidades o instituciones para aumentar sus ingresos económicos y así equilibrar o mejorar el bienestar familiar; sin embargo, esto supone un incremento de su carga laboral. En base a lo expuesto, el objetivo correspondió a analizar los factores situacionales que están presentes en la sobrecarga laboral y su incidencia en el sistema familiar de estos docentes.

La metodología que ayudó a responder este objetivo se diseñó de forma cualitativa y un alcance de tipo descriptivo, utilizando técnicas de análisis de la información como la batería de instrumentos de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social de la Republica de Colombia y un segundo instrumento como la entrevista semiestructurada arrojando como principales resultados un nivel alto de carga laboral, contribuyendo al estrés del docente e impidiendo responder activamente a su rol dentro de la familia.

Entre las percepciones expuestas por el docente y que contribuyen a su situación laboral desfavorable se menciona el tiempo que demanda el trabajo, el agotamiento, cantidad de funciones asignadas, horarios, turnos e incluso el comportamiento de la pareja. Además, el bajo sentido de pertenencia que el docente presenta en relación a su puesto también influye negativamente. Por ende

se recomienda que la organización vincule positivamente el ámbito laboral con el entorno familiar, brindando mejores condiciones de trabajo a fin de que perciban la mejora en estas condiciones, suponiendo un beneficio directo para su vida personal y familiar.

Otro estudio fue el desarrollado por Contreras, Ávalos, Priego, Morales y Córdova (2013) titulado síndrome de *Burnout*, funcionalidad familiar y factores relacionados en personal médico y de enfermería de un hospital de Villahermosa, Tabasco, México. En la investigación se indica que este síndrome hace referencia a la desmotivación o desgaste que un trabajador puede presentar a causa de la carga laboral excesiva y el estrés.

Dicho esto, su objetivo comprendió el determinar si el personal lo padece y cómo puede verse influido el ambiente familiar, utilizando para este fin una metodología observacional, transversal y analítica implicando la evaluación de los procesos donde interviene el talento humano, funciones que desempeña y demás aspectos cuyo análisis permitirá la existencia del síndrome, además de su influencia en la familia.

La información a analizar se recolectó mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory de 22 ítems y el cuestionario FF-SIL con 14 ítems, permitiendo su aplicación a 201 trabajadores obtener como resultado que una tercera parte de ellos presentaba el síndrome, principalmente las mujeres, sin pareja y con dos hijos en promedio. Entre las similitudes en este grupo se encontraron su pertenencia a una familia disfuncional y el bajo apoyo de sus miembros, situación que incrementa la responsabilidad del trabajador especialmente, en madres solteras.

Con lo expuesto, el estudio demuestra que el factor familiar incide en el desarrollo de estrés, sumando también la antigüedad laboral, tener más de dos empleos y el tipo de tarea desempeñada. El estudio de Acosta (2014) se tituló el estrés laboral y su influencia en las relaciones familiares de los empleados de una unidad educativa de la provincia de Tungurahua - cantón Ambato. Su desarrollo se justificó en los problemas dentro del ambiente laboral tales como el exceso de funciones y el ritmo de operaciones.

Por estas condiciones, los docentes deben desenvolverse en horarios extendidos y bajo presión para el cumplimiento de los cronogramas de trabajo asignados. En base a lo expuesto, se planteó como objetivo indagar en cómo influye el estrés laboral en las relaciones familiares de los empleados manejándose una metodología de enfoque mixto, recurriéndose a entrevistas y encuestas para describir la situación de los docentes respecto a la carga laboral percibida, además del impacto en su ambiente familiar.

El cuestionario aplicado fue el de la OIT-OMS test de las relaciones familiares obteniendo como resultados que, a pesar de existir una carga significativa de funciones, no se ha visto deteriorado el ambiente laboral ni tampoco familiar. Esta situación supone que por el momento no han surgido efectos negativos por parte de los colaboradores y los niveles de estrés son bajos; sin embargo, estos efectos podrían tener mayor afectación a largo plazo recomendando por dicha razón que se apliquen mejoras para evitar que a largo plazo surjan conflictos.

La investigación de Fernández (2015) se tituló *Manos arriba: Trabajo o familia la conciliación laboral, personal y familiar* y estuvo encaminado hacia la mujer y su desarrollo laboral – familiar. Entre los aspectos mencionados están el hecho que las mujeres continúan ocupando una posición poco favorable en ambas esferas, viéndose afectadas por la sobrecarga de actividades domésticas mientras que en el trabajo surge el conflicto de roles donde reciben un puesto según el género y no por sus capacidades.

En base a ello surge la necesidad de analizar la situación actual de la conciliación de la vida laboral, personal y familiar en España, esto en relación a las mujeres, empleando como metodología la revisión documental donde se incluyen estadísticas. Sobre los resultados o conclusiones, se plantea que las responsabilidades familiares y el trabajo doméstico continúan siendo tareas atribuidas a mujeres mientras aquellas que se desenvuelve en un ámbito distinto están más expuestas a discriminación. Adicionalmente, se destaca que esta situación vuelve a las mujeres más propensas a episodios de estrés tanto en el trabajo como en el entorno familiar.

Otro estudio fue desarrollado por Pinto y Barra (2015) titulándose *Conflicto Trabajo-Familia y Bienestar Psicológico en trabajadores de empresas industriales de Chile* en donde se pretendió evaluar cómo los individuos se desenvuelven en su trabajo y si existe influencia de éste en su familia, considerando que al intentar equilibrar estos dos entornos se producen desafíos o conflictos que afectan a su desenvolvimiento. Sobre el objetivo a alcanzar, este implicó el examinar cómo surge la relación entre las variables del tema planteado.

Con respecto a la metodología, el estudio fue de tipo correlacional con diseño transversal debido a la necesidad de evidenciar cómo estas variables influyen entre sí durante un periodo de tiempo específico delimitado en la investigación. La población evaluada fueron 228 miembros del talento humano de distintas empresas del sector Biobío de Chile estableciéndose como resultados que existe un conflicto intermedio del trabajador entre su ámbito laboral - familiar lo cual supone un problema para alcanzar el bienestar en ambos entornos, siendo un riesgo de salud a largo plazo si el conflicto se mantiene o se intensifica.

El estudio de Arizabaleta, Casas y Salinas tuvo como tema *estrategia y empresa: desafíos de incorporar políticas de Conciliación trabajo-familia en las organizaciones* justificándose en el interés que las empresas colombianas mantienen hacia mejorar sus niveles de competitividad, sumando los cambios del entorno y que han provocado un impacto negativo sobre el ambiente laboral del colaborador.

Este impacto se considera percibido incluso en el entorno familiar, trayendo consigo efectos negativos al bienestar del individuo al desenvolverse en ambos roles. Según lo expuesto, el objetivo se direcciona solo en evaluar el conflicto trabajo familia en madres primerizas vinculadas al trabajo formal de la ciudad de Santiago de Cali. La metodología mantuvo un enfoque cuantitativo bajo un diseño transversal y de modalidad no experimental considerando que el papel de los investigadores fue recolectar datos sobre la situación del entorno para describir la situación.

Esta información requerida se expresó de forma cuantificable utilizándose el Cuestionario Interacción Trabajo-Familia (SWING) aplicándose a una muestra de

80 madres. Los resultados determinaron que mientras más tiempo el individuo dedique al trabajo para incrementar su productividad, menor será el tiempo que dedique a la familia. Adicionalmente, se explica que el cónyuge que más aporte con dinero a la familia tendrá mayor poder de decisión dentro la misma y que la calidad del trabajo influye directamente en el bienestar del individuo, bienestar que es percibido también por los miembros de la familia.

La investigación de Pérez, Palací y Topa (2017) tuvo como tema la cultura de conciliación y conflicto trabajo/familia en trabajadores con turnos laborales. Se justifica su desarrollo indicando que en España ha incrementado el número de personas que compaginan de manera simultánea sus responsabilidades laborales y familiares, mencionando la existencia de parejas con hijos cuyos horarios de trabajo son distintos, además del alto nivel de exigencia que las empresas ejercen en respuesta a las condiciones del interno y el interés en lograr una mayor productividad.

Todo esto ha provocado que exista condiciones favorables para el desarrollo del conflicto trabajo familia que demanda la implementación de acciones para su conciliación. El objetivo del trabajo responde a lo mencionado, realizándose un análisis de la relación existente entre la cultura de conciliación trabajo-familia en la organización y la percepción conflicto trabajo/familia tomando como referencia una institución pública del sector seguridad donde se evidencian horarios rotativos.

El enfoque metodológico fue cuantitativo de tipo descriptivo, detallándose con su implementación si existe dicho conflicto y cómo es percibido por el trabajador. La muestra correspondió a 86 trabajadores estableciendo como principales resultados que los turnos rotativos no motivan el conflicto, atribuyéndose más al tiempo adicional que deben dedicar a sus funciones, situación que corresponde a sobretiempos. Además, se concluye que el surgimiento del problema no está condicionado por el género del trabajador.

En el ámbito de estrés laboral, se consultó el estudio titulado niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima (Quispe, 2016). Aquí se estableció que tanto en organizaciones públicas o privadas se

presentan casos de estrés laboral dado a las exigencias del entorno que afectan el desempeño laboral y la salud del individuo. El objetivo comprendió el determinar la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada empleando como método el descriptivo, correlacional y explicativo, diseño no experimental de tipo transversal.

Esto se debe a la necesidad de describir el entorno del trabajador identificando los factores y determinando cómo influyen en el estrés, enfocándose en un periodo específico de tiempo. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario para medir el estrés laboral de la OIT-OMS, realizándose una evaluación a 168 colaboradores obteniendo como resultados que el estrés laboral no genera un impacto diferente en hombres y mujeres, estando ambos en similares situaciones, además de evidenciarse una sobrecarga laboral influenciada por la mayor asignación de funciones, variando en determinados meses del año donde se exige mayor productividad.

El estudio de Hilario y Quispe (2016) tuvo como tema los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima justificando su desarrollo en estas variables y su influencia sobre el desempeño de los trabajadores y su salud, afectando a la productividad de las empresas y provocándole otros problemas relacionados. Los índices que se presentan indican que el 70% de los trabajadores peruanos padece de estrés, siendo un porcentaje elevado que demanda especial atención de los empleadores. En respuesta a estos antecedentes centraron la investigación en una empresa específica a fin de plantear mejoras empleando para ello una metodología de tipo descriptiva, correlacional y explicativa, de diseño no experimental de tipo transversal.

Esto se debe al interés en describir la situación de los trabajadores en la empresa durante un periodo específico tomando como muestra a 168 colaboradores y aplicándose la escala de estrés laboral OIT-OMS y la escala de clima laboral CL-SPC. Entre los resultados presentados se encuentra que el estrés laboral no genera un impacto diferente en hombres y mujeres ya que ambos se encuentran en similares situaciones y expuestos a los mismos riesgos; además, para que exista un nivel bajo de estrés es necesario que exista un clima laboral favorable para el trabajador.

Respecto al ámbito de sobrecarga laboral, Fernández y Piñol (2000) se enfocaron en el estudio del horario laboral y salud; consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo justificando su desarrollo en las condiciones del entorno que empresarial que están influyendo en los colaboradores, favoreciendo al desgaste físico y mental. Entre ellas se mencionan la carga de trabajo, la seguridad percibida, la asignación de tareas no acorde a sus capacidades y un salario que no representa el esfuerzo.

Estos factores influyen en el clima laboral y la satisfacción del talento humano, alimentando el estrés como una de las afectaciones más comunes en los últimos tiempos. El objetivo del estudio implicó la identificación de estas consecuencias empleando una metodología basada en la revisión bibliográfica, siendo estudios previos la unidad de análisis y obteniendo como resultado que el trabajo cuando se desempeña en turnos rotativos promueve el estrés, influyendo en el deterioro en la salud de los trabajadores. Las razones involucran la desincronización que los horarios provocan en los ritmos biológicos del individuo, imposibilidad para descansar y recuperar energía en forma óptima, además de las dificultades sociales y familiares que surgen especialmente cuando el turnos son nocturnos.

Las alteraciones del sueño se ubicaron como uno de los factores que están más asociados al desarrollo de trastornos y el estrés, provocando un incremento en la ansiedad, fatiga crónica, cambios de ánimo, entre otros. El estudio de Guerra (2013) tuvo como temática la afectación de la carga laboral en el desempeño del personal administrativo de la empresa DITECA S.A justificando su desarrollo en su alta probabilidad de provocar también trastornos a la salud de los colaboradores, tanto física como mental.

En base a lo expuesto, la investigación se plantea como objetivo el describir cómo afecta la carga en el desempeño laboral utilizando una metodología cuantitativa y cualitativa para detallar la situación del problema. Los instrumentos empleados corresponden al cuestionario para medir la carga laboral mediante el método ISTAS destinado a la evaluación de riesgos psicosociales del trabajador administrativo. Además, se aplicaron entrevistas a jefes del área administrativa.

Como resultados se obtuvo que el nivel de carga laboral percibido por los trabajadores fue alto ocasionando que padezcan estrés, derivándose en malestares psicológicos y biológicos, impidiendo que el trabajador pueda desenvolverse correctamente al desempeñar sus funciones. De esta forma se demuestra que la carga de trabajo influye en el desempeño del trabajador, deteriorándose su salud y bienestar identificándose el padecimiento de problemas digestivos, dolores de cabeza, y malestares generales u otras enfermedades más específicas.

Con ello concluyen que a mayor carga resultará menor será el desempeño laboral, además de influir en el ambiente de trabajo promoviendo incluso la rotación de mano de obra. La investigación de Jaramillo (2015) tuvo como tema la incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa PROLOGIC S.A en Guayaquil justificándose su desarrollo debido a problemas en el área de producción, lo cual ha incrementado la exigencia al trabajador en horas de trabajo y funciones asignadas.

El objetivo implicó el caracterizar estos problemas estableciendo cómo afectan al rendimiento del trabajador y la rotación del talento humano, misma que ha incrementado. La metodología que se utilizó en respuesta a la situación fue cualitativa y cuantitativa, de tipo descriptiva y no experimental, direccionándose a detalla la situación del problema. Entre los resultados se determina que los problemas del área de producción surgen de la falta de planificación, surgiendo cambios en el entorno externo que influyen en la demanda y ocasionan que el volumen de trabajo incremente, impactando al talento humano. Esta situación en tiempo prolongado ha afectado al rendimiento del empleado calificándose principalmente como bajo.

Si bien, la rotación laboral se debe a la incapacidad del trabajador por seguir el ritmo de operatividad, quienes aún están en sus puestos se ven afectados psicológicamente al creer que perderán su empleo, situación que deteriora el clima laboral. La investigación desarrollada por Arcos (2017) bajo el título sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones establece que la gestión del departamento de Talento Humano es importante en el compromiso organizacional ya que los colaboradores persiguen los objetivos.

La empresa estudiada, CNT EP, ha estado expuesta a cambios constantes mediante los cuales ha requerido el compromiso de los trabajadores para seguir afrontando retos; sin embargo, en este proceso ha demandado un mayor esfuerzo del talento humano, incrementando la carga de trabajo despertando el interés en la investigación direccionada a evidenciar si existe sobrecarga laboral, además de cómo influye en el compromiso organizacional de los colaboradores.

El método empleado fue el descriptivo a fin de caracterizar el ambiente laboral donde el trabajador se desenvuelve, esto a través de encuestas para medir el clima laboral. Los resultados demuestran que existe un compromiso medio del trabajador motivado por la sobrecarga laboral que percibe, situación que justificó el diseño de un plan para disminuirla. Adicionalmente, se determina que la sobrecarga laboral no está relacionada con la edad, el tiempo en la empresa y el contrato, indicando los empleados que la empresa debe enfocarse en generar prácticas que le permitan administrar su tiempo e integrar sus necesidades personales con sus carreras.

En relación a la calidad de vida laboral, Granados (2011) desarrolló el estudio referente a la calidad de vida laboral: historia, beneficios, dimensiones y beneficios. Determinando como objetivo el entenderla desde una perspectiva teórica utilizando como metodología la investigación bibliográfica, lo cual involucró consultar una serie de estudios relacionados al tema. Como resultados se obtuvo que la calidad de vida laboral se ve influenciada no solo por el entorno de trabajo, sino también por factores fuera del mismo y que conforman la cotidianidad del trabajador tales como familia, el tiempo libre, actividades de ocio, amigos, entre otros.

De esta forma, la armonía que el ambiente de trabajo guarde con el ambiente exterior descrito influirá en la percepción positiva de la calidad de vida laboral y también en su óptimo desempeño. La investigación titulada efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo haciendo mención a que dicho síndrome suele presentarse en trabajadores que mantienen relaciones constantes con clientes, especialmente cuando surgen problemas que le provocan estrés crónico (Patlán, 2013).

En base a ello, el objetivo de la investigación comprendió el determinar el efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo en personal de un instituto de salud en México utilizando una metodología descriptiva para detallar las condiciones como el talento humano ejerce sus funciones. La información se recolectó mediante una encuesta a 673 trabajadores arrojando como resultados que la sobrecarga de trabajo influye positivamente en el síndrome y el conflicto trabajo-familia, situación que afecta la satisfacción laboral.

Además, determinó que el trabajo saludable debe reunir al menos los siguientes criterios: a) capacidad del trabajador para influir y controlar su trabajo; b) tener conocimiento y comprender su contribución del trabajo en un contexto más amplio de la sola realización de tareas; c) el trabajador debe experimentar un sentimiento de comunidad y pertenencia en su lugar de trabajo, y d) el trabajador debe desarrollar sus capacidades personales y sus aptitudes profesionales mediante el aprendizaje continuo.

#### **1.4. Pregunta de investigación**

¿Cómo influye la sobrecarga laboral en el sistema familiar del trabajador?

#### **1.5. Sub preguntas de investigación**

¿Cuál es el nivel de carga laboral percibida por el trabajador?

¿Qué efectos genera la sobrecarga laboral en sus trabajadores y familiares?

¿Qué estrategias son implementadas por los trabajadores y familiares en relación a la sobrecarga laboral?

#### **1.6. Objetivos**

##### **1.6.1. Objetivo general.**

Determinar la sobrecarga laboral y su afectación en el sistema familiar desde las percepciones de los colaboradores y familiares de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, con el fin de realizar recomendaciones direccionadas al mejoramiento de ambos ambientes.

### **1.6.2. Objetivos específicos.**

- Indagar el nivel de carga laboral de los trabajadores y la percepción que ellos y sus familias tiene sobre el tema.
- Identificar los efectos de la sobrecarga laboral percibida por los trabajadores y sus familias, en las relaciones familiares.
- Descubrir qué estrategias implementan trabajadores y familias frente a las situaciones generadas por la sobrecarga de trabajo.

### **1.7. Justificación**

El trabajo es un derecho internacional garantizado por todos los países del mundo a fin de que las personas puedan acceder a él en condiciones dignas, que promuevan su desarrollo y le permitan satisfacer sus necesidades e inclusive las de sus familiares. Según la Asamblea Nacional (2008), dentro de Ecuador el trabajo está ubicado como un deber social, además de un derecho económico que se convierte en la fuente para la realización personal y la base para la economía nacional. Por lo mencionado el gobierno, mediante controles, garantiza que quienes lo ejerzan lo hagan en condiciones donde se respete su dignidad, sean retribuidos de manera justa, puedan desempeñarse saludablemente, permitiendo una vida decorosa a través de una actividad libremente escogida.

La entidad objeto de estudio, estando dedicada a la producción de herramientas para la construcción, demanda de sus trabajadores el desarrollo de actividades en horarios rotativos, sobretiempos, produciendo a diario, incluso en feriados, y proporcionándoles un día libre cada semana de forma aleatoria. Según declaraciones de los directivos y trabajadores, el salario está acorde a la carga de trabajo; sin embargo, se constituye en un riesgo para la vida familiar del talento humano pudiendo someterlo a episodios de estrés con efectos negativos a su salud física y emocional, además de influir negativamente en la productividad de la empresa.

Cabe señalar que la entidad no ha realizado una evaluación de los niveles de carga laboral, si existe sobrecarga de trabajo y cómo influye en el ambiente familiar del trabajador, resultados que le permitirían diseñar acciones para minimizar el riesgo de cada individuo a padecer enfermedades profesionales y

deterioro de la eficiencia operativa. Este estudio se justifica al aportar información que favorezca al diseño de dichas acciones a la dirección estando ligado además a los objetivos del gobierno en curso expuestos dentro del Plan Nacional de Desarrollo presentado por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES (2017).

Este objetivo corresponde a garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas, lo cual se logrará si los trabajadores se desempeñan en un puesto bajo condiciones dignas, donde la carga laboral se encuentre acorde a sus capacidades y les permita un óptimo desenvolvimiento en otros ambientes, como el familiar, reduciendo el riesgo a padecer enfermedades asociadas. Desde el punto de vista práctico, esta investigación se justifica porque es aplicada sobre una entidad que opera actualmente en la ciudad de Guayaquil, aportando estos resultados a la solución de problemas reales mediante la toma de decisiones que favorezcan a su productividad y mejoren el ambiente laboral en beneficio del talento humano.

Como tal, se ven beneficiados la empresa objeto de estudio y los colaboradores que desempeñan sus funciones, además de contribuir al cumplimiento de los objetivos del Estado sobre el garantizar condiciones de trabajo dignas. El proyecto posee también una justificación académica, permitiendo a las investigadoras la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos durante su preparación académica, realizando un análisis de la situación y diseñando acciones que aporten a la mejora en las condiciones laborales de estos colaboradores. Además, atiende a los fines de la profesión del trabajo social siendo el mayor bienestar de las personas, en este caso los empleados de una entidad, evidenciando con ello si existen riesgos que puedan influir en la calidad de su ambiente laboral.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO REFERENCIAL

#### 2.1. Referente teórico

##### 2.1.1. Teoría de los recursos limitados y de acumulación de roles.

Suponen dos teorías que describen la relación familia - trabajo. Carrasco y García (2015) primero destacan la teoría del conflicto del rol donde se explica que el éxito o satisfacción de una esfera supone sacrificios en la otra. La causa principal se debe a la limitación de los recursos como tiempo, energía, entre otros, siendo difícil que ambos ambientes compaginen. Bajo este esquema, es inevitable que un trabajador para ser eficiente en su trabajo se vea expuesto a limitaciones sobre cómo desenvolverse en su ambiente familiar.

De ella se desprenden dos teorías que son la de recursos limitados y la de acumulación de roles. Por recursos limitados se refiere a la capacidad reducida de un individuo para afrontar las demandas mientras se desenvuelve en los roles que desempeña, impidiendo que los ejecute en forma eficaz. Por otro lado, la teoría de acumulación de roles destaca la existencia de beneficios para el bienestar y salud del trabajador, esto siempre y cuando compaginen ambos roles para el enriquecimiento personal.

Sobre la teoría del conflicto de roles, Guerrero (2016) indica que surgen tres aproximaciones que son:

- Conflicto inter-roles en donde el trabajador percibe que existen comportamientos incompatibles cuando debe actuar en su ambiente familiar y laboral, siendo principalmente los horarios de trabajo que influirán en su interacción con los miembros de su hogar, caracterizándose como el problema más significativo que deberá enfrentar.
- La sobrecarga de rol en donde ambos ambientes compiten por los recursos personales del trabajador, es decir una mayor atención o energía para el desempeño de sus actividades en ambos ambientes. Al ser los recursos del trabajador limitados para desenvolverse en ambos ambientes, es probable

que se produzca fatiga surgiendo con el tiempo el conflicto inter-roles, el cual desembocará en estrés e insatisfacción laboral.

- La acumulación de roles, la cual defiende que el desenvolverse en múltiples roles generará beneficios al trabajador al contribuir a su desarrollo personal y autoestima. Esta condición surgirá siempre y cuando los ambientes donde el trabajador se desenvuelve no entren en conflicto, además de la motivación y satisfacción que la empresa garantice al colaborador.

Rhnama, Richard, Núñez y Pousa (2016) determinan que tienden a incrementar el estrés y pueden llevar al trabajador hacia el desarrollo de comportamientos agresivos e incluso el deseo de abandonar la empresa. Al ser los recursos, físicos y mentales del trabajador, limitados y al exponerse a ambientes donde se incrementa su agotamiento, se producirá un desequilibrio impactando directamente en el desempeño de sus funciones. En relación a lo expuesto, este agotamiento puede involucrar tres manifestaciones que son:

- Emocional donde el trabajador muestra pérdida de motivación y capacidad mental, presentando ausencia de emociones o sentimientos de frustración.
- Despersonalización, mostrando una imagen de cinismo y deshumanización, excluyéndose de grupos sociales, especialmente dentro del ambiente laboral.
- Disminución de desempeño individual provocado por la pérdida de energía y motivación para realizar sus funciones. Está acompañada por pérdida de estima, sentimiento de ineficiencia e incapacidad para responder a las exigencias de su entorno.

Esta teoría se considera dentro del proyecto al ser dos roles del trabajador aquellos que se analizan, siendo el desempeñado en su ambiente laboral y aquel que corresponde a su ambiente familiar. La base del estudio es determinar cómo influye el ambiente laboral en el familiar ya sea por limitación en el tiempo, energía o cualquier otro factor afectando la estabilidad emocional del colaborador.

### **2.1.2. Teoría de las relaciones humanas.**

Fue propuesta por el psicólogo Elton Mayo y nace en respuesta a problemas de la década de los años 20 en Estados Unidos en las empresas. Zapata (2016) indica que dentro de esta teoría se expone a la organización como un organismo social,

siendo cada personal un ser social al ser miembros de grupos diversos, entre ellos los de trabajo.

Esta teoría aborda temas como la satisfacción en el trabajo, motivación y productividad; el liderazgo y la dirección; el desarrollo organizacional; y la dinámica entre los grupos y el trabajo en equipo. Téllez (2018) sobre la teoría en mención expone que sienta sus bases en que la eficiencia de una empresa estará relacionada al trato que reciban sus trabajadores. Es decir que, mientras mejor sean las condiciones de trabajo mejor será su desempeño.

El problema de los años 1920 era que la empresa era vista como una máquina, dejando a un lado el aspecto humano del trabajador al cual se sobre exigía en el desempeño de sus funciones. Esta teoría defiende el lado humano de la empresa, siendo un punto que suele ser descartado por los empleadores, suponiendo un riesgo en la productividad a largo plazo. Se incluye en el estudio al sustentar la propuesta de mejoras que favorezcan a la calidad de vida laboral del trabajador, proporcionándole un ambiente óptimo donde pueda desenvolverse, en donde los niveles de carga laboral no influyan negativamente en sus demás roles, específicamente el familiar, sometiéndolo a episodios de estrés y contribuyendo al riesgo de enfermedades o accidentes profesionales.

## **2.2. Referente conceptual**

### **2.2.1. Ambiente laboral.**

Las condiciones y el ambiente laboral deberían de ser un punto de estudio por los especialistas en temas médicos ya que afectan la salud del trabajador y causan un impacto negativo al entorno familiar (Goñi, Medina, Pintos, Blanco, & Tomasina, 2015). Dicho impacto resultará mayor en la medida que el miembro de la familia tenga más responsabilidad como sostén del hogar.

Se describe al ambiente laboral como aquel compuesto de percepciones de los trabajadores relacionados a la política de la empresa o prácticas que se dan dentro de ella (Uribe, 2017). Debe tenerse en cuenta que, si el trabajador está en un entorno saludable, entonces va a tener una buena salud, lo que se va a proyectar en

su productividad dentro de la organización; pero si al contrario interactúa en un ambiente laboral estresante, puede impactar de forma alarmante su salud.

Al mencionar ambiente laboral, también se incluyen las condiciones de trabajo, bienestar de los trabajadores y la prevención de accidentes dentro de la empresa, lo que conlleva a pensar que el ambiente laboral y la salud están estrechamente relacionados en lo que se denomina factor psicosocial de los procesos de trabajo (Uribe, 2017). Aquí se establecen relaciones de espacio y tiempo en donde los empleados interactúan solos o en grupo, lo que da espacio a unidades de análisis que estudian la salud en el trabajo, mencionando a continuación estas relaciones existentes:

- Geométrico funcional: Posturas, movimientos.
- Físico y químico: Hace alusión a sustancias químicas o elementos físicos que están en el área al momento de desarrollar las actividades.
- Trabajador y maquina: Se refieren a esfuerzos físicos, descansos, duración del horario laboral, etc.
- Cognitivo y ambiental: Señales o mensajes
- Organizativo ambiental: Respuestas psicosociales.

Se hizo una evaluación en ciertos países de habla hispana y se determinó que muchos trabajadores tienen trastornos de sueño, presentan ansiedad y sufren de depresión a causa del trabajo. También se detectaron otros padecimientos como colitis, diarrea y estreñimiento.

Partiendo de este estudio se determinó que la vida laboral actualmente exige al trabajador cumplir con horarios que desgastan su salud física y mental. El estrés causado por la sobrecarga laboral puede estar acompañado de una deficiente alimentación y periodos cortos de descanso, además de reducir el tiempo que pueden disfrutar con familiares y amigos (Silva, 2018).

### **2.2.2. La calidad del ambiente laboral, importancia para la empresa y el trabajador.**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE (2015) indica que la calidad del empleo resulta en un factor determinante para

asegurar el bienestar de los trabajadores utilizando tres indicadores para medirlo. El primero corresponde a la calidad de los ingresos tomando como referencia la retribución salarial y la distribución entre la fuerza laboral; el segundo corresponde al nivel de seguridad en el mercado laboral que comprende el riesgo de desempleo, rotación del personal y duración esperada del empleo.

El tercero corresponde a la calidad del entorno o ambiente laboral, el cual puede estar centrado en la tensión laboral condicionada por altas demandas laborales, es decir sobrecarga de trabajo ya sea por el tiempo que le demanda cumplir sus funciones o por la exposición a riesgos a su salud, además de los escasos recursos laborales. Esta última se ve condicionada no solo por la falta de elementos para desarrollar sus funciones, sino también por las relaciones entre miembros del personal y su nivel de autonomía.

Con lo expuesto, se destaca que la alta demanda laboral y escasos recursos laborales generan tensión en el trabajador perjudicando la calidad de su ambiente laboral. Si la situación se prolonga, puede provocar un deterioro en la salud de los trabajadores influyendo en la pérdida de productividad, situación que perjudicaría a la empresa.

Montoya (2019) establece que es obligación de las empresas el proporcionar un entorno laboral de calidad para sus trabajadores estando relacionados al bienestar de éstos, comprendiendo aspectos objetivos y subjetivos. Entre los objetivos están el bienestar psicológico, físico y social mientras que los subjetivos son su capacidad de expresión emocional, intimidad, seguridad y salud percibidas, además de la productividad personal.

La calidad en este caso se logrará en la medida que una empresa brinde garantías y satisfaga a sus colaboradores para que ellos se sientan bien dentro de la entidad, contribuyendo así al desarrollo del trabajador como ser humano. Como tal, cuando una entidad garantiza esta calidad, contribuye al cumplimiento de sus objetivos dentro del plan y al desarrollo organizacional. Se destaca que la calidad del entorno laboral impacta directamente en la productividad del trabajador y su satisfacción, por ende resulta importante que una entidad la gestione para alcanzar sus metas, garantizando además el bienestar de sus colaboradores en el aspecto

físico, emocional y psicológico, pudiendo algún desequilibrio sobre éstos afectar negativamente su desempeño.

### **2.2.3. Estrés laboral.**

Se ha convertido en las últimas décadas objeto de análisis en los últimos años investigado con frecuencia en las ciencias de la salud debido a sus consecuencias negativas al individuo. Este se define como un conglomerado de reacciones dañinas que se suscitan cuando las exigencias laborales superan las capacidades del trabajador lo que puede desencadenar enfermedades físicas y mentales (Gómez, Fernández, Lago, Vidal, & Soto, 2015).

Existe un alto riesgo de padecer desgaste laboral debido a la existencia de procesos destructivos que deterioran la salud de los trabajadores. El estudio de las condiciones de trabajo en los servicios de salud es complejo y poco considerado en los regímenes de gestión de los servicios. Como tal, el estrés laboral conlleva tres extensiones:

- Agotamiento emocional: Se manifiesta poca emoción o sentimientos, por lo que siente que no puede ofrecer psicológicamente nada a los demás.
- Despersonalización: Desarrollan actitudes negativas hacia los clientes o consumidores a causa de los problemas que ocurren con los compañeros de trabajo.
- Disminución del rendimiento: Desarrollan baja autoestima o no se sienten realizados debido a que bajaron los logros obtenidos por el trabajo en equipo.

Vidal (2019) lo denomina además como estrés ocupacional determinando que hace referencia a un estado de vida del sujeto a causa de su interacción en un contexto ocupacional, considerado un peligro para su integridad psíquica y física. Como tal, es resultado de la relación del trabajador con su entorno laboral. A ello, se añade que surge como una reacción del sujeto por las presiones o exigencias laborales que demanda el cumplimiento de sus funciones, mismas que no se ajustan a sus capacidades y conocimientos.

Estas reacciones pueden ser cognitivas, emocionales, de comportamiento o fisiológicas caracterizadas por sentimientos de angustia o excitación al no poder hacer frente a una situación determinada. Los aspectos que deben tenerse en cuenta para abordar una definición clara del estrés laboral comprenden:

- El estrés tiene un componente situación debido a que depende de las condiciones de trabajo a las cuales un individuo se encuentra expuesto.
- Tiene diferencias individuales, lo cual hace referencia a características propias de cada persona que lo vuelven más o menos vulnerable al estrés. En sí dependerá de los recursos psicológicos con los cuales dispone para hacer frente a estas situaciones.
- Inestabilidad temporal haciendo referencia a que una persona es más o menos propensa al estrés en diferentes periodos de tiempo.
- El estrés es modificable, lo cual supone que es posible aumentarse o reducirse en la medida que cambian las condiciones de trabajo percibidas por el individuo, incluyendo la disponibilidad de recursos y habilidades del trabajador.
- El estrés no es una enfermedad, sino un factor de riesgo para la salud, por ello no puede ser diagnosticado al igual que otras enfermedades. De esta forma, la exposición continua e intensa a dicho estrés puede provocar efectos negativos al bienestar del individuo.

El estrés debe ser utilizado como un estado de alarma útil, una consecuencia que busca transmitir un mensaje de que algo en el entorno afecta al individuo y debe prestarse atención (Editorial 50 Minutos, 2018). También permite fijar límites para cada persona considerándose que, a medida que empieza a surgir el estrés, existe demasiada carga física o psíquica en una persona. Dicha carga puede reducirse si se distribuyen mejor o se proporcionan al trabajador las condiciones óptimas que aseguren su ejecución de manera eficiente.

#### **2.2.4. El Modelo tridimensional de Maslach y Jackson o síndrome de burnout.**

Son las estadounidenses Christina Maslach y Susan Jackson quienes introducen el término *burnout* que hace referencia a *quemarse por el trabajo*, posicionándolo

así como un síndrome que afecta la calidad de vida de los seres humanos, siendo una consecuencia del estrés laboral al cual un trabajador se encuentra sometido. Olivares (2016) indica que el término aparece en Estados Unidos a mediados de los años 70 como una forma de describir cómo se producían relaciones adversas en el trabajo, caracterizándose por un agotamiento del trabajador.

En su desarrollo aduce que la tensión laboral es una variable que influye significativamente en el proceso de estrés y agotamiento psíquico del trabajador, siendo importante el desarrollo de estrategias de afrontamiento al tener implicaciones importantes para evitar el deterioro de las conductas laborales y la identidad profesional del individuo.

Como tal, el síndrome queda definido como aquel caracterizado por la despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal del trabajador, siendo más común que aparezca en los trabajadores que tienen tareas diarias relacionadas a brindar un servicio a personas. Posteriormente queda establecido como un síndrome que nace de la tensión crónica debido a la interacción de tipo conflictiva entre el empleado y su trabajo. Morales, Chicharro y Cordero (2017) indican que, en base a este modelo, se producen tres fenómenos en un individuo que son:

Nivel personal de cansancio emocional, lo cual supone el agotamiento, desgaste o pérdida de recursos emocionales, además de depresión y ansiedad. Bajo lo expuesto, el trabajador siente demandas emocionales y debido a esta carencia no posee recursos que ofrecer, entendiéndose a este recurso como el trabajo de calidad que permite a una empresa mantenerse operativa.

Nivel social de despersonalización, lo cual promueve la aparición de sentimientos negativos, actitudes irritables, indiferencia o cinismo. Estos suelen surgir como un mecanismo de defensa del individuo, provocando el distanciamiento entre individuos especialmente cuando la relación con ellos es desfavorable caracterizada por la poca colaboración y trabajo en equipo.

Nivel laboral de reducida realización personal la cual surge en el trabajador como una sensación de no haber desempeñado su trabajo correctamente, siendo

nociva debido a que influirán en la pérdida progresiva de calidad que el trabajador ofrece, especialmente cuando deja de esforzarse por mejorar.

Uribe (2016) destaca sobre este síndrome que trae consigo otros síntomas perjudiciales para el trabajador que pueden afectar:

- La salud, especialmente con la aparición de alteraciones funcionales en su organismo tales como la fatiga crónica, insomnio, taquicardias, tics nerviosos, dolores de cabeza y musculares, entre otros.
- Las relaciones sociales, viéndose afectada su vida, tanto personal como social, por los sentimientos negativos en su trabajo, promoviendo la aparición de problemas personales y disminuyendo su calidad en el desenvolvimiento dentro de diferentes ambientes.
- Carácter y la conducta, promoviendo a que aparezcan comportamientos agresivos, inquietud, nerviosismo, cambios de humor, problemas en la concentración, baja tolerancia, entre otros problemas.
- Los sentimientos, apareciendo la culpa del trabajador cuando empieza a percibir que no se desempeña de manera correcta y que no alcanza los resultados esperados.
- La cronicidad del síndrome ocasionada cuando el trabajador ha sido expuesto por mucho tiempo, generalmente años de manera sostenida, a la realización de una actividad específica bajo condiciones desfavorables como las ya expuestas.

Este término se relaciona al estudio debido a que el estrés y la sobrecarga laboral son factores que puede provocar dicho síndrome, influyendo así al desempeño del trabajador y su calidad de vida.

#### **2.2.5. Factores asociados al estrés laboral.**

A fin de profundizar en las causas o factores que conllevan al estrés laboral, González y Pérez (2017) las clasifican de la siguiente forma:

El primer factor son las características de la tarea de las cuales surge la sobrecarga laboral que conlleva el imposibilitar el cumplimiento de una tarea dentro del tiempo disponible, también incluye la infra carga laboral que supone la

delegación de funciones fáciles de cumplir o no demandan mayor esfuerzo al trabajador en relación a sus capacidades.

Otra característica corresponde a la repetitividad o monotonía del empleo o cuando el ritmo de trabajo es mecanizado ejerciendo mayor presión en su cumplimiento para el trabajador. La responsabilidad del cargo también ejerce presión especialmente cuando debe tomar decisiones importantes. A ello se suma la formación requerida cuando no posee el entrenamiento que garantice su óptimo desempeño en el puesto y además la libertad de decisión, lo cual podría promover el estrés cuando el trabajador no es involucrado en la toma de decisiones.

El segundo factor considerado es la estructura de la organización en los casos cuando existe ambigüedad del rol al desconocer sus funciones o no están claras; el conflicto del rol cuando las actividades a realizar son contradictorias o incompatibles al puesto que desempeña, y finalmente la falta de participación cuando se restringe a los trabajadores para decidir los cambios en los procesos.

El tercer factor es la falta de comunicación, el cual se ve influido por el estilo de mando autoritario o permisivo, además de las relaciones interpersonales caracterizadas por el aislamiento del trabajador o conflictos entre los jefes o compañeros de área.

El cuarto factor corresponde a las características del empleo viéndose condicionado por la precariedad del trabajo donde prima la inseguridad, salarios injustos, entre otros; las condiciones extremas donde debe desenvolverse referentes a ruido, vibraciones, temperaturas y demás que lo exponen a riesgos físicos; y finalmente la organización del tiempo de trabajo según las jornadas y horarios que tendrán repercusiones en sus relaciones personales.

Montes (2019) expone el ciclo de estrés laboral, siendo un modelo que explica cómo un individuo se expone a factores que le producirán estrés mencionándose a continuación:

- Alargamiento de la jornada laboral, lo cual genera problemas para desenvolverse en la vida privada del trabajador generando un desequilibrio entre sus roles.

- Desequilibrio con la vida personal, una vez el trabajo empieza a exigir más, el cuerpo empieza a demandar ocio pero la falta de tiempo libre surge como limitación.
- Falta de sueño es ocasionado por el escaso tiempo de descanso provocando negativismo en el trabajador, se promueve el sobrepeso porque el sistema endocrino se desregula y finalmente surge alguna enfermedad originada por la disminución de las defensas del individuo. Todos estos factores provocan la siguiente fase.
- Deterioro del rendimiento laboral debido a que la vida personal y la salud empiezan a deteriorarse provocando el síndrome de burnout.
- Síndrome del trabajador quemado o burnout significando que el ritmo de trabajo para el individuo no es sostenible.

#### **2.2.6. Sobrecarga laboral.**

Cuando se da al empleado demasiado trabajo, su capacidad de rendimiento resulta deteriorada haciéndolos menos productivos y afectando su salud. Las situaciones de sobrecarga laboral pueden causar un deterioro cognitivo como la dificultad para leer, deficiencia de memoria y falta de concentración (Área de innovación y desarrollo, 2018). La sobrecarga no permite que el cuerpo recupere energías y esto, sumado a las obligaciones del entorno familiar, provoca una afectación en el cumplimiento de sus obligaciones además de no sentirse cómodo ni relajado.

El agotamiento persistente origina con el tiempo algunas enfermedades psicosomáticas como dolores de cabeza, úlceras, hipertensión arterial, gripes que hacen que la carga sea más difícil de llevar (El Sahili, 2015). Como tratamiento para modificar los sentimientos de sobrecarga laboral se encuentran:

1. Crear un proceso de evaluación personal relacionado a la vida diaria.
2. Tratar de mantener un equilibrio entre el descanso, familia/amigos y el trabajo.
3. Fomentar el buen ambiente laboral entre compañeros.
4. Limitar la agenda laboral.
5. Estar en formación continua en el trabajo.

### **2.2.7. La sobrecarga laboral como un factor estresor y sus efectos en el trabajador.**

Moriano, Topa y García (2019) indican que la sobrecarga laboral es uno de los temas que ha sido estudiado en varios sectores destacando el sanitario y el educativo. Sobre ello, es ubicada como un predictor que produce fatiga e influye en el rendimiento de los trabajadores. Está relacionada al exceso de tareas dentro del trabajo y es una de las demandas laborales a las cuales suelen estar expuestos los trabajadores principalmente.

Mientras más horas demande un trabajo, existan turnos rotativos y mayores responsabilidades en sus funciones, mayor será la probabilidad de que un colaborador desarrolle estrés y esto desencadenará el síndrome burnout o síndrome del trabajador quemado. Lo expuesto supone un impacto negativo en su vida personal, impidiéndoles desenvolverse correctamente en ambos roles.

Dejours (2015) sobre la sobrecarga determina que existen cuatro patologías principales que son el *karoshi*, el *burnout*, las adicciones y los trastornos orgánicos. Abordando cada uno de ellos, puede indicarse que el *karoshi* es entendido como un suicidio por sobrecarga de trabajo teniendo el trabajador una hemorragia cerebral o coronaria.

Con respecto al burnout, el cual ha sido abordado en temas anteriores, este corresponde al síndrome del trabajador quemado y se produce por condiciones laborales de alta exigencia al trabajador, generándole estrés y agotamiento. Sobre los trastornos orgánicos están la falta de sueño, problemas digestivos, hormonales, entre otros, mientras que las adicciones corresponden al abuso de sustancias nocivas como una forma de enfrentar las restricciones del trabajo.

La Universidad San Sebastián (2016) respecto a la sobrecarga indica que mientras más las personas perciban o sientan que no pueden cumplir con sus responsabilidades en el trabajo, el nivel de estrés incrementará. Esto puede verse influido por la complejidad de las tareas o la falta de apoyo en su gestión disminuyendo así la calidad del ambiente laboral. A más del apoyo social, también se encuentra la calidad del liderazgo esperando el trabajador ser guiado por un líder quien lo motive a ejecutar sus funciones.

Con el fin de disminuir la percepción de la sobrecarga, las empresas pueden dar incentivos a sus trabajadores, pausas activas, proveer los descansos correspondientes, capacitaciones para mejorar su desempeño en el puesto, reconocimientos, entre otros que demuestren una preocupación por parte de los directivos hacia el bienestar de sus colaboradores. Sobre los desembolsos que deban realizarse para garantizar este ambiente de calidad, tienen que reconocerse como una inversión la cual permitirá reducir el ausentismo e incrementar la eficiencia de los trabajadores.

El Sahili (2015) destaca la importancia de la carga laboral normal indicando que promueve procesos adaptativos en los trabajadores mientras que la sobrecarga les genera problemas para recuperar la energía, además existen situaciones donde incluso se afecta el nivel emocional impidiendo mantenerse alejados de su centro de trabajo, desconectarse de su rol y sentirse cómodos en casa

La situación puede provocar múltiples trastornos a la salud tales como insomnio, úlceras, hipertensión arterial, mayor susceptibilidad a gripes, tensión muscular y dolores de cabeza. El daño no solo es al trabajador y su salud, sino también a la empresa considerando que un colaborador enfermo es más propenso a ausentarse del empleo o atravesar días de incapacidad, afectando la productividad.

#### **2.2.8. La familia en la sociedad.**

La familia es definida como el núcleo fundamental de la sociedad, siendo un grupo de individuos relacionados mediante un parentesco legal o de sangre (Asamblea Nacional, 2015). De esta forma, gana relevancia como la unidad a través de la cual se configura una comunidad, gozando de derechos entre los cuales destaca la protección estatal.

La Presidencia de la República del Ecuador (2015) determina que el Estado ecuatoriano se encuentra obligado a favorecer condiciones que favorezcan la consecución integral de los fines de quienes integran la familia, definiéndola como un espacio natural y fundamental para el desarrollo de sus miembros. Es del caso que incluso se menciona como postura el proteger a los padres, madres y jefes de hogar durante el ejercicio de sus obligaciones, entre ellas las laborales, lo

cual implica el vigilar en qué condiciones se desenvuelven y cómo sus empleadores garantizan una óptima calidad de vida en el trabajo.

Sobre su estructura se reconocen las monoparentales donde existe solo un padre o madre, otras que poseen miembros ausentes ya sea por trabajo u otros factores, incluyendo aquellas donde tanto padre y madre interactúan dentro del núcleo familiar junto a sus miembros, siendo la estructura completa de la familia. Manjarrés, León y Gaitán (2016) expresan que la familia es un sujeto colectivo de derechos, una unidad integrada por personas que mantienen vínculos biológicos, de amistad, civiles, de amor, intereses de convivencia o tienen proyectos de vida a través de los cuales adquiere identidad y se definen como grupo.

Para Ortiz y Martínez (2017), las familias tienen un estilo de vida propio a través del cual cada miembro cumple funciones y se relaciona. Dicha relación está asociada a la capacidad de interacción que sus miembros logren establecer, es decir apoyo, comunicación, comprensión y otras formas de convivencia. Esto ubica a la familia como un sistema de tipo humano que atraviesa cambios constantes, mismos que influyen permanente y recíprocamente en sus miembros, componiendo la estructura de la sociedad y que refleja el grado de desarrollo tanto cultural como socio económico.

### **2.2.9. La sobrecarga laboral en el ambiente familiar del trabajador.**

La Universidad San Sebastián (2016) establece que la doble presencia es un factor que puede influir en la sobrecarga laboral y someter al trabajador a episodios de estrés. La misma se debe a que las obligaciones del hogar entran en conflicto con las del ambiente laboral impidiendo al trabajador desenvolverse correctamente al momento de desempeñar ambos roles.

En base a la literatura analizada, la sobrecarga laboral puede influir en el trabajador demandando mayor tiempo o energía para el cumplimiento de sus funciones, las cuales pueden exceder sus capacidades (Universidad de Concepción, 2015). Esta situación se convierte en uno de los factores que motiva la aparición del conflicto trabajo - familia.

Sobre dicho conflicto, puede entenderse cuando el ámbito laboral interfiere en el familiar impidiendo al trabajador la consecución exitosa del otro. Existen tres fuentes de origen que son el conflicto basado en el tiempo, conflicto basada en comportamientos incompatibles en ambos ámbitos y el conflicto por tensión o presiones simultáneas.

Analizando cada fuente de origen, la sobrecarga se enmarca como un factor en la medida que se exija más tiempo para cumplir la tarea y las funciones exceden a las capacidades del trabajador. Es importante acotar que el conflicto se producirá siempre que los familiares perciban como negativo algún aspecto laboral, por ende no todos los trabajadores que se desenvuelven en las mismas condiciones afrontarán este conflicto.

La conciliación trabajo familia persigue que el colaborador pueda desenvolverse de manera adecuada al momento de desempeñar ambos roles necesitando para ello de recursos personales como el tiempo y energía. Esto le producirá efectos positivos para sí mismo, siendo la satisfacción personal; efectos para la organización donde reflejará un bien desempeño y productividad; y para la familia permitiéndole una vida armoniosa con sus miembros.

#### **2.2.10. Doble presencia.**

Es el término que se emplea para representar la forma de vida que llevan las personas que deben de realizar una actividad laboral y aparte ejecutar trabajo doméstico de manera simultánea (Ruíz, Pullas, & Parra, 2017). Esto produce una sobrecarga en las personas que se desencadena en sensaciones de agobio, descoordinación en la organización del tiempo y ahogamiento con el trabajo.

La doble presencia no solo tiene relación con la práctica simultánea de las obligaciones domésticas y laborales, sino también con el alargamiento de jornadas de trabajo, rotación de turnos y exigencias cuantitativas del trabajo asalariado (Torres, Di Gravia, Ferrer, & Campos, 2019). La necesidad de responder a ambas demandas afecta a la salud de los trabajadores y si se presentan factores como la crisis económica y los recortes de personal, se agrava la situación.

Como resultado la doble presencia arroja depresión, estrés, ansiedad y daños de huesos y músculos. Aparte también repercute de forma social ya que, por tener una vida muy acelerada, se puede producir fatiga física o mental ocasionando variaciones de actitud especialmente en las mujeres; y todo esto puede perjudicar su desempeño laboral o afectar su relación con el entorno familiar y social.

La doble presencia en dos actividades simultáneamente, representa un aspecto de riesgo a la hora de evaluar cómo afecta a las personas, y cuáles son las causas con que se les asocia ya que está relacionado al estrés (Fernández & Solari, 2017). Cabe señalar que el estrés resulta en uno de los mayores factores de riesgo para el trabajador.

#### **2.2.11. Herramientas para medir la sobrecarga.**

La carga y el estrés laboral han sido abordados en diversos estudios como uno de los elementos que suponen un riesgo psicosocial para el trabajador. Grueso (2016) determina que el pasar de los años ha traído consigo avances tecnológicos, una mayor competitividad y demás retos para las empresas, las cuales para acoplarse y fomentar su desarrollo exigen más a sus trabajadores, incrementando el riesgo psicosocial.

Sobre este riesgo psicosocial, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2015) lo define como deficiencias organizacionales respecto a las condiciones de trabajo que producen en el colaborador cuadros de agotamiento o depresión estando entre ellos la carga laboral excesiva, falta de apoyo entre los miembros del equipo, falta de medidas de seguridad, entre otras.

El Ministerio del Trabajo del Ecuador (2013) también define estos riesgos, mencionando como situaciones laborales cuya probabilidad de ocasionar algún daño en la salud mental o física del trabajador resulta alta ubicando la mala comunicación organizacional, exceso de carga de trabajo, nivel de control excesivo o deficiente, tareas peligrosas, entre otras donde la doble presencia también juega un rol importante. Esto último supone la exigencia del ambiente familiar y laboral del trabajador, las cuales en ciertos casos son incompatibles.

Entre las herramientas para su medición está el propuesto por el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010) compuesto de dos cuestionarios donde se mide el riesgo psicosocial intralaboral y el extralaboral. Entre las variables dentro del cuestionario intralaboral destacan: Demanda de trabajo, lo cual evalúa la carga de trabajo, el nivel de responsabilidad en el puesto, el esfuerzo que le supone el cumplimiento de su función, entre otros.

Además se consideran el liderazgo que supone la relación del trabajador con los altos niveles jerárquicos, sumando como otra variable la recompensa que recibe por su trabajo y el control, es decir la capacidad del trabajador para la toma de decisiones. Estos factores se consideran adecuados para medir el nivel de carga de trabajo e incluso otros factores que afectan al bienestar del colaborador.

Con este modelo puede evaluarse únicamente la demanda del trabajo con cada una de sus dimensiones sin necesidad de aplicar las demás preguntas. En relación al cuestionario para evaluar factores extralaborales, este evalúa otros aspectos donde interviene la familia y las amistades que también forman parte del círculo social del trabajador. En este caso permite determinar cómo la convivencia en el entorno social se ve influenciada por el nivel de exigencia laboral.

Entre las dimensiones están el tiempo que pasa fuera del trabajo y cómo lo invierte en otras actividades como descanso, aportar en el hogar y demás; también están las relaciones familiares, es decir cómo interaccionar, si es disfuncional o existe bajo apoyo entre sus miembros; la forma como se comunican y mantienen interrelaciones personales; la situación económica familiar; características de la vivienda; la forma como influye el entorno extralaboral en el trabajador; y finalmente el esfuerzo que supone el desplazamiento al trabajador para cumplir el rol familiar y laboral.

Para ambos casos, el Ministerio de la Protección Social de Colombia mediante el documento titulado *Batería de instrumentos para la revaluación de factores de riesgo psicosocial* establece cómo debe valorarse cada dimensión para establecer el nivel de riesgo que suponen estos factores analizados, ayudando así a abordar las variables relacionadas al estudio que son la carga laboral y cómo influye en la situación laboral del trabajador.

Otro instrumento empleado cuyo fin es también evaluar el riesgo psicosocial corresponde al desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (2012) denominado como Método F-Psico, siendo un nombre abreviado al permitir evaluar Factores Psicosociales disponiendo incluso de una herramienta informática gratuita donde es posible obtener los resultados del análisis de riesgo al ingresar las respuestas de los encuestados.

El número de preguntas corresponde a 44 preguntas; sin embargo, no considera entre sus dimensiones a la familia pero sí aborda la carga de trabajo. Por ende, su aplicación demandaría disponer de otro instrumento donde se evalúe el ambiente familiar de los colaboradores. Sobre las dimensiones que considera, estas son mencionadas a continuación:

- Tiempo de trabajo (TT): permite evaluar la jornada laboral, los periodos de descanso en la empresa y días libres para el colaborador. Podría considerarse también como una dimensión de la carga laboral.
- Autonomía (AU): Se refiere a la capacidad del trabajador para tomar decisiones y gestionar sus funciones.
- Carga de Trabajo (CT): Implica el nivel de esfuerzo que demanda al trabajador cumplir sus funciones.
- Demandas psicológicas (DP): Lo cual implica evidenciar hasta qué grado el trabajo afecta a las emociones o el esfuerzo cognitivo que supone para el colaborador.
- Variedad/contenido (VC) donde se evidencia el grado que percibe el trabajador de coherencia en relación a sus funciones asignada y el puesto que ocupa.
- Participación/supervisión (PS) que involucra el conocer si el trabajador está involucrado en la toma de decisiones y además, cómo percibe el nivel de supervisión sobre él.
- Interés por el trabajador/compensación (ITC) analizando variables como su nivel de satisfacción referente al sueldo, si percibe que la empresa se preocupa por él y su desarrollo profesional.

- Desempeño en el rol (DR) lo que supone evidenciar si las funciones asignadas como parte de su rol son claras, si existen conflictos entre ellas y la carga que ejerce para cumplirlas.
- Relaciones y apoyo social (RAS) lo cual evalúa si cuenta con instrumentos y el equipo humano que le brinde soporte al cumplimiento de sus funciones, incluyendo su calidad.

Adicional a estas herramientas, existe el Cuestionario Interacción Trabajo-Familia (SWING) diseñado en Estados Unidos el año 2005 por Geurts, Taris, Kompier, Dikkers, van Hooff y Kinnunen (Moreno, Sanz, Rodríguez, & Geurts, 2009). En su estructura está compuesto por 22 ítems con cuatro escalas de valoración que comprenden la sobrecarga del rol, ambigüedad del mismo, apoyo familiar, las consecuencias de la carga en la familia, la satisfacción vital, intenciones de abandono de alguno de sus roles e incluso la calidad del sueño global con respecto al cumplimiento de metas.

Para comprobar la fiabilidad del cuestionario se aplicó el índice alfa de Cronbach, siendo un coeficiente empleado para conocer si una escala de medida es satisfactoria (Moreno, Sanz, Rodríguez, & Geurts, 2009). El resultado de implementarlo fue superior al 0.70, ubicándose dentro del rango recomendable significando que el cuestionario ayudará a conocer efectivamente el conflicto trabajo – familia.

#### **2.2.12. Influencia del trabajo en la salud del trabajador.**

Argibay (2016) indica que el trabajo es necesario para que una persona sobreviva y puedan disponer de condiciones materiales que suplan sus necesidades vitales, siendo la base para alcanzar una vida digna. Sin embargo, su ejercicio puede generar un impacto negativo a la salud cuando se desarrolla en condiciones desfavorables, pudiendo padecer enfermedades profesionales o sufrir accidentes laborales. Cuando un trabajador pierde su salud a causa del trabajo, la calidad de vida se ve afectada y se producen los siguientes efectos:

- Cuando se enferma o accidenta, la integridad física del individuo queda comprometida, siendo su soporte para obtener ingresos, perjudicando su desarrollo personal dentro del ámbito laboral y familiar.

- Un trabajador enfermo para el empresario supondrá mayor carga económica, debiendo incrementar la carga a otros trabajadores, formarlos y desorganizar tareas.
- La sociedad también se verá afectada ya que su productividad disminuirá mientras las cargas sociales aumentarán.

Con este fin se persigue garantizar la seguridad y salud el entorno laboral actuando en tres niveles:

- Prevención, enfocándose específicamente en evitar riesgos, interviniendo sus factores y las posibles causas.
- Protección, siendo su enfoque evitar el daño humano aunque ocurra un accidente.
- Reparación, cuyo fin es remediar las afectaciones que puedan provocar los daños que ocurran aunque existan medidas de prevención y protección.

Según lo expuesto, la seguridad del trabajo busca que el talento humano realice sus tareas en condiciones donde el peligro o riesgo sea nulo o mínimo requiriendo planes de prevención que incluirán medidas como la capacitación al personal, utilización de protecciones personales, entre otras. Agulló (2015) determina que la seguridad y salud en el trabajo tiene que enfocarse en la prevención del riesgo, evitando la materialización de lesiones o daños a trabajadores derivadas de accidentes o enfermedades profesionales. En este punto, como se mencionó, destaca la seguridad en el trabajo donde se estudian las condiciones y riesgos que pueden afectar al trabajador durante el desempeño de sus funciones, directa o indirectamente.

### **2.2.13. Talento humano.**

Comprende los individuos o grupos de trabajo dentro de una organización, las cuales poseen destrezas, habilidades, aptitudes competencias, motivaciones, intereses, entre otras (Alvarado & Barba, 2016). Como tal, es el talento humano aquel que brinda ventaja competitiva y generará sostenibilidad para la organización. Su gestión ha ganado especial relevancia debido al impacto que poseen en la innovación, productividad y capacidad de competencia de las organizaciones. De esta forma, dicha gestión se entiende a la forma como se

organiza la fuerza laboral para alcanzar los objetivos de la entidad, debiendo proporcionar condiciones favorables para que los individuos se desenvuelvan en forma eficiente tanto a corto como a largo plazo.

### **2.3. Referente normativo**

#### **2.3.1. Normativas nacionales.**

##### ***2.3.1.1. Constitución de la República del Ecuador.***

Esta norma fue emitida por la Asamblea Nacional (2008) y entre sus fundamentos u objetivos, se encuentran el establecimiento y reconocimiento de derechos que las personas gozan dentro del territorio ecuatoriano, los cuales deben ser garantizados por el Estado. Cabe señalar que entre estos derechos está el acceso al trabajo, abordando los artículos que guardan relación.

El artículo 33 ubica al trabajo como un derecho y deber social, incluso derecho económico, esto al permitirle a una persona solventar sus necesidades y las de sus familiares para alcanzar una vida digna. De esta forma, el goce de un trabajo permite satisfacer carencias como la alimentación, vivienda, ropa y demás que son adquiridos mediante los ingresos de su actividad. Por ello, el Estado debe garantizar su acceso, de manera saludable, libremente escogido, y con retribuciones justas, siendo condiciones que están también especificadas en el artículo.

De esta forma, un ambiente de trabajo de calidad, donde la carga de trabajo sea la idónea, los riesgos a enfermedades y accidentes profesionales sean bajos, exista colaboración, buena comunicación y bajos niveles de estrés, resultará ideal para el empleado y cumplirá lo dictado en la Constitución, especialmente en su acceso saludable. Concluyendo con esta ley, dentro de este artículo es el único donde se hace mención al acceso de manera saludable; sin embargo, no existe distinción alguna sobre lo que implica este término y cuáles serían entonces las condiciones no saludables.

### ***2.3.1.2. Ley orgánica de salud.***

Fue emitida por la Asamblea Nacional (2015) y responde a las obligaciones del Estado establecidas en la Constitución con respecto al acceso a la salud de la población en diversos ámbitos. En este caso, considera dentro de los ámbitos al laboral en cumplimiento a una de las características del trabajo digno, siendo su desarrollo en condiciones saludables para la prevención de lesiones y enfermedades.

El capítulo quinto aborda únicamente los aspectos de la salud y seguridad en el trabajo atribuyendo al Ministerio de Trabajo e IESS la responsabilidad de emitir normas para garantizarlas. Se indica que los empleadores deben asegurarse en cumplirlas a fin de evitar sanciones, garantizando a sus trabajadores un ambiente saludable, evitando riesgos, accidentes y enfermedades.

Como puede observarse, este marco normativo no profundiza de forma significativa en la salud laboral, lo cual puede verse condicionado por abordarla como un derecho que merece toda persona sin importar el ámbito donde se desenvuelve. Por otro lado, no se menciona el estrés como un efecto de las condiciones negativas del entorno laboral y cómo podrían influir en el entorno familiar e incluso en el padecimiento de enfermedades o lesiones.

### ***2.3.1.3. Ley de seguridad social.***

Fue publicada en el Registro Oficial Suplemento 465 de 30-nov.-2001 siendo reformada por la Asamblea Nacional en donde se destaca la importancia de dar protección al trabajador mediante el Seguro General Obligatorio. Su finalidad es cubrir una serie de riesgos a los cuales los colaboradores están expuestos y que según su artículo 3 corresponden a enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, cesantía, desempleo e incluso vejez, muerte e invalidez, además de discapacidad.

Como puede observarse, permite dar soporte a quienes, por causa relacionada o no al desempeño de sus funciones, vea alterada sus capacidades para desenvolverse. Ello significa que todos los trabajadores en la empresa objeto de análisis, al ser obligatoria su afiliación al seguro social, se encuentran respaldados

en caso que las condiciones laborales a las cuales están expuestos perjudiquen su integridad física o psicológica.

Sin embargo, aunque existe esta protección, se persigue la prevención en forma primordial logrando así que el trabajador no sufra daños accediendo a un ambiente laboral óptimo donde se desenvuelva adecuadamente. También brinda respaldo a la familia, indicando que no solo el trabajador, sino también su esposa e hijos menores de edad recibirán atención médica.

Como objetivo descrito en el artículo 155, el Seguro General de Riesgos del Trabajo busca proteger al afiliado y empleador mediante programas direccionados a prevenir riesgos labores y acciones ligadas a reparar los daños que surjan por efectos de accidentes y enfermedades de tipo profesional, dando asistencia a la rehabilitación física, mental y la reinserción laboral.

Puede indicarse que esta ley se encuentra estrechamente ligada al tema de estudio ya que no solo busca dar asistencia a los problemas del trabajador en materia de salud, sino también prevenir especialmente enfermedades y accidentes laborales mediante programas. En este caso, conociéndose que el estrés y la sobrecarga laboral son detonantes que pueden alterar el bienestar de los colaboradores, toda acción que vaya dirigida a reducir la incidencia de estos factores de riesgo responde a los objetivos a esta ley.

Cabe señalar que hace mención solo a riesgos pero no los caracteriza ni identifica a cada uno de ellos; sin embargo, mediante la literatura revisada es posible incluir al estrés y sobrecarga como uno de ellos.

#### ***2.3.1.4. Código de Trabajo.***

Este código fue emitido por el Congreso Nacional y modificado por la Asamblea Nacional (2012) estando en el registro oficial 167 de 16-dic-2005. Su enfoque es el regular las relaciones entre los trabajadores y empleadores tomando como referencia las condiciones y modalidades de trabajo existentes. Por ende, dentro de sus artículos aborda el ambiente de trabajo que los contratantes deben garantizar a sus empleados, involucrando los siguientes artículos:

En primera instancia, dentro del artículo 4 el trabajo nuevamente se enmarca dentro de los derechos de todo individuo dándole el carácter de irrenunciable, es decir que no puede dejar de prescindir del mismo. Esto se justifica por lo indicado en la constitución, siendo una fuente para satisfacer las necesidades de una persona en sociedad. Por sus características, el artículo 410 obliga a que el empleador sea quien se responsabilice de prevenir riesgos laborales, lo cual se logra mediante condiciones de trabajo que no expongan la salud o vida del empleado.

Esto puede ser enmarcado dentro del ambiente digno y saludable que la constitución del Ecuador destaca. Adicionalmente, incluye la responsabilidad de indemnizar al trabajador quien sufre alguna enfermedad profesional o accidente laboral según lo expone el artículo 42. Sin embargo, esta obligación únicamente será exigida cuando no se hallare el trabajador dentro del seguro social y protegido por éste de acuerdo al artículo 353.

En el artículo 354 se destacan las razones por las cuales se extingue la responsabilidad de los empleadores, siendo cuando se producen por culpa del trabajador o es provocado por sus derechohabientes, además de casos que ocurren fuera de la jornada laboral y no están relacionados al ejercicio de sus funciones.

Si bien, dentro de este código también se exponen las enfermedades profesionales, esto en su artículo 363, no se aborda la influencia de factores como el estrés que provocan condiciones de trabajo inadecuadas en la familia. Es decir, únicamente se rige al entorno laboral donde el trabajador se desempeña y no las consecuencias que ello pueda generar en los demás ambientes donde se desenvuelve. Como tal, este código es importante para conocer las obligaciones del empleador y su límite de responsabilidad, además de los derechos del trabajador como la jornada de trabajo, salario digno, ambiente sano, seguro social, entre otros

#### ***2.3.1.5. Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.***

El presente reglamento fue emitido por la Presidencia de la República del Ecuador (2012) mediante el Decreto Ejecutivo 2393. Su finalidad comprende la

prevención, disminución y eliminación de riesgos laborales. Es decir, complementa las demás normas presentadas y que abordan el garantizar un ambiente de trabajo digno, seguro y saludable para los empleados mientras desempeña su actividad presentando a continuación los artículos que aportan al proyecto:

Como obligación del empleador, siendo similar a lo antes expuesto, su artículo 11 determina que deberán adoptar medidas para prevenir riesgos a la salud, aportando con ello al bienestar de los trabajadores. Estas medidas deben ir encaminadas a mantener instalaciones en correcto estado, dotarlos de elementos de seguridad y herramientas en buen de calidad, además de realizarles evaluaciones médicas. En este aspecto resulta más concreto al especificar qué se requiere para dotar al trabajador de un ambiente sano y seguro.

Las evaluaciones médicas están encaminadas a detectar posibles enfermedades, sean o no derivadas del trabajo, y que pueden provocar la reducción en su desempeño. El mismo artículo determina que, en estos casos donde sufra alguna lesión, padezca alguna enfermedad o pueda contraerla, será obligación del empleador reubicarlo a otra sección de menos impacto a su salud bajo el consentimiento del colaborador.

Es importante mencionar que dicho consentimiento no implica que el trabajador tenga la opción de elegir, obligándolo este reglamento a acatar dicha decisión. Según lo expuesto, puede concluirse que este reglamento expone todo lo referente a los riesgos laborales y enfermedades profesionales responsabilizando, al igual que en los demás marcos normativos, al empleador de su prevención. Sin embargo, no hace referencia al ambiente familiar sino únicamente al laboral, evitando disponer de medidas estandarizadas en la ley o procedimientos para detectar cómo los riesgos mencionados influyen en la vida del empleado por ende en su entorno de trabajo limitado por competitividad

#### ***2.3.1.6. Reglamento a la Ley Orgánica de Salud.***

En el Reglamento a la Ley Orgánica de la Salud del Ecuador fue emitido el año 2008 y reformado por la Presidencia de la República del Ecuador (2012). Dentro del mismo se manifiesta que el Estado reconoce y garantiza a cada individuo el

derecho de una buena calidad de vida que incluya alimentación, salud, nutrición, agua potable y buen ambiente.

Las áreas de salud en conjunto con los gobiernos seccionales, deben promover la salud en su territorio, esto encaminado a la creación de espacios como escuelas, comunidades, municipios y entornos saludables. De esta forma, considerando que el trabajo resulta en un entorno donde una persona se desenvuelve, la salud también se condiciona a la calidad del entorno

El decreto ejecutivo a lo largo de sus cinco capítulos habla de las acciones de salud, de la sangre, sus componentes y derivados, del registro sanitario, de los medicamentos y de los profesionales de la salud; en donde cada uno desarrolla una serie de artículos relacionados entre sí para el mejoramiento del ámbito de la salud en todos los aspectos.

### **2.3.2. Normativas internacionales.**

#### ***2.3.2.1. Declaración Universal de los Derechos Humanos.***

Fue emitida por la Asamblea General de las Naciones Unidas (1948) y publicada en el Registro auténtico 1948 de 10-dic.-1948. Se constituye en la máxima expresión de los derechos y libertades que una persona posee, no sólo en un país específico, sino a nivel internacional. Desde su declaración se reconoce al trabajo como un derecho universal, por ende todos los países deben garantizar su acceso en condiciones óptimas.

Sobre lo expuesto, el artículo 23 asevera que el trabajo es un derecho que posee toda persona y debe gozarse en condiciones de libertad, equitativas, sin discriminación y un salario digno y satisfactorio, que le permita a él como a su familia alcanzar una vida digna. Añade la limitación razonable de la duración de la jornada laboral y el acceso a vacaciones.

En base a lo expuesto, incluye al trabajo como un medio para alcanzar una vida digna del colaborador y la familia pero no menciona qué hacer en las condiciones donde no se cumplan con estos parámetros, ni tampoco cuándo el ambiente laboral entra en conflicto con el familiar, incrementando esto el estrés del colaborador y exponiéndolo a mayores riesgos para su salud.

### ***2.3.2.2. Convenios de la Organización Internacional del Trabajo OIT con Ecuador.***

La Organización Internacional de Trabajo (2018) mantiene 61 Convenios con Ecuador, de los cuales 54 están en vigor, 5 han sido denunciados, 2 instrumentos derogados y ninguno ha sido ratificado en los últimos meses. Entre aquellos que están en vigor se encuentran *El Convenio sobre la inspección del trabajo* que consta de 39 artículos en donde uno de ellos menciona que los inspectores del trabajo estarán autorizados para tomar medidas necesarias para eliminar los defectos encontrados que involucren peligro para la salud y seguridad de los trabajadores, a fin de asegurar el cumplimiento de las disposiciones referentes a la protección de la salud y seguridad de estos en el ejercicio de su profesión.

Otro convenio es sobre el seguro de enfermedad, este presenta 18 artículos en donde se impone que los trabajadores deben de tener un seguro de enfermedad obligatorio. El convenio sobre la seguridad social es uno de los que tienen más artículos, estando compuesto por 87 y abarca temas como las prestaciones monetarias de enfermedad, asistencia médica, prestación de desempleo, prestación de vejez, de accidente del trabajo y de enfermedad profesional.

Por su parte, el convenio sobre el medio ambiente de trabajo, habla sobre la disposición de tomar medidas técnicas para prevenir y limitar los riesgos laborales que puedan ocurrir a causa de la contaminación ambiental. Para aplicar la práctica de las medidas prescritas, se podrá adoptar normas técnicas, repertorios de recomendaciones y otros medios convenientes.

## **2.4. Referente estratégico.**

### **2.4.1. Plan nacional de desarrollo Toda Una Vida.**

Fue emitido por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES (2017) y responde al programa del gobierno en curso durante el periodo 2017 – 2021. En su estructura constan los objetivos para lograr un mejor desarrollo económico y social del territorio ecuatoriano, destacando en su contenido la importancia del trabajo para lograr este fin.

Dentro de este plan se destaca uno de sus ejes, siendo el primero referente a los derechos para todos durante toda una vida en donde se reafirma la importancia del trabajo como un derecho y deber social, emitiendo el Estado leyes y programas para regular la calidad de las condiciones donde se desenvuelve el trabajador. De este eje se desprende un primer objetivo encaminado a garantizar una vida digna con iguales oportunidades para las personas, combatiendo entre sus ámbitos la explotación laboral como una forma de lograr el desarrollo responsable y calidad durante todo el ciclo de vida del ser humano.

Por explotación debe considerarse la sobrecarga de trabajo, el no pagarse la remuneración correspondiente, no acceder a derechos que le corresponden, entre otros factores que influyen en la calidad del ambiente laboral. Entre las políticas estatales se encuentra el garantizar el acceso a trabajo digno y seguro social para todas las personas a través del cual se pretende mejorar las condiciones de trabajo, persiguiendo la dignidad y seguridad del colaborador, además de incrementar las plazas de empleo.

Sobre lo expuesto, puede constatarse que el garantizar el acceso al trabajo es una de las preocupaciones del gobierno, pero no sólo asegurando que las personas tengan una remuneración para satisfacer sus necesidades, sino evidenciando que se desenvuelvan en condiciones humanas donde no expongan su salud. Con ello, también se compromete a vigilar a los empleadores, lo cual vuelve una obligación para las empresas garantizar un ambiente laboral digno a sus colaboradores.

De ella han surgido dos políticas que se mantienen en vigencia, las cuales pretenden mejorar las condiciones de los trabajadores, siendo descritos a continuación:

### ***Política Nacional de Empleo***

El Estado a fin de justificar la implementación de esta política y sus programas presentó un diagnóstico de la situación del país respecto a las condiciones de trabajo de los jóvenes y el subempleo. Dicho diagnóstico arrojó que más de 4,1 millones de personas se encuentran en el subempleo, siendo la peor forma de precarización del empleo; mientras que aproximadamente existen 300.000

desempleados de los cuales más de 188.000 son jóvenes (Cámara de Agricultura, 2018).

Su cumplimiento se basa en tres programas, pilares o ejes fundamentos, cada uno con sus metas, siendo descritos a continuación:

**Incentivar el contrato juvenil:** Se espera que ingresen 60.000 jóvenes al sector laboral hasta el año 2021.

**Programa Mi Primer Empleo:** Se espera que jóvenes se incorporen en calidad de pasantes al sector público y privado en una cantidad anual de 420 y 22.000 respectivamente (Ministerio de Trabajo, 2018).

Si bien, no existen leyes que obliguen a las empresas a acatar este programa, sí existen incentivos que pretenden premiar a aquellas que aporten a este fin. El primero corresponde a la devolución mensual del 50% del tercio del Salario Básico Unificado vigente y del Aporte al IESS, durante seis (6) meses y, en caso de contratación inmediata luego del periodo de pasantía, la devolución del 50% adicional una (Ministerio de Trabajo, 2019).

**Nuevas modalidad de contratación (pública/privada):** alcanzar la inserción laboral de 236.000 personas hasta el 2021.

El presupuesto que el Estado ha destinado a esta política asciende a 180 millones de dólares respaldándose en el marco legal vigente, siendo la Constitución del Ecuador, esto en su artículo 39 donde se indica que el Estado fomentará el acceso al trabajo de manera justa y digna, incluyendo su artículo 325 en donde se refuerza su papel como ente que garantiza el derecho al trabajo.

Respecto a la sostenibilidad, la misma se considera alta teniendo en cuenta posee un presupuesto asignado, existen leyes que la respaldan y metas medibles. Por otro lado, no posee legitimidad al no evidenciarse que exista participación ciudadana en su estructuración.

### ***Política Nacional de Salud en el Trabajo***

El Ministerio de Trabajo (2019), siendo la entidad que se encarga de su aplicación en el país trabaja esta política en coordinación con la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional de Trabajo. Se realizó un diagnóstico en la situación nacional donde se especifica que los problemas de salud en el trabajo ocasionan pérdidas entre el 4% al 6% del PIB.

Mientras que mejores condiciones pueden significar una reducción del 27% en ausentismo y costos de salud laborales en 26%. En Ecuador además se menciona que los riesgos ergonómicos y mecánicos suponen el mayor riesgo para que el trabajador desarrolle enfermedades o sufra accidentes laborales. A fin de mejorar las condiciones de trabajo, el programa se centra en cinco líneas estratégicas, cada una con su plan de acción, actividades detalladas, presupuesto y metas medibles. A continuación se mencionan las línea y el presupuesto para cada una de ellas:

Línea 1: Fortalecer la responsabilidad del Estado, empleadores y población trabajadora en la construcción de normativa y herramientas de salud en el trabajo en favor del empleo y la productividad con un presupuesto asignado de \$ 14.150,18

Línea 2: Impulsar ambientes de trabajo saludables a través de mecanismos de promoción de la salud, prevención de enfermedades y accidentes en el trabajo con un presupuesto de \$ 1'625.651.87.

Línea 3: Desarrollar soluciones prácticas, conocimiento y evidencia en materia de salud en el trabajo otorgándose un presupuesto de \$ 4'901.711,89.

Líneas 4 Fomentar el diálogo y la participación de los actores sociales en la formulación de políticas públicas en temas relacionados a salud en el trabajo mediante la corresponsabilidad y compromiso entre la población trabajadora y el empleador en favor de la productividad, sin disponer de presupuesto asignado.

Línea 5: Impulsar acciones de salud en el trabajo, dirigidas al sector informal considerando los determinantes de salud, mediante la intervención intersectorial, no teniendo tampoco presupuesto asignado.

El programa se respalda en la Constitución del Ecuador, específicamente en su art. 326 donde se determina que el derecho al trabajo se sustenta bajo, entre otros principios, bajo el derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. Si bien, su aplicación se plantea como obligatoria y progresiva en territorio nacional, no se han impuesto sanciones o incentivos.

El nivel de sostenibilidad de la política resulta alto al disponer de un presupuesto asignado, tener ley que la respalde, además de disponer cada línea de sus metas proyectadas al año 2025.

#### **2.4.2. Política institucional.**

La empresa tomada como referencia, dedicándose a la producción de materiales de acero y herramientas para la construcción, mantiene actualmente en vigencia dos políticas que responden a su misión y visión. Su misión es *Contribuir al desarrollo del sector productivo a través de soluciones de acero innovadoras y de calidad, con responsabilidad hacia la sociedad y el medio ambiente*. Es posible notar que no hace mención a que exista algún compromiso con los trabajadores, sino más bien de forma generalizada a la sociedad y también al medio ambiente lo cual da a notar que existe interés hacia el cuidado del ecosistema.

La visión comprende *ser la empresa más reconocida por los clientes que requieran soluciones de acero*. En este caso, la visión tampoco involucra algún compromiso hacia los trabajadores, sino para los clientes externos que demandan productos que la entidad ofrece dentro del mercado. Con ello es posible determinar que sus políticas actuales tendrán un bajo o mínimo impacto en la calidad del ambiente laboral que los colaboradores perciben.

En primer lugar está la política de calidad, haciendo mención a que la empresa mantiene estándares de calidad de la Norma ISO 9001:2008, mejorando continuamente sus procesos, dando capacitación a su personal y formando sólidos vínculos con sus proveedores para lograr satisfacer las necesidades de sus clientes. En este caso se encuentra la capacitación al trabajador como una forma de

fortalecer sus conocimientos, lo cual según la literatura consultada es un factor motivante.

La entidad actualmente da mayor relevancia a la capacitación inicial de sus trabajadores, no existe un diagnóstico que haya dado origen a esta política sino más bien responde a la exigencia de brindar productos de calidad, con procesos eficientes para el ahorro de costos. La mejora de procesos podría causar un impacto positivo en la calidad del ambiente laboral de los colaboradores, volviendo más eficiente las operaciones y además reduciendo el riesgo a accidentes.

Sin embargo, la entidad no ha destinado un presupuesto específico a la política ni tampoco metas que permitan evaluar su cumplimiento. Respecto a las leyes que podría exigir su cumplimiento están la de defensa del consumidor donde se indica que las empresas deben ofertar al público productos de calidad y además las relacionadas al trabajo donde se determina que es obligación del empleador proporcionar un ambiente laboral óptimo, lo cual supone que debe existir un bajo riesgo a accidentes.

No hay leyes que obliguen la adopción de normas ISO pero la calidad es una obligación que cada empresa debe cumplir. En base a lo expuesto, aunque existe una política de calidad que podría estar direccionada a mejorar los procesos para reducir el riesgo a accidentes laborales, no se considera sostenible porque no tiene presupuesto asignado ni tampoco metas medibles.

La segunda política surge del Plan Estratégico de la empresa, el cual se encuentra alineado también a la misión y visión. Dicho plan implica desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo. Regular, promover y ejecutar las acciones correspondientes para impulsar la inserción estratégica del país en la economía mundial. De aquí surge la política en el manejo de tiempo del colaborador, la cual comprende las siguientes metas:

Repartir el trabajo dentro de los equipos, con ayuda de diagramas de actividades múltiples, esto ayudaría a que las funciones estén claras para cada operario y se eviten confusiones.

Determinar el número de máquinas que puede atender un operario, de esta manera se evitaría sobre esforzar al colaborador en jornadas donde incrementa la exigencia laboral.

Fijar normas sobre el uso de la maquinaria y la mano de obra, lo cual supone que los colaboradores conocerán cómo deben desempeñarse para evitar accidentes.

Sin embargo, se observa la limitación anterior, si bien esta política responde o se alinea al marco normativo que garantiza la seguridad en el ambiente laboral para la reducción de riesgos y accidentes, no tiene metas medibles ni tampoco existe un presupuesto asignado para su cumplimiento. Esto implica que no existe sostenibilidad en ninguna de las políticas que la empresa posee no pudiendo garantizarse que estén siendo aplicadas o que se esté logrando algún impacto positivo en la calidad del ambiente laboral de los colaboradores.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La metodología aplicada tuvo como fin el obtener información que permita describir la situación del personal del área operativa de una empresa dedicada a la producción de materiales de acero y herramientas para la construcción, esto respecto a los niveles de carga laboral y cómo influye en el ambiente familiar. Para ello se determinaron enfoques, tipos y variables de estudio, además de seleccionarse la población y muestra de consulta.

#### 3.1. Enfoque de la investigación

La investigación se desarrolló considerando como enfoque el mixto, es decir tanto cualitativo como cuantitativo. Respecto al cuantitativo se recolectó información capaz de ser expresada en forma numérica mediante tablas y gráficos estadísticos para su análisis (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018). Cabe señalar que los hallazgos que se obtuvieron de dicho enfoque permitieron describir la situación de los trabajadores y su percepción en torno a la carga laboral, además de cómo su entorno laboral se ve afectado.

Por otro lado, el enfoque cualitativo implica la recolección de información que responde a opiniones, puntos de vistas y percepciones de individuos respecto a un tema o problemática de estudio, caracterizada por aportar criterios amplios basados en sus experiencias interactuando en el entorno objeto de análisis (Muñoz, 2015). En este caso, con su aplicación se conoció la perspectiva de los familiares del trabajador respecto a la influencia de la carga laboral en el entorno familiar.

#### 3.2. Tipo y nivel de la investigación.

El proyecto mantuvo como tipo de investigación la aplicada, teniendo en cuenta que los hallazgos obtenidos en la recolección de datos fueron tomados como referencia para proponer soluciones ante un problema específico (Castro, Meléndez, López, Soto, & Muñoz, 2018). En este caso, los hallazgos sirvieron como referencia para identificar la carga laboral determinando si existe sobrecarga

y cómo esta influye en su entorno familiar, diseñándose recomendaciones a fin de mejorar la situación de los trabajadores.

Respecto al nivel de investigación, este resultó descriptivo teniendo como finalidad caracterizar una situación objeto de estudio, identificando sus causas, comportamiento, es decir la naturaleza del problema determinando los factores que lo originan y sus efectos (Cuenca, Muyor, & Segura, 2017). En este caso, a través de este tipo de investigación se describió cómo perciben los trabajadores y sus familiares el nivel de carga laboral, además de cómo afecta a su entorno familiar para la posterior propuesta de mejoras que eviten el riesgo de estrés para el colaborador por el conflicto de roles.

### **3.3. Universo y muestra**

#### **3.3.1. Universo.**

Dentro del proyecto se consideró un universo mixto, el cual se deriva de los enfoques de investigación utilizados. El cuantitativo comprendió el total de trabajadores que operan en la empresa y que corresponden 241 individuos de los cuales 110 son personal de planta y 131 se desenvuelven en el área administrativa. Dicho esto, la población objeto de análisis para recolectar la información cuantitativa y describir el problema fue el personal de planta, es decir 110 trabajadores del área en mención.

Respecto al universo cualitativo, estuvo conformado por la familia de los trabajadores enrolados, tomándose como población únicamente a la conformada por colaboradores de planta.

#### **3.3.2. Muestra.**

Respecto a la muestra, corresponde a un número de individuos representativos de la población, obteniéndose para estudios de carácter cuantitativo mediante la aplicación de una fórmula. El tipo de muestreo utilizado fue probabilístico aleatorio simple, teniendo todos los individuos de la población la misma probabilidad de formar parte de la muestra, siendo seleccionados en forma aleatoria (Otzen & Manterola, 2017). Para el cálculo de la muestra se aplicó la siguiente fórmula matemática:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(e^2 (N - 1)) + (Z^2 * p * q)}$$

N: Es la población de estudio, en este caso 110 trabajadores de planta.

p: Hace referencia a la probabilidad de éxito y por defecto se utiliza 50% o 0,5.

q: Corresponde a la probabilidad de fracaso, utilizándose el 50% 0,5.

Z: Comprende el valor Z, utilizándose para estos estudios con mayor frecuencia 1,96 que corresponde al 95% de nivel de confianza (Mantilla, 2015).

e: Hace referencia al margen de error, mismos que para niveles de confianza del 95% corresponde al 5% (Mantilla, 2015).

En base a los datos descritos se procede a presentar la muestra que se consultó para la presente investigación:

$$n = \frac{1,96^2 * 110 * 0,5 * 0,5}{(0,05^2(110 - 1)) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{105,644}{0,2725 + 0,9604}$$

$$n = \frac{105,644}{1,2329}$$

$$n = 86$$

Con este cálculo se determinó que el número de personas a consultar ascenderían a 86 trabajadores de planta en la empresa productora de materiales de acero y herramientas para construcción. Para el enfoque cualitativo, la muestra fue no probabilística al realizarse una selección a conveniencia según la necesidad de información (Otzen & Manterola, 2017). En este caso, se consideró un total de 5 familiares de trabajadores, específicamente sus cónyuges para conocer así cómo se ven afectados en sus relaciones por la carga laboral.

### **3.4. Variables y sub variables de estudio.**

En base al objetivo general descrito se consideraron las variables de estudio, mismas que son presentadas en la Matriz de Variables dentro del **Anexo 1**.

Como primera variable se encuentra la sobrecarga laboral, misma que se determinó evaluando la carga laboral del trabajador en base al número de horas desempeñadas en la empresa, los días de descanso de los cuales dispone, la existencia de actividades recreativas por iniciativa de la directiva, las pausas laborales, cómo perciben el trabajo en equipo, si las funciones asignadas son claras y permiten su cumplimiento, la remuneración percibida y los tipos de bonificaciones e incentivos que recibe, entre otros aspectos relevantes que se identificaron.

La segunda variable correspondió al entorno familiar, mostrando en este punto cómo la carga laboral es percibida dentro de este entorno y el grado de afectación en la forma como interactúan sus miembros. De esta forma, como sub variables fueron consideradas el tiempo de interacción con la familia, la asistencia a eventos sociales coordinación de viajes, el estado de ánimo del colaborador, entre otros aspectos relevantes.

### **3.5. Formas de recolección de la información**

#### **3.5.1. Revisión documental.**

Hace referencia a la consulta de información expresada en fuentes bibliográficas tales como libros, sitios webs y demás que favoreció a la fundamentación teórica de la investigación. Los hallazgos obtenidos mediante la revisión documental se encuentran citados en el presente proyecto, aportando a la descripción del problema desde la perspectiva de otros investigadores.

#### **3.5.2. Trabajo de campo.**

Hace referencia al acercamiento de las investigadoras hacia la realidad objeto de estudio, empleando para ello instrumentos de recolección de datos aplicados a la población de interés. Dichos instrumentos fueron encuestas y el Focus Group o Grupos Focales, indicando con respecto a la encuesta que permite la recolección

de datos capaces de ser medibles y cuantificables, facilitando el procesamiento y análisis de la información (Martínez, 2015). La técnica para la aplicación de este instrumento fue el cuestionario, aplicándose los siguientes:

Cuestionario F-Psico compuesto por 44 preguntas enfocado a medir aspectos ligados a la sobrecarga y estrés laboral. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (2012) determina que, sobre las dimensiones evaluadas se encuentran las siguientes:

- Tiempo de trabajo (TT): permite evaluar la jornada laboral, los periodos de descanso en la empresa y días libres para el colaborador. Podría considerarse también como una dimensión de la carga laboral.
- Autonomía (AU): Se refiere a la capacidad del trabajador para tomar decisiones y gestionar sus funciones.
- Carga de Trabajo (CT): Implica el nivel de esfuerzo que demanda al trabajador cumplir sus funciones.
- Demandas psicológicas (DP): Lo cual implica evidenciar hasta qué grado el trabajo afecta a las emociones o el esfuerzo cognitivo que supone para el colaborador.
- Variedad/contenido (VC) donde se evidencia el grado que percibe el trabajador de coherencia en relación a sus funciones asignada y el puesto que ocupa.
- Participación/supervisión (PS) que involucra el conocer si el trabajador está involucrado en la toma de decisiones y además, cómo percibe el nivel de supervisión sobre él.
- Interés por el trabajador/compensación (ITC) analizando variables como su nivel de satisfacción referente al sueldo, si percibe que la empresa se preocupa por él y su desarrollo profesional.
- Desempeño en el rol (DR) lo que supone evidenciar si las funciones asignadas como parte de su rol son claras, si existen conflictos entre ellas y la carga que ejerce para cumplirlas.
- Relaciones y apoyo social (RAS) lo cual evalúa si cuenta con instrumentos y el equipo humano que le brinde soporte al cumplimiento de sus funciones, incluyendo su calidad.

<b>TIEMPO DE TRABAJO (TT)</b>	<b>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en sábados (Ítem 1)</li> <li>• Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)</li> <li>• Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)</li> <li>• Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias cognitivas <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e)</li> </ul> </li> <li>• Exigencias emocionales <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)</li> <li>- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34)</li> <li>- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)</li> <li>- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)</li> </ul> </li> </ul>
<b>AUTONOMÍA (AU)</b>	<b>VARIEDAD/CONTENIDO (VC)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía temporal <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)</li> <li>- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)</li> <li>- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)</li> <li>- Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9)</li> </ul> </li> <li>• Autonomía decisional <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades y tareas (Ítem 10 a)</li> <li>- Distribución de tareas (Ítem 10 b)</li> <li>- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)</li> <li>- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)</li> <li>- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)</li> <li>- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)</li> <li>- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)</li> <li>- Distribución turnos (Ítem 10h)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo rutinario (Ítem 37)</li> <li>• Sentido del trabajo (Ítem 38)</li> <li>• Contribución del trabajo (Ítem 39)</li> <li>• Reconocimiento del trabajo (Ítem 40)</li> </ul>
<b>CARGA DE TRABAJO (CT)</b>	<b>PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presiones de tiempos <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)</li> <li>- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)</li> <li>- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)</li> </ul> </li> <li>• Esfuerzo de atención <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de atención (Ítem 21)</li> <li>- Intensidad de la atención (Ítem 22)</li> <li>- Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27)</li> <li>- Interrupciones (Ítem 30)</li> <li>- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)</li> <li>- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)</li> </ul> </li> <li>• Cantidad y dificultad de la tarea <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de trabajo (Ítem 26)</li> <li>- Dificultad del trabajo (Ítem 28)</li> <li>- Necesidad de ayuda (Ítem 29)</li> <li>- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de participación (Ítem 11)</li> <li>• Control ejercido por el inmediato superior(Ítem 12)</li> </ul>
	<b>INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información proporcionada al trabajador (Ítem 13)</li> <li>• Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)</li> <li>• Valoración de la formación (Ítem 42)</li> <li>• Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)</li> <li>• Satisfacción con el salario (Ítem 44)</li> </ul>
	<b>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambigüedad de rol (Ítem 14)</li> <li>• Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d)</li> <li>• Sobrecarga de rol (Ítem 15 e)</li> </ul>
	<b>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16)</li> <li>• Calidad de las relaciones (Ítem 17)</li> <li>• Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a)</li> <li>• Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d)</li> <li>• Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)</li> <li>• Exposición a discriminación (Ítem 20)</li> </ul>

Figura 1. Estructuración de los ítems según las dimensiones del cuestionado F-Psico.

El modelo de cuestionario F-Psico se muestra dentro del **Anexo 5**. Adicionalmente se consideró el cuestionario Interacción Trabajo-Familia (SWING) compuesto por 22 ítems con cuatro escalas de valoración para determinar cómo influye el trabajo en el ambiente familiar, presentándose su diseño en el **Anexo 6**.

Para la aplicación del cuestionario se acudió a la empresa previa cita abordándose a cada trabajador durante el horario de salida a fin de disponer de un tiempo prudencial para registrar sus respuestas. Sobre el Focus Group, este corresponde a un instrumento cualitativo para la recolección de datos, aplicándose en forma simultánea a un grupo de individuos claves quienes exponen sus criterios, opiniones y perspectivas en torno a uno o varios temas de interés (Alonso, 2017). En su implementación, las investigadoras actuaron como moderadoras, diseñando una guía de preguntas como técnica para recoger los datos necesarios y describir el problema.

Con el fin de contactar a los familiares de cada trabajador, se seleccionaron colaboradores en forma aleatoria para que informen a sus cónyuges la posibilidad de participar en el grupo focal recibiendo la aprobación vía llamada telefónica y coordinándose posteriormente una reunión donde participaron conjuntamente los 5 individuos seleccionados. La información se registró en audio para su procesamiento posterior, presentando el modelo de Focus Group dentro del **Anexo 7**.

### **3.6. Formas de análisis de la información**

El procesamiento de la información cuantitativa se realizó a través del software Microsoft Excel para el cuestionario de interacción trabajo familia, registrándose en una base de datos las respuestas de cada trabajador para posteriormente presentar los análisis correspondientes según los valores, tablas y gráficos arrojados. En el grupo focal, los datos registrados en audio fueron transcritos y posteriormente analizados en el Software Microsoft Word.

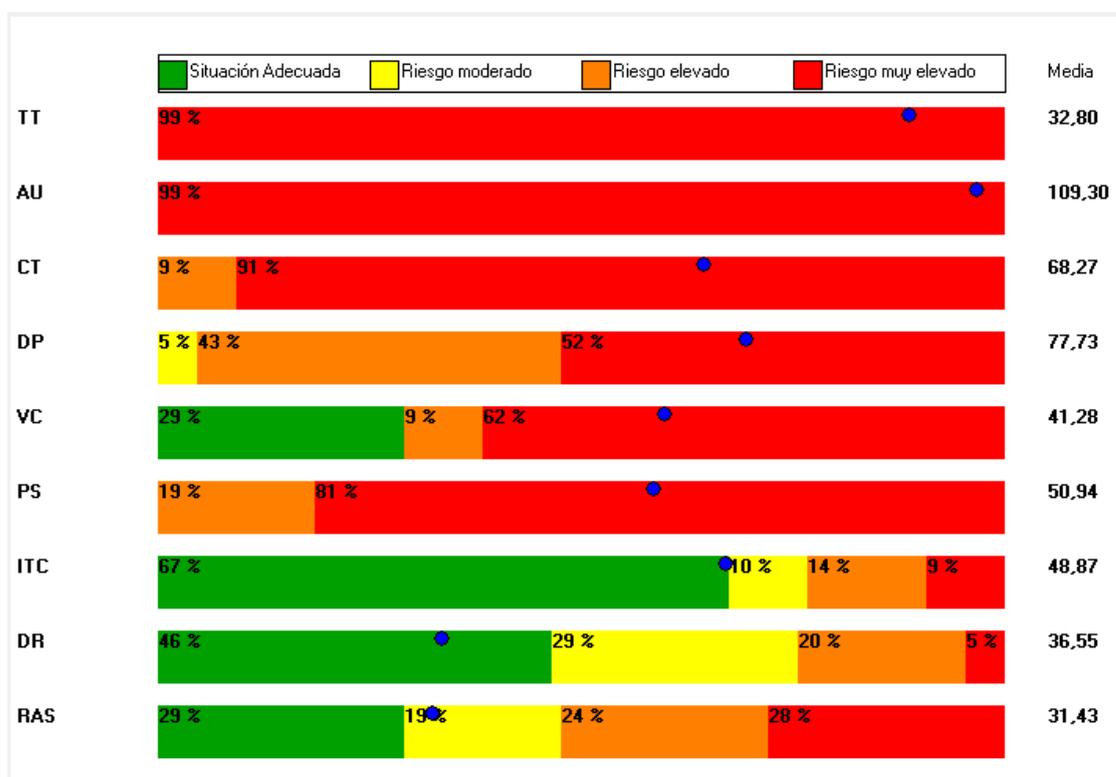
Respecto al cuestionario F-Psico para medir la sobrecarga y estrés laboral, el procesamiento de los datos y presentación de los resultados se realizó a través del Software FPSICO 3.1 diseñado por el Gobierno de España, facilitando el análisis de cada dimensión.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS

#### 4.1. Resultados de cuestionario F-Psico para medir la sobrecarga y estrés laboral

Una vez tabuladas las respuestas de 86 miembros del personal operativo dentro de la empresa dedicada a la producción de materiales de acero y herramientas para la construcción, se presentan a continuación los resultados arrojados por el Software F-Psico:



*Figura 2.* Cuadro resumen de los resultados de cada dimensión evaluada mediante el cuestionario F-Psico.

El cuadro presentado realiza la valoración cualitativa de cada dimensión que va desde una situación adecuada hasta riesgo muy elevado. Dicho esto, es posible evidenciar que seis de las nueve dimensiones se encuentran en un riesgo muy elevado, mientras las restantes se ubican en situaciones adecuadas presentando a continuación el análisis respectivo:

#### 4.1.1. Tiempo de trabajo (TT).

El análisis de esta dimensión comprende todo lo relacionado a la ordenación y estructuración temporal del trabajo que los colaboradores realizan en la empresa tanto en la semana como cada día. Aquí se consideran los periodos de descanso que goza el trabajador y hasta qué punto, su calidad y cantidad, influye en su vida social. Dentro de la **FIGURA 2** el riesgo del equipo humano asciende al 99%, suponiendo esto que la jornada laboral les impide desenvolverse adecuadamente fuera de su ambiente de trabajo, caracterizándose por una alta demanda horaria,

Esta evaluación tanto de la calidad como de la adecuación del tiempo de trabajo y de ocio se realiza mediante los siguientes ítems:

Tabla 1.

*Ítems para determinar el riesgo de la dimensión tiempo trabajo (TT) parte 1*

<b>TRABAJO EN SÁBADOS (ÍTEM 1)</b>		
Siempre o casi siempre	41	48%
A menudo	45	52%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>TRABAJO EN DOMINGOS Y FESTIVOS (ÍTEM 2)</b>		
Siempre o casi siempre	37	43%
A menudo	49	57%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>TIEMPO DE DESCANSO SEMANAL (ÍTEM 5)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	33	38%
Nunca o casi nunca	53	62%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Tabla 2.

*Ítems para determinar el riesgo de la dimensión tiempo trabajo (TT) parte 2*

<b>COMPATIBILIDAD VIDA LABORAL-VIDA SOCIAL (ÍTEM 6)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	57	66%
Nunca o casi nunca	29	34%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

En base a las respuestas realizadas por el personal puede evidenciarse que los trabajos fines de semanas y días festivos son frecuentes, influyendo así en su descanso y en el tiempo que pueden compartir con su familia, realizar viajes, salir de vacaciones, entre otras actividades que permitirían fortalecer la relación entre sus miembros. De esta forma, es posible evidenciar que la vida laboral está afectando las esferas sociales del trabajador, tanto familia como amigos.

#### **4.1.2. Autonomía (AU).**

En esta dimensión se evalúa la capacidad y posibilidad de cada trabajador en la gestión y toma de decisiones relacionadas a su actividad, estructuración de horarios, procedimientos y organización. La **FIGURA 2** arroja en este punto un riesgo del 99% lo cual supone que el trabajador no tiene poder de decisión respecto a cómo organizar su trabajo, los descansos, tomar decisiones, tener libertad para el desempeño de sus funciones y demás aspectos relacionados.

Esto supone un mayor estrés para el trabajador, considerando que desde su perspectiva no está siendo escuchado por los directivos ni les es posible aportar con ideas sobre cómo mejorar su ambiente laboral. La autonomía es valorada desde dos perspectivas o bloques que son el temporal y decisional:

Sobre la autonomía temporal, esta involucra a su capacidad de tomar decisiones y gestionar su actividad en aspectos relacionados a la organización de los horarios durante la jornada incluyendo los descansos, posibilidad de elegir el ritmo del trabajo, alterarlo, elegir los momentos de descanso y poder incluso atender asuntos personales que demanden su intervención. Los ítems para valorar este bloque son:

Tabla 3.

*Ítems para determinar el riesgo de la dimensión autonomía (AU) temporal*

<b>POSIBILIDAD DE ATENDER ASUNTOS PERSONALES (ÍTEM 3)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	38	44%
Nunca o casi nunca	48	56%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>DISTRIBUCIÓN DE PAUSAS REGLAMENTARIAS (ÍTEM 7)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	9	10%
Nunca o casi nunca	77	90%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>ADOPCIÓN DE PAUSAS NO REGLAMENTARIAS (ÍTEM 8)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	12	14%
Nunca o casi nunca	74	86%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>DETERMINACIÓN DEL RITMO (ÍTEM 9)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	16	19%
Nunca o casi nunca	70	81%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

En los valores arrojados tras la recolección de datos es posible evidenciar que el ambiente laboral para el trabajador es restrictivo, impidiendo atender asuntos personales que puedan surgir durante la jornada, siendo poco frecuentes las pausas de trabajo y siendo prácticamente imposible determinar el ritmo al cual deben realizar sus funciones asignadas dentro del cargo.

Dentro de la autonomía decisional, se evalúa la capacidad que tienen los colaboradores para influir en cómo desarrollan su trabajo de manera cotidiana, evidenciando si pueden tomar decisiones sobre las tareas a realizar, cómo se distribuyen, elegir los métodos y procedimientos para la solución de problemas, entre otros. Los ítems dentro de este bloque son los siguientes:

Tabla 4.  
*Ítems para determinar el riesgo de la dimensión autonomía (AU) decisional (parte 1)*

<b>ACTIVIDADES Y TAREAS (ÍTEM 10 A)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	86	100%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>DISTRIBUCIÓN DE TAREAS (ÍTEM 10 B)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	86	100%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO DE TRABAJO (ÍTEM 10 C)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	86	100%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>MÉTODOS, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS (ÍTEM 10 D)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	4	5%
Nunca o casi nunca	82	95%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>CANTIDAD DE TRABAJO (ÍTEM 10 E)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	86	100%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>CALIDAD DEL TRABAJO (ÍTEM 10 F)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	86	100%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Tabla 5.  
*Ítems para determinar el riesgo de la dimensión autonomía (AU) decisional (parte 2)*

<b>RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS (ÍTEM 10 G)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	86	100%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>DISTRIBUCIÓN TURNOS (ÍTEM 10H)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	4	5%
Nunca o casi nunca	76	88%
No trabajo a turnos	6	7%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Todos los ítems mencionados forman parte de la preguntas 10 del cuestionario F-Psico mostrando que para el trabajador es imposible decidir aspectos relacionados a las actividades que debe realizar, cómo se distribuyen las tareas, la forma como hace su trabajo, incluso términos como cantidad y tiempo de labores, imposibilitándole incluso coordinar sus turnos rotativos. Es decir, colaborador deberá cumplir aquello que se le ordina, sin importar que la jornada se extienda para alcanzar la meta.

#### **4.1.3. Carga de trabajo (CT).**

Esta dimensión busca evaluar el nivel de demanda de trabajo al cual los colaboradores deben hacerle frente. Es decir, evalúa específicamente la sobrecarga laboral desde la perspectiva emocional y cognitiva considerándose elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil cumplirla (componente cualitativo).

En la **FIGURA 2** se cataloga como un riesgo muy elevado reflejando un porcentaje del 91%. Ello supone que está generándose una carga de trabajo excesiva en el trabajador que a largo plazo puede afectar a su salud, además de influir en el entorno social del individuo. Este factor se valor mediante los siguientes bloques de ítems:

El primero corresponde a las presiones de tiempos, lo cual valor el tiempo que al trabajador se asigna para sus tareas y la velocidad para ejecutarla, incluyendo los casos cuando deba acelerar el ritmo para alcanzar la meta. Los ítems dentro de este bloque son:

Tabla 6.  
*Ítems para determinar el riesgo de la carga de trabajo (CT) presiones de tiempos*

<b>TIEMPO ASIGNADO A LA TAREA (ÍTEM 23)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	82	95%
Nunca o casi nunca	4	5%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>TIEMPO DE TRABAJO CON RAPIDEZ (ÍTEM 24)</b>		
Siempre o casi siempre	68	79%
A menudo	18	21%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>ACELERACIÓN DEL RITMO DE TRABAJO (ÍTEM 25)</b>		
Siempre o casi siempre	64	74%
A menudo	22	26%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Con los resultados arrojados es posible evidenciar que dentro del área operativa se exige al trabajador el máximo de esfuerzo para cumplir con los programas de producción, lo cual demanda que deba desenvolverse en forma rápida, ocasionando además que la jornada no sea suficiente y deba realizar tiempos extras.

Otro bloque dentro de la carga de trabajo corresponde al esfuerzo de atención, la cual evalúa la necesidad de que el colaborador esté pendiente de los procesos durante la jornada. La intensidad y esfuerzo en la atención puede incrementarse en la medida que se producen interrupciones durante la jornada, cuando existen múltiples tareas por cumplir y no son previsibles. Los ítems que recogen estos aspectos son los siguientes:

Tabla 7.  
*Ítems para determinar el riesgo de la carga de trabajo (CT) esfuerzo de atención.*

<b>TIEMPO DE ATENCIÓN (ÍTEM 21) SÓLO A TÍTULO DESCRIPTIVO</b>		
Siempre o casi siempre	80	93%
A menudo	6	7%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>INTENSIDAD DE LA ATENCIÓN (ÍTEM 22) SÓLO A TÍTULO DESCRIPTIVO</b>		
Muy alta	80	93%
Alta	6	7%
Media	0	0%
Baja	0	0%
Muy baja	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>ATENCIÓN MÚLTIPLES TAREAS (ÍTEM 27)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	86	100%
Nunca o casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>INTERRUPCIONES EN LA TAREA (ÍTEM 30)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	86	100%
Nunca o casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>EFFECTO DE LAS INTERRUPCIONES (ÍTEM 31)</b>		
Siempre o casi siempre	28	33%
A menudo	22	26%
A veces	36	42%
Nunca o casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>PREVISIBILIDAD DE LAS TAREAS (ÍTEM 32)</b>		
Siempre o casi siempre	8	9%
A menudo	65	76%
A veces	13	15%
Nunca o casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Como puede observarse, el trabajo que el colaborador realiza demanda de altos niveles de atención; sin embargo, las interrupciones mantienen una baja frecuencia con un impacto medio para el normal desarrollo de sus labores. Además, debido al tipo de actividad que realiza la empresa resulta probable que el

volumen de trabajo varíe lo cual vuelve impredecible si en días posteriores la carga para los colaboradores aumentará, demandando que su jornada se extienda para cumplir las metas de producción.

Esta situación expone al trabajador a un mayor cansancio, además de enfermedades y accidentes profesionales por el desgaste. El último bloque dentro de la carga de trabajo corresponde cantidad de trabajo que el colaborador debe realizar y la dificultad en su ejecución, lo cual se constituye en un elemento esencial para determinar el nivel de sobrecarga al cual está expuesto. Los ítems para su valoración son los siguientes:

Tabla 8.

*Ítems para determinar el riesgo de la carga de trabajo (CT) cantidad y dificultad de la tarea (parte 1)*

<b>CANTIDAD DE TRABAJO (ÍTEM 26)</b>		
Excesiva	16	19%
Elevada	66	77%
Adecuada	4	5%
Escasa	0	0%
Muy escasa	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>DIFICULTAD DEL TRABAJO (ÍTEM 28)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	9	10%
A veces	77	90%
Nunca o casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Tabla 9.

*Ítems para determinar el riesgo de la carga de trabajo (CT) cantidad y dificultad de la tarea (parte 2)*

<b>NECESIDAD DE AYUDA (ÍTEM 29)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	86	100%
Nunca o casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>TRABAJO FUERA DEL HORARIO HABITUAL (ÍTEM 4)</b>		
Siempre o casi siempre	25	29%
A menudo	57	66%
A veces	4	5%
Nunca o casi nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

En base a las respuestas puede observarse que la cantidad de trabajo que el colaborador debe desempeñar resulta elevada; sin embargo, ello no supone que sea difícil de ejecutarse en la mayoría de casos y que requiera para ello solicitar ayuda a terceras persona, pero sí ocasiona que deba extender sus labores fuera de su jornada habitual.

Es decir, es poco probable que la tarea sea difícil de ejecutarse pero debido al exceso de trabajo, requiere de más tiempo para su cumplimiento. Ello influye en sus demás ambientes considerando que, a mayor tiempo invertido en el trabajo, menor será el destinado para la familia y demás agentes de su entorno social.

#### **4.1.4. Demandas psicológicas (DP).**

Dentro de estas demandas están la cognitiva y la emocional, siendo ambas exigidas al trabajador durante el cumplimiento de sus funciones. La **FIGURA 2** muestra que el riesgo es muy elevado para el colaborador en un 52% y elevado para el 43%, es decir que las actividades que realiza demandan de un gran esfuerzo cognitivo y emocional.

La cognitiva involucra la presión y esfuerzo intelectual que el colaborador debe realizar para desempeñar sus tareas estando asociada a su nivel de participación en la toma de decisiones, memorización, razonamiento y demás aspectos. Esta demanda se valora mediante los siguientes ítems:

Tabla 10.

*Ítems para determinar el riesgo de demanda psicológica (DP) cognitiva*

<b>REQUERIMIENTOS DE APRENDIZAJES (ÍTEM 33 A)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	4	5%
Nunca o casi nunca	82	95%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>REQUERIMIENTOS DE ADAPTACIÓN (ÍTEM 33 B)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	4	5%
Nunca o casi nunca	82	95%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>REQUERIMIENTOS DE INICIATIVAS (ÍTEM 33 C)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	4	5%
Nunca o casi nunca	82	95%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>REQUERIMIENTOS DE MEMORIZACIÓN (ÍTEM 33 D)</b>		
Siempre o casi siempre	65	76%
A menudo	16	19%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	5	6%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>REQUERIMIENTOS DE CREATIVIDAD (ÍTEM 33 E)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	86	100%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Dentro de los ítems evaluados, es posible evidenciar que la principal exigencia se encuentra en la memorización, requiriendo que el trabajador deba conocer en forma pormenorizada los procesos que involucran la fabricación de materiales y herramientas para la construcción. En los demás casos, no se muestran mayores demandas.

Sobre las demandas emocionales, esta evalúa la probabilidad de que el desempeño de las funciones y el esfuerzo realizado del trabajador le generen un impacto negativo en sus sentimientos. Dicho esfuerzo se ve condicionado por la

necesidad del colaborador de reprimir sus sentimientos, emociones y mantener su compostura para así continuar desenvolviéndose.

Con ello se ocultan las emociones a las demás personas dentro del entorno laboral, lo cual podría influir posteriormente en su nivel de compromiso en la empresa y sus procesos, afectando negativamente incluso al servicio, actitudes o motivación del trabajador. Los ítems que evalúan las demandas emocionales son los siguientes:

Tabla 11.

*Ítems para determinar el riesgo de demanda psicológica (DP) emocional (parte I)*

<b>REQUERIMIENTOS DE TRATO CON PERSONAS (ÍTEM 33 F)</b>		
Siempre o casi siempre	4	5%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	82	95%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>OCULTACIÓN DE EMOCIONES ANTE SUPERIORES (ÍTEM 34 A)</b>		
Siempre o casi siempre	86	100%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
No tengo, no trato	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>0%</b>
<b>OCULTACIÓN DE EMOCIONES ANTE SUBORDINADOS (ÍTEM 34 B)</b>		
Siempre o casi siempre	77	90%
A menudo	9	10%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
No tengo, no trato	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Tabla 12.

Ítems para determinar el riesgo de demanda psicológica (DP) emocional (parte 2)

<b>OCULTACIÓN DE EMOCIONES ANTE COMPAÑEROS (ÍTEM 34 C)</b>		
Siempre o casi siempre	77	90%
A menudo	9	10%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
No tengo, no trato	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>OCULTACIÓN DE EMOCIONES ANTE CLIENTES (ÍTEM 34 D)</b>		
Siempre o casi siempre	36	42%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
No tengo, no trato	50	58%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>EXPOSICIÓN A SITUACIONES DE IMPACTO EMOCIONAL (ÍTEM 35)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	57	66%
Nunca o casi nunca	29	34%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>DEMANDAS DE RESPUESTA EMOCIONAL (ÍTEM 36)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	4	5%
Nunca o casi nunca	82	95%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

En base a los resultados puede observarse que el trabajador tiende a ocultar sus emociones, lo cual supone una mayor demanda psicológica. Sin embargo, es importante destacar que no es muy frecuente que surjan situaciones que afecten a sus emociones; sin embargo, al ocultarlas no puede dar a conocer qué siente, cómo podría mejorar su entorno laboral e informar inconformidades que beneficien a su calidad de vida en el trabajo.

#### **4.1.5. Variedad / Contenido del trabajo (VC).**

Supone el sentimiento del trabajador respecto a su trabajo, es decir si posee algún tipo de significado y utilidad para sí mismo. Además, de determinar si la empresa ha fomentado ese vínculo mediante la oferta al trabajador de reconocimientos o contraprestaciones económicas.

En este caso, mediante la **FIGURA 2** se observa que esta dimensión es valorada con un riesgo muy elevado en un 62% y como una situación adecuada en un 29%. Ello supone que el trabajador percibe que las tareas que realiza no son variadas y carecen de sentido, realizando un trabajo que considera poco importante y del cual no recibe reconocimientos, presentándose a continuación los ítems que sustentan este análisis:

Tabla 13.

*Ítems para determinar el riesgo de variedad / contenido del trabajo (parte 1)*

<b>TRABAJO RUTINARIO (ÍTEM 37)</b>		
No	0	0%
A veces	22	26%
Bastante	27	31%
Mucho	37	43%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>SENTIDO DEL TRABAJO (ÍTEM 38)</b>		
Mucho	0	0%
Bastante	33	38%
Poco	53	62%
Nada	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>CONTRIBUCIÓN DEL TRABAJO (ÍTEM 39)</b>		
No es muy importante	0	0%
Es importante	48	56%
Es muy importante	0	0%
No lo sé	38	44%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO POR SUPERIORES (ÍTEM 40 A)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	16	19%
A veces	33	38%
Nunca o casi nunca	37	43%
No tengo, no trato	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Tabla 14.

*Ítems para determinar el riesgo de variedad / contenido del trabajo (parte 2)*

<b>RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO POR COMPAÑEROS (ÍTEM 40 B)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	29	34%
A veces	32	37%
Nunca o casi nunca	25	29%
No tengo, no trato	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO POR CLIENTES (ÍTEM 40 C)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	24	28%
Nunca o casi nunca	20	23%
No tengo, no trato	42	49%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO POR FAMILIA (ÍTEM 40 D)</b>		
Siempre o casi siempre	33	38%
A menudo	17	20%
A veces	23	27%
Nunca o casi nunca	13	15%
No tengo, no trato	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Dentro de las respuestas es posible notar que los trabajadores consideran a la jornada como rutinaria, manteniendo un poco sentido hacia la actividad que realizan. Si bien, hay quienes creen que su actividad es importante, hay un porcentaje significativo que no sabe en qué su trabajo beneficia a la empresa.

Respecto al reconocimiento que recibe el trabajador por su esfuerzo, el proveniente de los superiores resulta poco escaso, destacando levemente el brindado por los compañeros. El reconocimiento que recibe el colaborador de la empresa proviene principalmente de su entorno familiar, ello supone que son sus miembros quienes más valoran el esfuerzo que hace su integrante para llevar un sustento económico al hogar, situación que puede favorecer a su motivación diaria

#### **4.1.6. Participación / Supervisión (PS).**

Es una dimensión de control sobre el trabajo que recoge por un lado aquella que el trabajador realiza mediante su participación en sus actividades y aquella

que la organización ejerce sobre los colaboradores supervisando sus quehaceres. De esta forma, se mide la participación del trabajador y la supervisión que la entidad realiza sobre éste.

A través de la supervisión el trabajador valora los niveles de control que la empresa mantiene sobre él mientras la participación muestra el grado que el trabajador interviene, colabora y participa en la entidad. Los resultados del F- Psico muestran que el riesgo dentro de esta dimensión resulta significativo, arrojando un 81% como muy elevado y 19% como elevado. Los ítems que evalúan este riesgo dentro del cuestionario son los siguientes:

Tabla 15.

*Ítems para determinar el riesgo de participación/ supervisión (parte 1)*

<b>PARTICIPACIÓN EN LA INTRODUCCIÓN DE CAMBIOS EN EQUIPOS Y MATERIALES (ÍTEM 11 A)</b>		
Puedo decidir	0	0%
Se me consulta	0	0%
Sólo recibo información	56	65%
Ninguna participación	30	35%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>PARTICIPACIÓN EN LA INTRODUCCIÓN DE MÉTODOS DE TRABAJO (ÍTEM 11 B)</b>		
Puedo decidir	0	0%
Se me consulta	0	0%
Sólo recibo información	52	60%
Ninguna participación	34	40%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>PARTICIPACIÓN EN EL LANZAMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS (ÍTEM 11 C)</b>		
Puedo decidir	0	0%
Se me consulta	0	0%
Sólo recibo información	32	37%
Ninguna participación	54	63%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Tabla 16.

Ítems para determinar el riesgo de participación/ supervisión (parte 2)

<b>PARTICIPACIÓN EN LA REORGANIZACIÓN DE ÁREAS DE TRABAJO (ÍTEM 11 D)</b>		
Puedo decidir	0	0%
Se me consulta	0	0%
Sólo recibo información	31	36%
Ninguna participación	55	64%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>PARTICIPACIÓN EN LA INTRODUCCIÓN DE CAMBIOS EN LA DIRECCIÓN (ÍTEM 11 E)</b>		
Puedo decidir	0	0%
Se me consulta	0	0%
Sólo recibo información	31	36%
Ninguna participación	55	64%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>PARTICIPACIÓN EN CONTRATACIONES DE PERSONAL (ÍTEM 11 F)</b>		
Puedo decidir	0	0%
Se me consulta	0	0%
Sólo recibo información	31	36%
Ninguna participación	55	64%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE NORMAS DE TRABAJO (ÍTEM 11 G)</b>		
Puedo decidir	0	0%
Se me consulta	0	0%
Sólo recibo información	39	45%
Ninguna participación	47	55%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>SUPERVISIÓN SOBRE LOS MÉTODOS (ÍTEM 12 A)</b>		
No interviene	0	0%
Insuficiente	37	43%
Adecuada	45	52%
Excesiva	4	5%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>SUPERVISIÓN SOBRE LA PLANIFICACIÓN (ÍTEM 12 B)</b>		
No interviene	0	0%
Insuficiente	41	48%
Adecuada	45	52%
Excesiva	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Tabla 17.  
*Ítems para determinar el riesgo de participación/ supervisión (parte 3)*

<b>SUPERVISIÓN SOBRE EL RITMO (ÍTEM 12 C)</b>		
No interviene	0	0%
Insuficiente	33	38%
Adecuada	49	57%
Excesiva	4	5%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>SUPERVISIÓN SOBRE LA CALIDAD (ÍTEM 12 D)</b>		
No interviene	0	0%
Insuficiente	33	38%
Adecuada	53	62%
Excesiva	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

En base a los resultados del cuestionario se pudo evidenciar que existe una baja participación del trabajador en aspectos relativos al trabajo tales como cambios en equipos y materiales, nuevos productos, procesos, formas de organización y demás, mientras que la supervisión es calificada como adecuada en mayor frecuencia, sin embargo, el porcentaje que la cataloga como insuficiente también resulta significativo. Es decir, el trabajador indica que no interviene en la toma de decisiones y que, la supervisión que la empresa ejerce, aunque favorable, no cubre las expectativas de todo el equipo humano.

#### **4.1.7. Interés por el trabajador / Compensación (ITC).**

Aquí se valora el grado de preocupación que la empresa muestra hacia sus trabajadores respecto a la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, además incluye la estabilidad del empleo y el grado de conformidad entre lo aportador por el colaborador y la compensación recibida, es decir el salario. En base a la **FIGURA 2**, es posible notar que el riesgo se valora principalmente en una situación adecuada, siendo el 67%, seguido de moderado, elevado y muy elevado.

Aunque el porcentaje de quienes lo perciben como satisfactorio es alto, existen grupos que no consideran suficiente la preocupación de la empresa por incentivar al trabajador. A continuación se muestran los ítems que se evaluaron dentro de la dimensión mencionada:

Tabla 18.

*Ítems para determinar el riesgo del interés por el trabajador / Compensación (parte I)*

<b>INFORMACIÓN SOBRE LA FORMACIÓN (ÍTEM 13 A)</b>		
No hay información	4	5%
Insuficiente	36	42%
Es adecuada	46	53%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>INFORMACIÓN SOBRE LAS POSIBILIDADES DE PROMOCIÓN (ÍTEM 13 B)</b>		
No hay información	43	50%
Insuficiente	43	50%
Es adecuada	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>INFORMACIÓN SOBRE REQUISITOS PARA LA PROMOCIÓN (ÍTEM 13 C)</b>		
No hay información	39	45%
Insuficiente	43	50%
Es adecuada	4	5%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA (ÍTEM 13 D)</b>		
No hay información	48	56%
Insuficiente	38	44%
Es adecuada	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>FACILIDADES PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL (ÍTEM 41)</b>		
Adecuadamente	0	0%
Regular	5	6%
Insuficientemente	65	76%
No existe posibilidad de desarrollo profesional	16	19%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>VALORACIÓN DE LA FORMACIÓN (ÍTEM 42)</b>		
Muy adecuada	0	0%
Suficiente	42	49%
Insuficiente en algunos casos	44	51%
Totalmente insuficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Tabla 19.  
*Ítems para determinar el riesgo del interés por el trabajador / Compensación (parte 2)*

<b>EQUILIBRIO ENTRE ESFUERZO Y RECOMPENSAS (ÍTEM 43)</b>		
Muy adecuada	0	0%
Suficiente	16	19%
Insuficiente en algunos casos	70	81%
Totalmente insuficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>SATISFACCIÓN CON EL SALARIO (ÍTEM 44)</b>		
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	53	62%
Insatisfecho	33	38%
Muy insatisfecho	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Es posible evidenciar entre los resultados de la **FIGURA 2** que la formación ofrecida al trabajador es valorada como adecuada pero la promoción dentro de su puesto es insuficiente. Esta última hace referencia a cómo ascender en la entidad, además de ser nula o escasa la información que se transmite al trabajador sobre la situación de la empresa.

Si bien la formación existe, no cubre todas las expectativas de los colaboradores, al igual que la recompensa que recibe por su esfuerzo. El salario está en su mayoría dentro de niveles satisfactorios, lo cual influye en el riesgo dentro de la dimensión pero resulta necesario que la entidad demuestre mayor interés en fortalecer las capacidades del equipo humano, con oportunidades de crecimiento profesional y ascenso según sus méritos.

#### **4.1.8. Desempeño de rol (DR).**

Dentro de esta dimensión se evalúan los problemas que el trabajador puede experimentar respecto a la definición de sus funciones o actividades dentro del puesto que ocupa. Se basa en dos aspectos fundamentales que son la claridad y el conflicto del rol.

Por claridad del rol se entiende al conocimiento que posee sobre las funciones y responsabilidades que debe desempeñar, cantidad y calidad de trabajo, el tiempo que debe dedicarle a la actividad y el nivel de responsabilidad. Sobre el conflicto,

este surge cuando le es solicitado algo incongruente o contrario a las funciones que conoce e incluso, podrían suponer un conflicto ético para el colaborador.

De acuerdo a la FIGURA 2, esta dimensión se valora como situación adecuada en un 46% mientras el restante lo considera de riesgo moderado (29%), riesgo elevado (20%) y muy elevado (5%). Los ítems que sustentan estos resultados dentro del cuestionario se muestran a continuación:

Tabla 20.

*Ítems para determinar el riesgo del desempeño de rol (parte 1)*

<b>ESPECIFICACIONES DE LOS COMETIDOS (ÍTEM 14 A)</b>		
Muy clara	0	0%
Clara	82	95%
Poco clara	4	4%
Nada clara	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>99%</b>
<b>ESPECIFICACIONES DE LOS PROCEDIMIENTOS (ÍTEM 14 B)</b>		
Muy clara	0	0%
Clara	82	95%
Poco clara	4	4%
Nada clara	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>ESPECIFICACIONES DE LA CANTIDAD DE TRABAJO (ÍTEM 14 C)</b>		
Muy clara	0	0%
Clara	36	41%
Poco clara	46	53%
Nada clara	4	4%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>ESPECIFICACIONES DE LA CALIDAD E TRABAJO (ÍTEM 14 D)</b>		
Muy clara	0	0%
Clara	69	80%
Poco clara	17	19%
Nada clara	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Tabla 21.

*Ítems para determinar el riesgo del desempeño de rol (parte 2)*

<b>ESPECIFICACIONES DE LOS TIEMPOS DE TRABAJO (ÍTEM 14 E)</b>		
Muy clara	0	0%
Clara	28	32%
Poco clara	54	62%
Nada clara	4	4%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>ESPECIFICACIONES DE LA RESPONSABILIDAD DEL PUESTO (ÍTEM 14F)</b>		
Muy clara	0	0%
Clara	74	86%
Poco clara	12	13%
Nada clara	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>TAREAS IRREALIZABLES (ÍTEM 15 A)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	86	100%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO INCOMPATIBLES CON OBJETIVOS (ÍTEM 15 B)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	8	9%
A veces	54	62%
Nunca o casi nunca	24	27%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>CONFLICTOS MORALES (ÍTEM 15 C)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	86	100%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>INSTRUCCIONES CONTRADICTORIAS (ÍTEM 15 D)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	73	84%
Nunca o casi nunca	13	15%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Tabla 22.

*Ítems para determinar el riesgo del desempeño de rol (parte 3)*

<b>ASIGNACIÓN DE TAREAS QUE EXCEDEN EL COMETIDO DEL PUESTO (ÍTEM 15 E)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	63	73%
Nunca o casi nunca	23	26%
Total	86	100%

La aplicación del cuestionario arrojó que los trabajadores tiene claro aspectos de su trabajo, exceptuando el tiempo y la cantidad de labores a desempeñar lo cual puede surgir a causa de la incertidumbre en los programas de producción, mismos que varían y demandan que el trabajador deba realizar horas extras.

También pueden surgir tareas incompatibles, e instrucciones contradictorias pero son poco frecuentes, lo cual supone que el riesgo en este punto es bajo. Por el momento, el mayor problema se evidencia en el tiempo y cantidad de trabajo que deben desempeñar los colaboradores, mismos que desconocen si en el corto plazo tendrán que trabajar con mayor rigurosidad o más horas en comparación a su jornada normal.

#### **4.1.9. Relaciones y apoyo social (RAS).**

Esta dimensión evalúa el ambiente laboral que se estructura mediante las relaciones de las personas que intervienen en él. Aquí se ubica al apoyo social como un factor que modera el estrés, permitiendo al trabajador contar con equipos, tanto humanos como equipos, que brinden soporte a sus operaciones.

Además, también considera la frecuencia con la cual se producen conflictos entre los colaboradores y si existen en la entidad protocolos de actuación ante estos casos. Tras la revisión de la FIGURA 2 que muestra los hallazgos en la aplicación del cuestionario F-Psico pudo evidenciarse que en esta dimensión las valoraciones más significativas corresponden a un 29% como situación adecuada y el 28% como riesgo muy elevado.

Ello supone que existen aspectos que se valoran como favorables mientras otros resultan desfavorables, pudiendo influir en el ambiente laboral del trabajador y su bienestar. Los ítems que se evalúan son los siguientes:

Tabla 23.

*Ítems para determinar el riesgo de relaciones y apoyo social (parte 1)*

<b>APOYO SOCIAL INSTRUMENTAL DE DISTINTAS FUENTES (ÍTEM 16 A- 16 D)</b>		
<b>16 a ¿puedes contar con tus jefes?</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	21	24%
A veces	32	37%
Nunca o casi nunca	33	38%
No tengo, no hay otras personas	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>16 b ¿puedes contar con tus compañeros?</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	21	24%
A veces	48	56%
Nunca o casi nunca	17	20%
No tengo, no hay otras personas	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>16 c ¿puedes contar con tus subordinados?</b>		
Siempre o casi siempre	8	9%
A menudo	58	67%
A veces	20	23%
Nunca o casi nunca	0	0%
No tengo, no hay otras personas	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	4	5%
Nunca o casi nunca	32	37%
No tengo, no hay otras personas	50	58%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Tabla 24.

*Ítems para determinar el riesgo de relaciones y apoyo social (parte 2)*

<b>CALIDAD DE LAS RELACIONES (ÍTEM 17)</b>		
Buenas	10	12%
Regulares	47	55%
Malas	29	34%
No tengo compañeros	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>EXPOSICIÓN A CONFLICTOS INTERPERSONALES (ÍTEM 18 A)</b>		
Raras veces	9	10%
Con frecuencia	12	14%
Constantemente	0	0%
No existen	65	76%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>EXPOSICIÓN A VIOLENCIA FÍSICA (ÍTEM 18 B)</b>		
Raras veces	9	10%
Con frecuencia	0	0%
Constantemente	0	0%
No existen	77	90%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>EXPOSICIÓN A VIOLENCIA PSICOLÓGICA (ÍTEM 18 C)</b>		
Raras veces	9	10%
Con frecuencia	0	0%
Constantemente	0	0%
No existen	77	90%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>EXPOSICIÓN A ACOSO SEXUAL (ÍTEM 18 D)</b>		
Raras veces	16	19%
Con frecuencia	0	0%
Constantemente	0	0%
No existen	70	81%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Tabla 25.

*Ítems para determinar el riesgo de relaciones y apoyo social (parte 3)*

<b>GESTIÓN DE LA EMPRESA DE LAS SITUACIONES DE CONFLICTO (ÍTEM 19) SÓLO A TÍTULO DESCRIPTIVO</b>		
Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	0	0%
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	0	0%
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	0	0%
No lo sé	86	100%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>EXPOSICIÓN A DISCRIMINACIÓN (ÍTEM 20)</b>		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	38	44%
Nunca o casi nunca	48	56%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Con los ítems que involucran esta dimensión es posible evidenciar que el apoyo que el trabajador recibe para ejercer sus tareas dentro de la empresa resulta poco frecuente, proviniendo en mayor medida de los subordinados, Como tal, las relaciones se califican principalmente como regulares, siendo poco probable que surja discriminación, conflictos o episodios de violencia entre miembros del equipo humano. Sin embargo, se desconoce cómo la empresa actúa ante estos sucesos, siendo importante comunicar las sanciones para quienes las cometan y así evitar que se produzcan.

#### **4.1.10. Valoración de la sobrecarga y estrés laboral según el cuestionario.**

En base a la información recabada puede determinarse que existe una sobrecarga laboral en la empresa condicionada por jornadas de trabajo extendidas, poca disponibilidad para realizar pausas que permitan al colaborador desconectarse unos minutos del ambiente laboral, contando con solo un día libre, afrontando turnos rotativos que incluso coinciden con feriados y fines de semana.

A ello se suma el escaso trabajo en equipo, motivación y reconocimiento que percibe el equipo humano, la incapacidad de intervenir en la toma de decisiones, aportar a la mejora de su ambiente laboral y ser así escuchado, sintiéndose una parte importante de la organización. Dicho esto, tanto la carga laboral como el estrés pueden catalogarse como altos según los hallazgos, afectando a su vida

social, dejándole un tiempo escaso para convivir con sus amigos y familiares, planificar viajes, reuniones y demás eventos.

Como se hizo mención en la teoría, este tipo de ambiente expone al trabajador a riesgos, entre ellos el desarrollo de patologías profesionales e incluso accidentes por efecto de un mayor cansancio tanto físico como mental.

#### **4.2. Resultados de cuestionario de interacción trabajo familia.**

Dentro de este apartado se presentan las valoraciones para cada una de las preguntas realizadas a los trabajadores determinando cómo influye en entorno laboral dentro del familiar. Este cuestionario clasifica los ítems en cuatro escenarios:

1. Interacción negativa trabajo – familia: Busca determinar si el trabajo afecta negativamente el entorno familiar del colaborador.
2. Interacción negativa familia – trabajo: Busca determinar si la familia afecta negativamente el entorno laboral del colaborador.
3. Interacción positiva trabajo – familia: Permite determinar si el trabajo facilita la interacción del colaborador con su familia.
4. Interacción positiva familia – trabajo: Se enfoca en determinar si la familia facilita la interacción del colaborador frente a su trabajo.

Dicho esto, se muestran a continuación cómo se distribuyeron las respuestas de los trabajadores por cada bloque de preguntas:

Tabla 26.  
*Ítems para evaluar la Interacción Negativa Trabajo-Familia*

<b>Interacción Negativa Trabajo-Familia</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>A menudo</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
1	0	10	28	48	86
2	14	19	36	17	86
3	9	32	23	22	86
4	13	31	19	23	86
5	0	21	46	19	86
6	6	26	17	37	86
7	11	23	25	27	86
8	7	21	29	29	86
<b>PROM.</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>86</b>

Como parte de los resultados, dentro de la interacción negativa trabajo – familia puede observarse en promedio mayores respuestas dentro de las categorías *a menudo* y *siempre*. El mayor resultado se arroja en el ítem uno, donde se consulta al colaborador si se encuentra irritado en cada por efectos del trabajo, lo cual denota que efectivamente sus funciones dentro de la empresa afectan su humor, lo cual puede ser percibido por su familia.

El ítems seis también se muestra alto, determinándose así que el colaborador considera que trabaja tanto que no tiene tiempo para sus labores en el hogar mientras que el ítem 8, como tercero más relevante, determina que ese tiempo que el cumplir con sus funciones en el trabajo hubiesen preferido pasarlo en familias o algún pasatiempo según el ítem 5.

Tabla 27.  
*Ítems para evaluar la Interacción Negativa Familia-Trabajo*

<b>Interacción Negativa Familia-Trabajo</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>A menudo</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
9	3	28	41	14	86
10	10	35	31	10	86
11	16	29	33	8	86
12	13	26	39	8	86
<b>PROM.</b>	10	30	36	10	86

Con las declaraciones de los consultados fue posible notar que el entorno familiar influye de forma menos negativa dentro del entorno laboral, esto en comparación a los valores que arroja la presión ejercida por el trabajo en la familia. Los principales resultados corresponden *a veces* y *a menudo*.

Ello supone que las condiciones del trabajo desestabilizan al trabajador, impidiéndole cumplir sus obligaciones familiares, generando problemas que le provocan mayor estrés y dificultan desenvolverse de manera eficiente en su ambiente laboral.

Tabla 28.  
*Ítems para evaluar la Interacción Positiva Trabajo -Familia*

<b>Interacción Positiva Trabajo-Familia</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>A menudo</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
13	2	18	33	33	86
14	30	36	12	8	86
15	30	35	17	4	86
16	3	46	22	15	86
17	34	21	16	15	86
<b>PROM.</b>	20	31	20	15	86

Con esta tabla se mide cómo un buen ambiente laboral podría favorecer a la relación familiar del trabajador. En primer lugar, el ítem 13 destaca que un día o semana agradable de trabajo les da ánimo para compartir en familia, es decir que un ambiente laboral óptimo podría influir positivamente en el entorno familiar de los colaboradores.

Sin embargo, es posible notar que el trabajo no les brinda habilidades o la capacidad de desenvolverse mejor en su círculo social lo cual vuelve esencial proporcionarles condiciones laborales óptimas, las cuales los mantenga motivados y les brinde la posibilidad de interactuar mejor con su familia.

Tabla 29.  
*Ítems para evaluar la Interacción Positiva Familia-Trabajo*

<b>Interacción Positiva Familia-Trabajo</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>A menudo</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
18	4	10	44	28	86
19	0	11	39	36	86
20	0	11	34	41	86
21	0	9	39	38	86
22	0	34	39	15	88
<b>PROM.</b>	16	25	23	22	86

Este bloque de preguntas evalúa hasta qué punto la familia, amigos o la pareja influye de forma positiva en el desempeño laboral del trabajador. Como ejemplo, tomando como referencia el ítem 18, un día divertido con su entorno social les permite percibir el trabajo como más agradable, además de influenciar en gran medida el hogar en la capacidad del trabajador para comprometerse, cumplir con su responsabilidad y organizar su tiempo.

Sobre lo expuesto, el trabajo está influyendo en forma negativa en el entorno social del trabajador, a pesar que es la familia aquello que motiva al colaborador a continuar desenvolviéndose en su puesto y mejorar diariamente su desempeño. La carga que ejerce en el equipo humano motiva la aparición de problemas que afectarán su rendimiento, los expondrán a más estrés y al final podrían incluso ser la causa principal de enfermedades o accidentes profesional.

Se presentan a continuación la media de las respuestas dentro del cuestionario para fortalecer el análisis:

Tabla 30.

*Media de los bloques dentro del cuestionario de interacción trabajo familia.*

Bloques	Media
Interacción Negativa Trabajo-Familia	1,88226744
Interacción Negativa Familia-Trabajo	1,52906977
Interacción Positiva Trabajo-Familia	1,35116279
Interacción Positiva Familia-Trabajo	2,18372093

A través de las medias se determina el nivel de influencia de cada interacción en el trabajo. La más alta responde a la interacción positiva familia trabajo, indicando que son los familiares del trabajador aquellos que lo motivan a diario para desenvolverse activamente en su puesto; sin embargo, el trabajo deteriora esa interacción al existir condiciones que influyen negativamente en el entorno familiar. Estas condiciones causan la irritabilidad del colaborador en casa, le dificultan atender problemas domésticos, asistir a eventos sociales y demás actividades que reducirían su estrés, favoreciendo a su desempeño.

Lo mencionado es percibido por los familiares, lo cual trae consigo el descontento de sus integrantes y expone al trabajador a estrés. Con ello se determina que mejores condiciones de trabajo beneficiarían el rendimiento del equipo humano siempre y cuando les permita interactuar más en su entorno social.

#### **4.3. Resultados de Focus Group a familiares de trabajadores**

Habiéndose desarrollado la recolección de estos datos con fecha del 27 de diciembre del año 2019 a las 14:00, siendo cinco esposas de los trabajadores quienes participaron, se presentan los principales hallazgos:

**1. ¿Qué probabilidad existe de que su cónyuge llegue irritable del trabajo?**

Como respuesta, 3 de las 5 mujeres mencionaron que es poco frecuente que sus parejas muestren estar enojadas o alguna actitud agresiva dentro del hogar; sin embargo, sí es común la fatiga. Mientras tanto, las restantes indicaron que se presentan irritables en forma frecuente debido al estrés del trabajo especialmente cuando las jornadas son extensas.

**2. ¿Considera usted que su cónyuge presenta alguna dificultad para atender sus obligaciones dentro del hogar?**

De las consultadas, una indica que su esposo es activo en las labores del hogar y las realiza incluso sin pedirle participación. Mientras tanto, las restantes indican que la intervención del cónyuge en las tareas domésticas y obligaciones es limitada, especialmente por el cansancio que muestran luego del trabajo y por el tiempo de descanso que la entidad les proporciona.

La ayuda que brindan se limita a tareas pequeñas como lavar los platos, dejar los niños a la escuela y hacer compras.

**3. ¿Considera usted que su cónyuge presenta alguna dificultad para atender sus compromisos sociales?**

De las 5 mujeres entrevistadas, solo 2 consideran que sus cónyuges intentan darse el tiempo para acompañarlas a fiestas, reuniones familiares o eventos a los que se los invita, siempre y cuando se le informe con anticipación, aunque existen ocasiones donde no asisten por cuestiones de la jornada de trabajo. Las demás mencionaron que, debido a la mayor cantidad de horas que el trabajo le exige a su pareja, ellos no tienen ánimo para salir prefiriendo descansar.

**4. ¿Qué probabilidad existe de que su cónyuge se muestre cansado en casa durante sus días de descanso?**

Las cinco mujeres indicaron que es muy probable que muestren cansancio, haciendo hincapié nuevamente a la jornada laboral marcada por horas extras y poco tiempo de descanso, volviendo demasiado pesado el ambiente de trabajo. A

pesar de ello, indicaron que intentan darse el tiempo de ayudar en tareas del hogar pero ellas no les exigen que lo hagan.

**5. ¿Alguna vez el trabajador ha descargado su frustración con algún miembro de la familia?**

Se indica que resulta poco probable pero ha sucedido en ocasiones según lo mencionan todas las participantes, descargando el colaborador su frustración con la pareja o niños. Cuando esto ocurre, suele solucionarse rápidamente sucediendo por mucho ruido y extravío de objetos principalmente. Si bien indican comprender esta situación, todas han recomendado la búsqueda de otro empleo aunque también son conscientes de la situación económica y lo complicado que resultaría esto.

**6. ¿Qué tan frecuente se han presentado problemas domésticos que han requerido la intervención de su cónyuge mientras ha estado en el trabajo? Indique la frecuencia**

Las cuatro participantes manifestaron que estos eventos ocurren de manera poco frecuente, intentando siempre ellas evitar la intervención de su pareja debido al estrés del trabajo. Estas situaciones han sido relacionadas a problemas de salud que ellas han manifestado o sus hijos, además de deudas que deben cubrirse.

Sobre la solución del problema, indican que ha sido solucionado pero la intervención de su esposo ha sido lenta debido a las gestiones que debe realizar en la empresa hasta que le otorguen el permiso que necesita. Esto también es una limitante por la cual tampoco se animan a contactarlo ante problemas que consideran, pueden esperar o solucionarlos ellas mismas.

**7. ¿Qué tan frecuente son las peleas con su cónyuge debido al cumplimiento de sus funciones laborales?**

Las participantes, según sus declaraciones, intentan no pelear por estos motivos pero sí les dicen a sus parejas que hablen con sus jefes o busquen otro trabajo que les dé más tiempo, incluso para descansar. Ante ello, sus esposos se han mostrado

enojados o han respondido que necesitan el trabajo, ya sea por deudas, por la trayectoria en la empresa, por la edad que poseen, entre otros temas relacionados.

Si bien, buscan que los temas no lleguen a mayores, se sienten frustradas al sentir que su pareja no tiene tiempo para otras actividades, ni para su propia familia.

**8. ¿Con qué frecuencia asisten a eventos sociales de carácter familiar?**

Las cinco participantes mencionaron que es poco frecuente la asistencia a eventos de este tipo, acudiendo únicamente a aquellos que son importantes como cumpleaños, aniversarios y relacionados. Además, destacan que en los casos cuando pueden hacer presencia, es probable que solo sea de forma momentánea porque deben trabajar al día siguiente o porque están cansado.

**9. ¿Con qué frecuencia han organizado y realizado viajes durante el año en curso?**

Todas las entrevistadas concordaron con que este último año no habían podido planear un viaje en familia fuera de la ciudad, esperando poder acudir a algún balneario en los meses próximos. Las razones que ocasionan esto se debe a la disponibilidad de tiempo de sus cónyuges, teniendo solo un día de descanso y por haberse intensificado el trabajo durante el año. Sí suelen salir a sitios de Guayaquil como parques, malecones, centros comerciales y otros sitios característicos pero hasta ello resulta poco frecuente.

**10. ¿Qué tan frecuente es que su cónyuge interactúe con los miembros de su familia fuera del horario laboral?**

Sobre ello, cinco de las participantes indican que sus cónyuges últimamente interactúan poco con los miembros del hogar ya que utilizan esas horas libres para poder descansar o hacer diligencias personales. Teniendo en cuenta que todos tienen hijos, mencionan que se dan tiempo para jugar un poco con ellos pero resulta limitado.

**11. ¿La empresa ha entregado a su cónyuge algún obsequio o premio por su desempeño laboral o fechas especiales?**

Las cinco indicaron que los obsequios corresponden al día del padre y navidad; sin embargo, no indican que se haya otorgado algún premio por su esfuerzo, obsequio por cumpleaños o cualquier otra fecha fuera de las ya mencionadas. Ello supone que los incentivos resultan escasos, pudiendo ver afectado los niveles de satisfacción y motivación del empleado.

**12. Se han realizado eventos de integración en la empresa? Indique si ha acudido usted y/o sus hijos a alguno de ellos.**

Los comentarios de las participantes arrojaron que el único evento en la empresa se organiza al final del año pero acuden únicamente los trabajadores. Mencionaron que suelen coordinarse reuniones entre compañeros donde van sus esposas; sin embargo, el factor cansancio y la jornada laboral ocasionan que no se lleven a cabo o que sus esposas decidan no hacer presencia a último momento.

**4.3.1. Análisis de la sobrecarga laboral y su relación en el entorno familiar.**

Mediante los hallazgos se puede determinar que el entorno laboral influye en la familia de los trabajadores ocasionando que este disponga de menor tiempo para interactuar con ellos, afectando su participación activa dentro del hogar e incluso evitando que pueda cumplir sus obligaciones y compromisos de forma constante. Los resultados muestran que el colaborador se muestra cansando la mayor parte del tiempo debido a la jornada laboral intensa que deben cumplir y el poco tiempo de descanso, siendo motivo de discusiones con su pareja.

Estas últimas resultan poco frecuentes; sin embargo, ello no supone que las esposas acepten que su esposo continúe sacrificándose de esa forma. Las discusiones surgen en temas referentes al trabajo, pidiendo que busquen otro empleo que no le demande mayor esfuerzo pero factores como la edad, tiempo en la empresa, falta de oportunidades laborales y estabilidad percibida lo retienen a continuar sus funciones.

De esta forma, su permanencia en el puesto no responde a un sentimiento de bienestar, sino a pura necesidad. Mientras tanto, siguen limitando su intervención en el entorno familiar provocando la frustración de sus parejas. Adicionalmente, las escasas actividades de integración e incentivos a los trabajadores también se

constituyen en una limitante, desaprovechándose el potencial de éstas para motivar a los colaboradores, creando y fortaleciendo así un vínculo con la entidad.

#### 4.4. Principales resultados de la recolección de datos basados en los objetivos específicos.

Estos resultados se presentan en relación a los objetivos específicos sobre los cuales se fundamenta el presente estudio, describiéndose cada uno junto a sus respuestas a continuación:

##### **Indagar el nivel de carga laboral de los trabajadores y la percepción que ellos y sus familias tiene sobre el tema.**

El nivel de carga laboral se midió mediante el cuestionario F-Psico mientras que las percepciones se obtuvieron de otras herramientas para la recolección de datos. Para los colaboradores se aplicó el cuestionario de interacción trabajo – familia mientras que a los familiares se direccionó un Focus Group. Respecto al tiempo de trabajo, el F-Psico arrojó que existe 99% de riesgo muy elevado asociado al tiempo de trabajo, lo cual supone que se exige a los colaboradores que cumplan funciones en horas extraordinarias, teniendo además escaso tiempo para descansar.



Figura 3. Factor Tiempo de trabajo cuestionario F-Psico.

Esto se encuentra asociado a los hallazgos del Focus Group donde las esposas desde su perspectiva destacan que el trabajador siempre está muy cansado, lo cual atribuyen al exceso de trabajo, impidiéndole esta situación poder cumplir en forma óptima sus funciones en el hogar, viajar o atender sus compromisos sociales. La principal causa son los cambios constantes en las unidades a producir, demandando un aumento de la jornada que incrementará el cansancio y carga laboral de los colaboradores.



Figura 4. Factor Autonomía cuestionario F-Psico.

Seguido se encuentra la autonomía, el cual está también valorado en un 99% como riesgo muy elevado atendiendo a la incapacidad del trabajador por tomar decisiones respecto a cómo desarrollar su trabajo o contribuir a la mejora de su ambiente laboral, incluso también comprende la imposibilidad de atender problemas personales que surjan de imprevisto mientras está trabajando. Dentro del Focus Group las esposas incluso mencionaron que en estos casos donde requieren la intervención del esposo no ha obtenido una respuesta inmediata teniendo que solucionarlo por su cuenta o incluso no mencionándoles nada al respecto, mostrando la falta de facilidades que brinda el puesto sobre este tema.



Figura 5. Factor Carga de trabajo cuestionario F-Psico.

Así mismo el riesgo por el factor carga de trabajo resulta muy elevado en 91% debido al exceso de tareas que deben ser cumplidas, especialmente por contratos imprevistos que sobre exigen al empleado, acelerando su productividad y obligándolo a desenvolverse fuera del horario normal de operaciones. Lo indicado también está asociado al Focus Group donde este exceso de trabajo que se deriva en cansancio fomenta el estrés y provoca una mayor irritabilidad de los trabajadores, haciéndolos más propensos a responder negativamente ante sus miembros.



Figura 6. Factor Carga de trabajo cuestionario F-Psico.

Seguido de esto se encuentra el factor participación /supervisión donde el riesgo muy elevado se valora en 81% reforzando aún más la incapacidad que posee el trabajador en intervenir en la toma de decisiones esta vez asociado a aspectos como cambio de equipos y materiales, lanzamiento de nuevos productos, entre otros aspectos que reflejan una baja intervención de los colaboradores.



Figura 7. Factor Variedad/ contenido del trabajo cuestionario F-Psico.

El factor variedad/contenido del trabajo cuyo riesgo muy elevado se ubica en 62% responde a que el trabajo resulta rutinario y que además reciben un bajo reconocimiento por parte de jefes y colaboradores en general, indicándose que el trabajo en equipo también supone una limitante ya que resulta escaso. Sin embargo, indican que su familia reconoce altamente el esfuerzo que hace por sacarlos adelante, siendo uno de los aspectos principales que motiva a que no abandone el empleo, viéndose prácticamente obligado a seguir desempeñando sus funciones a pesar de los problemas que le ocasiona y a todos los factores que impiden su óptimo desenvolvimiento.

### **Identificar los efectos de la sobrecarga laboral percibida por los trabajadores y sus familias, en las relaciones familiares.**

Estos efectos se identifican en forma más específica dentro del cuestionario de interacción trabajo-familia aplicado a los colaboradores y además el Focus Group direccionado a cinco de sus esposas. El principal efecto resulta en la irritabilidad y fatiga de los trabajadores que en su mayoría resulta frecuente, así mismo esta

sobrecarga les impide disponer de tiempo y energía para atender sus obligaciones, incluso para salir y distraerse junto a sus familiares.

Esto es percibido tanto por los colaboradores como familiares en ambos cuestionarios, generándose discusiones en el círculo familiar donde se ha solicitado que el trabajador abandone su puesto pero existe resistencia atribuida a la situación económica y falta de oportunidades. Se pudo conocer que los familiares en el Focus Group sí valoran el esfuerzo del colaborador para mantenerlos, lo cual sirve como un factor motivacional.

Lo mencionado justifica que dentro del cuestionario interacción trabajo familia exista una fuerte interacción positiva familia trabajo. Lo evaluado en esta dimensión corresponde a cómo el colaborador percibe que su familia es un factor motivante para que pueda continuar desempeñando sus funciones. En primer lugar el trabajador considera que su puesto le permitirá seguir siendo el sostén de sus seres queridos, siendo la razón por la cual no renuncia a pesar de la calidad de este ambiente y de discusiones que surgen en su hogar en torno a ello.

Por ende, es la familia aquello que motiva a que continúe laborando, incluso dentro de este cuestionario existe la postura del colaborador a que mientras mejor sea su situación familiar él podrá desempeñarse de manera más efectiva en su ambiente de trabajo. Sin embargo, aquí surge un problema ya que dentro de este cuestionario es posible notar además que existe una interacción negativa trabajo familia atribuida a dedicarle más tiempo al trabajo y experimentar irritabilidad, provocando cansancio y además dificultándole atender sus obligaciones domésticas y no poder acudir a compromisos sociales.

Es posible indicar que en lugar de contribuir el trabajo a que el ambiente familiar de sus colaboradores mejore para que alcancen un alto desempeño, el mismo ocasiona que exista un deterioro. Esta situación denota una falta de importancia al ambiente familiar del trabajador a pesar de ubicarse como un pilar fundamental en la motivación y bienestar del colaborador frente al trabajo que desempeña en la empresa, vinculado directamente a su productividad y permanencia en el puesto.

## **Descubrir qué estrategias implementan trabajadores y familias frente a las situaciones generadas por la sobrecarga de trabajo.**

Esto se responde exclusivamente mediante el Focus Group direccionado a las esposas de los colaboradores. Sobre estas estrategias fue posible evidenciar que el equipo humano prefiere descansar el poco tiempo disponible lo cual le permitiría recuperar un poco su energía aunque ello suponga no relacionarse con su familia, cancelar viajes y demás compromisos sociales. Esto provoca discusiones en el ambiente familiar; sin embargo, son poco frecuentes y de corta duración ya que las esposas mantienen una postura principalmente pasiva ante estos casos.

Es decir, prefieren no discutir al comprender el esfuerzo que hace su pareja y el cansancio que esto le provoca, por ello asumen obligaciones que su cónyuge debe cumplir para reducir un poco sus obligaciones en el hogar y así logre descansar por más tiempo sin estresarse. Sin embargo, esto ocasiona que las esposas deban también afrontar mayor carga en el ambiente familiar, lo cual les generará estrés y podría terminar siendo un detonante a conflictos, deteriorando aún más la condición del colaborador e incrementándose el riesgo a padecer enfermedades profesionales o sufrir accidentes.

Lo cierto es que la empresa tampoco ha implementado estrategias que mejore el ambiente laboral que el trabajador percibe y no se vea deteriorado también su entorno familiar. Sobre ello, las esposas indican que sus parejas no han recibido ningún tipo regalo o incentivo por su esfuerzo, salvo en día del padre y navidad donde reciben obsequios pero que son dirigidos en forma general al talento humano y no suponen alguna distinción. En base a lo expresado, el trabajo únicamente les permite desarrollar estrés al experimentar una fuerte sobrecarga laboral, sin preocuparse por cómo ello influirá en su desempeño, requiriéndose la adopción de mejoras ante esta problemática.

Todos estos hallazgos permiten evidenciar posibles amenazas que son mencionadas a continuación:

1. Mayor cansancio del equipo humano, demandando más tiempo para cumplir los programas de producción.

2. Trabajador más propenso al desarrollo de enfermedades profesionales y accidentes laborales, aumentando los niveles de ausentismo.
3. Mayor rotación del personal, lo cual obedece a renuncias de los trabajadores al no poder soportar las condiciones laborales. En el Focus Group realizado se evidencia que la familia está ejerciendo presión para que los colaboradores abandonen su cargo, pudiendo así conseguir un empleo que no demande mucho sacrificio.
4. La mayor rotación del personal tiene costos asociados como el tiempo que deberá transcurrir hasta la adaptación del nuevo trabajador y liquidaciones al personal que abandona el puesto.
5. Aumento de conflictos en el hogar del trabajador si las condiciones continúan.
6. Desmotivación de los colaboradores hacia el cumplimiento de sus obligaciones.

Estas son las más relevantes, teniendo como denominador común que impactarán en el rendimiento operativo de la empresa. Con ello, se requerirá mayor tiempo para cumplir los contratos con los clientes, incrementándose aún más las jornadas de trabajo mientras los colaboradores, ya con síntomas de cansancio, perciben un mayor desgaste.

Al contrario, si las condiciones de trabajo fueran favorables, se motivara y reconociera el esfuerzo de los colaboradores, dando periodos de descanso óptimos según la exigencia de la jornada laboral, se tendría un equipo humano más comprometido y su rendimiento mejoraría. Esto reduciría la necesidad de incrementar las horas de trabajo, además de ser posible distribuir mejor la carga laboral entre los empleados, siendo importante fomentar el trabajo en equipo.

## CONCLUSIONES

En respuestas al objetivo general, la valoración de la sobrecarga se realizó a través del cuestionario F-Psico aplicados a trabajadores mientras que la afectación en el entorno familiar fue medida haciendo uso de dos instrumentos que fueron el cuestionario de interacción trabajo familia también dirigido al equipo humano y el Focus Group a cinco cónyuges de colaboradores.

El primer objetivo específico estuvo enfocado en indagar el nivel de carga laboral de los trabajadores, la percepción que ellos y sus familias tiene sobre el tema. Los resultados arrojaron que existe una alta carga laboral motivada por cortos periodos de descanso, incremento de la jornada, escaso trabajo en equipo y mayor exigencia para cumplir rápidamente las tareas que impacta en el entorno familiar de los colaboradores, reduciendo el tiempo que puede compartir con sus miembros, generando mayor cansancio y episodios de enojo debido al estrés.

Como segundo objetivo específico se encuentran el identificar los efectos de la sobrecarga laboral percibida por los trabajadores y sus familias, en las relaciones familiares. Entre ellas puede citarse que el trabajador y sus familiares han limitado el tiempo dedicado a actividades sociales, siendo imposible incluso planificar un viaje, cancelando y limitando además su asistencia a compromisos debido al cansancio que experimentan. El equipo humano se muestra principalmente cansado en casa, viendo dificultado el cumplimiento de sus tareas domésticas e incrementando así la carga a su pareja quien aparece como una motivadora para la búsqueda de un nuevo empleo donde disponga de mayor tiempo.

El último objetivo específico se asocia a descubrir qué estrategias implementan trabajadores y familias frente a las situaciones generadas por la sobrecarga de trabajo. Respecto a ello, no fue posible identificar ninguna estrategia aplicada, incluso la empresa mantiene una escasa promoción laboral e incentivos para su equipo humano, al igual que actividades de integración y eventos entre trabajados y familiares. Se evidenció que suelen producirse conflictos entre los colaboradores y sus parejas por el tiempo que demanda el trabajo, pero se evita su prolongación al preferir abandonar el tema.

## RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se plantean las siguientes recomendaciones:

Los periodos de descanso resultan escasos y las exigencias en la producción eliminan incluso las pausas activas, siendo orientadas a reducir los niveles de fatiga que el trabajador puede mostrar a los largo de la jornada. Dicho esto, es relevante que el trabajador social supervise la implementación de estas pausas activas como mínimo cuatro veces al día durante un aproximado de 5 a 10 minutos, sin atender a las metas diarias de producción.

Considerando que la producción exige mayor esfuerzo de los colaboradores en planta, incluso desempeñarse en horas extras y tener menos tiempo de descanso, resulta importante evaluar si es posible la contratación de más personal para reducir así la carga de trabajo. Con ello, la capacidad productiva aumentaría sin exponer a los trabajadores a jornadas más intensas para cumplir las metas.

El trabajador social entre sus funciones mantiene el proporcionar recursos adaptados a las necesidades sociales o mejorar los existentes a fin de contribuir a las capacidades de los grupos sociales. Bajo esta perspectiva resulta conveniente constatar si los trabajadores disponen de la infraestructura óptima para desempeñar sus tareas, esto involucrando herramientas y maquinarias que permitan cumplir las metas de producción con eficiencia, en caso de no contar con ella.

La empresa, en lugar de fortalecer el vínculo entre el trabajador y la familia, ha propiciado condiciones donde el ambiente laboral ha entrado en conflicto con el familiar, causando mayor estrés a los colaboradores. Por ello, adicional a la mejora de las condiciones de trabajo, se considera importante el desarrollo de talleres de pareja donde los colaboradores y sus convivientes puedan expresar sus frustraciones de una forma saludable bajo la intervención del trabajador social, teniendo en cuenta que el no comunicarlas también influye en el estrés, pudiendo ser una alternativa para solucionar conflictos dentro del ambiente familiar relacionados o no al trabajo transmitiendo además interés por parte de la empresa en el bienestar del equipo humano y su familia.

## REFERENCIAS O BIBLIOGRAFÍAS

- Acosta, M. (24 de Junio de 2014). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES FAMILIARES DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA A DISTANCIA DE TUNGURAHUA EXTENSIÓN AMBATO EN EL PERÍODO ABRIL – NOVIEMBRE DEL 2012:  
<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/7655>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2015). *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. Obtenido de Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo:  
<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Agulló, J. (2015). *Prevención de riesgos laborales. Nivel básico*. Madrid: Paraninfo.
- Alonso, M. (2017). *Investigación de Mercados: Manual universitario*. Madrid: Diaz de Santos.
- Alvarado, M., & Barba, M. (2016). *Gestión Del Talento Humano E Innovación De La Enseñanza Y El Aprendizaje*. Bloomington: Biblioteca del Congreso de Estados Unidos.
- Arcos, M. (2017). *Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones:  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6057>
- Área de innovación y desarrollo, S. (2018). *Investigaciones cualitativas en ciencia y tecnología*. Alicante: Área de innovación y desarrollo, S.L.
- Argibay, M. (2016). *Seguridad y salud laboral en la oficina*. Vigo: Ideas Propias.
- Asamblea General de las Naciones Unidas . (10 de Diciembre de 1948). *Escuela Politécnica Nacional del Ecuador*. Obtenido de Declaración Universal de los Derechos Humanos: <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2015/06/Declaracion-DDHH1.pdf>

- Asamblea Nacional. (2008). *Organización de Estados Americanos*. Obtenido de Constitución de la República del Ecuador :  
[https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-text-const.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf)
- Asamblea Nacional. (26 de Septiembre de 2012). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de Código de Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Asamblea Nacional. (18 de Diciembre de 2015). *Ministerio de Salud del Ecuador*. Obtenido de Ley Orgánica de la Salud: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Bedoya, G. (2013). *Universidad Nacional Abierta a Distancia - Colombia*. Obtenido de Factores situacionales que están presentes en la sobrecarga laboral y su incidencia en el sistema familiar de nueve docentes universitarios de tiempo completo en una universidad del municipio de palmira valle del cauca:  
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/25779>
- Cámara de Agricultura. (3 de Enero de 2018). *Cámara de Agricultura*. Obtenido de Gobierno De Ecuador Impulsa Nuevas Políticas Laborales Para Reducir El Índice De Desempleo Juvenil: <http://agroecuador.org/index.php/blog-noticias/item/55-gobierno-de-ecuador-impulsa-nuevas-politicas-laborales-para-reducir-el-indice-de-desempleo-juvenil>
- Carrasco, M., & García, A. (2015). *El ajuste trabajo-familia desde una perspectiva de género*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Castro, A., Meléndez, L., López, G., Soto, I., & Muñoz, R. (Diciembre de 2018). *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*. Obtenido de La investigación exploratoria aplicada como estrategia didáctica en el laboratorio :  
<http://cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/184/364>
- Comisión Mexicana de los Derechos Humanos. (2016). *Comisión Mexicana de los Derechos Humanos*. Obtenido de Derecho humano al trabajo y derechos humanos en el trabajo:

<https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/15-DH-trabajo.pdf>

- Contreras, S., Ávalos, M., Priego, H., Morales, M., & Córdova, J. (2013). *Redalyc*. Obtenido de Síndrome de Burnout, funcionalidad familiar y factores relacionados en personal médico y de enfermería de un hospital de Villahermosa, Tabasco, México.:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457845144001>
- Cuenca, C., Muyor, J., & Segura, A. (2017). *Manual de gestión de la información en Trabajo Social*. Almería: Universidad de Almería.
- Dejours, C. (2015). *El Sufrimiento en el Trabajo*. Buenos Aires: Topia.
- Editorial 50 Minutos. (2018). *Combate el estrés laboral: Los secretos para no sentirse desbordado en el trabajo*. Madrid: 50 minutos.es.
- El Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México: Manual Moderno.
- Fernández, A. (2015). *Universidad de la Rioja*. Obtenido de Manos arriba: Trabajo o familia La conciliación laboral, personal y familiar:  
[https://biblioteca.unirioja.es/tfe\\_e/TFE000869.pdf](https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000869.pdf)
- Fernández, H., & Solari, G. (diciembre de 2017). *Prevalencia del Estrés Asociado a la Doble Presencia y Factores Psicosociales en Trabajadores Estudiantes Chilenos*. Obtenido de Ciencia y trabajo:  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n60/0718-2449-cyt-19-60-00194.pdf>
- Fernández, J., & Piñol, E. (31 de Octubre de 2000). *Asociación Española de Psicología y Psicopatología*. Obtenido de Horario laboral y salud: Consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo:  
[http://www.aepcp.net/arc/04.2000\(3\).Fernandez-Pi%C3%B1ol.pdf](http://www.aepcp.net/arc/04.2000(3).Fernandez-Pi%C3%B1ol.pdf)
- Gómez, C., Fernández, A., Lago, M., Vidal, R., & Soto, J. (2015). *Análisis del estrés laboral (Burnout) del profesorado de ámbito sanitario de formación profesional del ayuntamiento de Santiago de Compostela*. Raleigh : Lulú Press, Inc .

- González, J., & Pérez, R. (2017). *Formación y orientación laboral*. Madrid: Paraninfo.
- Goñi, M., Medina, F., Pintos, M., Blanco, C., & Tomasina, F. (marzo de 2015). *Desgaste profesional y caracterización de las condiciones laborales de especialistas y posgrados en Medicina Interna*. Obtenido de SciELO: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-03902015000100006&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-03902015000100006&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Granados, I. (2011). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Lima*. Obtenido de Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Gruoso, M. (2016). *Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales: Comprensión y retos*. Colombia : Editorial Universidad del Rosario.
- Guerra, M. (2013). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de AFECTACIÓN DE LA CARGA LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DITECA S.A. : <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13383/1/TESIS%202013%20-%20MA.%20DEL%20PILAR%20GUERRA%20-%20PSIC.%20IND.pdf>
- Guerrero, J. (2016). *Universidad Nacional de Colombia*. Obtenido de Los roles no laborales y el estrés en el trabajo: <http://www.bdigital.unal.edu.co/13626/1/1189-6007-1-PB.pdf>
- Hilaro, J., & Quispe, S. (Noviembre de 2016). *Universidad Autónoma del Perú*. Obtenido de Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/366>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. (2012). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España*. Obtenido de Factores psicosociales: metodología de evaluación: <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>

- Jaramillo, J. (2015). *Escuela Superior Politécnica del Litoral ESPOL*. Obtenido de INCIDENCIA DE LA CARGA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA PROLOGIC S.A, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2014”: <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/95295/D-CSH179.pdf>
- Manjarrés, D., León, E., & Gaitán, A. (2016). *Familia y escuela: Oportunidad de formación, posibilidad de interacción*. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.
- Mantilla, F. (2015). *Técnicas de muestreo: Un enfoque a la investigación de mercados*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Martínez, I. (2015). *Diseño de encuestas y cuestionarios de investigación*. Madrid: Elearning.
- Ministerio de la Protección Social de Colombia. (2010). *Ministerio de la Protección Social de Colombia*. Obtenido de Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial: <http://www.riesgopsicosocial.com.co/Bateria-riesgo-psicosocial.compressed.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (Octubre de 2019). *Prevencionar.com*. Obtenido de Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 -2025: <https://prevencionar.com.ec/media/sites/7/2019/10/POLITICA-NACIONAL-DE-SALUD-EN-EL-TRABAJO-2019-2025..pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2 de Enero de 2018). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de Presidente Lenín Moreno presenta “Política Nacional de Empleo”.: <http://www.trabajo.gob.ec/presidente-lenin-moreno-presenta-politica-nacional-de-empleo/>
- Ministerio de Trabajo. (Enero de 2019). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de Proyecto Mi Primer Empleo: <http://trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/Documento-Proyecto-Mi-Primer-Empleo.pdf>
- Ministerio de Trabajo del Ecuador. (31 de Octubre de 2018). *Ministerio de Trabajo del Ecuador*. Obtenido de Seguridad y Salud en el Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

- Ministerio del Trabajo. (27 de Septiembre de 2013). *Ministerio del Trabajo*.  
Obtenido de Factores y riesgos laborales psicosociales: Nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación:  
<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Montes, A. (2019). *El Ciclo del Estrés Laboral: Una fábula empresarial sobre coaching, agilidad y los cinco pasos que llevan a quemarse en los trabajos*. Madrid: E-Pub.
- Montoya, C. (2019). *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: Nuevos paradigmas en las .* Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Morales, C., Chicharro, P., & Cordero, N. (2017). *Diferentes perspectivas de intervención con personas mayores. Desde la .* Madrid: Dykinson.
- Moreno, B., Sanz, A., Rodríguez, A., & Geurts, S. (2009). *Psicothema*. Obtenido de Propiedades psicométricas de la versión española del cuestionario de interacción trabajo - familia (SWING):  
<http://www.psicothema.com/pdf/3635.pdf>
- Moriano, J., Topa, G., & García, C. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: UNED.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Oxford.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Olivares, V. (Octubre de 2016). *Research Gate*. Obtenido de Christina Maslach, comprendiendo el burnout:  
[https://www.researchgate.net/publication/311611859\\_Christina\\_Maslach\\_comprendiendo\\_el\\_burnout](https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout)
- Organización de las Naciones Unidas. (2 de Diciembre de 2018). *Organización de las Naciones Unidas*. Obtenido de Artículo 23: derecho al trabajo:  
<https://news.un.org/es/story/2018/12/1447461>

- Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de Seguridad y salud en el trabajo:  
<https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de La organización del trabajo y el estrés:  
[https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE. (2015). *¿Cómo va la vida? 2015 Medición del bienestar: Medición del bienestar*. París: OCDE.
- Ortiz, A., & Martínez, M. (2017). *Familia, Crisis y Adicciones: Algunas Consideraciones Básicas entorno a la Problemática Actual*. Madrid: Grin.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Scielo*. Obtenido de Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio:  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Patlán, J. (2013). *Universidad ICESI*. Obtenido de Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000813>
- Pérez, V., Palací, F., & Topa, G. (16 de Octubre de 2017). *Universidad Nacional Abierta a Distancia de Colombia*. Obtenido de Cultura de conciliación y conflicto trabajo/familia en trabajadores con turnos laborales:  
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/25779>
- Pinto, J., & Barra, E. (2015). *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*. Obtenido de Conflicto trabajo-familia y bienestar psicológico en trabajadores de empresas industriales de Chile:  
<http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/114>
- Presidencia de la República del Ecuador. (Diciembre de 2012). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO : <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud->

de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-  
Decreto-Ejecutivo-2393.pdf

Presidencia de la República del Ecuador. (Julio de 2015). *Presidencia de la República del Ecuador*. Obtenido de Proyecto Plan Nacional de Fortalecimiento de la Familia: [https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/09/k\\_proyecto\\_plan\\_familia\\_2015.pdf](https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/09/k_proyecto_plan_familia_2015.pdf)

Quispe, S. (Noviembre de 2016). *Universidad Autónoma del Perú*. Obtenido de Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima:  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/366>

Rhnima, A., Richard, P., Núñez, J., & Pousa, C. (2016). *Redalyc*. Obtenido de El conflicto trabajo-familia como factor de riesgo y el apoyo social del supervisor como factor protector del agotamiento profesional:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10448076005>

Ruíz, P., Pullas, P., & Parra, C. (15 de junio de 2017). *LA DOBLE PRESENCIA EN LAS TRABAJADORAS FEMENINAS: EQUILIBRIO ENTRE EL TRABAJO Y LA VIDA FAMILIAR*. Obtenido de Redalyc:  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5235/523556567003/index.html>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES . (2017). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES* . Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo:  
[https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_OK.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf)

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES. (2017). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES*. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021:  
[https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_OK.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf)

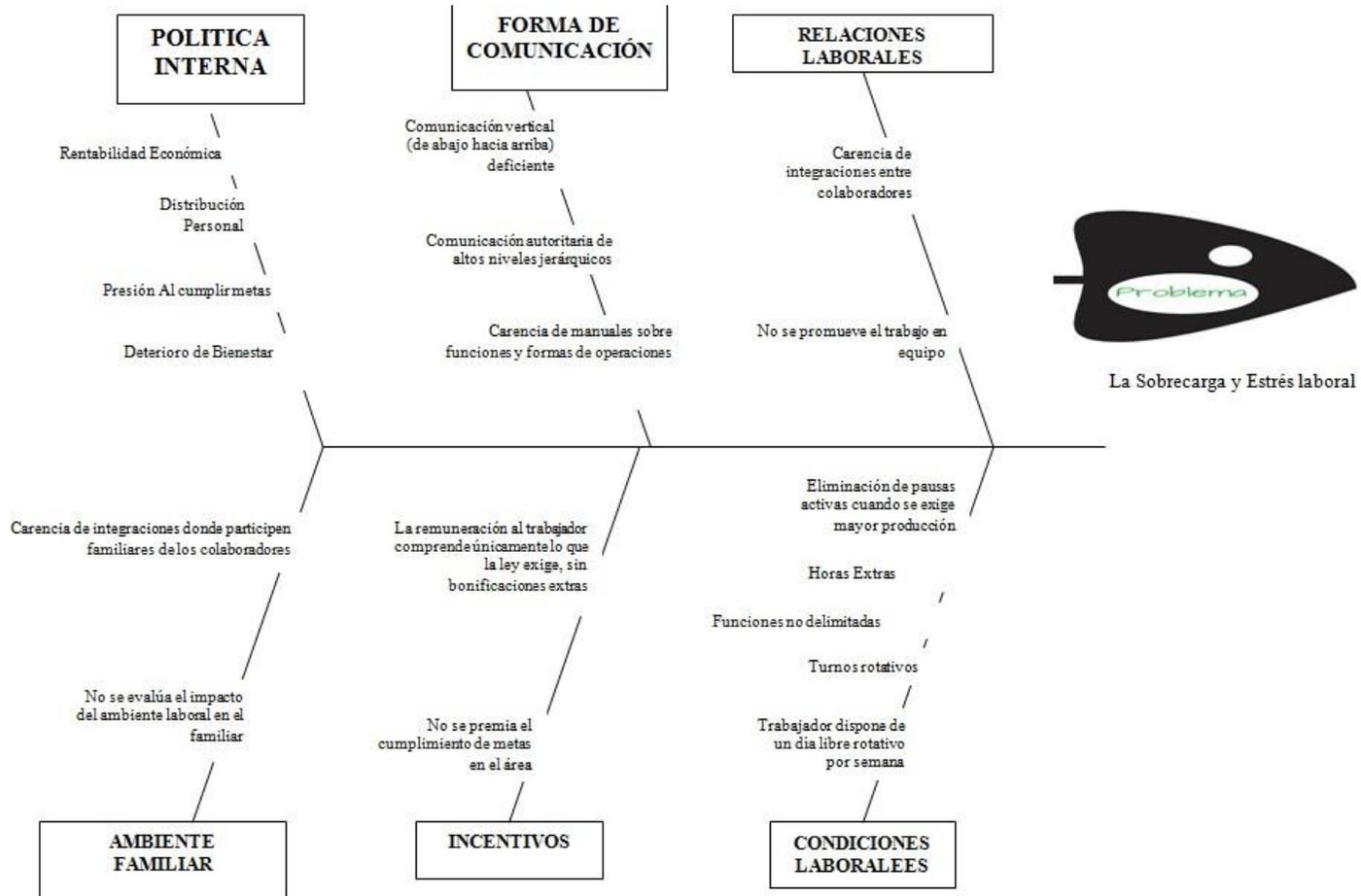
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Alcoy: Área de innovación y desarrollo, S.L.
- Tellez, C. (2018). *Administración humanista: La reafirmación del rol de las empresas en la sociedad*. Bogotá: Bonaventuriana.
- Torres, P., Di Gravia, A., Ferrer, M., & Campos, Y. (3 de junio de 2019). *Doble presencia en trabajadores del sector floricultor y factores que influyen en su incidencia*. Obtenido de Revista Espacios :  
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n18/a19v40n18p25.pdf>
- Universidad de Concepción. (2015). *Universidad de Concepción*. Obtenido de Guía para la conciliación trabajo familia:  
[https://www.udec.cl/intranet2/sites/default/files/GUiA\\_PARA\\_CONCILIACION\\_TRABAJO.pdf](https://www.udec.cl/intranet2/sites/default/files/GUiA_PARA_CONCILIACION_TRABAJO.pdf)
- Universidad de Concepción. (2015). *Universidad de Concepción*. Obtenido de Guía para la conciliación trabajo familia:  
[https://www.udec.cl/intranet2/sites/default/files/GUiA\\_PARA\\_CONCILIACION\\_TRABAJO.pdf](https://www.udec.cl/intranet2/sites/default/files/GUiA_PARA_CONCILIACION_TRABAJO.pdf)
- Universidad San Sebastián. (23 de Mayo de 2016). *Universidad San Sebastián*. Obtenido de La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad: <http://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México: Manual Moderno.
- Uribe, J. (2017). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Bogotá: El manual moderno, S.A de C.V.
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.
- Zapata, Á. (2016). *Organización y management: naturaleza, objeto, método, investigación y enseñanza*. Cali: Programa Editorial Sociedad del Valle.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de variables

<b>MATRIZ DE VARIABLES</b>			
<b>OBJETIVO</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>SUBVARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>
<p>Determinar la sobrecarga laboral y su afectación en el sistema familiar desde las percepciones de los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, con el fin de contribuir a la comprensión de los procesos de conciliación trabajo – familia.</p>	<p>Sobrecarga laboral</p>	Horas de trabajo	# de horas
		Días de descanso	# de días
		Recreación	# de eventos recreativos organizados al año
		Pausas laborales	# de pausas laborales por jornada
		Trabajo en equipo	Existente o inexistente
		Funciones asignadas	Claras o confusas
		Remuneración	Favorable o desfavorable
		Bonificaciones e incentivos	Favorable o desfavorable
	<p>Entorno familiar</p>	Interacción con la familia	Promedio de horas de interacción al día
		Eventos sociales a los que asiste	Promedio de eventos al mes a los que asiste
		Viajes familiares	Promedio de viajes al año
		Estado de ánimo del trabajador en el entorno familiar	Enojado - pasivo

## Anexo 2. Diagrama de ISHIKAWA



Se considera como problema la sobrecarga y el estrés laboral, siendo un tema que dentro de la entidad no ha sido evaluado a pesar de existir condiciones, principalmente en el área operativa, que pueden causarla afectando al trabajador en su puesto y en su ambiente familiar. Entre las causas o factores identificados están la política interna, considerando que para el cumplimiento de metas y alcanzar un mayor rendimiento se ejerce más presión al empleado, situación que deteriora su bienestar.

Además, las condiciones laborales demandan que el colaborador tenga turnos rotativos, horas extras y solo un día de descanso para liberar toda la carga del puesto que, cuando exige mayor producción, la jornada es ininterrumpida. Si bien, el trabajador percibe su remuneración, los incentivos son solo los legales, no premiándose el esfuerzo mientras que las relaciones laborales resultan hostiles debido al débil trabajo en equipo e integración; incluso, la forma de comunicación resulta deficiente impidiendo al trabajador expresar lo que piensa y cómo desempeñar. La empresa no ha evaluado cómo el ambiente laboral influye en el familiar, evitándole así detectar situaciones donde entren en conflicto, exponiendo al colaborador a más estrés, enfermedades y accidentes laborales, impactando así a su productividad.

### Anexo 3. Marco estratégico

Documento de planificación	Política	Competencia social / construcción participativa: ¿Tiene diagnóstico?	Mecanismos de implementación: Posee un programa, proyecto, servicio, presupuesto	Orientación normativa	Enfoque: Factor Coercitivo	Nivel de sostenibilidad
<p>Plan nacional de Desarrollo</p> <p>Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para las personas. Meta.</p>	<p>1.7. Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.</p>	<p>No se evidencia participación social pero sí se realiza un diagnóstico.</p> <p>Entre el diagnóstico se determina que a través de la política se espera impulsar la reducción de los índices de desempleo, subempleo e informalidad donde más de 4,1 millones de personas se encuentran en el subempleo y es la peor forma de precarización del empleo.</p> <p>Determina que el total de desempleados en el país son 300.000, de los cuales los jóvenes superan los 188.000 (Cámara de Agricultura, 2018).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivar el contrato juvenil.</li> <li>• Programa Mi Primer Empleo</li> <li>• Nuevas modalidades de contratación (pública/privada)</li> </ul> <p>Presupuesto asignado de 180 millones de dólares por parte del Estado</p>	<p>Se sustenta en la Constitución del Ecuador, dentro del art. 39 donde se expone que el Estado fomentará su incorporación al trabajo en condiciones justas y dignas, con énfasis en la capacitación, la garantía de acceso al primer empleo y la promoción de sus habilidades de emprendimiento. Así mismo, mediante el artículo 325 se determina que el Estado garantizará el derecho al trabajo.</p>	<p>No hay sanciones por incumplimiento pero sí incentivos como en el caso del programa "MI PRIMER EMPLEO" tales como la Devolución mensual del 50% del tercio del Salario Básico Unificado vigente y del Aporte al IESS, durante seis (6) meses.</p> <p>Además de la Devolución del 50% adicional una vez contratado el pasante, al séptimo (7) mes de permanencia en la empresa (Ministerio de Trabajo, 2019). Si tras la contratación, se desvincula en forma injustificada al trabajador durante el periodo de prueba, la empresa devolverá el incentivo recibido.</p>	<p>El nivel de sostenibilidad de la política resulta media considerando que mantiene un presupuesto asignado, ley que respalda su implementación y además existen metas determinando que se espera la incorporación de al menos 420 jóvenes pasantes por parte del Estado y de 22.000 por el sector privado anualmente (Ministerio de Trabajo, 2018). Por otro lado, mediante el contrato juvenil se espera la inserción laboral de 60.000 jóvenes mientras que la meta con las nuevas modalidades de contratos es lograr la inserción laboral de 236.000 personas, ambas hasta el 2021.</p>

<b>Documento de planificación</b>	<b>Política</b>	<b>Competencia social / construcción participativa: ¿Tiene diagnóstico?</b>	<b>Mecanismos de implementación: Posee un programa, proyecto, servicio, presupuesto</b>	<b>Orientación normativa</b>	<b>Enfoque: Factor Coercitivo</b>	<b>Nivel de sostenibilidad</b>
<p>Plan nacional de Desarrollo Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para las personas</p>	<p>Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.</p>	<p>Se realiza en cooperación con la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional de Trabajo. Como diagnóstico se expresa que los problemas de salud en el trabajo ocasionan pérdidas entre el 4% al 6% del PIB. Sin embargo, mejores condiciones pueden significar una reducción del 27% en ausentismo y costos de salud laborales en 26%. Así mismo se indica que los riesgos ergonómicos y mecánicos suponen el mayor riesgo para que el trabajador desarrolle enfermedades o sufra accidentes laborales.</p>	<p>El encargado es el Ministerio de Salud. El programa Nacional de salud en el trabajo se sustenta en 5 líneas estratégicas, cada una con su línea de acción, actividades detalladas y presupuesto. Línea 1: \$ 14.150,18 Línea 2: \$ 1'625.651.87 Línea 3: \$ 4'901.711,89 Líneas 4 y 5: Sin presupuesto</p>	<p>Se sustenta en la Constitución del Ecuador, Art. 326 donde se expone que el derecho al trabajo se sustenta bajo determinados principios entre los cuales está el derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar".</p>	<p>Se menciona que su aplicación es de carácter obligatoria y progresiva en territorio nacional. Sin embargo, no existen sanciones</p>	<p>El nivel de sostenibilidad de la política resulta alta al disponer de un presupuesto asignado, tener ley que la respalde, además de disponer cada línea de sus metas proyectadas al año 2025 (Ministerio de Salud Pública, 2019).</p>

**Anexo 4. Problema de interés social, política pública, mecanismo de implementación.**

<b>Problema de interés social</b>	<b>Política pública</b>	<b>Mecanismo de implementación</b>
Sobrecarga laboral e influencia en el entorno familiar del trabajador	Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida Objetivo 1 "Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas"	Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.
		Reducir la brecha de empleo adecuado entre hombres y mujeres del 33,5% al 28,7% a 2021.
	Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida Objetivo 5 "Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria"	Fomentar la producción nacional con responsabilidad social y ambiental
	Plan de Desarrollo de la provincia del Guayas "Generar empleo y consolidar el buen vivir de manera sustentable"	Aumentar en 4 veces el porcentaje de la población económicamente activa que recibe capacitación para su beneficio profesional
	Agenda Zona 8 Guayaquil, Samborondón y Durán "Garantizar el trabajo digno en todas sus formas"	Programas de capacitación técnicas para pequeñas y medianas empresas
		Programa solidario de capacitación y créditos,

## Anexo 5. Cuestionario F-Psico

**1. ¿Trabajas los sábados?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

**2. ¿Trabajas los domingos y festivos?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

**3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

**4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

**5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

**6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

**7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

**8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

**9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?**

siempre o casi siempre  
 a menudo  
 a veces  
 nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

**10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> No trabajo en turnos rotativos				

**11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:**

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>				

**17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?**

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

**18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:**

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:**

- |  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
| deja que sean los implicados quienes solucionen el tema                          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuación                           | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé   | <input type="checkbox"/> | 4 |

**20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)**

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca                  | <input type="checkbox"/> | 4 |

**21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)**

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

**22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?**

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta     | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

**23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:**

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

**24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?**

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

**25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?**

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- excesiva
- elevada
- adecuada
- escasa
- muy escasa

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

**33. En qué medida tu trabajo requiere:**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>				

**35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

**36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

**37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:**

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- mucho  1
- bastante  2
- poco  3
- nada  4

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- no es muy importante  1
- es importante  2
- es muy importante  3
- no lo sé  4

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>				
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>				

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

- adecuadamente  1
- regular  2
- insuficientemente  3
- no existe posibilidad de desarrollo profesional  4

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- muy adecuada  1
- suficiente  2
- insuficiente en algunos casos  3
- totalmente insuficiente  4

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- muy adecuada  1
- suficiente  2
- insuficiente en algunos casos  3
- totalmente insuficiente  4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- muy satisfecho  1
- satisfecho  2
- insatisfecho  3
- muy insatisfecho  4

## Anexo 6. Cuestionario Interacción Trabajo-Familia (SWING)

0	1	2	3
Nunca	A veces	A menudo	Siempre

### *Interacción negativa trabajo-familia*

1. Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador
2. Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estás constantemente pensando en tu trabajo
3. Tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales
4. Tu horario de trabajo hace que resulte complicado para ti atender a tus obligaciones domésticas
5. No tienes energía suficiente para realizar actividades de ocio con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo
6. Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus hobbies
7. Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa
8. Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/amigos

### *Interacción negativa familia-trabajo*

9. La situación en casa te hace estar tan irritable que descargas tu frustración en tus compañeros de trabajo
10. Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo porque estás preocupado por asuntos domésticos
11. Los problemas con tu pareja/familia/amigos afectan a tu rendimiento laboral
12. Los problemas que tienes con tu pareja/familia/amigos hacen que no tengas ganas de trabajar

### *Interacción positiva trabajo-familia*

13. Después de un día o una semana de trabajo agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos
14. Desempeñas mejor tus obligaciones domésticas gracias a habilidades que has aprendido en tu trabajo
15. Cumples debidamente con tus responsabilidades en casa porque en tu trabajo has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas
16. El tener que organizar tu tiempo en el trabajo ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en casa
17. Eres capaz de interactuar mejor con tu pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que has aprendido en el trabajo

### *Interacción positiva familia-trabajo*

18. Después de pasar un fin de semana divertido con tu pareja/familia/amigos, tu trabajo te resulta más agradable
  19. Te tomas las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debes hacer lo mismo
  20. Cumples debidamente con tus responsabilidades laborales porque en casa has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas
  21. El tener que organizar tu tiempo en casa ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en el trabajo
  22. Tienes más autoconfianza en el trabajo porque tu vida en casa está bien organizada
-

## **Anexo 7. Formato de Focus Group**

- ¿Qué probabilidad existe de que su cónyuge llegue irritable del trabajo?
- ¿Considera usted que su cónyuge presenta alguna dificultad para atender sus obligaciones dentro del hogar?
- ¿Considera usted que su cónyuge presenta alguna dificultad para atender sus compromisos sociales?
- ¿Qué probabilidad existe de que su cónyuge se muestre cansado en casa durante sus días de descanso?
- ¿Alguna vez el trabajador ha descargado su frustración con algún miembro de la familia?
- ¿Qué tan frecuente se han presentado problemas domésticos que han requerido la intervención de su cónyuge mientras ha estado en el trabajo?  
Indique la frecuencia
- ¿Qué tan frecuente son las peleas con su cónyuge debido al cumplimiento de sus funciones laborales?
- ¿Con qué frecuencia asisten a eventos sociales de carácter familiar?
- ¿Con qué frecuencia han organizado y realizado viajes durante el año en curso?
- ¿Qué tan frecuente es que su cónyuge interactúe con los miembros de su familia fuera del horario laboral?

## **Anexo 8. Focus Group participante 1**

- ¿Qué probabilidad existe de que su cónyuge llegue irritable del trabajo?

Pocas veces mi pareja llega iritada del trabajo, solo sucede cuando tiene que trabajar más horas de lo normal o si tiene algún problema dentro del ambiente laboral pero es con poca frecuencia.

- ¿Considera usted que su cónyuge presenta alguna dificultad para atender sus obligaciones dentro del hogar?

Por lo general es activo en casa, conoce sus obligaciones dentro del hogar por lo que al llegar del trabajo se toma el tiempo de cumplir con dichas actividades. Los días que tiene más tiempo es un poco más colaborador pero también se da momentos para recrearse.

- ¿Considera usted que su cónyuge presenta alguna dificultad para atender sus compromisos sociales?

Tenemos pocos compromisos sociales pero cada que nos invitan, debemos de coordinar la asistencia con una semana de anticipación ya que por sus horarios es algo complicado salir sin planearlo antes porque pueden surgir problemas.

- ¿Qué probabilidad existe de que su cónyuge se muestre cansado en casa durante sus días de descanso?

Es probable por la cantidad de horas que trabaja al día, pero, aunque llegue cansado se da el tiempo de ayudar en el hogar. No se lo exijo, pero como pareja sabe que las actividades del hogar nos corresponden a ambos. Colabora en la medida que puede y eso está bien para mí porque comprendo su cansancio.

- ¿Alguna vez el trabajador ha descargado su frustración con algún miembro de la familia?

Sí, aunque muy rara vez ha sucedido, se ha desquitado con los niños porque algún objeto no está en el lugar correspondiente o por cuestiones similares, pero rápidamente se da cuenta de su error así que mejora su actitud casi de inmediato.

- ¿Qué tan frecuente se han presentado problemas domésticos que han requerido la intervención de su cónyuge mientras ha estado en el trabajo?  
Indique la frecuencia

En el hogar han ocurrido problemas, pero solo lo llamo al trabajo cuando es algo que se me sale de las manos y necesita de la ayuda de él. Por lo general trato de solucionarlo sola ya que entiendo que mi pareja no puede andar pidiendo permiso constantemente.

- ¿Qué tan frecuente son las peleas con su cónyuge debido al cumplimiento de sus funciones laborales?

Me he sentido molesta en demasiadas ocasiones porque su trabajo no nos permite pasar más tiempo como pareja y hemos discutido por ese motivo. Le he mencionado que consiga otro trabajo y se siente frustrado porque es lo único que nos mantiene, por lo que he optado por ya no mencionarle ese tema, pero las peleas continúan.

- ¿Con qué frecuencia asisten a eventos sociales de carácter familiar?

Usualmente asistimos solo a los más importantes, aunque tratamos de darnos tiempo para ir a la mayoría, a pesar de que a veces se dificulte.

- ¿Con qué frecuencia han organizado y realizado viajes durante el año en curso?

Es casi imposible planificar un viaje debido a que solo tiene un día libre y no se puede planificar un viaje tan corto. Lo que sí hacemos de vez en cuando es salir a pasear a un parque o alguna atracción dentro de la ciudad.

- ¿Qué tan frecuente es que su cónyuge interactúe con los miembros de su familia fuera del horario laboral?

Aunque trata de dividir su tiempo libre ayudando en casa y jugando con los niños, resulta imitado ya que descansa gran parte del día y es entendible porque sale muy cansado del trabajo.

## **Anexo 9. Focus Group participante 2**

- ¿Qué probabilidad existe de que su cónyuge llegue irritable del trabajo?

Es probable por el estrés diario que tiene pero trata de que no se note tanto aunque hay días que simplemente no aguanta y explota del coraje y se vuelve irritante con todos en casa.

- ¿Considera usted que su cónyuge presenta alguna dificultad para atender sus obligaciones dentro del hogar?

Por lo general participa poco, haciendo labores muy fáciles como lavar platos o barrer porque llega muy cansado a casa. En su día libre tal vez hace una cosa adicional pero solo hasta ahí porque utiliza su tiempo para descansar.

- ¿Considera usted que su cónyuge presenta alguna dificultad para atender sus compromisos sociales?

Trata de darse tiempo pero vamos muy poco ya que por sus horarios nos resulta difícil tener tiempo disponible para asistir.

- ¿Qué probabilidad existe de que su cónyuge se muestre cansado en casa durante sus días de descanso?

Es totalmente probable que esté cansado, de las horas que pasa en casa, la mayor parte del tiempo está acostado descansando o durmiendo.

- ¿Alguna vez el trabajador ha descargado su frustración con algún miembro de la familia?

Ha pasado poco porque sabe diferenciar sus problemas laborales con los del hogar y cuando se quiere desquitar con los niños o conmigo, recapacita y al momento se disculpa.

- ¿Qué tan frecuente se han presentado problemas domésticos que han requerido la intervención de su cónyuge mientras ha estado en el trabajo?  
Indique la frecuencia

Tal vez dos o tres veces he necesitado de su intervención, pero he tratado de dominar sola el problema y se lo informo posteriormente cuando ya lo he solucionado para que no tenga más cargas que el estrés de su trabajo.

- ¿Qué tan frecuente son las peleas con su cónyuge debido al cumplimiento de sus funciones laborales?

Intentamos no pelear porque comprendo que necesitamos el trabajo para sustentar el hogar pero sí le he sugerido que cambie de trabajo a otro en donde no deba de trabajar tanto.

- ¿Con qué frecuencia asisten a eventos sociales de carácter familiar?

Vamos con poca frecuencia y si estamos, solo es un par de horas, ya que no tenemos más tiempo disponible a causa de su cansancio o sus horarios en el trabajo.

- ¿Con qué frecuencia han organizado y realizado viajes durante el año en curso?

Antes íbamos un poco más de viaje, pero desde que tiene este trabajo es imposible planear un viaje familiar ya que todos requieren de mínimo dos días disponibles. Si salimos es dentro de la ciudad y solo unas cuantas horas.

- ¿Qué tan frecuente es que su cónyuge interactúe con los miembros de su familia fuera del horario laboral?

Es poco frecuente que mi pareja tenga tiempo para poder realizar actividades en familia por lo que salgo sola con los niños y él solo nos acompaña en rara ocasión. Lo que sí hace en mayor medida es jugar con ellos en casa, ver películas en la habitación o actividades que puedan realizarse en casa y no generen tanto desgaste físico.

### **Anexo 10. Focus Group participante 3**

- ¿Qué probabilidad existe de que su cónyuge llegue irritable del trabajo?

Pocas veces llega irritable a la casa porque dice haber tenido un día estresante en el trabajo y lo comprendo. Llega más tarde de lo que debería ser su horario de salida normal y esto causa su enojo o molestia en algunas ocasiones.

- ¿Considera usted que su cónyuge presenta alguna dificultad para atender sus obligaciones dentro del hogar?

Sí, muy pocas veces colabora en el hogar ya que llega cansado. Hay discusiones en ciertas ocasiones porque casi no colabora en las tareas y, si hace alguna actividad, esta se limita a limpiar la mesa o superficialmente algún área de la habitación.

- ¿Considera usted que su cónyuge presenta alguna dificultad para atender sus compromisos sociales?

Siempre llega cansado y no vamos a compromisos sociales. Como trabaja largas jornadas llega sin ganas de hacer ninguna actividad extra por lo que un evento no es motivo para que deje pasar sus pocas horas de descanso.

- ¿Qué probabilidad existe de que su cónyuge se muestre cansado en casa durante sus días de descanso?

Siempre pasa cansado en el hogar por lo que duerme la mayoría del tiempo. Su día libre prefiere utilizarlo para descansar ya que tiene cansancio acumulado de toda la semana.

- ¿Alguna vez el trabajador ha descargado su frustración con algún miembro de la familia?

Sí ha tratado de descargar su mal humor conmigo aunque no tenga la culpa en lo absoluto pero luego me pide perdón cuando empieza a recapacitar de que sus problemas laborales son unos y no debe de mezclarlos con los del hogar.

- ¿Qué tan frecuente se han presentado problemas domésticos que han requerido la intervención de su cónyuge mientras ha estado en el trabajo?  
Indique la frecuencia

Pocas veces se ha requerido de su intervención, pero trato de esperar a que llegue del trabajo y el problema ya se haya vuelto de menor magnitud para que no se estrese más porque comprendo que tiene suficiente con los problemas laborales.

- ¿Qué tan frecuente son las peleas con su cónyuge debido al cumplimiento de sus funciones laborales?

A veces discutimos por la ausencia de él en casa la mayor parte del día y por la actitud con la que llega muchos días a casa, aunque trato de evitarlo por el bien de todos. Se frustra de no poder cambiar de trabajo.

- ¿Con qué frecuencia asisten a eventos sociales de carácter familiar?

Vamos pocas veces y solamente a los más importantes ya que si mi pareja no está irritada, está cansada y eso complica que coordinemos para poder asistir. Si vamos a alguna reunión nos regresamos pronto para que él pueda descansar.

- ¿Con qué frecuencia han organizado y realizado viajes durante el año en curso?

Este año no hemos podido organizar ningún viaje familiar debido a factores económicos, pero especialmente porque mi cónyuge no tiene tiempo para ausentarse de la ciudad. Solo tiene un día libre y prefiere utilizarlo para descansar.

- ¿Qué tan frecuente es que su cónyuge interactúe con los miembros de su familia fuera del horario laboral?

Son pocos los momentos en que tenemos disponibilidad de tiempo para poder ir a un parque o a algún lugar recreativo y poder pasar tiempo familiar ya que mi pareja en sus días libres de pasa durmiendo.

#### **Anexo 11. Focus Group participante 4**

- ¿Qué probabilidad existe de que su cónyuge llegue irritable del trabajo?

Llega iritado pocas veces a casa, usualmente llega cansado pero con mal carácter muy rara vez porque trata de no involucrarnos en sus problemas laborales ya que no tenemos la culpa de estos.

- ¿Considera usted que su cónyuge presenta alguna dificultad para atender sus obligaciones dentro del hogar?

Hay peleas constantes porque no quiere atender las responsabilidades del hogar y aunque muchas veces alega que es a causa del cansancio que le genera trabajar muchas horas, pero para no discutir tantas veces se pone a ayudar en su día libre en cosas muy mínimas.

- ¿Considera usted que su cónyuge presenta alguna dificultad para atender sus compromisos sociales?

No vamos a compromisos sociales porque el único momento libre que tiene en casa lo utiliza para descansar y prefiere no asistir. El estrés y más problemas tampoco permiten que salgamos tanto ya que nunca hay tiempo o estamos en las condiciones de ir.

- ¿Qué probabilidad existe de que su cónyuge se muestre cansado en casa durante sus días de descanso?

Es bastante probable, casi siempre llega cansado del trabajo, por no decir siempre. Sus momentos libres lo ocupa para descansar ya que regresa muy estresado y cansado de sus largas jornadas de trabajo.

- ¿Alguna vez el trabajador ha descargado su frustración con algún miembro de la familia?

Hay ocasiones en donde se desquita conmigo o con los niños por problemas que acarrea desde el trabajo y esas situaciones ponen tenso el ambiente en la casa. A veces reconoce su error y se disculpa, pero otras veces las deja pasar y tratamos de comprenderlo.

- ¿Qué tan frecuente se han presentado problemas domésticos que han requerido la intervención de su cónyuge mientras ha estado en el trabajo?  
Indique la frecuencia

Ha ocurrido problemas en casa, pero por suerte he podido dominarlos yo sola y no he necesitado de su intervención, aparte de que prefiero no decirle para que no se estrese más.

- ¿Qué tan frecuente son las peleas con su cónyuge debido al cumplimiento de sus funciones laborales?

Últimamente son poco frecuentes porque gracias al trabajo se puede pagar las deudas de la casa, aunque nos reste tiempo en familia. Le he mencionado en un par de ocasiones que cambie de trabajo, pero dice que por su edad le resulta difícil buscar otro.

- ¿Con qué frecuencia asisten a eventos sociales de carácter familiar?

Es poco frecuente que vayamos a un evento familiar porque no tenemos tiempo disponible, la mayoría del tiempo es porque mi esposo llega tarde del trabajo y por ende cansado. Si el evento es en su día libre entonces solo vamos un momento.

- ¿Con qué frecuencia han organizado y realizado viajes durante el año en curso?

He tratado de organizar dos viajes este año, pero no hemos podido realizarlos por el horario laboral que tiene mi pareja. Optamos por salir con los niños al menos al parque en su día libre.

- ¿Qué tan frecuente es que su cónyuge interactúe con los miembros de su familia fuera del horario laboral?

Es poco frecuente que haya tiempo para que podamos realizar actividades familiares ya que mi pareja utiliza su tiempo libre para realizar otras actividades como trámites o cosas por el estilo.

## **Anexo 12. Focus Group participante 5**

- ¿Qué probabilidad existe de que su cónyuge llegue irritable del trabajo?

Sí llega irrito muchas veces a casa, atribuyéndole la culpa a las largas jornadas laborales. En casa se pone fastidioso con todos que a veces resulta insoportable para los niños y para mí.

- ¿Considera usted que su cónyuge presenta alguna dificultad para atender sus obligaciones dentro del hogar?

Casi no hace tareas en el hogar debido a que llega muy cansado y muchas veces molesto por lo que es difícil pedirle que colabore en el hogar. Me limito a pedirselo para no generar más peleas en casa.

- ¿Considera usted que su cónyuge presenta alguna dificultad para atender sus compromisos sociales?

Es difícil que vayamos a un compromiso social porque la mayoría del tiempo mi pareja pasa cansada y con sueño, por lo que trabaja largas jornadas sin descanso y utiliza las pocas horas que tiene para poder hacer otras actividades entre las que incluye descansar.

- ¿Qué probabilidad existe de que su cónyuge se muestre cansado en casa durante sus días de descanso?

Muy probable porque en su trabajo tiene jornadas muy largas en donde no puede descansar ni un momento por lo que utiliza sus horas libres en casa para poder dormir o estar acostado descansando.

- ¿Alguna vez el trabajador ha descargado su frustración con algún miembro de la familia?

Sí y por lo general más descarga su frustración conmigo por cosas leves que suceden en el hogar, lo que encuentra como excusa perfecta para empezar a discutir.

- ¿Qué tan frecuente se han presentado problemas domésticos que han requerido la intervención de su cónyuge mientras ha estado en el trabajo?  
Indique la frecuencia

Sucedan con poca frecuencia y trato de no llamarlo al trabajo para que no tenga que pedir permiso, aparte creo que no han llegado a mayores como para necesitar que salga del trabajo y me ayude a resolverlos.

- ¿Qué tan frecuente son las peleas con su cónyuge debido al cumplimiento de sus funciones laborales?

Intento no buscarle pelea a causa de su trabajo, pero muchas veces me he molestado porque no tiene tiempo para pasar en familia y le sugiero que saque más tiempo pero me dice que si no trabaja esa carga de horas, pueden despedirlo y se necesita el empleo.

- ¿Con qué frecuencia asisten a eventos sociales de carácter familiar?

Pocas veces nos damos el tiempo de asistir a una reunión familiar ya que, por el horario laboral de mi pareja, resulta imposible que coordinemos sacar tiempo para poder asistir. Tenemos que enviar solo a los niños o a veces voy sola.

- ¿Con qué frecuencia han organizado y realizado viajes durante el año en curso?

Los niños tienen muchas ganas de viajar en vacaciones, pero resulta imposible por el horario que tiene mi pareja. Pocas veces tiene tiempo disponible y prefiere utilizarlo para dormir, descansar o hacer otras obligaciones.

- ¿Qué tan frecuente es que su cónyuge interactúe con los miembros de su familia fuera del horario laboral?

En su tiempo libre trata de jugar un poco con los niños, pero se limita solo a eso ya que más pasa descansando u ocupándose de otras actividades que no puede realizar los otros días.

### Anexo 13. Análisis de Focus Group por dimensiones

**Ámbito familiar – Interacción entre el trabajador y sus miembros. ¿Qué tan frecuente es que su cónyuge interactúe con los miembros de su familia fuera del horario laboral?**

ESPOSA 1	ESPOSA 2	ESPOSA 3	ESPOSA 4	ESPOSA 5
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aunque trata de dividir su tiempo libre ayudando en casa y jugando con los niños, resulta imitado ya que descansa gran parte del día y es entendible porque sale muy cansado del trabajo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es poco frecuente que mi pareja tenga tiempo para poder realizar actividades en familia por lo que salgo sola con los niños y él solo nos acompaña en rara ocasión. Lo que sí hace en mayor medida es jugar con ellos en casa, ver películas en la habitación o actividades que puedan realizarse en casa y no generen tanto desgaste físico.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Son pocos los momentos en que tenemos disponibilidad de tiempo para poder ir a un parque o a algún lugar recreativo y poder pasar tiempo familiar ya que mi pareja en sus días libres de pasa durmiendo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es poco frecuente que haya tiempo para que podamos realizar actividades familiares ya que mi pareja utiliza su tiempo libre para realizar otras actividades como trámites o cosas por el estilo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• En su tiempo libre trata de jugar un poco con los niños, pero se limita solo a eso ya que más pasa descansando u ocupándose de otras actividades que no puede realizar los otros días.</li></ul>

A través de los datos recabados es posible identificar que cinco de las participantes indican que sus cónyuges últimamente interactúan poco con los miembros del hogar, lo cual podría suponer un deterioro en el vínculo familiar que a largo plazo llegaría a causar afectaciones tales como el conflicto trabajo familia. En este caso, los familiares perciben que el trabajo demanda más tiempo del que debería al colaborador causando insatisfacción y derivándose en otros problemas que incrementará el estrés al trabajador.

Según la respuesta de la segunda esposa quien indica que “es poco frecuente que mi pareja tenga tiempo para poder realizar actividades en familia”, la cual se asocia a la declaraciones de las demás consultadas, se percibe que el trabajo supone una gran demanda de tiempo y las horas libres la utilizan para poder descansar destinado limitado espacio a sus tareas o para interactuar con los miembros teniendo en cuenta que todos tienen hijos.

La Universidad de Concepción (2015) expresa que mientras más tareas le sean exigidas al trabajador, y éstas superen sus capacidades, existe riesgo para que surja un conflicto con el ambiente familiar, esto en la medida que sus miembros perciban que impide al trabajador cumplir sus tareas en el hogar. Con ello, es posible notar que existe un alto riesgo para que dicho conflicto se produzca, el cual además expondrá al trabajador más episodios de estrés.

Sobre lo expuesto, Pérez, Palací y Topa (2017) en su estudio “Cultura de conciliación y conflicto trabajo/familia en trabajadores con turnos laborales” indicaron que no es fuera de lo común que las personas padezcan de condiciones laborales donde se exige más tiempo para cumplir sus tareas, contribuyendo a que surja el conflicto trabajo familia provocado principalmente por lo extensa de las jornadas laborales, es decir sobretiempos, mencionando que es un factor que deben afrontar los trabajadores de la empresa estudiada.

**Ámbito laboral – Motivación recibida por el trabajador en la empresa. ¿La empresa ha entregado a su cónyuge algún obsequio o premio por su desempeño laboral o fechas especiales?**

ESPOSA 1	ESPOSA 2	ESPOSA 3	ESPOSA 4	ESPOSA 5
<ul style="list-style-type: none"><li>• Generalmente lo entregan pero en fechas especiales como día del padre o navidad, pero es algo simbólico y general para todos en la empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Este tipo de regalos se entregan pero por navidad o día del padre.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No le han entregado algún regalo por su desempeño o al menos no me ha comentado sobre aquello.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tengo entendido que no, incluso este año el único regalo que ha recibido es por el día del padre y quizás reciba el de navidad como todos los años.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por desempeño no ha sido premiado, quizás otros trabajadores sí pero él no.</li></ul>

En base a las respuestas de las consultadas es posible notar que en ningún caso han recibido algún premio o incentivo por su desempeño reflejándose únicamente regalos por el día del padre o navidad que se entregan a todos los colaboradores sin distinción. Incluso la esposa número uno determina que “es algo simbólico y general para todos en la empresa”, disminuyendo el aspecto motivante si se entrega a todos sin considerar el esfuerzo.

Como tal, no se indica que hayan recibido algún premio por su esfuerzo, obsequio por cumpleaños o cualquier otra fecha fuera de las ya mencionadas. Ello supone que los incentivos resultan escasos, pudiendo ver afectado los niveles de satisfacción y motivación del empleado. Sobre este tema Rhnima, Richard, Núñez y Pousa (2016) expresan que las condiciones de trabajo negativas favorecen el estrés y provocan que el trabajador, entre otras consecuencias, presente un deterioro emocional lo cual supone una pérdida de motivación.

Para ello es necesario que la empresa aplique acciones encaminadas a motivar a sus trabajadores, no solo mejorando el ambiente laboral, sino también mediante incentivos a su desempeño y las horas que dedique a sus funciones. Contreras, Ávalos, Priego, Morales y Córdova (2013) en su estudio titulado “Síndrome de Burnout, funcionalidad familiar y factores relacionados en personal médico y de enfermería de un hospital de Villahermosa, Tabasco, México” expresan que la sobrecarga y el estrés laboral influyen en la desmotivación y desgaste del trabajador, la cual no solo es manifestada dentro de la empresa sino también fuera de ella, afectándose así los demás ambientes donde el colaborador se desenvuelve.

En base a lo expuesto, resulta necesario que el trabajador sea motivado utilizando, entre otras alternativas, la entrega de incentivos sobre el desempeño, creando un vínculo positivo entre el trabajador y la entidad.

**Ámbito de estrés laboral – Frecuencia de irritabilidad derivada del trabajo ¿Qué probabilidad existe de que su cónyuge llegue irritable del trabajo?**

ESPOSA 1	ESPOSA 2	ESPOSA 3	ESPOSA 4	ESPOSA 5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pocas veces mi pareja llega iritada del trabajo, solo sucede cuando tiene que trabajar más horas de lo normal o si tiene algún problema dentro del ambiente laboral pero es con poca frecuencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es probable por el estrés diario que tiene pero trata de que no se note tanto aunque hay días que simplemente no aguanta y explota del coraje y se vuelve irritante con todos en casa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pocas veces llega irritable a la casa porque dice haber tenido un día estresante en el trabajo y lo comprendo. Llega más tarde de lo que debería ser su horario de salida normal y esto causa su enojo o molestia en algunas ocasiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llega iritado pocas veces a casa, usualmente llega cansado pero con mal carácter muy rara vez porque trata de no involucrarnos en sus problemas laborales ya que no tenemos la culpa de estos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí llega iritado muchas veces a casa, atribuyéndole la culpa a las largas jornadas laborales. En casa se pone fastidioso con todos que a veces resulta insoportable para los niños y para mí.</li> </ul>

Dentro de esta interrogante, 3 de las 5 esposas mencionaron que es poco frecuente que sus parejas muestren estar enojadas o alguna actitud agresiva dentro del hogar; sin embargo, sí es común la fatiga. Mientras tanto, las restantes indicaron que se presentan irritables en forma frecuente debido al estrés del trabajo especialmente cuando las jornadas son extensas, indicando la quinta esposa que “sí llega irritado muchas veces a casa, atribuyéndole la culpa a las largas jornadas laborales”. Con ello es posible notar la influencia que está teniendo el trabajo en el estado de ánimo de sus colaboradores no solo dentro del ambiente empresarial, sino también en el familiar.

Uribe (2016) expresa que el estrés laboral es fruto de demasiada carga física y/o psíquica del trabajador trayendo consigo afectaciones incluso en sus relaciones sociales surgiendo sentimientos negativos y promoviendo la aparición de problemas con los miembros de su entorno familiar. En este caso, puede notarse que el estrés al cual el trabajador se encuentra sometido ya está generando consecuencias en su ambiente familiar causando irritabilidad y pudiendo a futuro ser la causa de confrontaciones entre sus miembros.

Respecto a lo mencionado, Hilario y Quispe (2016) indican en su estudio titulado “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima” que el estrés laboral surge cuando el clima laboral es desfavorable para el trabajador suponiendo esto que la empresa no está poniendo interés en lograr que el ambiente de su equipo humano sea el ideal para que puedan desempeñarse en forma óptima sin ver afectado su rendimiento, evitando además que estas condiciones perjudiquen a sus familiares.

**Ámbito de sobrecarga laboral – Grado de cansancio presentado por el trabajador ¿Qué probabilidad existe de que su cónyuge se muestre cansado en casa durante sus días de descanso?**

ESPOSA 1	ESPOSA 2	ESPOSA 3	ESPOSA 4	ESPOSA 5
<ul style="list-style-type: none"><li>• Es probable por la cantidad de horas que trabaja al día, pero, aunque llegue cansado se da el tiempo de ayudar en el hogar. No se lo exijo, pero como pareja sabe que las actividades del hogar nos corresponden a ambos. Colabora en la medida que puede y eso está bien para mí porque comprendo su cansancio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es totalmente probable que esté cansado, de las horas que pasa en casa, la mayor parte del tiempo está acostado descansando o durmiendo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Siempre pasa cansado en el hogar por lo que duerme la mayoría del tiempo. Su día libre prefiere utilizarlo para descansar ya que tiene cansancio acumulado de toda la semana.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es bastante probable, casi siempre llega cansado del trabajo, por no decir siempre. Sus momentos libres lo ocupa para descansar ya que regresa muy estresado y cansado de sus largas jornadas de trabajo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Muy probable porque en su trabajo tiene jornadas muy largas en donde no puede descansar ni un momento por lo que utiliza sus horas libres en casa para poder dormir o estar acostado descansando.</li></ul>

Según las respuestas de las esposas consultadas, fueron su totalidad quienes indicaron que es muy probable que sus parejas muestren cansancio, haciendo hincapié nuevamente a la jornada laboral marcada por horas extras y poco tiempo de descanso, volviendo demasiado pesado el ambiente de trabajo. Si bien, existen trabajadores que intentan pasar tiempo con sus familiares, esto les resulta limitado como es el caso de la esposa número uno quienes indica que “aunque llegue cansado se da el tiempo de ayudar en el hogar... no se lo exijo, pero como pareja sabe que las actividades del hogar nos corresponden a ambos”.

Sin embargo, esto no supone que las desempeñe en forma óptima determinando que las cumple en la medida que le es posible debido al nivel de cansancio que presenta. Caso contrario ocurre con la esposa número cinco quien menciona sobre su pareja que “utiliza sus horas libres en casa para poder dormir o estar acostado descansando”. Esto demuestra el alto impacto que el trabajo causa en las relaciones familiares, provocando cansancio que se traduce en un menor desempeño.

A pesar de ello, indicaron que intentan darse el tiempo de ayudar en tareas del hogar pero ellas no les exigen que lo hagan. El Sahili (2015) menciona sobre la sobrecarga laboral que impide al cuerpo recuperar energía, siendo la razón por la cual pasan la mayor parte del tiempo en casa cansados. Añade sobre esto que el agotamiento persistente provoca el desarrollo de enfermedades psicosomáticas como dolores de cabeza, úlceras e hipertensión arterial, deteriorando la salud del trabajador e incluso su esperanza de vida.

La investigación desarrollada por Arcos (2017) se tituló “la sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones” en donde se determinó que estas condiciones afectan negativamente la motivación de los trabajadores lo cual requiere que una entidad deba enfocarse en generar prácticas que reduzcan dicha sobrecarga permitiéndoles administrar mejor el tiempo a sus colaboradores según sus necesidades en los demás ambientes.



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Avilés Chinique, Andrea Denisse** con C.C: #0927232637 y **Hernández Ramírez, Korayma Dayanara** con C.C: # 200007724-4 autoras del trabajo de titulación: **La sobrecarga laboral y su influencia en el sistema familiar: percepciones de los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **26 de febrero de 2020**

f. \_\_\_\_\_

**Avilés Chinique Andrea Denisse**

C.C: 0927232637

f. \_\_\_\_\_

**Hernández Ramírez Korayma Dayanara**

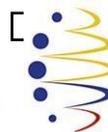
C.C: 2000077244



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGIA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	La sobrecarga laboral y su influencia en el sistema familiar: percepciones de los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil		
<b>AUTOR(ES)</b>	Avilés Chinique, Andrea Denisse; Hernández Ramírez, Korayma Dayanara		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Lic. Julio Beccar		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	<b>Trabajo Social</b>		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	<b>Licenciadas en Trabajo Social</b>		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>26 de febrero de 2020</b>	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	159
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Derechos Humanos, Igualdad, defensorio del pueblo		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	<b>Sobrecarga laboral, estrés, familia, trabajo, percepción.</b>		

**RESUMEN/ABSTRACT** (150-250 palabras): El proyecto estuvo enfocado en la sobrecarga laboral y su influencia en el sistema familiar desde la perspectiva de los colaboradores tomando como referencia una empresa dedicada a la fabricación de materiales de acero y herramientas para la construcción en Guayaquil. Se plantea que el trabajo es un derecho y su acceso debe permitir el ejercicio de una actividad remunerada dentro de un entorno saludable; sin embargo, en esta organización existen condiciones que incrementan la carga laboral tales como turnos rotativos, horas extras y presión para cumplir las jornadas de producción, siendo tiempo que los colaboradores podrían destinar a su ambiente familiar. Para identificar si existe sobrecarga laboral y cómo influye en el ambiente familiar se utilizó una metodología mixta, aplicándose el cuestionario F-Psico para medir la sobrecarga laboral y el de interacción trabajo familia para conocer cómo el ambiental laboral influye en el familiar. También se aplicó un Focus Group a cinco esposas de trabajadores quienes expusieron sus percepciones sobre las variables de estudio arrojando el trabajo de campo que existe sobrecarga laboral relacionada a jornadas de trabajo intensas, limitación de descansos durante y fuera del horario laboral, escaso trabajo en equipo, falta de motivación e incentivos, baja participación del equipo humano en la toma de decisiones, entre otros factores que alimentan el estrés del trabajador percibido en el entorno familiar, generándole conflictos con sus miembros quienes le recomiendan renunciar. La familia demuestra ser la principal motivación para que los colaboradores continúen en su puesto pero las condiciones motivan el estrés que podría influir en el desarrollo de enfermedades o accidentes profesionales, aumento de la rotación del personal y pérdida de productividad.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	X SI	NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0982933136- <b>Teléfono:</b> 0980968592-	E-mail: <a href="mailto:andrea_av1989@hotmail.com">andrea_av1989@hotmail.com</a> <a href="mailto:korayma.hernandez@hotmail.com">korayma.hernandez@hotmail.com</a>
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre: Muñoz Sanchez , Christopher Fernando</b> <b>Teléfono:</b> +593-4-2200439 ext 2212 <b>E-mail:</b> cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec	

#### SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	