



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL  
LABORAL**

**TEMA:**

**Conciliación en el mundo laboral, y familiar de colaboradoras de servicio al cliente en una empresa de servicios en la ciudad de Guayaquil del año 2022**

**AUTORAS:**

**Buñay Guananga Paola Daniela  
Mayor Ferruzola Juliana Mariacela**

**Previo a la obtención del Grado Académico de:  
Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral**

**TUTOR:**

**Ramírez Rave Carlos Mario**

**Guayaquil, Ecuador  
7 de septiembre del 2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL  
LABORAL**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada Paola Daniela, Buñay Guananga y Licenciada Juliana Mariacela, Mayor Ferruzola**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral**

**DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

\_\_\_\_\_  
**Lcda. Ana Maritza, Quevedo Terán, Mgs.**

**REVISOR(ES)**

\_\_\_\_\_  
**Lic. Carlos Ramírez Rave, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

\_\_\_\_\_  
**Lcda. Paola Ximena Mejia Ospina, Mgs.**

**Guayaquil, a los 07 días del mes de septiembre del año 2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL  
LABORAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras **Paola Daniela, Buñay Guananga y  
Juliana Mariacela, Mayor Ferruzola**

**DECLARAMOS QUE:**

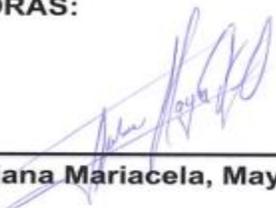
El Proyecto de Investigación **Conciliación en el mundo laboral, y familiar de colaboradoras de servicio al cliente en una empresa de servicios en la ciudad de Guayaquil del año 2022** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 07 días del mes de septiembre del año 2023**

**LAS AUTORAS:**

f.   
\_\_\_\_\_  
**Paola Daniela, Buñay Guananga**

f.   
\_\_\_\_\_  
**Juliana Mariacela, Mayor Ferruzola**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL  
LABORAL**

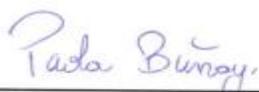
**AUTORIZACIÓN**

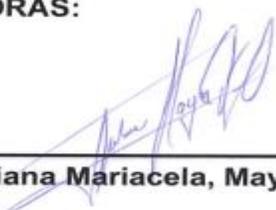
Nosotras **Paola Daniela, Buñay Guananga y  
Juliana Mariacela, Mayor Ferruzola**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral** titulada: **Conciliación en el mundo laboral, y familiar de colaboradoras de servicio al cliente en una empresa de servicios en la ciudad de Guayaquil del año 2022**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 07 días del mes de septiembre del año 2023**

**LAS AUTORAS:**

f.   
\_\_\_\_\_  
**Paola Daniela, Buñay Guananga**

f.   
\_\_\_\_\_  
**Juliana Mariacela, Mayor Ferruzola**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL  
LABORAL**

**REPORTE URKUND**

The screenshot shows the URKUND interface. On the left, document details are displayed: Documento: BUAYVM-1.DOC (D172179576), Presentado: 2023-07-17 12:00 (-05:00), Presentado por: maestría.trabajosocial@cu.ucsg.edu.ec, Recibido: lourdes.mendieta.ucsg@analysis.orkund.com, and Mensaje: Paola Buñay y Juliana Mayor - Urkund. A message indicates that 1% of the 78 pages are composed of text from 2 sources. On the right, a 'Lista de fuentes' (List of sources) table is visible, listing various documents from the Universidad Católica de Santiago de Guayaquil and a source from Fundació Universitat Oberta de Catalunya.

The screenshot shows a report document with two columns comparing different versions of a document. The left column is titled 'SISTEMA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO MAESTRÍA DE TRABAJO SOCIAL SOCIO-LABORAL' and describes the current work. The right column is titled 'Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / tesis 11agosto .docx' and describes a previous version. Both columns include details about the tutor (Mgs. Quevedo Terán, Ana Maritza), the date (09 de Julio del 2023 vs 00 de septiembre del 2019), the faculty (FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS), and a certification statement.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y creo firmemente que el apoyo que he recibido de Dios ha sido bastante grande para concientizar el tiempo valioso de la familia. A mi familia, les agradezco la paciencia, regaños, y empuje para concluir con éxito el trabajo de investigación.

A la empresa, por permitirme desarrollar la presente investigación para conocer desde el punto de vista de las colaboradoras su realidad y ahondar en ello, a mis jefes y compañeros de trabajo que nos incentivaron para buscar concluir otro escalón profesional.

A las participantes de la investigación, quienes al participar dieron voz a la realidad familia/trabajo, exponiendo que afectaciones constantemente tratan en su vida cotidiana, y también por las acciones que realizan para al logro de las metas de la empresa.

A mi tutora, Ana Quevedo, por su paciencia y apertura para apoyar en el aprendizaje de sus estudiantes, espero pueda seguir contribuyendo desde su cargo, al desarrollo de futuros profesionales.

*Paola Buñay Guananga*

Quisiera expresar mi agradecimiento a Dios y su presencia constante en mi vida, mi sincero agradecimiento a la institución de telecomunicaciones por permitirme desarrollar este trabajo, quiero reconocer el apoyo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y de mi Tutora la Lcda. Ana Quevedo, todos formaron parte fundamental, para poder desarrollar esta investigación.

*Juliana Mayor Ferruzola*

## DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mi familia, especialmente a mi Mami, por incentivarme al estudio de la profesión y siempre conducirme en el camino. Quiero decirle que valoro cada cosa que hizo por sus hijos, durante el tiempo que trabajo para apoyar a su familia.

Y por último para mi diada Juliana Mayor, en la parte profesional he visto cualidades únicas que espero pueda ampliarlas y en la parte personal he visto una mujer con valores que cuida y constantemente trata de compartir tiempo en familia, que sepan sus hijos que los esfuerzos que realiza hoy son para un futuro mejor y que seguro lo tendrán.

*Paola Buñay Guananga*

A mi admirable madre, Mariana Ferruzola por su amor incondicional, constantes lecciones, amiga y consejera. En memoria de mi padre Walter Mayor Anchundia, por su apoyo, guía y enseñanzas que quedaron grabadas en mi corazón para siempre. A mi amada familia esposo e hijos por su paciencia y soporte incondicional. A mi amiga Paola Buñay por su apoyo constante. ¡A todos ellos, mi gratitud infinita!

*Juliana Mayor Ferruzola*

## Tabla de contenido

Introducción .....	1
CAPITULO 1: .....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Conciliación vida familiar y laboral.....	4
1.1.2 Rol de la mujer .....	6
1.1.3. Contexto nacional.....	7
1.1.4 Rol de la mujer en la esfera social.....	9
1.1.5 Distribución de tareas familiares.....	12
1.1.6 Afectación psicosocial.....	12
1.1.7 Tipología familiar.....	14
1.1.8 Preguntas de investigación.....	16
1.1.9 Subpreguntas de investigación .....	16
2. Objetivos .....	17
2.1 Objetivo General.....	17
2.2 Objetivos Específicos.....	17
Antecedentes del problema .....	18
Justificación.....	27

3. REFERENTE TEÓRICO, CONCEPTUAL, NORMATIVO Y ESTRATÉGICO .....	31
3.1 Referente teórico y conceptual .....	31
<b>3.1.1 Enfoque de género</b> .....	31
3.1.2 Relaciones de poder: .....	37
3.2 Referente conceptual .....	40
3.2.1 Trabajo .....	40
3.2.2. Motivación-Necesidades-Problemas .....	42
3.2.3 Jornada laboral .....	45
3.2.4 Conciliación trabajo – familia .....	46
3.2.5 Estrés .....	51
3.2.6 Riesgos psicosociales .....	53
3.2.7 Cuidado .....	56
3.2.8 Satisfacción laboral .....	58
3.2.9 Bienestar laboral.....	59
3.2.10 Responsabilidad Social Empresarial .....	61
REFERENTE ESTRATEGICO Y NORMATIVO.....	63
Marco estratégico .....	63
Nivel internacional .....	64

Nivel nacional .....	68
<i>Ley económica violeta</i> .....	71
4. Referente metodológico .....	73
4.1 Paradigma de investigación.....	73
4.2 Enfoque investigativo.....	73
4.3 Tipo de investigación .....	74
4.4 Nivel de estudio.....	75
<b>4.5 Método de investigación.....</b>	<b>75</b>
4.6 Población.....	76
4.7 Muestra.....	76
4.8 Tipo de muestreo .....	77
4.9 Forma de recolección de información.....	78
4.10 Categorías y sub categorías .....	78
4.11 Forma de análisis de información .....	80
<b>CAPITULO 2:</b> .....	<b>81</b>
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	81
2.1 Índices de evaluación de riesgo psicosocial 2022.....	81
2.2 Índices de evaluación de clima organizacional .....	95

2.3. Estresores que limitan o dificultan la conciliación familia – trabajo para las colaboradoras de la empresa de telecomunicaciones .....	107
<b>Estresores</b> .....	107
<b>Manejo de clientes difíciles</b> .....	108
<b>Ausentismo de los compañeros</b> .....	110
<b>Jornadas extensas</b> .....	111
<b>Sobrecarga de trabajo</b> .....	113
2.4. Problemas y necesidades que perciben las colaboradoras como efectos ....	115
del proceso de conciliación familia – trabajo .....	115
• <b>Dificultades familiares</b> .....	115
<i>Doble rol</i> .....	115
<i>Afectaciones en la salud física y emocional</i> .....	116
<i>Tiempo en familia</i> .....	119
<b>Necesidades</b> .....	122
• <b>Definición de Jornadas laborales</b> .....	122
• <b>Tiempo en familia</b> .....	123
• <b>Tiempo para el cuidado propio</b> .....	125
2.5 Formas en que se vinculan los índices de riesgo psicosocial con las percepciones de las colaboradoras en relación con la conciliación familia – trabajo ....	127

**Análisis de los estresores en el proceso de conciliación vida familia y trabajo**

.....	127
5. Conclusiones .....	133
6. Recomendaciones.....	136
Referencias .....	140
ANEXOS.....	151
Encuesta de riesgo psicosociales.....	151
Encuesta de clima organizacional .....	158
Guía #1 de grupo focal .....	159
Guía #2 de grupo focal .....	160
Transcripción de grupo focal.....	162
Transcripción del grupo focal #2.....	173
Transcripción de entrevista #1 .....	181
Transcripción de entrevista #2 .....	184
Transcripción de entrevista #3 .....	186

**INDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1 Evaluación de riesgo psicosocial del área de SAC 2022 .....</b>	<b>84</b>
<b>Tabla 2 Evaluación del clima organizacional del área de SAC año 2022 .....</b>	<b>95</b>

**INDICE DE GRÁFICOS**

<b>Ilustración 1 Horas semanales de trabajo por sexo año 2015 .....</b>	<b>9</b>
<b>Ilustración 2 Modelo básico de motivación.....</b>	<b>43</b>
<b>Ilustración 3 Evaluación de riesgo psicosocial del CAC 9 de Octubre 1 año 2022 .</b>	<b>85</b>
<b>Ilustración 4 Evaluación de riesgo psicosocial del CAC Mall del Sur año 2022 .....</b>	<b>87</b>
<b>Ilustración 5 Evaluación de riesgo psicosocial del CAC Riocentro Sur año 2022 ..</b>	<b>90</b>
<b>Ilustración 6 Evaluación de riesgo psicosocial del CAC Mall del Sol año 2022 .....</b>	<b>92</b>
<b>Ilustración 7 Evaluación de clima organizacional del CAC 9 de Octubre 1 año 2022 .....</b>	<b>99</b>
<b>Ilustración 8 Evaluación de clima organizacional del CAC Mall del Sur año 2022 .....</b>	<b>101</b>
<b>Ilustración 9 Evaluación de clima organizacional del CAC Riocentro Sur año 2022 .....</b>	<b>102</b>
<b>Ilustración 10 Evaluación de clima organizacional del CAC Mall del Sol año 2022 .....</b>	<b>104</b>
<b>Ilustración 11 Tendencias de doble presencias en CAC de empresa de telecomunicaciones año 2022.....</b>	<b>128</b>

## **Introducción**

El ritmo de trabajo, la forma de trabajo, la familia y sus responsabilidades, el stress y ansiedad producto de la sobrecarga de trabajo, son factores de riesgos psicosociales. Los factores o riesgos psicosociales, se presentan en el trabajo y tienen incidencia en la salud emocional y física de las personas, pudiendo afectar el desempeño profesional de los mismos.

En varias empresas se están desarrollando diferentes técnicas para la prevención de los factores de riesgo laboral, siendo el principal objetivo el equilibrio entre las funciones laborales y actividades de ocio o actividades familiares. Por esa razón, es necesario brindar un soporte basado en la investigación que enfatice ciertos aspectos que ocasionan la sobrecarga de trabajo y los posibles efectos negativos en la salud del trabajador.

Este documento desarrolla en el capítulo el planteamiento del problema, mientras que en el segundo capítulo se hace mención al referente teórico, referente conceptual, normativo y estratégico. El tercer capítulo explica el análisis e interpretación de resultados obtenidos en la investigación, las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Este estudio sostiene la importancia de investigar las dificultades que afrontan los colaboradores y sus familias para conciliar su vida laboral, familiar, la sobrecarga de trabajo y los estresores que se presentan a diario en el trabajo. Los resultados derivados de la evaluación y análisis realizado, constituyen una base ideal para facilitar soluciones alcanzables en los diferentes aspectos en los que se puede intervenir desde las lógicas de actuación del Trabajo Social Profesional.

## **CAPITULO 1:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la época contemporánea, se han producido cambios sociales en el mundo del trabajo, el fenómeno de los conflictos entre el trabajo y la familia se ha convertido en un tema cada vez más significativo en el mercado laboral (Ugarteburu, Cerrato, & Ibarretxe, 2008).

El trabajo actual tiene la intencionalidad de dar a conocer las dificultades que afrontan los colaboradores y sus familias para conciliar su vida laboral, familiar que ocasiona altos niveles de estrés, cansancio, ausentismo e insatisfacción en el trabajo. El espacio de trabajo es una fuente de desarrollo biopsicosocial para el ser humano y sustento económico para la supervivencia del grupo familiar, para que esto se logre, es necesario el involucramiento del colaborador en las diversas actividades que realiza la empresa para el logro de la visión empresarial. Es ahí donde debe coincidir tanto el desarrollo del colaborador como el desarrollo de la empresa.

En la dinámica del trabajo se ha visualizado cambios económicos, sociales, tecnológicos que afectan el desarrollo del trabajo, y la significación que otorga el colaborador al trabajo.

Según (Villa & Díaz, 2019, pág. 4), “En los países industrializados constituye una de las principales actividades, los adultos pasan una gran parte de su tiempo desarrollando esta actividad, dado a que el mundo actual sufre transformaciones constantes gracias a “la competencia global, el consumismo, los rápidos avances de la tecnología y los cambios en las familias como institución” entonces se puede entender cómo “dichas modificaciones han incidido en el uso del tiempo, las responsabilidades familiares y las demandas en el trabajo” (Parada, et al., 2016 p. 91)”

En los últimos siglos, se ha incrementado el nivel de rotación e intensidad laboral, disminuyendo el control del tiempo dedicado al empleo. Por otra parte, las protecciones de las leyes al trabajador han descendido, y los tipos de contratos laborales paralelos al fijo se han incrementado, provocando que se deje de lado el acceso a prestaciones y beneficios de ley.

### **1.1 Conciliación vida familiar y laboral**

Desde la perspectiva del autor (Golik, 2013), el trabajo, familia y vida personal se sitúan en polos opuestos que conflictúan los papeles que desempeñan en su ambiente personal y familiar, debido a que el colaborador desarrolla su actividad laboral bajo horarios rígidos y obligaciones difícilmente evitables (metas), interpuestas por la

empresa y aceptados indiscutiblemente por el colaborador sin ocupar espacios para el compartir familiar.

El conciliar la vida laboral y familiar no son una labor sencilla, debido a que el nivel de compromiso que posee el colaborador hacia el desarrollo de la empresa exige que cumpla con las responsabilidades asignadas, puesto que, según las funciones, pudiera requerir laborar durante fechas significativas para el disfrute familiar, como viajes, vacaciones, fechas especiales, fines de semana, entre otros.

No obstante, desde la perspectiva del colaborador, el trabajo, además de ser un medio de supervivencia para la familia, también se vuelve un medio de desarrollo profesional, que influye en la construcción del proyecto de vida. Según (Olaguibe & Olaguibe, 2021, pág. 106) “esto también ha tenido consecuencias en el proyecto personal y familiar de los ciudadanos que en muchas ocasiones deben postergar tener el primer hijo por razones económicas y/o por dificultades para conciliar la vida laboral y familiar”, por lo cual es importante comprender que motivación tiene el colaborador con respecto a su vida familiar, personal y laboral.

Y en la búsqueda de la subsistencia del sistema familiar, se establecen mecanismos en la familia para involucrar a cada miembro en el desarrollo de las actividades familiares, buscando la participación y cuidado óptimo entre ellos.

Desde esta concepción la familia se sitúa en sujetos que se encuentran vinculados por lazos afectivos y jurídicos (sociedad conyugal). Lo cual implica impartir la armonía entre la vida familiar y laboral a través de la distribución de recursos, tiempo e involucrar esfuerzos a largo plazo. Aunque para alcanzar el logro del objetivo planteado es necesario la distribución de las funciones entre los distintos integrantes.

### **1.1.2 Rol de la mujer**

Según la Organización Internacional del Trabajo, las familias en “América Latina y el Caribe están enfrentando un cambio de paradigma que se expresa en una creciente diversidad de familias y en una transformación de los roles de género al interior de ellas, esto último asociado a la masiva incorporación laboral de la mujer.” (PNUD & OIT, 2009, pág. 13). A inicios del siglo XX, el involucramiento de la mujer en el sector laboral generó tensiones dentro del entorno familiar debido a que históricamente el cuidado del hogar fue relegado al género femenino.

Debido al juego de papeles asignados por el sexo que ejercían el hombre y la mujer en la familia, siendo el hombre “jefe del hogar” que tenía la función de proveer a los integrantes de la familia para asegurar la supervivencia y calidad de vida de la misma, teniendo la creencia que el hombre debía cumplir a tiempo completo su actividad laboral. Mientras la mujer cumplía con el cuidado del hogar y sus miembros, del que no percibía salario alguno, e involucrando su jornada a la familia.

Según el autor (Somarriba, 2018) señala que existen diferentes aspectos personales que influyen el desarrollo del espacio de trabajo, tales como la personalidad, edad, nivel educativo, nivel de renta, cargas familiares en el hogar. En el caso del trabajador, la edad se vuelve un elemento relevante de estudio, puesto que al conformar parte del grupo etario de 30 a 44 años existen un mayor conflicto por las jornadas extensas de trabajo, mayores tareas y cargas familiares en el seno familiar. A medida que baja el grupo etario existe una menor afectación en el desarrollo de la dinámica familiar.

### **1.1.3. Contexto nacional**

Desde la norma suprema se define al trabajo como fuente de felicidad y realización personal, desarrollo económico, tal como se expresa en la norma ecuatoriana, que define el trabajo como “fuente de felicidad y de realización personal necesaria en la consecución de una vida plena, además de mecanismo de integración social” (SENPLADES, 2013, pág. 274). Por lo tanto, el sentido de trabajo debe garantizar la dignidad del ser humano, en todas sus formas y el reconocimiento del esfuerzo diario.

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de condiciones psicológicos, físicos y ambientales que permiten que el ser humano sienta felicidad hacia su trabajo. Estos factores incluyen aspectos de la comunicación, la apreciación del empleado, las

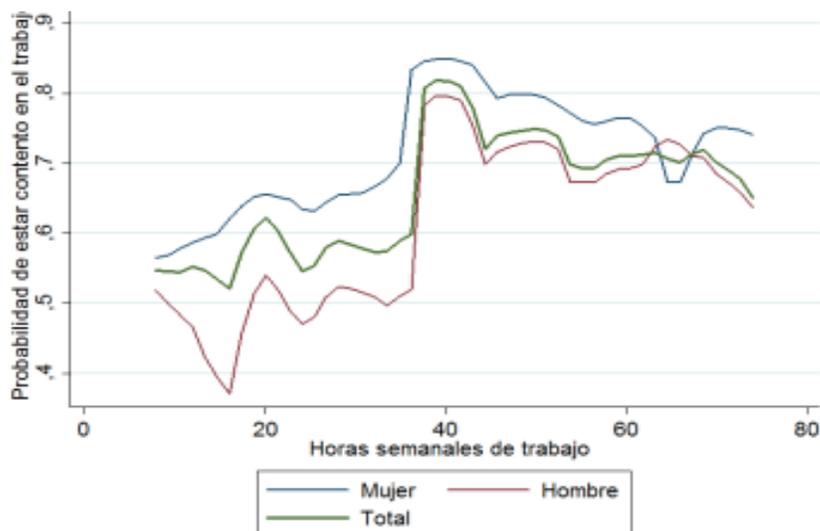
emociones, genética, personalidad y, finalmente, la vida personal, la familia y la comunidad del comunicado (Dugguh y Dennis, 2014). Este estudio utiliza categorías similares para evaluar los factores relacionados a la satisfacción laboral.

Una carga laboral insuficiente implica muy posiblemente poca remuneración, y, por lo tanto, insatisfacción laboral. Así, aumentar el número de horas trabajadas aumentaría la satisfacción laboral. No obstante, esto se mantiene hasta cierto punto, donde, por el contrario, una sobrecarga de trabajo limita la capacidad de los trabajadores de desenvolverse en su vida particular, causando nuevamente insatisfacción laboral.

Como se observa en la Figura 1, existe una relación positiva entre satisfacción laboral y las horas de trabajo hasta antes de las 40 horas semanales, donde se evidencia un salto significativo. Sin embargo, a partir de las 45 a 50 horas semanales de trabajo, se empieza a notar un descenso rápido en la satisfacción laboral, a la vez que aumenta la carga semanal de trabajo.

### *Ilustración 1*

#### *Horas semanales de trabajo por sexo año 2015*



Nota: *Regresión no paramétrica incondicional entre horas semanales de trabajo y la probabilidad de estar contento en el trabajo. Año 2015*

Fuente: Enemdu – diciembre 2015

#### **1.1.4 Rol de la mujer en la esfera social**

A lo largo de la historia, los roles en la familia se han diferenciado según el género y las pautas de la cultura a la que pertenecen. El rol de la mujer consiste en las tareas del hogar, el cuidado de los hijos y la atención a la familia. El papel de la mujer se ha basado en los quehaceres domésticos, cuidado de los hijos y atención a la familia. Por el contrario, la función de los hombres ha estado relacionada con el papel de proveedor

del hogar. Desde hace algunas décadas, se ha venido realizando una transformación notoria de estos roles, generando cambios en las familias, en el sector laboral y económico.

Con la inclusión de la mujer en el sistema laboral, se han producido cambios en la dinámica de la familia y división de las tareas del hogar, por ejemplo, el tiempo que se dedica para compartir en familia y realizar actividades en conjunto (Rodríguez, Peña y Torió, 2010). Por lo tanto, teniendo en cuenta los requerimientos de estos campos, se puede esperar que cada uno de ellos responda al otro sin descuidar los requerimientos de ambos mundos y se desarrolle satisfactoriamente en ambos. En otras palabras, pueden mantener las relaciones familiares que se consideren deseables mientras alcanzan un nivel satisfactorio de desarrollo profesional (OIT, 2009).

El poder lograr este equilibrio en las familias implica el realizar una redistribución de tareas dentro y fuera del núcleo familiar. Esto es necesario por varios motivos, por ejemplo, la equidad de género, es decir, la idea de que tanto los hombres y las mujeres deben tener igual participación en la toma de decisiones para reducir las brechas de recursos, tiempo, dinero e incluso los riesgos de salud asociados a una doble jornada o jornadas muy extensas que hoy existen.

Los autores Virginia Vargas y Wicky Meyen definen la construcción del género como un fragmento de un sistema: el cual, está conformado por un aspecto biológico y la construcción de ello denominado género, que se produce por las constantes

interacciones del sujeto con la sociedad y genera cambios en el ser biológico y forman parte de la cotidianidad del sistema social y mediante las cuales se satisfacen estas necesidades. No es sólo una relación entre un hombre y una mujer, sino también un elemento constitutivo de las relaciones sociales en su conjunto, que se expresa en símbolos, normas, organización política y social, sujetos personales y sociales.

Erradicar la discriminación en el empleo y la ocupación debido al sexo u otras características personales resulta ser un objetivo complejo y dinámico. La naturaleza arraigada y sistémica de la discriminación a menudo la hace "invisible" y, por lo tanto, difícil de combatir. Las percepciones individuales de las habilidades y capacidades de las personas en función de su género o raza, así como los procesos, prácticas e instituciones del mercado laboral, son las que crean y refuerzan la discriminación.

Es muy complejo identificar hasta qué punto las desigualdades en los niveles y las formas de inserción laboral de hombres y mujeres deben atribuirse a la discriminación dentro y fuera del mercado del trabajo (familia, comunidad y escuela) y hasta qué puntos reflejan decisiones voluntarias o diferencias en el talento y el esfuerzo de las personas.

Existen varios modelos de igualdad de género, estos varían en función de los resultados, contenidos, alcance, leyes, políticas, etc, de cada país. Sin embargo, es muy importante que se tome en cuenta que se debe construir la igualdad de género a largo

plazo en donde cada una de las personas debe generar cambios, adaptaciones, iniciando por la familia y que estos cambios y aceptaciones trasciendan en el tiempo.

### **1.1.5 Distribución de tareas familiares**

La corresponsabilidad familiar debe enseñarse en las primeras etapas de la infancia, con la intencionalidad que los miembros de la familia desarrollen autonomía propia, y puedan ir adquiriendo a lo largo de la vida principios básicos de convivencia social, el cual tiene repercusiones considerables en el mundo social-laboral de la persona y de la futura familia.

Goodnow (1996, citado en Maganto, Bartau & Etxeberria, 2003) expone la importancia de comprometer al niño en las responsabilidades compartidas en su familia, y espera una transición entre el pensamiento individualista, donde sus preocupaciones se basen en sus propias responsabilidades y necesidades hacia una visión más cercana de la responsabilidad familiar.

### **1.1.6 Afectación psicosocial**

La relación entre el trabajo y la familia forma un aspecto relevante en el estudio de riesgos psicosociales porque afecta a dos elementos esenciales en la vida de las personas, según lo descrito por Andrade R, Landero H (2015).

Sierra, Rodríguez y Guecha (2009) describen el riesgo psicosocial como las variables asociadas a aspectos intra laborales, extra laborales e individuales, que, al entrar en una inadecuada interacción, aumentan la probabilidad de enfermedad física, mental y social, lesión o daño en el trabajador, haciendo ver los riesgos a los que está expuesta la persona trabajadora y que pueden ser objeto de intervenciones en el cuidado integral del mismo con actividades preventivas y correctivas que aminoren el impacto que genere la exposición de un peligro determinado.

Por otro lado, encontramos que los ejes trabajo y familia son importantes en la mayoría de los individuos, debido a que, al generarse una relación inadecuada, esta repercutirá en obtener una inadecuada salud física y emocional en las personas a corto o largo plazo.

Siempre se debería poder alcanzar un equilibrio con el fin de disminuir este conflicto, como lo menciona Andrade R, Landero H (2015) “el balance entre el trabajo y la familia se genera cuando las actividades y aspiraciones correspondientes a ambos dominios son compatibles entre sí”

A medida que aumenta el conflicto entre el trabajo y la familia, disminuye la satisfacción laboral. Los empleados que piensan que su trabajo les dificulta pasar más tiempo y calidad con su familia, por lo general evalúan su trabajo negativamente porque las condiciones de trabajo no les permiten hacer lo que requieren. Es decir, su nivel de satisfacción disminuye, lo cual, está relacionado con varios aspectos del trabajo.

### **1.1.7 Tipología familiar**

Para la sociedad actual, se deben aprender nuevas técnicas para educar bien a las nuevas generaciones no es el tipo de familia, el que determina las acciones que puedan tomar cada uno de los miembros de la sociedad en el futuro, hay que tener en cuenta la satisfacción de todas sus necesidades físicas, necesidades sociales, necesidades educativas, etc.

Es la coherencia de los estilos de crianza lo que marca la diferencia en el comportamiento de los niños, no la estructura familiar que los protege. Son las características individuales de cada miembro de la familia, que los hacen diferentes, no el tipo de familia en el que viven.

El que cada tipo de familia pueda satisfacer las necesidades fundamentales tales de los hijos, depende más del grado de compromiso y de implicación, tiempo dedicado a los hijos, grado de conciliación entre vida familiar, escolar y laboral, personalidades (características individuales), del número, duración e intensidad de las interacciones, de factores educativos, sociales y económicos que rodean a la familia (apoyos, infraestructuras con que cuenta el entorno), de sus creencias religiosas, de la educación recibida, de su jerarquía de valores, habilidades sociales, salud, número y edad de los hijos, integración en la comunidad, identificación con grupos sociales que del modelo

familiar. El funcionamiento correcto de la familia depende más de la interacción entre sus miembros y con el medio, que de la forma que está constituida (Infadroman, Martin, & Carbonero, 2009, págs. 556-557).

Como señala Byron (2005), es más probable que se presenten conflictos en familias que tienen las características de hogares unipersonales u otro tipo de familias, y también afectan la tenencia de los hijos, el número, la edad y la presencia de adultos mayores en la familia u otros familiares a cargo.

Actualmente, la carga de trabajo en el hogar es más para las mujeres que para los hombres. Esto nos muestra que no se trata de género, sino de las expectativas de cada sociedad a partir de los roles esperados de hombres y mujeres.

En cuanto a las consecuencias del CTF y CFT, según Frone, Russell y Cooper (1997), se ha demostrado que este conflicto afecta al individuo en diversas áreas, como, por ejemplo, la baja satisfacción laboral y familiar, reducción del compromiso organizacional, afectaciones a nivel psicológico y emocional, como: ansiedad, depresión, estrés, mala salud física y consumo excesivo de alcohol. En cualquier caso, Beutell y Wittig-Berman (2008) encontraron que con el tiempo las personas mejoran su capacidad para resolver este tipo de conflictos, quizás desarrollando herramientas para lidiar con esta realidad y experimentando en el camino. Con la intencionalidad de

generar menos discrepancias en las diferentes generaciones (baby boomers, generación X y generación silenciosa).

### **1.1.8 Preguntas de investigación**

¿Cuál es la relación existente entre los índices de riesgo psicosocial y las percepciones de las colaboradoras sobre la conciliación familia – trabajo del área de servicio al cliente en una compañía de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil en el año 2022?

### **1.1.9 Subpreguntas de investigación**

- ¿Cuáles son los índices de riesgo psicosocial de las colaboradoras de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil obtenido en el año 2022?
- ¿Cuáles son las problemas y necesidades que perciben las colaboradoras como efectos del proceso de conciliación familia – trabajo?
- ¿Qué estresores limitan o dificultan la conciliación familia – trabajo para las colaboradoras de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil?

- ¿De qué manera se vinculan los índices de riesgo psicosocial con las percepciones de las colaboradoras en relación con la conciliación familia – trabajo?

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Comparar la relación existente entre los índices de riesgo psicosocial y las percepciones de las colaboradoras sobre la conciliación familia – trabajo del área de servicio al cliente en una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil

### **2.2 Objetivos Específicos**

- a) Indicar los índices de riesgo psicosocial de las colaboradoras de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil obtenido en el año 2022
- b) Desvelar los estresores limitan o dificultan la conciliación familia – trabajo para las colaboradoras de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil

- c) Identificar los problemas y necesidades que perciben las colaboradoras como efectos del proceso de conciliación familia – trabajo
- d) Explicar la manera en que se vinculan los índices de riesgo psicosocial con las percepciones de las colaboradoras en relación con la conciliación familia – trabajo

### **Antecedentes del problema**

En el estudio realizado en Ecuador denominado “Las jornadas laborales de los progenitores y la dinámica familiar en el barrio centro del caserío Pondo de la parroquia Augusto Nicolás Martínez” desarrollado por (Ortiz & Torres, 2017) se puede observar que la población objeto de estudio hombres y mujeres trabajan para solventar la economía familiar (educación, alimentación, vivienda, transporte, etc.).

Además, se obtuvo información del papel de la mujer dentro de la dinámica familiar, denotando que “en esta localidad los hombres son machistas ya que solo esperan que su mujer haga las labores domésticas esto debido a que fueron criados con estos preceptos por lo cual piensan que las labores de la casa son estrictamente dirigidas a las mujeres.” (pág. 106). A la mujer se la sigue concibiendo al cuidado de los hijos y el hogar, además de cumplir con sus actividades laborales, se evidencia poco involucramiento del hombre dentro del espacio familiar, contando con poco tiempo para participar en actividades recreativas familiares.

Otra investigación elaborada por (Mazuelos & Mestanza, 2014) en Perú nombrado “Conciliar la vida laboral y personal, un nuevo desafío para la mujer profesional con hijos” evidenció en los resultados obtenidos a través del discurso de las mujeres la concepción de equilibrio vida laboral, familiar y personal “«Debemos acomodar nuestro tiempo para hacer todo, separar los roles, cada cosa en su espacio y lugar, de lo contrario las cosas no funcionan, sobre todo porque hay situaciones que no se pueden predecir y nos puede tomar más tiempo, como el tema de la salud, permisos de la nana...» (33 años, un hijo)” (pág. 22). Es decir, que implica dejar de lado el desarrollo personal, profesional para dedicarse al cuidado del entorno familiar que en ocasiones genera conflicto con el espacio laboral, y requiere el desarrollo de destrezas y habilidades para cubrir los roles asignados a ella.

En la investigación planteada, el conciliar la vida familiar y laboral comprende la capacidad de la mujer de planificar y organizar su tiempo para desempeñar su función de madre y trabajadora, y la forma de lograrlo es a través del apoyo familiar, empresa y estado. Al conflictuarse la conciliación se produce en la mujer sentimientos de culpa que se expresan en la sobrecompensación hacia los hijos, en bienes materiales o siendo permisivos debido al poco tiempo destinado para el compartir familiar, lo cual repercute en la forma de educar a los hijos.

Otra contribución acerca del tema se referencia a la investigación realizada en España denominada “Conciliación de la vida laboral y familiar en Mujeres”, en el cual, la mujer sigue desempeñando un rol principal en la esfera privada, debido a que no cuenta con el apoyo de su pareja, y al cumplir un doble papel, conflictúa el desarrollo de sus proyectos por el tiempo que debe destinar a cada papel.

Los autores Carbonero & González (2020) establecen tres tipos de problemáticas: gestión de imprevistos, no disponibilidad de red familiar, no correspondencia de horarios.

- Gestión de imprevistos: es la falta de medios cuando los hijos se ponen enfermos, este hecho hace que un día cotidiano se vuelva inestable. El hecho de faltar al trabajo por la enfermedad de un familiar no está bien visto por los superiores.
- No disponibilidad de red familiar: La ayuda de la red familiar es para las madres trabajadoras un recurso fundamental para compatibilizar el ámbito de trabajo con el familiar. Sin embargo, las mujeres que no disponen de una red familiar se ven obligadas a recurrir a otros recursos que suponen una carga económica, en algunos casos, es la única alternativa, pero no todas las mujeres pueden acceder a ellos y se han visto obligadas a dejar de trabajar.
- No correspondencia de horarios: cuando se hace referencia a los recursos que suponen una carga económica, como las escuelas y las

guarderías, estos recursos se tienen que compaginar con otros para poder cubrir las horas que los padres no están en casa. Surgen muchos problemas a la hora de poder compaginar los horarios de los niños y algunas madres se ven en la necesidad de solicitar una reducción de jornada (págs. 16-17)

Estas problemáticas señaladas repercuten en la posibilidad de la mujer en desempeñar sus actividades profesionales y personales, debido a las responsabilidades familiares que requieren destinar tiempo a los cuidados, atención y seguridad de los miembros de la familia.

El estudio basado en la “Relación trabajo- familia y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Fundación Salvando Sueños de Popayán” se realizó con trabajadores de la salud y destaca los problemas que enfrentan al momento de conciliar la vida laboral y familiar, las demandas y satisfacciones que afectan su apuesta por la recreación, el ocio y el compartir en familia.

Un aspecto importante que se considera altamente valorado por el trabajador se debe al tiempo de esparcimiento, autocuidado, capacidad de interrelación con otros, que depende de la capacidad del ser humano para lograrlo y las oportunidades que brinde la empresa. En caso de no lograrlo pueden desarrollar falta de interés, poca concentración, estrés, apatía hacia otros, desgaste emocional, lo cual repercute en la realización de sus

actividades personales y laborales. Una repercusión en la empresa se debe alto nivel de rotación de personal, falta de compromiso, insatisfacción frente al trabajo, falta de motivación siendo reflejados en el logro de las metas empresariales (Melo & Martínez, 2019).

El siguiente estudio analizado fue el realizado por Fuentes (2015). Se denomina “Conciliación laboral y familiar en Chile: análisis de sus factores asociados durante los años 2002-2012”, en el que, a través de una investigación cuantitativa se buscó identificar los factores que influyen en la conciliación vida familiar y laboral del hombre y la mujer, frente a la percepción de abandono de la familia.

Un hallazgo encontrado comprende la actividad laboral que se encuentra masculinizada en cargos de alta dirección, mientras que la mujer cumple un rol de cuidado de la familia, hogar, enseñanza, salud, establecidas por las creencias históricas del rol que debe desempeñar la mujer, la cual delimita las decisiones a seguir, y repercute en el nivel de satisfacción de la mujer con responsabilidades familiares en el ámbito familiar y laboral, siendo un factor la distribución del tiempo para ambos ámbitos, debido a la doble jornada que realiza la misma.

Otro estudio que se tuvo en cuenta para el desarrollo de la presente investigación le pertenece al autor Dodero & Troilo (2021) denominado “Conciliación vida laboral y familiar: Impacto en el clima organizacional del área de ventas de una empresa

prestadora de servicios de recursos humanos” , donde se menciona las afectaciones que tiene la conciliación vida familiar y laboral en los colaboradores.

El entorno laboral se caracteriza por el nivel de habilidades que deben desarrollar los empleados para realizar sus funciones diarias, debido a los cambios que se producen en el mercado requieren que las organizaciones sean más competitivas y el talento humano más efectivo para lograrlo. Lo cual repercute en el involucramiento en la vida familiar provocando tensiones entre los distintos miembros de la familia.

Según los autores Doderó & Troilo (2021), las repercusiones que pueden provocarse al no equilibrar la vida familiar y laboral pueden reflejarse en el contexto familiar y personal, en el siguiente texto:

En la familia puede generar un fuerte estrés, problemas de pareja e insatisfacción para sus integrantes ya que no pueden dedicarse todo el tiempo o con la energía que les gustaría. Los hijos y los padres mayores son en general una fuente de presión para los trabajadores; Por su parte los individuos que tienen dificultades para compaginar trabajo y familia se ven afectados en su bienestar físico y psicológico. Aparecen entonces síntomas somáticos como fatiga, emociones negativas como ansiedad, depresión e irritabilidad y dificultades en el sueño (pág. 42).

Es decir, que al fomentar mayor involucramiento en una esfera laboral o familiar se pueden desarrollar afectaciones en las dimensiones psicosociales que provocan disrupciones en las interrelaciones personales con los otros que le rodean. También existen afectaciones en la organización, debido a la rotación de personal, nivel de absentismo, nivel de productividad, compromiso y engagement con la empresa, reputación, entre otros.

En estudios realizados en países latinoamericanos como Perú, Colombia y Argentina sobre la conciliación de la vida familiar y laboral, se encuentra, por ejemplo, la investigación “Conciliación Entre Familia, Trabajo y Estudio en un Grupo de Madres Estudiantes del Programa de Psicología en UNIMINUTO Villavicencio” de los autores (Novoa, Martinez, & Useche, 2021), cuyo enfoque es cualitativo.

A través del estudio antes mencionado, se evidenció la multiplicidad de roles que desempeñan las mujeres para satisfacer sus expectativas laborales y brindar el tiempo necesario para su familia. Para lo cual, debe establecer mecanismos para desempeñar sus labores familiares y del trabajo, distribuyendo su jornada, organizándose con la finalidad de otorgar estabilidad a los miembros de su grupo familia.

También se rescató el interés de continuar con el desarrollo del proyecto de vida de las mujeres al incorporarse al mundo académico y alcanzar un mayor progreso económico que beneficie a su entorno familiar. No obstante, el cambio genera

resistencia en la familia, debido a que la incorporación de la mujer al estudio representa el involucramiento en las actividades domésticas y cuidado, tal como lo refiere una entrevistada sobre “equilibrar el ser mamá y los diferentes oficios y cosas a las que yo también me he dedicado con la universidad, fue un cambio traumático digo yo jajaja para todos, porque yo era la mamá de tiempo completo” (pág. 41).

El replanteamiento de los nuevos proyectos de vida que anhelan las mujeres provoca un impacto en su calidad de vida y en la toma de decisiones con respecto a su trabajo, definen que las deben establecer mecanismos que permiten el equilibrio vida familiar y laboral.

Otra tesis escrita en España sobre la conciliación vida familiar y laboral como un espejismo, debido a los problemas y estrategias para organizar el día a día de las familias con hijos en primaria en Galicia, fue publicada en 2021 por los autores Varela y Gradaille. Se develó mediante encuestas, los factores que hacen imposible el equilibrio trabajo-familia.

Un resultado obtenido refleja que las formas de actuar de la mujer en el ámbito familiar tienen implicaciones en lo laboral “siendo el cuidado de los hijos (12,2%) y/o de otros familiares (2,6%) las razones que llevan al colectivo femenino con niños escolarizados en Educación Primaria en Galicia a pedir excedencia en sus puestos laborales” (pág. 11).

Las alternativas para conciliar la vida familiar y laboral se establecen en reducción de la jornada laboral por medio de los permisos de ley para el cuidado de hijos, desde las primeras etapas de vida familiar.

En la investigación “Conciliación vida laboral- vida familiar y ajuste al entorno de trabajo” la autora Jennifer Montesdeoca, en el año 2018, planteó la hipótesis de la afectación por género en la conciliación vida familiar y laboral, la cual no pudo ser comprobada debido a que la muestra seleccionada no contaba con cargas familiares, por lo tanto, no tenían dificultades. Esta investigación fue de corte cuantitativo esperando encontrar “que a mayores cargas familiares el tiempo empleado en las tareas de la casa se verá incrementado” (pág. 23). Se recalando la relevancia de contar con población que se encuentra dentro del fenómeno que se pretende estudiar para poder identificar resultados que evidencien la hipótesis planteada.

La última investigación desarrollada por Villa y Díaz acerca de “Balance entre vida familiar-laboral y el bienestar psicológico de Colaboradores pertenecientes a diferentes organizaciones de la ciudad de Cali de acuerdo con la modalidad de trabajo” en el año 2019, estuvo basada en un estudio correccional entre 2 tipos de modalidad de trabajo: el presencial y teletrabajo.

Como resultado frente a la conciliación vida familiar y laboral “sugieren que el grupo de los teletrabajadores manifestó experimentar niveles de conflicto superiores a los que experimentan los trabajadores adscritos a la modalidad de trabajo presencial de esta muestra” (pág. 36)

En conclusión, la tendencia en las investigaciones estudiadas, estuvo en identificar que las mujeres trabajadoras afrontan dificultades para conciliar su vida laboral y familiar debido al rol asignado de género al cuidado de sus familiares, además de sus actividades laborales sin contar con apoyo de su pareja. Esta situación planteada, genera sentimientos de culpa en la mujer al no cumplir con sus responsabilidades y también en la familia que responsabiliza la ausencia de la mujer. Otra tendencia identificada fue que las mujeres que no poseen cargas familiares no afrontan dificultades para conciliar su vida familiar y laboral e incluso puede alcanzar oportunidades de realización profesional.

### **Justificación**

El ser humano es un ser social en constante intercambio con su entorno macro, micro en el cual se reproducen patrones, normas, valores comportamentales que asignan el rol que desempeñan dentro de la sociedad para asegurar su perpetuidad. Según (Antoneliz y Rodriguez 2005), el esquema mencionado afronta una grave crisis debido a

que históricamente rol de cuidado y protección fue asignado al género femenino, pero al incorporarse la mujer al entorno laboral deja de lado la función asignada y el grupo familiar sufre cambios.

El tema de estudio es un fenómeno social y laboral que afecta la dinámica de la familia a nivel de Latinoamérica, que se ha visto reflejado en el conflicto que existe al intentar conciliar la vida familiar, personal y laboral. Se hace relevante comprender esta problemática debido a la afectación emocional y física de los colaboradores, especialmente mujeres, a causa de las jornadas extendidas de trabajo que generan un impacto en su productividad.

En el contexto local, las afectaciones sociales, físicas, emocionales dentro del entorno familiar no han sido investigadas debidamente para el abordaje desde un enfoque multisistémico. El propósito de la investigación es contribuir con técnicas, herramientas que puedan aplicarse y replicarse en otras empresas que estudien y visibilicen el fenómeno de la conciliación vida familiar y laboral otorgando la relevancia necesaria para tener armonía en todos los ámbitos de la vida.

La investigación se enfoca en el ganar – ganar al interior de la empresa que se estudia, pues al contar con personal motivado y comprometido puede desarrollar propuestas en favor del crecimiento de la empresa, sin dejar de lado sus espacios de interacción social y afectiva.

El obtener un equilibrio entre la vida laboral y familiar permite obtener un entorno laboral con buenas condiciones, un entorno laboral seguro, saludable que es la mejor garantía para la productividad de los colaboradores, para un ambiente de trabajo adecuado con buenas relaciones entre compañeros de trabajo. Al identificar las fuentes de estrés que existen en la organización se pueden realizar planes de acción para eliminarlas o para planear acciones que eviten una reacción excesiva. Se deben crear entornos de creatividad, para incrementar el sentido de pertenencia en la empresa (mejorar los espacios de trabajo), fomentar un desarrollo sostenible, para que el colaborador se sienta a gusto con la organización. Es indispensable fomentar un ambiente estimulante y de apoyo a los trabajadores, con liderazgo justo, asertivo y un ambiente social positivo.

Fomentar la cultura de la empresa y sus políticas, ser proactivo, buscar apoyo entre sus compañeros o el jefe. Las pequeñas cosas y pequeños cambios cuentan para tener más equilibrio, los cambios se deben realizar paso a paso. Está científicamente demostrado que entre más horas una persona trabaja se vuelve menos productivo. Si tenemos a los colaboradores que tenga un buen equilibrio entre su trabajo y familia podemos evitar problemas de salud a futuro.

Según la investigación planteada deben existir mecanismos que nos permitan estimular la comunicación fluida entre los miembros de la familia, fomentar la tolerancia

en el ámbito familiar, contribuir al crecimiento de la empresa, ser proactivo, desarrollar una cultura organizacional basada en un liderazgo asertivo, y fomentar políticas internas que permitan obtener la conciliación entre el trabajo y familia, contribuyendo de manera positiva en la familia. Todo este aporte es focalizado en el funcionamiento de las empresas, pero, sobre todo, en el bienestar de los colaboradores que en ellas trabajan.

A nivel académico, este estudio posibilitará la comprensión de las dinámicas que conllevan a la conciliación trabajo-familia, posibilitando que, las áreas formativas que trabajan con los profesionales relacionados a estos problemas, puedan profundizar sobre esta relación trabajo-familia y desde sus enfoques disciplinares, incidir en la búsqueda de un equilibrio que impacte positivamente a la sociedad. El trabajo está relacionado con el funcionamiento de la familia y también con la reducción del riesgo de violencia que afecta a la sociedad.

Desde la disciplina de Trabajo Social, estudiar la conciliación Trabajo-Familia permite correlacionar dos categorías de estudio que son parte del quehacer profesional: entender las dinámicas de trabajo más allá del riesgo psicosocial, entender su relación con el funcionamiento familiar, incidir en la idea fragmentada de que la familia, la prevención de la violencia familiar, de género y social no se trabaja en lo laboral. La conciliación trabajo-familia puede interpretarse como uno de los ejes de mayor importancia en el quehacer de esta profesión en el ámbito de lo laboral.

### **3. REFERENTE TEÓRICO, CONCEPTUAL, NORMATIVO Y ESTRATÉGICO**

#### **3.1 Referente teórico y conceptual**

##### **3.1.1 Enfoque de género**

La sociedad tradicional menciona al género como la distinción entre el ser hombre y mujer, que nace de la construcción social que ha realizado el sujeto en el intercambio de relaciones con otro, y los roles que desempeña dependen de las definiciones previas construidas por los diferentes organismos estatales. Para lo cual, hay varias definiciones que se deben tener claras, tales como, el sexo biológico que se define a partir de la biología entre hombres y mujeres.

Desde la perspectiva de Facio, la construcción del género se observa en los comportamientos, actitudes, valores que desempeña el hombre o la mujer, en el cual, se espera que los hombres participen en el espacio público y las mujeres en el espacio privado evidenciando las atribuciones a su género (Facio & Fries, 2005). En el transcurso de los años, la permanencia de los roles se ha ido reproduciendo en las diferentes generaciones y a pesar de los avances históricos que ha tenido la mujer desde

el derecho a su propia voz, voto, educación e inserción al mercado laboral, la mujer sigue desempeñando un rol dual.

La mujer cumple un rol de cuidado y fuente económica debido al poco involucramiento de los hombres en las tareas de cuidado familiar y labores del hogar. Y a pesar de los esfuerzos estatales e internacionales por establecer políticas laborales que posibiliten la conciliación vida familiar y laboral, las diferencias no se han visto mermadas debido a la permanencia de los estereotipos y poco accionamiento para generar cambios en el espacio privado y en el imaginario de la sociedad frente al rol de las mujeres, provocando una gran brecha de desigualdad entre los hombres y mujeres que implica una doble presencia entre el hogar y la familia.

A nivel de Latinoamérica y el Caribe, existen varios estereotipos y roles de género, conciben a los hombres como racionales, fuertes, proveedores, activos, mientras que las mujeres son sensibles, tranquilas, maternales, dedicadas al hogar y cuidado, es importante mencionar que desde muy temprana edad se atribuyen costumbres y roles asociados a esto. Y el impacto que poseen en la sociedad conlleva a la “sobrevaloración de la producción es lo que nos ha llevado a sociedades consumistas que solo necesitan la reproducción humana para que haya mano de obra barata y más y más personas que consuman” (pág. 278)

Es decir, que el incremento de la población posibilitará incrementar los niveles de producción, para lo cual, se vuelven esencial que las mujeres se dediquen al rol tradicional establecido por la sociedad de madre y cuidadora. Debido a esto, en el transcurso de la historia se imposibilitó el acceso digno a oportunidades de trabajo que faciliten ejercer su rol tradicional o que pudieran dejar de ejercer su papel.

El trabajo no remunerado y mal pagado, está identificado como situaciones que viven las mujeres. De ellas se espera que trabajen en el servicio y cuidado de personas, crianza de hijos.

Las mujeres están experimentando una profunda frustración debido a que todas las tácticas empleadas para reducir el trabajo no remunerado no tienen efectos decisivos. De hecho, a pesar de los enormes esfuerzos de cambio, el reparto de responsabilidades se mantiene inalterado; en consecuencia, el trabajo remunerado se acumula, los bienes de consumo que deberían servirnos para ahorrar tiempo modifican las normas de consumo y persiste la tensión entre dichas normas y los recursos efectivos. Incluso los servicios públicos de atención infantil requieren un trabajo de integración y no reducen el trabajo doméstico (PICCHIO, 2002).

Las mujeres han tenido a lo largo de los años roles más serviciales, en los trabajos existen una gama de trabajos que solo se les asignan a las mujeres; aún en el

siglo XXI hay muchas diferencias en los roles y tareas. Las mujeres están consideradas como un rol de mediación o subordinación frente al hombre.

En los hombres el rol es de proveedor de la casa, se desenvuelve en distintas áreas sin tener juicios por ser hombre, estar bien remunerado, ser reconocido al cien por ciento en su trabajo, es parte de la cultura. Por el hecho de ser hombre se le asigna más poder, dominación, puesto que el hombre es responsable de traer el sustento a la familia y debe producir constantemente.

La sociedad da mucho valor al rol masculino y minimiza el femenino, esto da lugar a la discriminación, desigualdad y asigna a la mujer un rol de inferioridad. Desde esta posición de inferioridad entre hombres y mujeres.

Si se considera específicamente el “campo” de las acciones transversales desde un enfoque de género pueden mencionarse, entre otros, las oficinas para el adelanto de la mujer, las comisiones tripartitas para la igualdad de oportunidades en el mundo del trabajo, el avance en derechos reproductivos y la discusión en torno de los sesgos de género en materia de acceso a la justicia. En general, en la mayoría de las evaluaciones en materia de equidad se rescata la construcción de nuevos espacios de igualdad en coexistencia con prácticas discriminatorias tradicionales, destacando el valioso aporte de las experiencias exitosas en políticas de género para el conjunto de políticas públicas, las que además de

profundizar en la búsqueda de la igualdad, constituyen nuevas formas de hacer política que favorecen la gobernabilidad (Montaño, 2006, pág.28).

Estas desigualdades entre hombres o mujeres a lo largo del tiempo han ido cambiando; a la mujer se le está dando otro valor, más equitativo. Estos cambios en la incursión de la mujer en el ámbito laboral y académicos están generando nuevas perspectivas sociales a favor de la mujer y en las exigencias a los hombres de intervenir y apoyar en las tareas del hogar.

A pesar de ello, existen roles que nos indican como deben ser los hombres y las mujeres. En el trabajo se está tratando de romper este rol de género, está demostrado que las mujeres y hombres tienen las mismas posibilidades, aunque socialmente existe mucha desigualdad.

Existen varios mecanismos para proteger los derechos de igualdad, fomentar la equidad de género, la contribución de las mujeres en la economía y contribución social. La equidad entendida como obtener varios niveles de bienestar, es una cuestión de eficiencia fundamental, tanto en hombres y mujeres debe existir un equilibrio que incluya a la familia, el Estado, las empresas y la sociedad civil.

La apertura de nuevas oportunidades para algunos segmentos de la fuerza de trabajo (incluida la mujer), la acumulación de las rentas obtenidas por los hombres ha

permitido un crecimiento económico considerable. Las mujeres en particular para ayudar a mantener a la familia y mejorar el ingreso familiar, han dejado de lado responsabilidades y roles que tenía asignados anteriormente como el cuidado de los hijos, el cuidado del hogar, etc.

El ingreso de la mujer al trabajo condujo, para algunos autores, al deterioro de la calidad de vida y de las condiciones de vida, expresado en el aumento del trabajo en general (tanto remunerado como no remunerado), la mayor inseguridad en las relaciones laborales, la permanencia más prolongada de los jóvenes en el núcleo familiar y el aumento de la pobreza, incluso entre quienes tienen salarios y beneficios bajos. Además, se visibiliza el proceso de abdicación de responsabilidad del Estado y de las empresas en relación al problema de las condiciones de vida.

Desde la cosmovisión masculina se han visualizado diferentes posturas, en la que predomina aquella donde la mujer debe dedicarse al hogar, debido a la falta de oportunidades para que la mujer concilie su vida familiar y laboral. Un aspecto que influye es el nivel socioeconómico familiar de los hombres, que mencionan, una inequidad en su calidad de vida, puesto que ellos deben asegurar el sustento realizando diferentes laborales, y la mujer a su vez, debe involucrarse en plazas de trabajo para contribuir al sustento familiar, sin posibilidad de contar con un apoyo para delegar las responsabilidades familiares durante el tiempo de trabajo.

Empresas de todo el mundo confían en una reestructuración radical del contrato social como medida de libertad. La presión sobre el trabajo no remunerado es constante, porque depende de superar la brecha entre el ingreso disponible y los estándares de consumo social, especialmente entre las condiciones de trabajo y las condiciones de vida.

Cada uno de los seres humanos, somos libres y podemos escoger el lugar del trabajo en donde deseamos desarrollarnos como profesionales, cada uno de nosotros podemos escoger nuestro actuar en el trabajo ser pasivos, ser proactivos o simplemente estar en nuestra zona de confort. Al hablar de motivación podríamos decir que es la disposición o ganas que tenga cada persona, para poder perseguir un logro o alguna meta.

### **3.1.2 Relaciones de poder:**

El poder es la capacidad de hacer algo, la capacidad de influir en la conducta de alguien que manda y alguien que obedece.

El amor se nos presenta como una experiencia vitalista y vitalizadora, y el no tener experiencias amorosas está asociado a la falta de vitalidad. Y uno podría pensar lo contrario: si no estamos amando, tenemos todas las energías para amarnos a nosotras. Pero nunca sucede así, porque hay energías que se

renuevan al ser realizadas, y si no se realizan, la persona pierde su vitalidad  
(LAGARDE, 2001, pág. 49)

Se pide a las mujeres ser incondicionales en el amor, tolerar todo, se presta para todo el amor que puede y debe dar, pero es muy importante vivir en libertad como mujeres: decidir cómo, dónde y cuándo quiera realizar una actividad. Es importante establecer y normar lo que quiere una mujer en la vida.

El orden burgués fue construyendo un modelo económico y social para las mujeres haciéndolas dependientes económicamente de los hombres. En distintas épocas de la era burguesa estuvo muy mal visto que las mujeres tuvieran dinero propio. Que tuvieran algún negocio, manufacturas, empresas, que tuvieran tierras. Que tuvieran la casa a su nombre. Las casas estaban a nombre de la familia o del marido, que detentaba todas las propiedades de la familia. Decir “esto es mío” quedó fuera del vocabulario de las mujeres (LAGARDE, 2001, pág. 49).

En la actualidad aún existen mujeres que se convierten en dependientes de los hombres, muchas no pueden trabajar y dependen al 100% de sus parejas, es importante que las mujeres sean independientes, que obtengan bienes por su propia cuenta. “En el mundo actual, poder transitar a relaciones de pareja diferentes, sobre todo satisfactorias para las mujeres, pasa necesariamente por

tener la conciencia de tener el derecho de tener derechos” (LAGARDE, 2001, pág. 86).

Es importante recordar que las mujeres tienen derechos y se deben ejercer esos derechos, no sentirse menos, ni inferior a la pareja o conviviente, se debe buscar la independencia económica. No colocarse en relaciones violentas, apoyarse entre las mujeres y hacer cumplir los derechos.

El poder se interpreta como relaciones, una participación entre dos partes siempre en relaciones de fuerzas y luchas en donde se establecen múltiples lazos y relaciones. El poder siempre está circulando entre personas, se ejerce entre dos personas un dominante y un dominado, por ejemplo, en una relación laboral entre colaborador y empleador, el pueblo y el estado; un juez sobre quien está juzgando. El poder es jerárquico siempre va de una clase sobre otra.

Para tratar de equilibrar las relaciones de poder existentes, las mujeres deben desempeñar un rol relevante para la contribuir con las expectativas sociales, y productivas, al tener la obligatoriedad de garantizar la perpetuación de la especie. “considerado como funcionalidad económica, se interpretaría a la luz de las relaciones de poder, que el rol del poder consistiría en esencia, en mantener relaciones de producción y a la vez, constituir una dominación de clase que el desarrollo de las fuerzas productivas hace posible” (Foucault, 2006, pág. 9)

El poder como capacidad de incidir en el otro, es múltiple, se lo ha denominado como una lucha o disputa constante y se ejerce debido a que es una relación. Donde haya desigualdad hay el poder, habilita determinadas formas relacionales.

### **3.2 Referente conceptual**

#### **3.2.1 Trabajo**

El trabajo abordado históricamente tiene sus inicios desde la perspectiva religiosa que lo define como el castigo divino por el pecado, convirtiendo al hombre en esclavo que debe cumplir con una labor forzada, humillante, al servicio de otro con poder, sin derecho, sin oportunidad de ser considerado como hombre.

Desde la perspectiva filosófica, Aristóteles definió el trabajo como un elemento técnico que se basa en el saber hacer algo, e implica un conocimiento previo para hacerlo, por otra parte, Marx indica que el trabajo es un eje vital de la vida del ser humano para alcanzar satisfacer sus necesidades básicas, procurando una interrelación con el medio que le rodea para lograrlo y capaz de procrear para asegurar la perpetuación de la especie. Desde esta perspectiva, se considera al ser humano con un ser racional que define las acciones a seguir frente a una necesidad emergente.

El primer trabajo realizado por el hombre deviene de la capacidad de cosechar las tierras para asegurar su propia supervivencia y de la mujer era asegurar la perpetuación de la especie humana al dar a luz a otro ser. Al pasar a la época de la modernidad surge el capitalismo y al hombre se concibe como la fuerza productiva de la industria, siendo el trabajo un aspecto inherente al mismo que asegura el medio de supervivencia de la sociedad otorgando un salario por la labor realizada (Rieznik, 2001).

Por otra parte, en palabras del autor Blanch (2003 citado por Fernández, 2016, pág. 162)

El polo positivo del trabajo es asociado a posibilidades de satisfacción y de autorrealización, misión, valor. En la sociedad capitalista contemporánea, el trabajo está predominantemente asociado a valores positivos en la vida cotidiana, en razón de la valorización de la ética del trabajo influenciada por la doctrina protestante.

A partir de esta perspectiva, el ser humano opta por la posibilidad de realizarse desde el ámbito profesional, que podría generarle oportunidades de desarrollo en todos los aspectos de su vida. Es por eso que considera relevante el procurar autoformarse, involucrarse y formar parte de equipos de trabajo que le permitan satisfacer sus necesidades de autorrealización, desempeñándose en un espacio de trabajo remunerado y no remunerado.

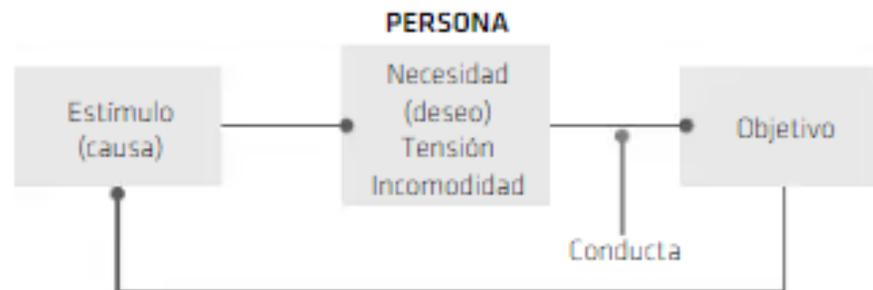
En palabras de ChaboudRychter et al., (1985) el trabajo no asalariado comprende “las antípodas de la objetivación: ella está ligada a las relaciones afectivas en el seno de la familia y fundada sobre la “disponibilidad maternal y conyugal de las mujeres” citado por (Zariffian & Hirata, 2007, pág. 34). En este tipo de trabajo, es donde la mujer desempeña un rol relevante en la esfera privada para el cuidado de la familia y educación de sus hijos, en el cual se visualiza el papel tradicional que asume el hombre y la mujer para cumplir con los roles asignados. No obstante, cuando la mujer incursiona en la esfera del trabajo asalariado debe asumir las condiciones establecidas por los empleadores, sin dejar de lado el papel en la familia para asegurar su funcionalidad.

### **3.2.2. Motivación-Necesidades-Problemas**

La concepción de necesidad parte del sentido de protección, seguridad, conservación del ser humano para asegurar su subsistencia. Puede considerarse como falta o carencia, en contraste con las acciones que realiza el ser humano para dejar de percibirla. Las necesidades parten del sistema cognitivo de cada persona, que interpreta su situación guiado por sus valores, experiencias vividas, su filosofía, su crianza y sus anhelos.

## *Ilustración 2*

### *Modelo básico de motivación*



**Fuente:** Chiavenato, Idalberto, 2011, *Administración de Recursos Humanos*

El ciclo motivacional de una persona inicia por una necesidad en particular: un motivo que lo impulsa para llegar a un objetivo, este modelo aplica incluso para nuestra vida persona. Es importante mencionar que cuando no existe este equilibrio interno y se presentan frustraciones u obstáculos en el camino para llegar hacia el objetivo, los seres humanos somatizamos esas emociones en nuestro cuerpo ya sea de manera fisiológica o psicológica.

Según Maslow, las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto de la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (las llamadas

necesidades primarias), mientras que en la cúspide están las más elaboradas e intelectuales (necesidades secundarias) (Chiavenato, 2011, pág. 43)

La pirámide Maslow es una teoría de motivación, la misma que nos da a conocer lo que impulsa al ser humano:

- Las necesidades fisiológicas en las que detallan, comer, dormir o vestirse.
- Las necesidades de seguridad las mismas que son relacionadas con el orden y la estabilidad como el hogar, empleo y salud.
- Las necesidades sociales las que implican el sentido de pertenencia con amigos, familia y las relaciones íntimas.
- Necesidades de reconocimiento, en donde se detallan los títulos personales, metas personales, reputación.
- Las necesidades de autorrealización, la cima de la pirámide aquí se encuentran el éxito, la libertad y los proyectos personales.

Por otro lado, el problema hace referencia a la dificultad para alcanzar un objetivo. Desde la perspectiva de Camacho “el problema se puede definir como una dificultad intelectual o práctica cuya solución no es evidente ni conocida y, por lo tanto, exige un esfuerzo para resolverla” (pág. 35). Para encontrar una solución al problema debe partir de la comprensión de su origen y requiere un estudio para resolverlo.

### 3.2.3 Jornada laboral

La jornada laboral está vista como el espacio de tiempo en el que un empleado realiza sus funciones para que la compañía alcance sus resultados, desde esta perspectiva se podría inferir que el empleado brinda su tiempo y no su fuerza laboral. No obstante (Olea & Casas) sostienen que el colaborador no brinda su tiempo a la actividad laboral más bien otorgan su trabajo para realizarla, es decir las empresas pagan al empleado por el trabajo realizado y la forma de medirlo es a través del indicador tiempo, el cual previamente ha sido estipulado dentro del documento legal como contrato de trabajo.

Por otra parte, el autor (Sissy, 2015) define la jornada de trabajo como el periodo de tiempo diario o semanal que invierte el empleado para desarrollar su trabajo y cumplir con las estipulaciones del empleador, definido previamente en el contrato de trabajo citado por (Condori & Puma, 2019).

En palabras de la autora Franco, en el año 2014, la jornada de trabajo:

es el horario que un trabajador cumple en la labor de sus tareas diarias o semanales, para lo cual existe uno o dos días de descanso a la semana, en nuestra legislación la jornada es de ocho horas diarias y cuarenta a la semana, es decir existe dos días de descanso a la semana, esto con el objeto de proteger la integridad física, psicológica y moral, esto evitando la fatiga laboral, ya que el

cuerpo necesita de descanso para luego cumplir una labor al 100% de su capacidad de trabajo. Y con el objeto también que el trabajador participe de la vida de su familia, por cuanto una no solo necesita de dinero, sino que afectos de los miembros de la familia, que constituye la integración de sí misma (pág. 8, 9).

Desde la perspectiva de Marx, la jornada laboral se divide en la labor necesaria y adicional, al referirse a la labor necesaria el empleado gana el salario por su trabajo y a la labor adicional corresponde a aquellos ingresos monetarios que comprenden las ganancias de la compañía.

En este último punto, la empresa eleva su interés por encima de sus empleados, buscando obtener extendidas jornadas laborales para incrementar su productividad. En ella, la mujer debe desempeñar sus actividades laborales dependiendo de la lógica empresarial, sin dejar de realizar sus actividades domésticas. Este desarrollo es denominado por Lagarde (2001) como doble jornada comprendidas en el marco del trabajo público y privado (Robles, 2017)

#### **3.2.4 Conciliación trabajo – familia**

El trabajador se desenvuelve en un espacio exigente y altamente competitivo que conlleva acciones rutinarias, generando un desgaste físico, mental, al provocar una interrupción en su ámbito de descanso, familiar. Debido a que el colaborador cumple

con funciones y responsabilidades que sobrepasan las jornadas laborales, contrayendo compromisos que suponen serán en beneficio de su desarrollo profesional (Perochena & Armejo, 2016).

Las implicaciones del trabajo generan un conflicto entre la vida familiar y laboral del colaborador que influye en su salud física, mental, debido a la multiplicidad de roles que desempeñan los miembros del hogar en la familia. Por una parte, la familia requiere cuidado, dedicación y seguridad, mientras que el trabajo proporciona estabilidad económica, sentido de realización personal, pertenencia.

En palabras de Halpern y Murphy en el año 2005:

El equilibrio entre la vida familiar y laboral, se ve desafiada por cualquier esfuerzo para lograr participar mayormente entre un campo y otro, sin embargo, ambos campos pueden relacionarse y beneficiar a las personas que conviven en ellos. Es hora de pasar de la relación ganar-perder hacia ganar-ganar para que al lograr el equilibrio entre ambas esferas sean más satisfactorias que individualmente (Ugarteburu, Cerrato, & Ibarretxe, 2008).

La interrelación entre la familia y el trabajo debe conllevar el enfoque ganar – ganar que permitirá el desarrollo del colaborador en el espacio familiar y laboral. En esta interrelación, las organizaciones juegan un papel importante para el logro del enfoque, debido a que contribuyen al equilibrio que deben alcanzar los empleados entre sus

diferentes esferas, por medio de las políticas institucionales, alta dirección e incluso programas que posibiliten su alcance. La cultura organizacional debe reflejar valores, prácticas, creencias en bienestar del goce e involucramiento de la vida familiar de sus trabajadores y trabajadoras.

Los autores Ugarteburu, Cerrato, & Ibarretxe mencionan que el prototipo masculino en las culturas organizacionales tradicionales es altamente valorado, debido al rol otorgado al sexo masculino en el núcleo familiar. No obstante, aquellos que priorizan o procuran a la familia son menos valorados, debido a su poca permanencia en el espacio de trabajo, y son vistos como menos productivos, sin alto compromiso con la empresa.

Por otra parte, en organizaciones que procuran la conciliación vida familiar/trabajo a través de tiempo flexible en el trabajo, licencias voluntarias, licencia por cuidado de la familia, trabajo a tiempo parcial, capacidad para trabajar en casa y mejor aprovechamiento de la licencia por maternidad, el desarrollo de políticas otorga diferentes beneficios para los colaboradores y la empresa. Para la organización, se genera un impacto económico mínimo, mayor sentido de pertenencia de sus empleados, menor rotación, aumento en productividad, menores índices de ausentismo; además, de los beneficios emocionales que reciben sus colaboradores, lo que provoca que se sientan altamente valorados por la empresa y sus familias.

Desde el punto de vista de Beauregardy Henry, 2009; Shaffer et al.,2011, los impactos positivos que se producen al contar con un ambiente que equilibre su vida familiar y laboral, pueden ser algunos:

en general, los empleados se benefician de las medidas de conciliación trabajo-familia al sentirse menos estresados y más realizados, tanto en su hogar como en su trabajo. Además de ayudar a los padres y madres a disponer de un tiempo más efectivo fuera del trabajo, les dan la oportunidad para desarrollar áreas de su vida extra laborales, siendo la variable clave el apoyo directivo percibido (Jiménez, 2015, pág. 290).

La responsabilidad que asumen las empresas al aplicar políticas de conciliación vida familiar y laboral está relacionada con el hecho de enfrentar el contexto acelerado que rodea a la dinámica organizacional, respondiendo a la multiplicidad de funciones, actividades, mercado variantes, entre otros, y frente a ello, apostar por conciliar con la vida familiar.

En la actualidad, los colaboradores procuran involucrarse en organizaciones que posibiliten su desempeño dentro del entorno familiar-laboral, gozando de las oportunidades que brindan la empresa para incorporar elementos que faciliten su satisfacción laboral. La demanda que afronta debe remediarse con las medidas brindadas

por la entidad de labores para evitar altos niveles de estrés, fuga de personal, y afectaciones familiares.

Existe una razón muy importante para considerar el conflicto trabajo-familia como un riesgo psicosocial importante y de clara incidencia: ambos ocupan los elementos centrales de la personalidad actual de la persona: estresores y factores de riesgos psicosociales, efectos, recursos y experiencia. Y usan más tiempo. Ambos son puntos definitorios de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ellos tiene un valor crítico central (Baéz & Jiménez, 2011).

A lo largo de los años la mujer se ha ido incorporando al área laboral, esto ha dado lugar a tener dificultades para poder obtener el equilibrio trabajo – familia. Los nuevos roles de las mujeres en casa han interferido en cambiar los roles de los hombres, debido a que ellos en la actualidad se les ha integrado en el desarrollo de tareas familiares, sin embargo, el rol de la mujer sigue siendo el principal en la atención de la casa.

Este doble o triple rol desarrollado en la relación trabajo-familia, supone incorporar al trabajo el aspecto emocional, como dimensión que las áreas de Talento Humano deben incorporar. En palabras de Martínez Iñigo en el año 2011 se define al trabajo emocional como

El autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales (pág. 46)

Es muy importante mantener una actitud positiva, el bienestar emocional influye en el bienestar físico y emocional de las personas.

El estudio del Trabajo Emocional está cobrando cada vez más importancia para evaluar la eficacia organizacional y el bienestar subjetivo del trabajador (Moreno-Jiménez, Gálvez, Rodríguez Carvajal, Garrosa, 2010) y parece ser que aquellas profesiones más afectadas por trabajo emocional presentan mayores niveles de estrés que aquellas con trabajo emocional menor (Miller et al 2005). Sin embargo, no existe ninguna legislación al respecto (pág. 48)

### **3.2.5 Estrés**

El estrés se concibe como un estímulo físico y emocional, frente un suceso que no se tiene control y que el individuo percibe que no puede encontrar una solución a través de la aplicación de diferentes estrategias. Según la Organización internacional del trabajo, tiene relación con la estructura organizacional, relaciones interpersonales,

diseño del empleo, y se produce cuando las exigencias sobrepasan las capacidades/habilidades del colaborador para el desarrollo del determinado trabajo (OIT, 2016)

Las repercusiones en el individuo se representan de forma física, emocional y mental. En el aspecto mental se manifiesta en ansiedad que puede agudizarse, en otros casos se tornan en conductas destructivas como consumos excesivos de alcohol y sustancias. En lo físico, se expresan en enfermedades como colitis, lumbalgias, gastritis o incluso las úlceras gástricas, a largo plazo se expresan en enfermedades en órganos internos. Y, por último, en lo emocional se produce apatía, desmotivación, irritabilidad, quejas constantes ante el trabajo y también en la familia.

Atalaya en el estudio denominado “el estrés laboral y su influencia en el trabajo” menciona que existen fuentes de estrés como los factores organizacionales, individuales y ambientales conocidos como estresores. En el factor organizacional comprende las exigencias del rol, nivel de capacitación hacia sus funciones, relaciones interpersonales, liderazgo, cultura organizacional, por otra parte, los individuales son inherentes al sujeto, dificultades económicas, familiares e idiosincrasia. En último lugar, el ambiental comprende el contexto político, ambiental, legal, tecnológico del país/mundo.

Resulta relevante la medición del estrés en el trabajo, incorporando estos factores. Cooper, Sloan y Williams (1988) definen un indicador de estrés ocupacional:

menciona seis fuentes de estrés que influyen directamente sobre la salud y la satisfacción del trabajador:

- El rol organizacional
- Factores intrínsecos al trabajo
- El clima y la cultura organizacional
- Las relaciones interpersonales
- El desarrollo de la carrera
- La interacción trabajo-familia (Ortega, 2015, pág. 14)

El estudio del estrés tiene una relevancia para comprender los estresores que detonan cambios en el individuo y la organización, y posibilitar opciones de intervención que sean factibles a la empresa, cabe recalcar que la medición dependerá de la diversidad de participantes.

### **3.2.6 Riesgos psicosociales**

El ritmo de trabajo, la forma de trabajo, la familia y sus responsabilidades, el estrés y ansiedad producto de la carga de trabajo son factores de Riesgos psicosociales. Los factores o riesgos psicosociales, se presentan en el trabajo, estos riesgos tienen incidencia en la salud emocional y física de las personas y a su vez pueden afectar el desempeño profesional de los mismos.

Durante la pandemia y después de esta, se han creado varias modalidades de trabajo a nivel mundial, una de ellas es el trabajo remoto este ha permitido laborar físicamente desde casa, pero ha traído consigo mucha presión y ansiedad debido a las dilatadas horas de trabajo a las que debe estar conectado el colaborador, sin la posibilidad de poder realizar la desconexión total de sus actividades laborales. Es importante mencionar que las consecuencias no se verán reflejadas solo en la salud de los colaboradores, sino también en sus relaciones sociales, relaciones familiares, relaciones con su pareja y además con la sociedad en general.

Los trabajadores pueden experimentar efectos adversos para la salud, como enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales y de la piel. Los impedimentos de salud mental pueden incluir cambios en el comportamiento, habilidades cognitivas y emocionales, y más. Además de la agresión excesiva, la hostilidad, el odio o el pesimismo, las consecuencias del entorno social son una mayor susceptibilidad a la enfermedad, una mayor sensibilidad a la crítica, la desconfianza, el aislamiento y la exclusión social. En el ámbito familiar, puede manifestarse en conflictos o problemas de pareja, deterioro de las relaciones familiares y ruptura familiar.

Existen consecuencias para la empresa como el bajo rendimiento de los trabajadores, un mal ambiente de trabajo, aumento de ausentismo laboral, siniestros laborales frecuentes, etc. La pérdida del trabajo de colaboradores trae consigo costos

para el estado y por ende para la sociedad los mismos que se verán reflejados a mediano o largo plazo.

En el lugar de trabajo, existe un vínculo entre los factores de riesgo psicosocial y los efectos adversos para la salud. El estrés concerniente con el trabajo es un factor mediador psicológico, físico y afecto, entre las dificultades laborales y las complicaciones en la salud (Cox, Griffiths, & Real-Gonzalez, 2000). Los factores en el trabajo “son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3).

Los factores de riesgos psicosociales pueden presentarse de la siguiente manera:

**Contenido del trabajo:**

- Clima laboral y equipo de trabajo
- Diseño de tareas
- Volumen y ritmo de trabajo
- Horario de trabajo

**Contexto del trabajo:**

- Funciones y cultura organizativa

- Papel en la organización
- Desarrollo Profesional
- Autonomía en la toma de decisiones
- Relaciones personales
- Interrelación hogar – trabajo (OIT, 2016)

El estrés en las personas es variable en cada individuo, el estrés puede contribuir al deterioro de la salud y se pueden adquirir conductas no adecuadas, como trastornos en la salud (enfermedades del corazón, síndrome de burnout, dolores frecuentes de espalda, depresión, ansiedad, trastorno del sueño y podríamos hasta llegar hasta el suicidio.

Las enfermedades que van adquiriendo los trabajadores van a afectar en que se acrecentará el ausentismo en la empresa, existirá bajo rendimiento, los colaboradores se sentirán desmotivados, existirá mayor rotación en la empresa.

### **3.2.7 Cuidado**

“El cuidado es una actividad específica que incluye todo lo que hacemos para mantener, continuar y reparar nuestro mundo, de manera que podamos vivir en él tan bien como sea posible. Ese mundo incluye nuestros cuerpos, nuestro ser y nuestro ambiente, todo lo cual buscamos para entretejer una compleja red de

sostenimiento de la vida” (Fisher y Tronto (1990), citado en Tronto (2006), pág. 5).

La definición nos detalla la posibilidad del auto cuidado y la de cuidar a otros, sin definir la parte afectiva. Este rol se asemeja al rol que ejerce una esposa o madre en casa. Así mismo, nos da a conocer el aporte o contribución de esta tarea al desarrollo económico que día a día esta genera las mujeres y su creciente autonomía. En la actualidad son varios los países que han incluido leyes que amparan al trabajo en casa, trabajo doméstico como en Venezuela, Ecuador, Bolivia, y República Dominicana.

Los cuidados son centrales y universales, las mujeres tienen el rol de reproductoras y cuidadoras por tradición. Debe cambiarse la percepción de rol de cuidadoras por default para otorgar a las mujeres la libertad de poder elegir, hacia un sistema de cuidado con igualdad de género, en donde deben interactuar los diversos sectores de los ámbitos social, económico y ambiental. También, es necesario redistribuir el cuidado, desde los hijos y la pareja de forma equitativa y justa.

El apoyo de los gobiernos de cada país es fundamental para asegurar que la igualdad de derechos se extienda e implemente para avanzar hacia una sociedad de igualdad de género. Dado que el cuidado mueve al mundo, es importante enseñar a las nuevas generaciones a romper los roles de género porque el cuidado es responsabilidad de todos.

### 3.2.8 Satisfacción laboral

El balance vida familiar y trabajo se relaciona al nivel de satisfacción en el espacio laboral, donde el colaborador cumple con las expectativas salariales, profesionales, reconocimiento, motivaciones para desarrollar sus actividades en bienestar de la empresa. Desde el punto de vista del autor Mayo, un trabajador altamente motivado, satisfecho trae grandes resultados para la organización que implica un mayor involucramiento, desarrollo.

Eugenio (2016) resalta que existen elementos que afectan la satisfacción en el trabajo que son intrínsecos a los colaboradores como las habilidades, competencias que posean para el desarrollo de su trabajo e impacten en el clima organizacional. Puesto que al contar con personal poco calificado y sin compromiso hacia la compañía genera impacto negativo en sus interrelaciones con sus compañeros de trabajo e incluso provoca una afectación en su estado de salud, en el siguiente texto:

Otra característica que aumenta la satisfacción en general es contar con un sistema de incentivos. Este sistema de incentivos está basado en recompensas que las empresas dan a los trabajadores teniendo en cuenta el rendimiento y sus logros. Es una manera de recompensar las buenas acciones, por ejemplo, aquellos trabajadores que superan las expectativas organizacionales realizando las tareas

correctas y aplicando los conocimientos y habilidades adecuadas a la situación. Cuando hablamos de “recompensas” hablamos de salarios, ascensos, estabilidad, vacaciones y transferencia a otras posiciones (págs. 15-16).

Bajo la perspectiva del reconocimiento profesional se buscaba alcanzar las metas organizacionales y superar indicadores de productividad para que la empresa logre ser altamente competitiva. Para lo cual, la organización implementa metodologías de reconocimiento que generen un sentimiento de satisfacción frente al trabajo, es decir a mejor desempeño, el colaborador tendrá grandes retribuciones y también creará un sentido de pertenencia hacia la misma.

Por otra parte, Fuentes en el año 2012, menciona que la satisfacción en el trabajo tiene repercusiones en la vida del sujeto y su familia, en aspectos como salud mental, física, emocional, la cual se refleja en el trabajo en el nivel de ausentismo, relación con sus compañeros, actitud hacia él trabajo y rotación. (Fuentes, 2012 citado por (Gaete, Salgado, & Jiménez, 2019).

### **3.2.9 Bienestar laboral**

El bienestar se centra en el estado completo de satisfacción del ser humano, al cumplir sus necesidades básicas que aseguren alimentación, seguridad, realización

personal, establecer relaciones interpersonales estables y sanas en sus distintas esferas sociales. Otro elemento relevante del ser humano consiste es el bienestar laboral que conlleva aspectos de desarrollo, crecimiento profesional, estabilidad laboral, satisfacción frente a las condiciones ambientales, económicas que motivan al colaborador para alinearse a los objetivos de la empresa y logro de resultados.

El autor López, en el año 2015 define al bienestar laboral:

Asimismo, Muñoz (2007) argumenta que hablar de bienestar laboral, nos estamos refiriendo a la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, presiones, seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, elementos de trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, hábitos posturales, tipos de contratación, inciertos y falta de motivación; que impactan ya sea positiva o negativamente sobre las personas. Si el impacto fuera negativo tiene efectos, aunque en diferentes grados, siempre dañinos, tanto en el ánimo como en la salud de las personas (pág. 11).

Desde la perspectiva de Estrada & Ramírez, en el año 2010, la base del bienestar laboral se centra en el nivel de satisfacción, y los resultados se reflejan en el nivel de desempeño, productividad y clima laboral. Así mismo, en las organizaciones un bajo nivel de satisfacción “puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo” (pág. 4).

Para lograr el bienestar en el trabajo debe considerarse una forma de medición a través de 3 elementos: satisfacción frente al desarrollo de habilidades y competencias en sus funciones, satisfacción frente a oportunidades de desarrollo, coaching, capacitación, canales de comunicación entre los miembros de la organización y, por último, estabilidad laboral, relaciones interpersonales (Castañeda, Betancourt, Salazar, & Mora, 2017)

### **3.2.10 Responsabilidad Social Empresarial**

En el entorno empresarial se define la responsabilidad social en palabras de Valdivieso, 2019:

“como una nueva forma de hacer negocios, en la que la empresa gestiona sus operaciones de forma sostenible en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de distintos públicos con los que se relaciona, como los accionistas, empleados, a comunidad, os proveedores, los clientes, considerando el medio ambiente y el desarrollo sostenible (Forum Empresa, 2009:4). Se presenta como una nueva conciencia empresarial en la que la empresa asume de manera efectiva, la responsabilidad sobre los efectos que su gestión empresarial genera en la sociedad y en sus stakeholders” (pág. 119).

El bienestar de los colaboradores cumple un papel vital en el desarrollo de la dinámica empresarial, la cual permite alcanzar alta reputación empresarial e identificarse como una empresa socialmente responsable, para alcanzar aquello, deben relacionarse de forma efectiva sus 6 ejes relevantes: inversionistas, estado, altos ejecutivos, clientes trabajadores, y familias. Porque la sociedad actual está tratando de llevar organizaciones al mercado basadas en el marco legal, el respeto, la ética y los derechos humanos, y su objetivo es reducir las consecuencias que se han producido a lo largo de los años.

Los objetivos que persigue la RSC (Responsabilidad social corporativa) frente a sus colaboradores son “formación y desarrollo profesional; conciliación de la vida personal y familiar; comunicación; salarios justos; salud y seguridad en el trabajo” (Ruiz, Gago, García, & López, sf). En la cual, interviene la gestión de Recursos Humanos que deben asegurar medidas para alcanzar los objetivos antes mencionados como desarrollar e implementar medidas de conciliación, prácticas de inclusión laboral en los procesos de contratación, estrategias de comunicación organizacional, ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

## **REFERENTE ESTRATEGICO Y NORMATIVO**

### **Marco estratégico**

A nivel estratégico, Ecuador se encuentra comprometido con la implementación de la agenda 2030 que pertenece al programa de las Naciones Unidas para el desarrollo en el objetivo 5 Igualdad de género, el cual, pretende disminuir la discriminación hacia las mujeres/niñas a través del empoderamiento de las mismas para el logro y goce de su desarrollo que beneficia a la sociedad.

En el entorno laboral, a pesar del mayor involucramiento de la mujer se niegan los mismos derechos de los hombres, debido a que persiste el paradigma de mujer dedicada al hogar y se evita la participación del género masculino en este espacio de forma equitativa. Y se ha propuesto la meta de impulsar la responsabilidad del trabajo doméstico no remunerado con los integrantes de la familia, políticas de protección (PNUD, s.f.).

Desde el punto de vista de los autores Martínez y Blofield, la integración de la mujer al mercado laboral ha supuesto cambios positivos en América Latina, pero aún existen desigualdades económicas y sociales en su contra, para lo cual es importante utilizar métodos de intervención, que permitan a las mujeres adaptarse a la vida familiar y profesional redistribuyendo el tiempo, los ingresos y los servicios, lo que repercute

positiva o negativamente en la igualdad social, económica y de género (Blofield & Martínez, 2015).

Debe considerarse 3 tipos de políticas: secuenciales, desfamiliarización, trabajo doméstico remunerado; las secuenciales hace alusión a las medidas económicas que garanticen la remuneración completa por licencias como maternidad, paternidad, flexibilidad de la jornada de trabajo y tiempo parcial; desfamiliarización de cuidados comprende el traslado del cuidado de las familias a instituciones privadas o públicas que sean subsidiadas por el estado, que históricamente ha sido otorgado a la mujer como servicios de cuidados diarios; en el último punto, el trabajo doméstico remunerado establece la prestación de servicios en el domicilio regulados por la entidad estatal.

Al involucrar las políticas antes mencionadas para lograr la conciliación entre la vida del trabajo y la familia, se transfiere las responsabilidades de protección de la familia al estado y mujeres a hombres, esta última permite la participación de los hombres en la crianza y cuidado de los hijos.

### **Nivel internacional**

El estado ecuatoriano se rige bajo entes internacionales que se desarrollan bajo el marco de derechos humanos establecidos a partir de los impactos económicos, ambientales, humanos a raíz de las guerras que se han suscitado a lo largo de la historia y requieren implementar acciones inmediatas. En la cual, se refleja la brecha de

desigualdad que entrelaza la dinámica entre los hombres y mujeres y replican prácticas inequitativas que vulneran sus derechos en los distintos aspectos de su vida.

Por lo tanto, se establecen documentos legales que favorezcan el pleno desarrollo de la mujer en sus diferentes esferas (familiar, laboral, social). Tal como se refleja en la declaración universal de los derechos humanos emitida en el año 1948, en el artículo 23 menciona el derecho al trabajo, condiciones equitativas, sin discriminación, salario digno que asegure la satisfacción del trabajador y le permita alcanzar el bienestar familiar sin considerar la distinción por sexo.

Así mismo, en la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, declarado por la ONU (1979) señala en su apartado 11 numeral 1 “Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en la esfera del empleo a fin de asegurar a la mujer, en condiciones de igualdad con los hombres, los mismos derechos, en particular” (pág. 5). A pesar de las consideraciones de las Naciones Unidas para asegurar una igual participación de la mujer en el mundo del trabajo, deben fundamentarse a través de convenios donde los países miembros contraigan compromisos que debe cumplirse a través de sus normativas locales.

En el inciso C, numeral 2, las mujeres que son madres deben contar con el apoyo de instituciones que permitan combinar su responsabilidades familiares y laborales a

través de la implementación de espacios de cuidados diarios que sean legalmente establecidos y cuenten con los principales servicios para la seguridad del menor.

La Organización internacional del Trabajo regula a sus países miembros para brindar oportunidades de un salario justo para hombres y mujeres en el marco de derechos que posibilite el acceso a un trabajo digno, derecho a no ser discriminado por sexo, trato justo por poseer responsabilidades familiares, en cuanto, define que la mujer debe ser amparada durante su estado de embarazo, entre otras. Algunos convenios que se enfoca en el salario justo para los hombres y mujeres fueron emitidos en el año 1958, otro convenio que resalta la importancia de conciliar la vida familiar y laboral para evitar afectaciones en núcleo de la familiar se encuentra en:

En el convenio #156, artículo 3, numeral 1, con el fin de crear una igualdad efectiva de oportunidades y de trato entre los colaboradores, cada estado miembro debe incluir entre los objetivos de su política nacional que las personas con responsabilidades familiares que trabajen o deseen ejercer sus derechos, puedan hacerlo sin discriminación y en la medida de lo posible sin conflictos entre la familia y los compromisos laborales (OIT, 1983).

Desde la inserción de la mujer en el mundo laboral se establecieron mecanismos y pautas que involucran a los estados denominados de derechos para que creen estrategias legales, sociales, para posibilitar a la trabajadora o trabajador ejercer su vida

laboral sin dejar de cumplir con el rol familiar. En el país se han incluido dentro del Código de Trabajo algunas normas que amparan a las personas con responsabilidades familiares (hijos/as, padres, madres, entre otros) que permiten el pleno desarrollo del colaborador en el espacio de trabajo.

Con la finalidad de eliminar la discriminación contra la mujer se estableció la convención sobre todas las formas de discriminación contra la mujer proclamada por la ONU en (1981), que el estado ecuatoriano ha acogido para aplicación inmediata como medio de sustento para la protección y respeto de los derechos humanos de las mujeres. El artículo 11 se basa en el reconocimiento de la mujer trabajadora, normando que se proteja su pleno desenvolvimiento en el espacio laboral, como oportunidad de formación, estabilidad laboral, acceso a un empleo justo y remunerado.

Algunas disposiciones en los convenios y tratados citados en este trabajo, hacen referencia al interés de la investigación sobre conciliación vida laboral y familiar, donde el rol de mujer se basa en proteger, salvaguardar, cuidar a sus responsabilidades familiares a cargo. En el cual, se establecen en el marco normativo nacional, leyes que posibiliten la asistencia inmediata del padre o madre en las etapas de desarrollo del ser humano como, por ejemplo: permisos enfermedad de hijo, acceso a servicios de cuidado diario, vacaciones, entre otros.

### **Nivel nacional**

El Estado garantiza la seguridad laboral y protege su salud y bienestar. Explica que el trabajador social es un agente de cambio biopsicosocial, midiendo el funcionamiento de individuos y grupos, teniendo en cuenta las relaciones interpersonales e intrapersonales y la relación con los sistemas y subsistemas que te rodean y afectan tu salud física y mental.

El Ecuador, en su Ley de Seguridad Social expresa que toda persona tiene acceso a la salud al buen trato y el óptimo desenvolvimiento en sus labores, es aquí donde instituciones como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ministerio del Trabajo, establecen sus normas y artículos para garantizar todos los derechos a los trabajadores ( Asamblea Constituyente, 2008).

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y una obligación social, que garantiza un sustento económico, medio de realización personal y base de la economía. El Estado garantiza a los trabajadores el pleno respeto a su dignidad, condiciones de vida dignas, salarios e indemnizaciones justas, trabajo sano y libremente elegido o aceptado (Asamblea Constituyente, 2008).

Todos los trabajadores debemos asumir la responsabilidad de cumplir las obligaciones como trabajadores y cumplir a cabalidad con todas las funciones con eficiencia y honestidad.

**Art. 66.-** Se reconoce y garantizará a las personas:

2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios (Asamblea Constituyente, 2008)

El derecho a una vida digna y con calidad, debe ser una prioridad, se debe garantizar la seguridad en el área laboral colocando como prioridad su salud y su bienestar. Se debe promover la cohesión familiar a través de facilidades educativas y recreativas para que el trabajador logre el equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral, así como la planificación, dirección y coordinación de actividades sociales, artísticas, deportivas y culturales para los trabajadores, empleados y sus familias.

Las organizaciones necesitan diagnosticar y diseñar planes y programas integrales de atención social. Los procesos de orientación y seguimiento de casos dirigidos a los empleados y sus familias deben implementarse, coordinarse, implementarse y administrarse los recursos para desarrollar programas dirigidos a los empleados con el fin de crear y mejorar la calidad de vida laboral.

El artículo 326, numeral 5 de la Constitución de la República del Ecuador establece: “toda persona tiene derecho al trabajo en un ambiente equitativo y favorable que asegure su salud, integridad, seguridad, cuidado y bienestar” (Asamblea Constituyente, 2008), también se reconocen privilegios para la familia, por ejemplo:

Art. 69.- Vacaciones anuales. - Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes. El trabajador recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al período de vacaciones (Asamblea Nacional, 2012).

Es necesario e indispensable que todos los trabajadores de una empresa puedan gozar de sus vacaciones, esto permitirá hacer una pausa laboral para poder descansar, dormir, hacer algún deporte, reflexionar, meditar compartir con tu familia y amigos.

Esto ayudará a que al retorno a tu trabajo puedas mejorar tu productividad y la creatividad alejará la presión el cansancio y refrescará su mente.

**Art. 332.-** El Estado garantiza la observancia de los derechos reproductivos de los trabajadores, incluyendo la eliminación de los riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, así como la disponibilidad y estabilidad del empleo sin restricciones por embarazo o número de niñas y niños. El derecho a la maternidad, la lactancia materna y el derecho a la licencia de paternidad (Asamblea Constituyente, 2008, p. 19).

El permiso se debe conceder y no se debe descontar, ni tampoco se debe exigir la compensación de los días tomados.

### ***Ley económica violeta***

La ley Violeta contempla el derecho que tienen las mujeres el acceso al trabajo, a la permanencia, la no discriminación en la maternidad y la lactancia. Contempla nuevas leyes y disposiciones para fomentar la equidad de género, busca primer políticas de conciliación políticas de coparticipación en escenarios empresariales, políticos, laboral, profesional y directivos.

Artículo 24.- A continuación del artículo 152, agréguese el párrafo 1 con el siguiente contenido: “La madre, con el consentimiento del padre, podrá determinar cómo tomar la licencia pagada de doce (12) semanas por el parto, con la intencionalidad de aplicar a la misma de forma individual o en conjunto (el

permiso puede ser compartido con el padre hasta un máximo de 75%), condición que debe ser debidamente comunicada antes del inicio del permiso de maternidad a la empresa, sin derechos a cambios. El ministerio de trabajo emitirá las instrucciones pertinentes respecto de esta comunicación” (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2023, p. 23).

Esta ley tiene como finalidad que las mujeres tengan el acompañamiento de su pareja en el periodo de maternidad, la misma que contempla un permiso para el padre del niño, tanto en la parte pública como privada.

El artículo 331 de la Constitución de la República del Ecuador establece:

“El Estado garantiza a la mujer el acceso igualitario al empleo, la educación y el trabajo y la promoción profesional, salario justo e iniciativa independiente. Se toman todas las medidas para eliminar la desigualdad y quedan prohibidas todas las formas de discriminación, acoso o actos de violencia, directa o indirecta, que afecten a las mujeres en el ámbito laboral (Asamblea nacional República del Ecuador, 2023).

La ley económica violeta busca erradicar la violencia de género en el Ecuador, fomentar el buen trato entre hombres y mujeres. La ley busca crear políticas públicas y especial crear incentivos con la finalidad que las mujeres tengan una mayor participación en el campo laboral. Las mujeres podrán tener trabajo digno y podrán

lograr tener una independencia económica y podrán generar más ingresos. El estado debe seguir creando y fomentar leyes que respalden a las mujeres, promoviendo el respeto a los derechos humanos.

#### **4. Referente metodológico**

##### **4.1 Paradigma de investigación**

El trabajo de titulación se basa en el desarrollo del paradigma analítico e interpretativo para explicar la influencia que tiene los factores extralaborales e intralaborales en el objeto de estudio con la intencionalidad de comparar la relación existente entre los índices de riesgo psicosocial y las percepciones de las colaboradoras sobre la conciliación familia – trabajo, desde la recopilación objetiva de la información subjetiva que se recogió en el trayecto de la investigación, generando una visión holística acerca de la doble presencia de la mujer. Tal como lo menciona Cascante en el año 2013 “Para el paradigma interpretativo la realidad es múltiple, intangible y holística” (pág. 184) y se considera una base objetiva para realizar un análisis comparativo.

##### **4.2 Enfoque investigativo**

El presente trabajo tuvo un planteamiento metodológico basado en el enfoque mixto, el mismo que se adapta a las necesidades de nuestra investigación.

Según el autor Chen en el año 2006 define el enfoque:

como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”) (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 534).

Es decir, el enfoque mixto nos permitió obtener datos textuales y numéricos para ser integrados y analizados de una manera oportuna.

#### **4.3 Tipo de investigación**

La investigación aplicada tiene como objetivo generar ideas nuevas, conocimientos científicos y prácticos.

#### **4.4 Nivel de estudio**

La investigación actual tiene el objetivo de describir las problemáticas que afrontan las colaboradoras para conciliar la vida familiar y laboral, resaltando aquellos resultados que permitan exponer las afectaciones psicosociales que afrontan las mujeres.

Por lo tanto, se aplicó un estudio de tipo descriptivo debido que se “pretendía medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 92).

#### **4.5 Método de investigación**

Para realizar nuestra investigación se escogió el tipo de investigación hermenéutica, para el dato cualitativo, la misma que permitió comprender de qué manera se están presentando los Riesgos Psicosociales en las mujeres. Según el Gadamer citado por De la Maza “la hermenéutica considera el lenguaje como una realidad cargada con un significado ontológico, pues el ser acontece en el lenguaje como verdad, como desvelamiento de sentido que no es esencialmente distinto a las diferentes representaciones finitas en las que accede a la subjetividad humana” (De la Maza, 2005, pág. 135).

Para el dato cuantitativo, se utilizará el método no experimental, utilizando estadística descriptiva para los indicadores de riesgo psicosocial.

#### **4.6 Población**

La población consiste en un aproximado de 102 mujeres trabajadoras de una empresa de servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil que forman parte de la generación millenians, las mismas que laboran en jornadas extensas de lunes a domingos con descansos entre semana, y forman parte del área de servicio al cliente.

Tal como lo menciona el autor Pineda y otros en el año 1994, la población es “El grupo, universo o población de personas u objetos que desea conocer en su investigación puede consistir en personas, animales, registros médicos, nacimientos, pruebas de laboratorio, accidentes de tránsito, etc” (López P., 2004, pág. 69).

#### **4.7 Muestra**

Se ha seleccionado una muestra, para el desarrollo de la investigación las colaboradoras de los Centros de atención al cliente en donde existen un mayor número de mujeres. Para el proceso mixto, la muestra “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”

(Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 173). La cual comprende un subgrupo de mujeres, de las cuales se recolectarán datos importantes para el desarrollo de la investigación.

#### **4.8 Tipo de muestreo**

El tipo de muestreo permitió delimitar la muestra seleccionada y enriquecer la investigación realizada, por medio de la aplicación de criterios específicos para descartar aquellos participantes que no sean relevantes para lograr los objetivos del presente trabajo.

Se utilizó un muestreo no probabilístico que también es reconocido como “muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización” (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 189). A través de la elección de la muestra por conveniencia estableciendo los siguientes lineamientos muestrales:

- Asesoras de centro de atención al cliente de 4 Cac’s en la ciudad de Guayaquil (Mall del Sol, 9 de octubre, Riocentro Sur, Mall del Sur)
- Que pertenezcan a la generación millenians
- Su estado civil puede ser soltera/casada/unión libre

#### **4.9 Forma de recolección de información**

Para la recopilación de la información se aplicaron las técnicas de encuesta y grupo focal. Uno de los instrumentos que se utilizó es la encuesta de Riesgos Psicosociales, establecida por el Ministerio de Trabajo. La encuesta es un método de investigación medible, la misma que nos permitirá conocer los datos de una manera rápida, con costos y podremos realizar la tabulación de datos de una manera estadística. Desde la perspectiva del autor se define a la técnica de recolección de información “Las encuestas de opinión son consideradas por diversos autores como un diseño o método” (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 159).

Otra técnica que se aplicó es el grupo focal que consistió en la aplicación de una guía de preguntas con un grupo seleccionado que tiene como intencionalidad “hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes; esto no sería fácil de lograr con otros métodos” (Escobar & Bonilla, 2017, pág. 52).

#### **4.10 Categorías y sub categorías**

Para dar respuesta a las preguntas y objetivos de este estudio se creó la Matriz de operaciones de variables y categorías. Las categorías, subcategorías e indicadores que estructuran esta matriz están reflejadas en la aplicación de los instrumentos elegidos. Contienen entre otras las siguientes categorías y variables:

**Género**, que integran las subcategorías:

- Rol de género
- Cuidado
- Discriminación
- Derechos Humanos

**Conciliación vida familiar y trabajo**, que integran las subcategorías:

- Trabajo
- Jornada Laboral
- Satisfacción
- Responsabilidad social empresarial

**Riesgos psicosociales**, que integran las subcategorías:

- Estrés en el trabajo
- Bienestar físico
- Bienestar mental
- Horarios inaccesibles

#### **4.11 Forma de análisis de información**

En el análisis de la información se desarrolló 2 tipos de análisis: cuantitativo y cualitativo que permitió enriquecer la investigación y responder las preguntas planteadas. En el cuantitativo se aplicó la encuesta a la muestra seleccionada y se elaboraron tablas estadísticas.

Mientras que en el enfoque cualitativo se transcribió la información obtenida en el grupo focal para luego identificar las variables de estudio, en el proceso denominado “codificación”. Posterior a ellos, se triangularon los resultados, aplicando lo que Bisquerra (1989) citado por Camacho, entiende como: la técnica que recoge y analiza datos desde diferentes ángulos para establecer comparaciones entre sí. Es un control cruzado entre diferentes fuentes, por ejemplo, entre personas, documentos, instrumentos, etc.” (Camacho, Recolección y codificación de los datos, 2008, págs. 145-146).

## **CAPITULO 2:**

### **HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En este capítulo se recopilarán los resultados de la investigación con enfoque mixto. En un primer momento se implementaron los diferentes instrumentos para la recopilación de información y luego se procesarán. El estudio realizado a colaboradoras del área de servicio al cliente de una empresa de servicios de telecomunicaciones con la intencionalidad de comprender la relación existente entre los índices de riesgo psicosocial y las percepciones de las colaboradoras sobre la conciliación familia – trabajo. Los resultados se expondrán en dar respuesta a las preguntas de investigación.

#### **2.1 Índices de evaluación de riesgo psicosocial 2022**

La evaluación de riesgos psicosociales se realizó a nivel nacional contando con la participación de colaboradores de una empresa de servicios de telecomunicaciones. El instrumento de medida de empleado, ISTAS 21 (versión corta), tiene requisitos específicos por ser cuestionario de autoinforme, garantizando la confidencialidad de las respuestas.

Para la construcción de los índices de evaluación de riesgo psicosocial se consideró el instrumento creado por el Ministerio de trabajo para evaluación de riesgo psicosocial basados en 5 criterios:

**Exigencias psicológicas:** Existen 3 dimensiones cuantitativas, emocionales, cognitivas. Las cuantitativas comprenden la demanda de trabajo que tiene el colaborador en su jornada de trabajo, y si no se cumplen las tareas, crean repercusiones físicas, emocionales. La segunda dimensión hace referencia al esfuerzo para retraer las emociones que se producen en las relaciones interpersonales. Por último, la dimensión cognitiva se basa en la oportunidad que otorga la empresa para la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades que serán aplicados en el puesto de trabajo (Marin, 2012).

**Trabajo activo y desarrollo de habilidades:** Es la capacidad del trabajador para desarrollar autonomía, toma de decisiones sobre su actividad laboral generando oportunidades de aprendizaje y crecimiento en la empresa, lo cual, se traduce en un sentido de pertenencia hacia la organización (Candia, Pérez, & González, 2016).

**Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:** Se basa en el desarrollo de las relaciones en el espacio de trabajo entre compañeros y jefes creando una red de apoyo mutuo para alcanzar un propósito como equipo (Castillo, y otros, 2011). La cual se basa en posibilidad de relacionarse, ayuda para realizar tareas, liderazgo con procedimientos y habilidades para el manejo de equipos.

**Compensaciones:** Las compensaciones se definen como monetarias y no monetarias que otorga la empresa a los colaboradores por el trabajo brindado. Las

monetarias hacen referencia a los pagos, bonos, incentivos, salario que otorga la empresa, por otro parte, las no monetarias son aquellas que posibilitan el desarrollo de destrezas, habilidades, actitudes de los colaboradores frente al trabajo (Bedodo & Giglio, 2006). Es decir, esta última menciona la estabilidad laboral, perspectivas de promoción, respeto, reconocimiento y trato justo.

**Doble presencia:** Se refiere al doble trabajo que realiza el colaborador/a, cuando organiza sus actividades personales y domésticas durante la jornada de trabajo, y viceversa, gestionar sus labores profesionales durante su tiempo libre/ocio (Ruiz, Pullas, Parra, & Zamora, 2018). Se basa en horarios incompatibles para la vida personal o familiar, normas rígidas para permisos o vacaciones. Y los impactos en el trabajador se representan en síntomas como estrés, depresión, cervicalgías, cansancio físico y mental. También se presentan en actitudes negativas hacia otros que interfieren en las relaciones laborales y sociales.

La Suma de la jornada laboral y la jornada en casa, sigue siendo asignado mayormente a las mujeres, la realización de las tareas de cuidados y domésticas recaen en las mujeres, la doble presencia no es solo la cantidad de trabajo y tiempo que se invierte si no también el gran esfuerzo y organización para desarrollar estas actividades, la doble presencia repercute en la salud física, en la salud emoción y social de las personas.

**Tabla 1****Evaluación de riesgo psicosocial del área de SAC 2022**

ÁREA	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Apoyo social y calidad de liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
SA	9.7	7.1	3.9		3.1
C	7	9	9	4.31	5

RIESGO BAJO	0A8	0A5	0A3	0A2	0A1
RIESGO MEDIO	9A11	6A8	4A6	3A5	2A3
RIESGO ALTO	12A20	9A20	7A20	6A12	4A8

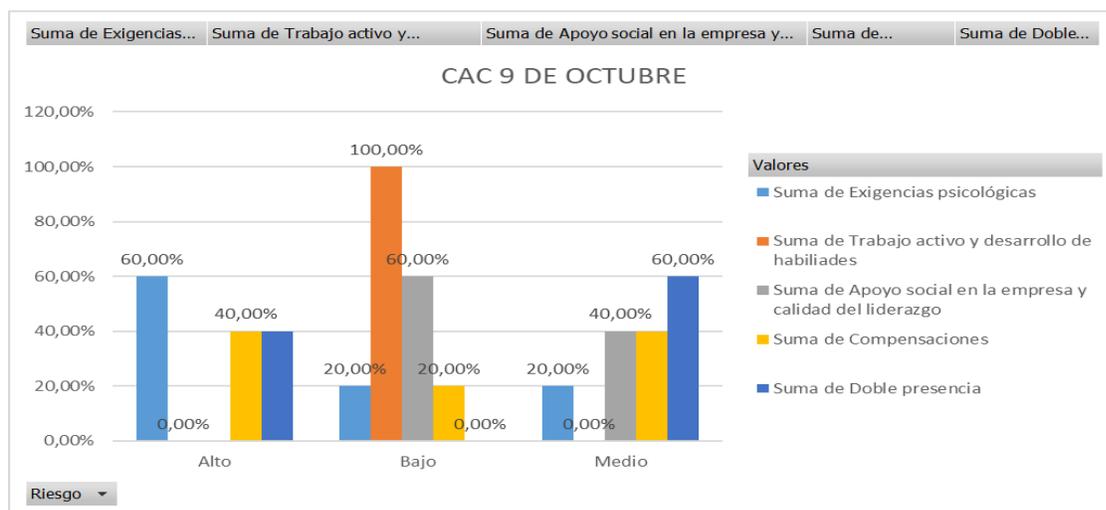
**Fuente:** Encuesta de riesgo psicosocial 2022 de una empresa de servicios de telecomunicaciones

El nivel riesgo psicosocial en el área de SAC a nivel nacional evidencia que en los diferentes criterios representa un riesgo medio, no obstante, la doble presencia tiene una aproximación hacia el riesgo alto, es decir, que las colaboradoras reconocen una afectación en su vida familiar y laboral al no conciliar ambas esferas.

Por lo tanto, en el muestreo realizado se ha considerado como muestra 4 centros de atención al cliente de la ciudad de Guayaquil (9 de octubre 1, Mall del sur, Mall del sol y Riocentro Sur) que cuenten con un nivel de participación de alta de los sujetos de estudios.

### Ilustración 3

#### Evaluación de riesgo psicosocial del CAC 9 de Octubre 1 año 2022



**Fuente;** Encuesta de riesgo psicosocial 2022 de una empresa de servicios de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil

En el centro de atención a clientes existe una población total de diecinueve colaboradores de los cuales ocho son mujeres que trabajan en horarios rotativos, laboran fines de semana, tienen cumplimiento de metas mensuales de venta de servicios, se les otorgan descanso 2 días libres a la semana (depende de la necesidad de la empresa).

En cuanto a su descripción demográfica las mujeres se encuentran en rango de edad 29 - 48 años, y estado civil el 50% son casadas, 38% solteras y el 13% divorciada, con respecto a la antigüedad un promedio 7 años.

Los resultados obtenidos evidencian una elevada medición en riesgos psicosociales en dos aspectos: exigencias psicológicas y doble presencia, lo cual, repercute en el nivel de satisfacción de las mujeres en su trabajo. Con respecto, a exigencias psicológicas el 60% representa a los factores asociados al trabajo como son: sobrecarga de trabajo, atención a clientes difíciles, jornadas extensas, ausentismo de compañeros y cumplimiento de metas.

Al afrontar las repercusiones de las exigencias psicológicas son las mujeres quienes perciben que las demandas de trabajo no culminan, debido a que deben realizar sus tareas domésticas al culminar su jornada laboral, y otro aspecto de análisis es la atención al cliente que ocasiona la represión de emociones negativas al confrontar las demandas del cliente difícil y no contar con espacios para el manejo adecuado de sus emociones (Marin, 2012).

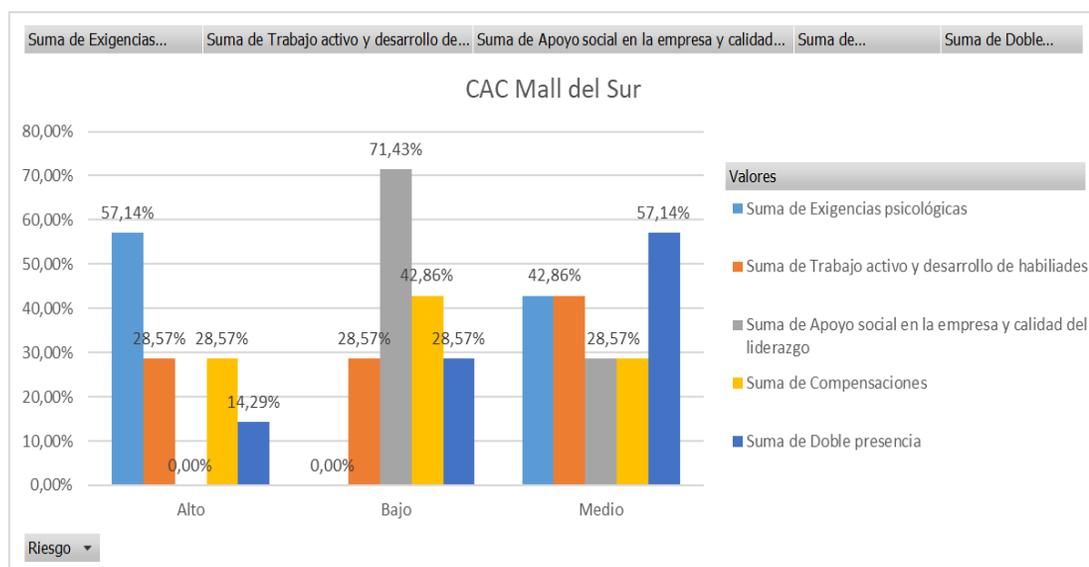
Por otra parte, doble presencia representa un 40% del porcentaje de riesgo en nivel alto. Se podría decir que las mujeres tienen una carga de trabajo considerable y asignación de tareas pendientes en sus domicilios. Se podría decir que son las mujeres quienes perciben una afectación entre su vida familiar y laboral, debido a que aún recae

sobre ellas el sostenimiento del hogar y cuidados de sus miembros, sin dejar de lado sus responsabilidades laborales. Lo que puede conllevar a afectaciones en su salud e incluso psicológicas, al percibir poco tiempo para el cuidado de la familia y de sí mismas (Ruiz, Pullas, Parra, & Zamora, 2018).

Otro aspecto relevante a mencionar, se da que en el CAC 9 de octubre, en el factor de doble presencia se encuentra también en riesgo medio el 60%. Lo cual, denota que las colaboradoras tienen una carga de trabajo pesada dentro de sus funciones, la presión de las ventas, el llegar a una meta establecida por los directivos sumado a las actividades que deben realizar en sus domicilios.

#### *Ilustración 4*

#### *Evaluación de riesgo psicosocial del CAC Mall del Sur año 2022*



**Fuente:** Encuesta de riesgo psicosocial 2022 de una empresa de servicios de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil

En el centro de atención a clientes existe una población total de 23 colaboradores de los cuales 12 son mujeres que trabajan en horarios rotativos, laboran fines de semana, tienen fijadas metas mensuales por la venta de servicios que presta la empresa de telecomunicaciones, se les otorgan 2 días libres de descanso a la semana (depende de la necesidad de la empresa).

En cuanto a su descripción demográfica las mujeres se encuentran en rango de edad 25 - 47 años, y estado civil el 60% son casadas, 10% solteras y el 30% unión libre, con respecto a la antigüedad el promedio es 11 años.

En el gráfico se evidencia que exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, compensaciones y doble presencia tienen un alto porcentaje de significación para las mujeres, con respecto al criterio 1 se observa que el 57,14% de las colaboradoras perciben un riesgo alto, que podría ocasionarse por la presión de cumplir las metas mensuales, la percepción de rendimiento y estabilidad en la empresa.

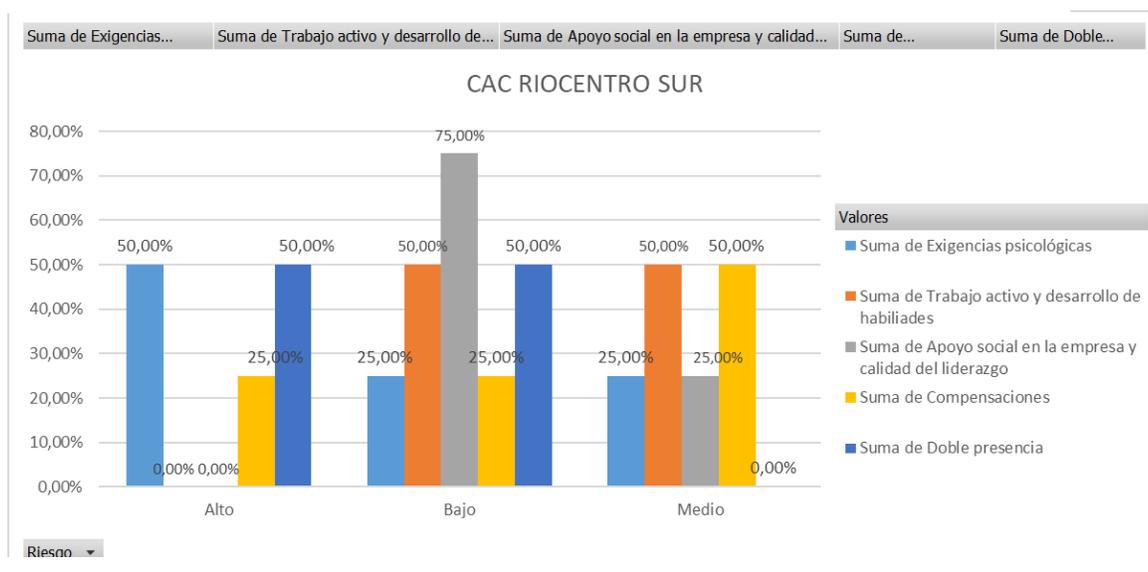
En el aspecto exigencias psicológicas reposa un nivel de dificultad relacionada a las demandas de los clientes que comprenden desde renuncias, reclamos y quejas de un servicio inadecuado y alta demanda de la competencia al ofrecer los mismos servicios que influyen en las percepciones de las colaboradoras sobre su desempeño en la organización. Otro elemento que influye es el poco tiempo de desconexión para un descanso propicio, disfrute, goce y recuperación de energías.

Por otra parte, doble presencia se encuentra entre nivel alto y medio en un porcentaje del 71,43% total de las participantes. Se podría decir que se debe a las jornadas extendidas que deben realizar las colaboradoras adaptándose a los horarios del centro comercial en el que se ubica para la atención al cliente, está en la mayoría de las ocasiones dificulta obtener la conciliación entre la vida familiar y laboral.

En este caso, las mujeres emplean su tiempo de almuerzos, break para definir temas personales y relacionados con la familia, debido a que no pueden realizar estas actividades en su tiempo libre por la asignación de horarios que es cambiante. Y una causante del horario cambiante se debe al ausentismo de los compañeros, ya sea al cubrir a un compañero por un permiso médico o calamidad doméstica e incluso sacrificar sus vacaciones para apoyar a su agencia.

### Ilustración 5

#### Evaluación de riesgo psicosocial del CAC Riocentro Sur año 2022



**Fuente:** Encuesta de riesgo psicosocial 2022 de una empresa de servicios de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil

En el centro de atención a clientes existe una población total de siete colaboradores de los cuales cuatro son mujeres que trabajan en horarios rotativos, laboran fines de semana, tienen cumplimiento de metas mensuales de venta de servicios, se les otorgan descanso 2 días libres a la semana (depende de la necesidad de la empresa).

En cuanto a su descripción demográfica las mujeres se encuentran en rango de edad 24 - 47 años, y estado civil 33% son casadas, 33% solteras, 17% divorciada y el 17% unión libre, con respecto a la antigüedad es 7 años.

En el gráfico 4 se evidencia que exigencias psicológicas, compensaciones y doble presencia tienen un alto porcentaje de significación para las mujeres, con respecto al criterio 1 se observa que el 50% de las colaboradoras perciben un riesgo alto, que podría ocasionarse por la presión de cumplir las metas mensuales y la percepción de rendimiento y estabilidad en la empresa.

En exigencia psicológica, la mujer percibe que existen pocas oportunidades de crecimiento en la empresa, por lo tanto, permanecen en su zona de confort sin motivarse para ponerse metas académicas, personales, laborales. E incluso genera un sentimiento de insatisfacción hacia las acciones/actividades que propicia la organización en relación del bienestar del colaborador.

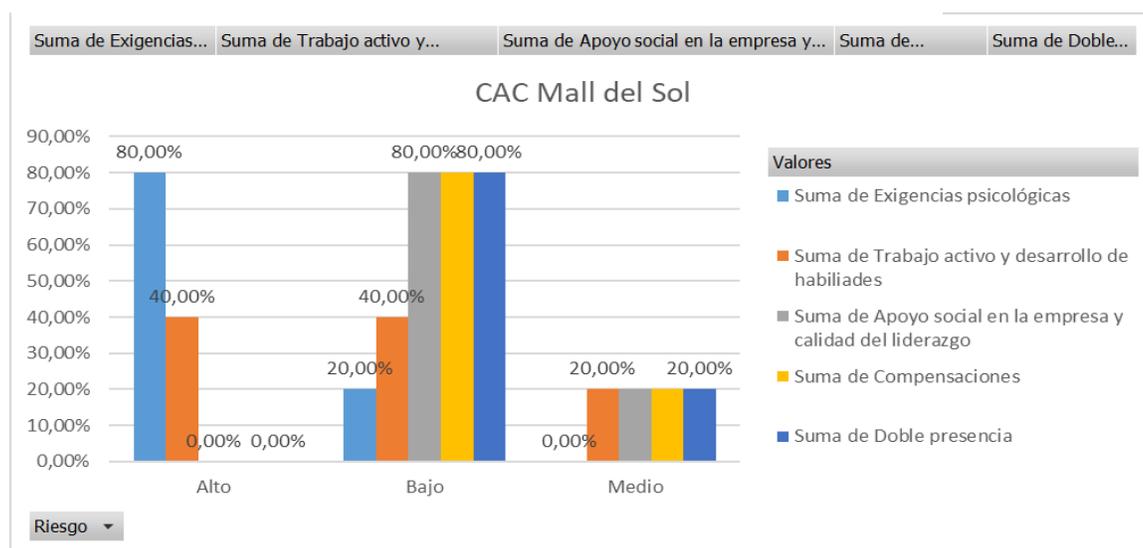
Por otra parte, doble presencia representa un 50% del porcentaje de riesgo entre nivel alto. Se podría decir que las mujeres tienen una doble jornada, es decir jornadas laborales extendidas que tienen relación al horario que labora el centro comercial en el que se ubica para la atención al cliente, en el cual, procuran gestionar sus actividades personales y familiares de tal forma que no afecte el desarrollo de la dinámica familiar. Al contar con poca disponibilidad de tiempo para organizar sus actividades personales pueden causar afectaciones físicas, mentales y sociales.

Al participar en jornadas extendidas laborales y domésticas, es la mujer quien contribuye con su tiempo, dedicación y esfuerzo para el cumplimiento de sus funciones que supone una organización y logística en el logro de sus actividades. No obstante, cuando se presentan dificultades para cumplir con sus tareas tienden a reflejarse en su desempeño, salud, actitudes, relacionamiento y conductas.

En cambio, un 50% percibe que tiene un riesgo bajo, debido a que pueden organizar sus actividades laborales y familiares sin afectación alguna de su jornada laboral, puede que hayan desarrollado mecanismos de afrontamiento en conjunto con sus familiares para no afectarse. Es decir, que la familia se desenvuelve en un ambiente de cohesión y apoyo familiar donde su relación permita una adecuada interacción de roles para realizar sus tareas, sin dejar de apoyar en la economía familiar.

### *Ilustración 6*

#### *Evaluación de riesgo psicosocial del CAC Mall del Sol año 2022*



**Fuente:** Encuesta de riesgo psicosocial 2022 de una empresa de servicios de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil

En el centro de atención a clientes existe una población total de 17 colaboradores de los cuales 10 son mujeres que trabajan en horarios rotativos, laboran fines de semana, tienen cumplimiento de metas mensuales de venta de servicios, se les otorgan descanso 2 días libres a la semana (depende de la necesidad de la empresa).

Son mujeres cuyo rango de edad es de 27 - 45 años, y estado civil 30% son casadas, 60% solteras y el 10% unión libre, con respecto a la antigüedad el promedio son 2 años.

En el gráfico 5 se evidencia que el indicador exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, tienen un alto porcentaje de significación para las mujeres, con respecto al criterio 1 se observa que el 80% de las colaboradoras perciben un riesgo alto, que podría ocasionarse por la presión de cumplir las metas mensuales y la percepción de rendimiento y estabilidad en la empresa, es importante mencionar que las colaboradoras son nuevas y se encuentran en la fase de adaptación a la dinámica empresarial.

Las mujeres que participaron en la encuesta de riesgo psicosocial y desempeñan el cargo de asesor de servicio al cliente perciben que tiene un riesgo alto como efecto de las dificultades para lograr las metas de ventas, debido al poco apoyo que reciben de diferentes áreas para ofertar nuevos servicios hacia el cliente. Por otra parte, ser el front hacia el cliente implica un desgaste emocional al exponerse durante lugares jornadas de trabajo y fuera de ellas para garantizar la satisfacción del cliente resolviendo los inconvenientes que se presentan con el servicio.

Por otra parte, el indicador doble presencia obtuvo un porcentaje del 80% que perciben un riesgo bajo. Podría ser que gestionan un control de tiempo para descansos en la jornada laboral, periodo vacaciones, ausencia temporal del puesto de trabajo para atender problemas personales. Y a su vez demuestran un gran sentido de pertenencia hacia la empresa, enfocando sus esfuerzos para el

cumplimiento de los objetivos de la empresa. Se puede inferir que el tiempo que han laborado las colaboradoras les ha permitido conciliar su vida familiar y laboral sin afectación alguna.

En cuanto al 20% del porcentaje total, tiene un riesgo medio en el aspecto de doble presencia hace referencia a la labor simultanea que realizan las mujeres trabajadoras entre su vida familiar y laboral. Aunque él no compatibilizar su tiempo libre con su vida laboral es un indicador de una jornada de trabajo contraindicada, donde los espacios libres se reducen, y ocasionan que colaborador sienta afectaciones físicas y emocionales.

El fenómeno de doble presencia, se refleja principalmente en mujeres con cargas familiares o responsabilidades del hogar debido al bagaje histórico, creencias y patrones que se repiten en la sociedad. En cambio, para las mujeres solteras se concibe el interés de lograr la estabilidad laboral, apoyar a la subsistencia de la familia o solo la suya, no obstante, el tiempo para trabajar en su proyecto de vida se retrasa y conlleva a situaciones de estrés críticas que se aparecen a lo largo de los años.

En conclusión, las colaboradoras denotan que existen dos tipos de indicadores que influyen relevantemente en su jornada de trabajo y vida personal, los cuales son exigencias psicológicas y doble presencia. En el indicador doble presencia se evidencian altos índices en tres centros de atención al cliente (9 de octubre 1, mall del sur y riocentro sur) que pueden relacionarse a los roles tradicionales que cumplen las mujeres en el seno familiar, del cuidado, dedicación. Labor que siguen desempeñando en el espacio de trabajo, y organizando parte de la dinámica de la familia como

llegada de hijos del colegio, atenciones médicas entre otras. Siendo afectadas por las interacciones de trabajo que repercuten en la salud física, mental, confort y productividad, alteraciones en la familia.

## 2.2 Índices de evaluación de clima organizacional

El clima organizacional evalúa el nivel de percepción que tienen los colaboradores acerca de su ambiente laboral que repercute en su productividad, motivación y sentido de pertenencia hacia la empresa, a través del estudio de los distintos factores laborales, tales como: política organizacional, liderazgo, relaciones interpersonales, entorno laboral, compromiso, equidad, etc. El aspecto que se medirá con relación al entorno de trabajo es equilibrio persona – trabajo, que evalúa el nivel de satisfacción que perciben los colaboradores al conciliar su vida familiar y laboral.

**Tabla 2**

### *Evaluación del clima organizacional del área de SAC año 2022*

Dimensión	Preguntas	CAC	CAC	CAC	CAC
		MALL DEL SUR	MALL DEL SOL	9 DE OCTUBRE 1	RIOCENTRO SUR
Equilibrio vida laboral y personal	En la empresa existen condiciones para lograr un equilibrio satisfactorio	86.96	61.54	68.42	66.67

	entre la vida laboral y personal				
Carga de trabajo	La administración de las cargas de trabajo en mi área es equitativa	91.3	61.54	78.95	66.67
Satisfacción y compromiso organizacional	La empresa se preocupa por el bienestar de sus colaboradores	91.3	92.31	73.68	75

**Fuente:** Encuesta de clima organizacional 2022 de una empresa de servicios de telecomunicaciones

COLOR	NIVEL	RESULTADO
	Satisfactorio	80 a 100%

	Oportunidades de mejora	70 al 79%
	Necesidad de mejora	0 al 69%

Para la construcción de los índices de clima organizacional se consideró el instrumento institucional con la intencionalidad de evaluar el nivel de satisfacción basados en 3 criterios:

### **Equilibrio vida laboral y personal**

El equilibrio de la vida laboral se concibe como la dificultad para conciliar el espacio familiar y el mundo del trabajo, según Kahn et al. se comprende la dificultad de armonizar el espacio de la familia y el mundo del trabajo, se define como una forma de conflicto de roles en el que los límites de los roles laborales y familiares son de alguna manera inconsistentes, lo que significa que los roles en el lugar de trabajo son mutuamente excluyentes de la familia (Reyes, 2018, p. 4).

El equilibrio entre trabajo y la familia es la relación que existe entre las horas que una persona dedica a su trabajo y a su vida laboral.

### **Carga de trabajo equitativa**

La medición de la carga de trabajo nos va a permitir conocer la eficiencia y calidad en el cumplimiento de cada uno de los objetivos que tiene una organización.

Para McDonald (2003), la carga de trabajo refleja la relación que existe entre la demanda de determinadas tareas y la capacidad de la persona para cumplirlas. Cuando la carga de tarea no es la adecuada o hay insuficiencia de recursos para realizar las mismas, la organización pierde en productividad (trabajo, 2017)

Es necesario que una empresa se evalúe de manera frecuente la carga de trabajo equitativa de sus colaboradores, el alcanzar el trabajo equitativo en los colaboradores dará lugar a promover en ellos una mayor productividad.

### **Satisfacción y compromiso organizacional**

Los colaboradores de una empresa que sienten satisfacción y compromiso organizacional tienen a ser más productivos e innovadores.

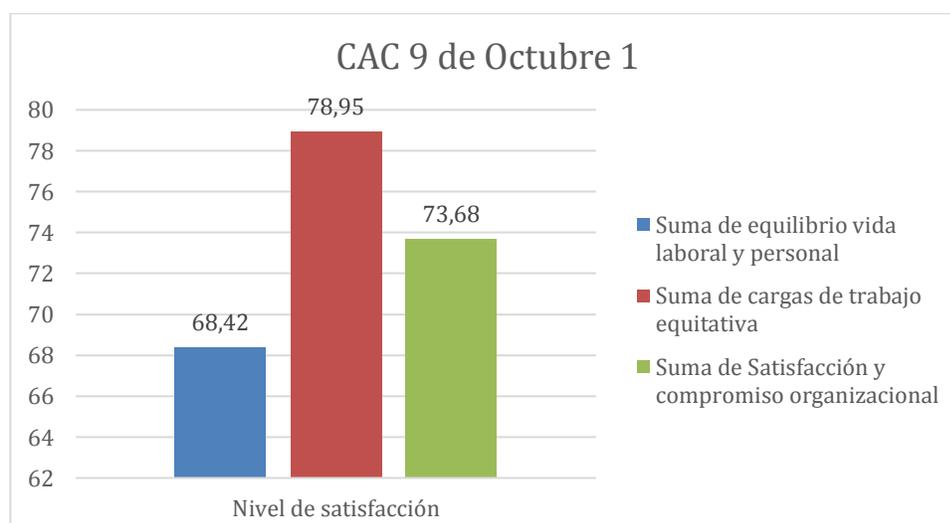
Según, O'Reilly y Chatman, el término de compromiso es el vínculo psicológico sentido por una persona hacia una organización, el cual refleja el grado con el cual el individuo se interioriza en la misma (O'Reilly 1986, 492).

Kruse agrega que el compromiso es un sentimiento que hace más probable la recomendación de la organización a un amigo, trabajar más tiempo sin pedir algo a cambio, sentir orgullo por la empresa, sentir satisfacción y menor probabilidad de pensar en la búsqueda de otro trabajo (Kruse 2013, párr. 15) (2018)

Cuando un colaborador se siente comprometido con la empresa se refleja mucho en su motivación, entusiasmos, en su participación activa, en las funciones y actividades que le han sido asignadas.

### *Ilustración 7*

#### *Evaluación de clima organizacional del CAC 9 de Octubre 1 año 2022*



**Fuente:** Encuesta de clima organizacional 2022 de una empresa de servicios de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil

En el gráfico #6 se evidencia que el indicador equilibrio vida laboral y personal, obtuvo como resultado en la encuesta el 68,42%, se percibe que existe un inadecuado equilibrio, el mismo que podría reflejarse por los horarios de trabajo de este CAC, debido a que pueden tener un horario extendido y menor tiempo para el compartir en familia.

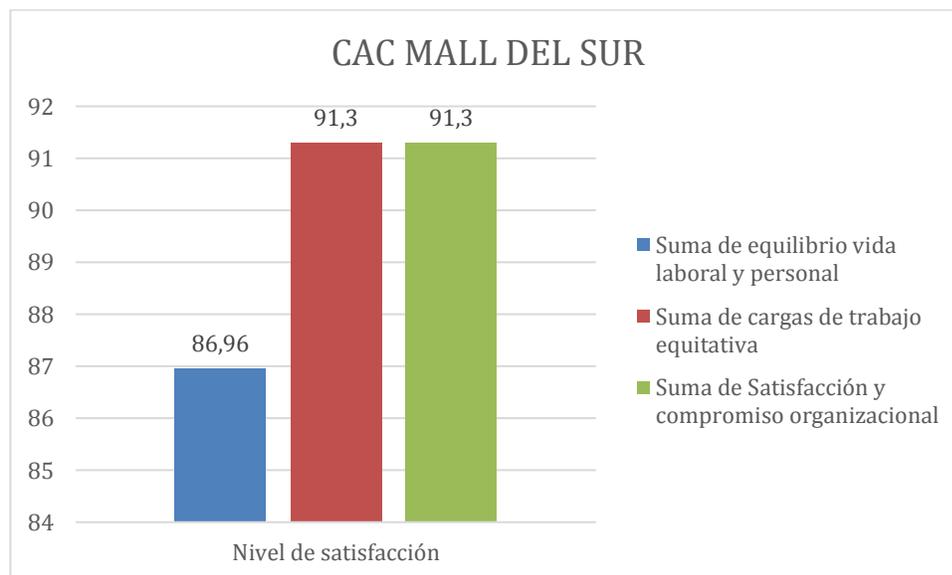
Existen muchos factores que generan estrés laboral, debido a las habilidades técnicas y conductas de cada uno de los colaboradores que laboran en la empresa. Se puede evidenciar en el resultado de la encuesta que la carga laboral que ejercen a diario las colaboradoras del centro de atención al cliente 9 de octubre 1 sobrepasa la capacidad de las mujeres, lo cual, hace referencia a la cantidad de funciones y exigencias con respecto al cargo que desempeñan. Al no contar con un equilibrio se producen consecuencias en el trabajo, salud, familia y en las relaciones interpersonales.

Por otra parte, el indicador carga de trabajo equitativa se obtuvo un porcentaje del 78,95%. Podríamos percibir que las jefaturas están siendo equitativos en la carga de trabajo para sus colaboradores, la asignación de clientes está siendo óptima. La valoración que han hecho las mujeres frente a las responsabilidades que cumplen en su espacio de trabajo, aún tienen oportunidades de mejora, es decir, que la carga de trabajo constantemente varía dependiendo de la programación del CAC e incluso el logro de metas causa que las mujeres realicen ventas fuera del horario de trabajo.

En cuanto a la satisfacción y compromiso laboral porcentaje es el 73,68%, podríamos decir que los colaboradores se sienten muy comprometidos por llegar a sus metas, comprometidos con cumplir los estándares de calidad de los productos que ofertan y comprometidos con la empresa por los beneficios que la misma les otorga. Las empleadas conciben que la empresa al considerarse de renombre, cumple con sus prestaciones, remuneraciones, estabilidad laboral, que posibilita su compromiso con la empresa.

### ***Ilustración 8***

#### ***Evaluación de clima organizacional del CAC Mall del Sur año 2022***



**Fuente:** Encuesta de Clima organizacional 2022 de una empresa de servicios de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil

En el gráfico #7 se evidencia que el indicador equilibrio vida laboral y personal, obtuvo como resultado en la encuesta el 86,96%, se percibe existe una alta satisfacción con respecto al equilibrio vida laboral - familia, debido a que cuentan con posibilidades para desarrollar sus actividades fuera y dentro del espacio laboral.

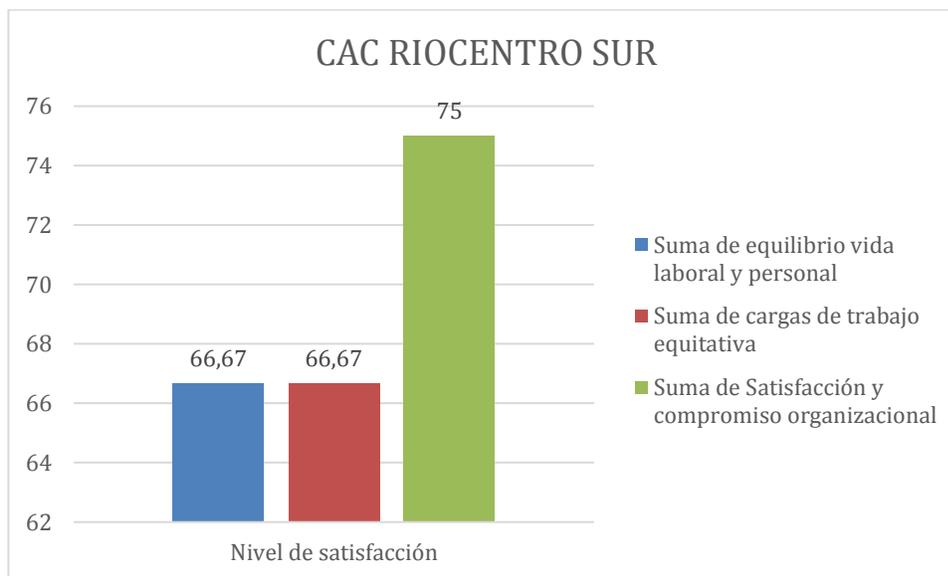
Por otra parte, el indicador carga de trabajo equitativa se obtuvo un porcentaje del 91,3%. Se puede inferir que el trabajo es asignado de forma equilibrada a todos los colaboradores, que permite la participación de las mujeres en la vida familiar.

En cuanto a la satisfacción y compromiso laboral porcentaje es el 91,30%, existen un alto nivel de involucramiento de las mujeres en el desarrollo de su actividad laboral.

Al respecto se puede decir que, en el centro de atención al cliente, existe comunicación y un liderazgo asertivo, basado en la comunicación y este se ve reflejado en los resultados del equipo de trabajo. Se menciona que el 91,3% de los colaboradores indica que no presenta sentimientos de sobrecarga de trabajo y su carga laboral es equitativa, sin embargo, se debe fomentar acciones para poder obtener el equilibrio trabajo – familia.

### ***Ilustración 9***

***Evaluación de clima organizacional del CAC Riocentro Sur año 2022***



**Fuente:** Encuesta de clima organizacional 2022 de una empresa de servicios de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil

En el gráfico #8 se evidencia que el indicador equilibrio vida laboral personal, se observa que el 66,67% de las colaboradoras perciben que existe un adecuado equilibrio, el mismo que podría ocasionarse por las extensas jornadas de trabajo que realizan, no tienen un descanso adecuado para poder compartir en familia, trabajo los fines de semana y festivos.

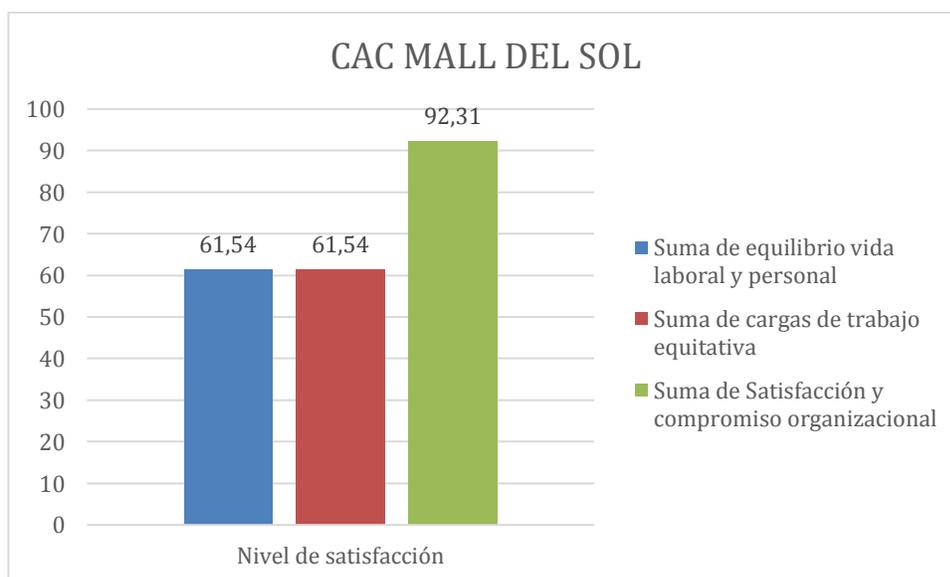
Por otra parte, el indicador carga de trabajo equitativa se obtuvo un porcentaje del 66,67%. Podríamos percibir que las jefaturas no están siendo equitativos en la carga de trabajo para sus colaboradores, la asignación de clientes no está siendo óptima.

El cansancio, tedio o desgano comprende al cambio de comportamiento emocional, manifestado en una persona y que se deriva de diferentes factores intra o extra laborales; por lo que en el nivel de satisfacción carga de trabajo equitativa el 66.67 % del cac evaluado en ocasiones presenta estos comportamientos. La sobre carga del rol afecta de manera negativa al colaborador y por ende a su vida personal y laboral.

En cuanto a la satisfacción y compromiso laboral porcentaje es el 75%, podríamos decir que los colaboradores se sienten muy comprometidos por llegar a sus metas, comprometidos con cumplir los estándares de calidad de los productos que ofertan.

### ***Ilustración 10***

#### ***Evaluación de clima organizacional del CAC Mall del Sol año 2022***



**Fuente:** Encuesta de Clima 2022 de una empresa de servicios de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil

En el gráfico # 9 se evidencia que el indicador equilibrio vida laboral personal, se observa que el 61,54% de las colaboradoras perciben que existe un deficiente equilibrio, debido a que realizan sus tareas y horarios en función del horario del centro de atención al cliente e incluso podría afectar las distancias entre su domicilio, y también la atención a los miembros de la familia.

Por otra parte, el indicador carga de trabajo equitativa se obtuvo un porcentaje del 61,54%, refleja una baja satisfacción con respecto a las tareas asignadas, podría inferirse que las colaboradoras perciben una sobrecarga de trabajo en las labores que realizan.

En cuanto a la satisfacción y compromiso laboral porcentaje es el 92,31%, existen un alto porcentaje que indica la satisfacción que tienen las colaboradoras con la empresa y el involucramiento que tienen para alcanzar las metas organizacionales.

Para el levantamiento de la información se aplicaron los instrumentos grupos focales y entrevistas aplicados en el año 2023, con la intencionalidad de responder los objetivos propuestos en esta investigación. Se aplicó a colaboradoras de cuatro centros de atención al cliente de una empresa de servicio de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil con el propósito de conocer los problemas, necesidades y estresores de la conciliación vida familiar – laboral.

El resultado de la encuesta refleja una respuesta afectiva y positiva hacia la empresa en el nivel de satisfacción y compromiso organizacional, mientras que la conciliación trabajo – familia es más cambiante más directo con respecto a las situaciones particulares con el colaborador como horarios de atención extendidos, trabajo fines de semana, feriados consecutivos, debido a la ausencia de días de descanso o cumplimiento de meta asignada.

El clima organizacional constituye el sentido de pertenencia hacia la empresa, oportunidad de crecimiento, y en este estudio se destacan los resultados de los siguientes centros de atención al cliente (9 de octubre 1, riocentro sur, mall del sol). Donde el indicador doble presencia evidencia el nivel de trabajo que ejercen las colaboradoras de servicio al cliente para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, siendo su trabajo fuente de sustento económico para la familia. Al contar con responsabilidades laborales exigentes o cargas de trabajo altas (metas, manejo de clientes difíciles) y no llegar a alcanzarlas se generan sentimientos de frustración y desmotivación, afectaciones en la salud, divorcios, ausentismos, errores operativos que afectan la productividad.

### **2.3. Estresores que limitan o dificultan la conciliación familia – trabajo para las colaboradoras de la empresa de telecomunicaciones**

#### **Estresores**

El estrés negativo enferma, imposibilita dar el máximo de una persona. Es muy importante señalar que cuando el nivel de estrés negativo en una persona es muy elevado, este inhibe la capacidad que tiene para realizar alguna actividad.

Según Bustos 2015 citado en (Soria 2019, 20), para que ocurra un episodio de estrés el organismo atraviesa algunas fases previas, que activan una serie de mecanismos biológicos, químicos y psicológicos para enfrentar la situación de amenaza a la que está expuesto el individuo y lograr adaptarse o mantener un equilibrio homeostático interno.

Una de nuestras entrevistadas afirma “yo también debo vender, eh, y llegar a mis metas (P1, Entrevista 3 por la conciliación vida familiar y laboral, 2023).

Otras consecuencias pueden generar en el individuo efectos primarios o directos, secundarios o indirectos, también pueden ser positivos incrementando el nivel de automotivación, o disfuncionales, resultando potencialmente peligroso.

Cuando se tiene una tarea o función compleja en el trabajo que sobrepasa la capacidad, la exigencia es muy alta y estamos forzando a nuestro organismo, el cerebro siempre se mantiene activo y sobrecargado de manera prolongada y esto puede producir efectos físicos que afectan a los colaboradores.

Según el autor NIOSH, la exposición a condiciones de trabajo estresantes (conocidas como estresores) puede afectar directamente la salud y la seguridad de los trabajadores (NIOSH, 1999).

Otra entrevistada afirmó "Nuestros horarios son muy complicados" (P1, Entrevista 2 sobre conciliación vida familiar y laboral, 2023). Estos horarios complicados pueden traer consecuencias para los colaboradores.

En los colaboradores el stress puede generar faltas a su lugar de trabajo, baja productividad, accidentes laborales, rotación de personal, un clima laboral deficiente, insatisfacción laboral.

### **Manejo de clientes difíciles**

La interacción de manera diaria con los clientes es compleja, el manejo de un cliente difícil conlleva a que las personas cambien de estado de ánimo.

Según SCHIFFMAN, cuando dice: "Los clientes difíciles no siempre son difíciles"[4] un análisis del servicio nos puede mostrar que se trata de algo reparable que no ha funcionado apropiadamente en la relación (Carrasco, 2020).

Si bien SHIFFMAN nos dice eso, este autor no especifica cómo deben clasificarse sus atributos y ser el trato con este tipo de clientes, sin embargo considera que el personal de atención al cliente debe estar consciente de que es probable que un cliente aparentemente difícil, sufre de diversos tipos de complejos o minusvalías como las sorderas, parálisis o mal humor entre otros; que hacen "difícil" su atención, por lo que en lo posible, cada empleado debe servir al cliente de este tipo, de la manera más natural posible (Universidad Nacional de Costa Rica, 2022)

Nuestra entrevistada número 1 afirma, "Nos dicen que somos simples empleados sus acciones son fuertes hasta recibimos insultos de cliente" (P1, 2023). El manejo de clientes difíciles tiene muchos desafíos, sin embargo, la relación que se tenga con ellos es muy importante para poder dar resultados óptimos a la empresa, se debe aprender a desarrollar la escucha activa, mantener la calma, si se tiene una emoción fuerte es se recomienda realizar una reparación consiente, se debe demostrar empatía con el cliente y ser asertivos.

### **Ausentismo de los compañeros**

El ausentismo de las colaboradoras en centros de atención al cliente, representa un gran impacto debido a que el volumen de atención que realizan en el día a día, desde reclamos, renunciadas, compras. Y las medidas que se toman ante las ausencias son “cuando faltaban los compañeros, nos teníamos que repartir el trabajo con los clientes y manejar también mis cosas, era complicado” (P1, 2023).

En palabras del autor Romero, en el año 2013, al ausentismo tiene un impacto en la realización de las jornadas de trabajo habituales, por lo que contar con menos personal en el área de servicio al cliente representa una dificultad para el cumplimiento de las actividades de trabajo y resultados esperados, y genera un incremento en el trabajo entre los compañeros de trabajo.

Otro resultado obtenido en la investigación, menciona que “a veces por cubrir algún turno me cambian a las doce, hay un poco de cambio en horario” (P2, 2023). Los cambios en horarios que se realizan por faltas de compañeros de trabajo, afectan directamente la organización interna del colaborador quien establece mecanismos para cumplir con sus objetivos laborales y personales durante el día y que luego debe replantearse para lograrlo.

La ausencia del trabajador en su puesto de trabajo tiene un impacto directo en la productividad y por ende en la organización; el ausentismo tiene dos causas:

- La causa justificada por motivo de becas que se le otorgan a los colaboradores, vacaciones, días festivos, días libres, fines de semana, etc.
- La causa no justificada la misma que es provocada por la falta de motivación del colaborador, falta de motivación producida por el stress, falta de comunicación, los ausentismos causan un impacto negativo en la sostenibilidad en la empresa, falta de productividad, un gasto para cubrir a los colaboradores ausentes o en consecuencia una carga de trabajo adicional a sus compañeros.

### **Jornadas extensas**

La jornada de trabajo forma parte de un aspecto de la organización del trabajo, donde la distribución de las horas de trabajo de forma diaria y semanal tiene un impacto en la productividad, salud, detección de enfermedades, accidentes laborales y tensiones relacionadas al trabajo. En palabras de una participante "normalmente en el trabajo nosotros pasamos 11 horas o más" (P1, 2023). Y el desempeñar un trabajo durante una larga jornada produce cambios en la salud mental, física en los trabajadores debido a que no se establecen los espacios de descansos para su recuperación.

En el trabajo, a pesar de las constantes acciones que se realicen para promover el bienestar en los colaboradores se genera un conflicto con los horarios que deben cumplir los colaboradores, tal como lo menciona una participante, “muchas veces nosotros en atención al cliente muchas veces no hemos podido participar de esas actividades por el tema de horarios” (P8, 2023).

El autocuidado depende de las acciones y actitudes que cada persona utiliza para promover el bienestar integral de cada individuo. El autocuidado incluye el cuidado de la salud tanto física como emocional.

Fierro define al cuidado como comportamientos que suelen compendiarse en la noción de "sí mismo". Se despliegan en un amplio sistema de actividades alrededor de dos principales focos: el autoconocimiento, los procesos cognitivos acerca de uno mismo; y la auto acción, las conductas operantes que en la medida en que revierten en el propio agente. (Fierro, 1996).

El no descansar la hora adecuada a lo largo del tiempo va a afectar en forma negativa en los colaboradores en su estado de ánimo, en el desgano para trabajar, se genera irritabilidad, genera ansiedad y por ende los colaboradores estarán a la defensiva.

## **Sobrecarga de trabajo**

La sobrecarga de trabajo se evidencia cuando el colaborador percibe que las funciones que le han sido asignadas sobrepasan sus habilidades y recursos, para poder realizarlas oportunamente.

Existe sobrecarga de trabajo, cuando el colaborador tiene horarios extensos de trabajo, tiene baja su motivación personal, inclusive querrá renunciar a la empresa. Este sobre esfuerzo de trabajo al que está sometido el colaborador son perjudiciales para la salud física o emocional del colaborador y por ende en su conciliación vida familiar – laboral.

Según el autor (Yasbek 2004, 15) dice que la producción organizacional en varias ocasiones ha sido considerada de manera equivocada con la extensión de las horas laborales relacionándola también como un indicador basado en el empoderamiento y desempeño eficaz. No obstante, hay estudios que han determinado que la productividad del empleado es mucho menor en horarios extendidos que frecuentemente sobrepasen las 8 o 10 horas diarias de trabajo o que superen las 50 horas de trabajo a la semana (Puga, 2021).

La Dra. Julieta Rodríguez-Guzmán, Asesora Regional de Salud de los Trabajadores de la OPS/OMS, señaló que la sobrecarga “puede reducir la motivación, el

compromiso y la eficiencia en el trabajo, y conducir a un aumento del ausentismo, la rotación de empleados y la jubilación anticipada, además de afectar la eficiencia, competitividad y reputación pública de las organizaciones” (Mitchell, 2016).

“Muy aparte de lo que es la gestión que debo llegar a la meta, hay funciones adicionales” (P2, 2023)

La sobrecarga de trabajo el exceso de funciones asignadas a un colaborador puede afectar la psiquis del colaborador y también podría afectar la calidad del trabajo, esta puede generar frustración, falta de concentración, fatiga.

En conclusión, los estresores influyen en el proceso de conciliación vida familia y trabajo, cuando se presentan ausentismos de compañeros, manejo de clientes difíciles, jornadas extensas que conllevan al mal manejo de emociones, cambios en la alimentación, escasos espacios de convivencia familiar, afectaciones en la salud física, mental, dificultades en las relaciones interpersonales.

## **2.4. Problemas y necesidades que perciben las colaboradoras como efectos**

### **del proceso de conciliación familia – trabajo**

#### **• Dificultades familiares**

##### *Doble rol*

La familia es el primer entorno de socialización y aprendizaje del ser humano, donde se construye su ser a través de las interacciones que realiza con los distintos miembros de la misma, donde se asumen roles, funciones y responsabilidades para garantizar la dinámica familiar. En el cual, la mujer juega un papel fundamental en la vida familiar para el cuidado de los niños, la educación, el cuidado en el hogar, además de las funciones del trabajo.

Al involucrarse en el mundo laboral, ella ejerce un doble rol entre la familia y el trabajo, lo que implica desempeñar varias funciones para el cuidado y mantenimiento del hogar e integrantes. La función en la familia debe asegurar la homeostasis de la misma, sin descuidar las responsabilidades del trabajo, y la distribución de las responsabilidades descansa en ella. Tal como lo menciona una participante “temprano me levanto para poder alistar a los chicos del colegio para que vayan al colegio, la escuela, les preparo el desayuno, el lunch y de ahí lo voy a dejar” (P2, 2023).

Lo cual, afirman los autores Álvarez & Gómez, en el año 2011:

La incorporación de la mujer al mercado de trabajo brinda una nueva visión de la dinámica familiar, en cuanto sus roles se modifican, si se piensa desde una perspectiva tradicional de modelo de familia (ya que se asume un rol productivo, además del rol de cuidadora), lo que pone de manifiesto un modelo nuevo de familia pero a su vez la capacidad de adaptación que le demanda a las mujeres un nuevo orden laboral por un lado, y por otro, el viejo orden social (pág. 91).

En la figura social, la mujer es la principal responsable de la familia y debe garantizar el cuidado y atención de la misma, punto de vista que es otorgado por la historia, y que se ha ido replicando durante generaciones. A pesar de los avances en derechos y participación en el mundo del trabajo, su rol se cumple sin dejar de contribuir a la economía familiar, un hecho que produce afectaciones en la salud, relaciones interpersonales, desempeño.

### *Afectaciones en la salud física y emocional*

El estrés debido a la sobrecarga de trabajo, la atención a clientes difíciles, los cambios en los horarios generan un impacto físico, emocional, mental y de productividad en su trabajo. Esto ocurre cuando las demandas sobrepasan las habilidades

intrínsecas de la mujer para desarrollar su trabajo y también faltan recursos empresariales para garantizar que cuente con las herramientas necesarias para realizar sus funciones (OIT, 2016).

En el espacio de trabajo, la mujer afronta momentos estresantes frente a las demandas de los clientes debido al nivel de exigencia que pueden tener los servicios ofertados por la empresa y no satisfacen sus necesidades. Esto afecta sus relaciones interpersonales en el hogar, puesto que descargan el estrés fuera del trabajo de forma negativa, afectando el bienestar físico y afectivo de la trabajadora. Esta afectación la menciona Lapierre y Allen, citado por Ana, Sanz en el año 2011, puesto que el primero “hace referencia exclusivamente a síntomas somáticos (por ejemplo, fatiga, dolor de cabeza, náuseas), mientras que el bienestar afectivo se relaciona con emociones negativas como ansiedad, depresión o irritabilidad” (pág. 118).

Las afectaciones a nivel físico que se han presentado en la participante son "colitis y de gastritis, entonces ahí sí, en eso sí, a veces tengo problema con lo del horario del almuerzo, cuando a veces no es el mismo horario, eso por la parte de mi problema de estómago " (P7, 2023) que se producen en el espacio del trabajo, al no conciliar su jornada de descanso para seguir recomendaciones médicas.

Desde la perspectiva de la participante, los cambios de horarios producen afectaciones en su salud debido a que las colaboradoras trabajan extendidas jornadas,

incluyendo rotaciones durante fines de semana, provocando desórdenes en la alimentación y consumo excesivo de alimentos poco saludables, generando una deficiente nutrición. Lo que ocasiona un crecimiento en los índices de ausentismo, enfermedades, cambios en el estado de ánimo.

Por otra parte, una participante percibe que el trato al cliente influye en sus emociones: “llega un cliente y te, cambie totalmente el día, la actitud, este, a veces tenemos que tomarnos un tiempo de ese cliente, con el siguiente para podernos calmar, no podemos ponernos a llorar tampoco” (P9, 2023).

En este punto, la colaboradora que gestiona las quejas y reclamos de clientes y recibe constantes críticas, desconfianza acerca del producto por parte de un cliente que ya se encuentra insatisfecho con el servicio. Lo cual, en palabras de Goleman, requiere una adecuada gestión emocional para manejar las emociones, gestos, comentarios del cliente enérgico, por el contrario, si la colaboradora no logra desarrollar esta habilidad interpersonal, puede conllevar al desarrollo de emociones negativas como desmotivación, apatía, irritabilidad.

Una participante del grupo focal 1 menciona que “tanto en el trabajo como en la parte familiar, creo que cada uno genera ansiedad”. (P9, 2023).

La ansiedad definida como una respuesta a estímulos externos e internos y a situaciones del entorno familiar. Los autores (Cabrera, Tapia, García, & López, 2022, pág. 625) conciben la ansiedad como “resulta de un procesamiento sesgado de la información, en donde se exagera el grado o intensidad del peligro en situaciones percibidas por el individuo afectado como amenazantes y donde a la vez se subestiman las capacidades de afrontar esas situaciones”.

La percepción de alerta de la colaboradora con respecto a su situación familiar y laboral es alta, puede ser que perciban estos espacios como difíciles de manejar y sin relación alguna. Con respecto a la situación familiar puede deberse al manejo de las responsabilidades familiares/hogar y las preocupaciones de la misma que se desembocan durante la jornada laboral. Por otra parte, el trabajo implica que lleven su total atención al logro de las metas propuestas y garantizar un aporte económico significativo a las ventas generadas.

### ***Tiempo en familia***

Las mujeres al participar en la dinámica laboral se desempeñan en jornadas de trabajo extendidas de más de 40 horas semanales para contribuir económicamente a su familia y asegurar su futuro, no obstante, el invertir su tiempo para el cumplimiento de sus demandas laborales resta oportunidades de compartir con la familia y sus actividades personales.

Para el autor Feldman y otros en el año 2008 “El conflicto generado en la relación negativa puede presentarse en ambas direcciones. Por ejemplo, las exigencias laborales pueden minimizar el tiempo dedicado a los familiares, y las dificultades en casa pueden asociarse con disminución de la productividad laboral” (pág. 489). Un resultado recopilado durante la investigación expone que el desempeñarse en horarios cambiantes, las colaboradoras perciben “me he perdido muchas fechas especiales, y esos no se recuperan” (P1, 2023).

El resultado expuesto se produce al trabajar en jornadas extendidas o cambios de horarios que suelen depender de la dinámica del centro de atención, e incluso durante los apoyos que debe brindar en centros de atención cuando faltan compañeros. Este aspecto es visto por la colaboradora como una oportunidad y desventaja a la vez, oportunidad cuando pueden comisionar y desventaja al sacrificar su tiempo para el compartir en familia.

También un resultado arrojado expuso las complicaciones que existen en la pareja que se producen por la incompatibilidad de horarios, debido a que las parejas tienen horarios prolongados. Según lo expuesto por una participante, "Si he tenido algunos inconvenientes con mi esposo, debido a que nuestros días libres regularmente no coinciden" (P1, 2023)

El autor Iglesias de Ussel, menciona que los ritmos de trabajo en la familia conflictúan y no permiten la convivencia familiar, por ejemplo, la rotación de turnos implica que las mujeres no participen en la dinámica familiar, puesto que los hijos/parejas comienzan sus actividades matinalmente y llegan al hogar al culminar su jornada, lo cual, se repite constantemente. También se refleja con colaboradoras que suelen trabajar fines de semana y se le otorga sus descansos entre semana, espacios en que sus hijos/pareja no están en el hogar, mientras que fines de semana no pueden compartir momentos de ocio, paseos, viajes (2006).

Otro resultado menciona la dificultad que tienen las colaboradoras para participar en espacios de convivencia con sus hijos, debido a sus turnos de trabajo y ausencias en momentos importantes para ellos. Iglesias de Ussel, en el año 2006 menciona que los ritmos de trabajo imposibilitan la participación de la mujer en las diferentes actividades de sus hijos, lo que genera un sentimiento de ausencia del padre en sus primeras etapas de desarrollo y se vuelven en reclamos en la etapa de la adultez. "He perdido mucho tiempo de calidad con mis hijos, mi hijo mayor me ha reclamado que cuando él era pequeño yo no compartía mucho tiempo con él, debido a mi trabajo" (P2, 2023).

La incursión de la mujer en el mundo laboral denota un interés sobre el sentido de cuidado hacia la familia y sentido de realización personal que al intentar mantener alguno de estos aspectos conflictúan por los diferentes elementos que involucran cada uno de ellos. Al formar parte de la atención al cliente se tiende a trabajar bajo la presión

constante de metas para alcanzar, estado de alerta ante las necesidades de la familia sin estar en casa y tratar de equilibrar momentos para la vida en pareja. Lo que genera sentimientos de frustración, culpa e insatisfacción hacia el trabajo porque sienten que sus necesidades no están cubiertas y la empresa no posibilita conciliar estos espacios.

## **Necesidades**

### **• Definición de Jornadas laborales**

La jornada laboral conlleva el cumplir las funciones y responsabilidades asignadas en el horario de trabajo, que se conjugan con las capacitaciones, reuniones con jefaturas, actividades empresariales, recesos para almuerzo, atender clientes, resolver reclamos, entre otros, sin desatender sus responsabilidades en la familia. Esta dificultad para distribuir sus actividades en la jornada de trabajo puede ser un aspecto relevante en la salud física, mental, emocional y productividad de las colaboradoras y sus familias. Siendo la empresa parte indispensable en garantizar la protección de las colaboradoras y que permitan conciliar la vida familiar y laboral.

Frente a esto, una de las entrevistadas expuso la medida que puede aplicar la empresa para posibilitar una jornada conciliadora “darnos tiempo para nosotras que nos otorguen los 2 libres al mes a nuestra elección” (P2, 2023). Con la intencionalidad de realizar actividades de su interés para el compartir en familia, e incluso destinarlo para

su desarrollo personal, que genera un estado de descanso en la mujer y permite la recuperación de sus energías para volver a su rutina de trabajo. Tal como lo menciona la autora Franco, 2014, para garantizar la salud mental, física y psicológicas, de las mujeres y también puedan participar en la vida de familia y de sus miembros, deben gozar 1 o 2 días libres de un descanso.

El argumento de la mujer para gozar de sus tiempos libres fue: "Fuera lindo que trabajáramos, sólo de lunes a viernes en horarios específicos" (P1, 2023). Se deduce que las colaboradoras precisan organizar su tiempo para planificar sus actividades para el cuidado de sus familias y del hogar.

- **Tiempo en familia**

El tiempo en familia o las oportunidades de integración permiten generar un sentido de pertenencia hacia la organización debido a que propicia espacios conjuntos para el reconocimiento y compartir en familia. Y se espera que estos espacios para la familia, como lo indico una participante del grupo focal, sea una oportunidad para organización al "incentivar la unión familiar, por ejemplo, se me ocurría lo que hace, antes hacía en años, de pronto un domingo sería tratar de hacer algo este familiar, que deportes" (P4, 2023).

Desde la perspectiva de Mazloum e Isea, al no contar con el tiempo para el cuidado y compartir con su pareja y familia, por incompatibilidad de horarios, poco tiempo para actividades desestresantes, relajantes, y la delegación del cuidado de sus hijos/familiares a otros, pueden ocasionar un alto nivel de frustración. El sentimiento se produce cuando se pretende ser productivo en su trabajo y también garantizar una calidad de vida en la familia. Y el propiciar, organizar su tiempo permite compartir en familia, por ejemplo, con sus hijos cuando están en el hogar, practicar algún deporte, o acudir a algún evento de su agrado, tiempo para descanso sin afectar su desempeño (2017).

En la organización del tiempo las mujeres establecen mecanismos para el cuidado de sus familiares "si es algo que se me complica, este si trato de ver si alguien me puede ayudar" (P5, 2023).

Sin dejar de lado sus responsabilidades del trabajo, la búsqueda e interés conlleva al pago de un familiar/personal doméstico que puede dar soporte durante el tiempo de trabajo. Además, que el apoyo que reciben también se torna afectivo, puestos que estas figuras temporales forman parte de las etapas de la familia.

Este suceso evidencia una ausencia de la figura de la mujer en el espacio privado y en el desarrollo del trabajo investigativo se tuvieron en cuenta diferentes estrategias que benefician a la colaboradora y al empleador "para apoyar al asesor, podrían

contratar a alguien que trabaje los fines de semana, feriados para que nosotros podamos compartir con la familia” (P1, 2023). Las colaboradoras procuran compartir estos espacios debido a que pueden conciliar sus tiempos entre actividades de estudio de los hijos y trabajo de pareja. Otro resultado relacionado expone "En lo personal pienso que se puede analizar y ubicar a los chicos en agencias, lo más cercano a su domicilio, considero que eso le ayudaría mucho" (P2, 2023)

- **Tiempo para el cuidado propio**

Una problemática relacionada con las repercusiones del trabajo hace referencia al tiempo que se otorga para el autocuidado, la cual, es definida por:

Romero (2003), quien orienta la definición hacia cuidado personal, automantenimiento y actividades de la vida diaria, las que constituyen a las acciones de autocuidado, trabajo, juego y ocio y la delimita como las acciones que abarcan las habilidades para la unión social y comunitaria (Mora, 2016, pág. 11).

Debido a las extensas jornadas y cambios de horario, la colaboradora busca propiciar un tiempo para realizar acciones en su bienestar, como lo menciona una participante del grupo focal, “bueno que tengamos ese tiempo para spa y de relax” (P12, 2023).

Esta necesidad revela que las mujeres desempeñan un rol dual en el hogar que no ha posibilitado un tiempo para ellas.

Parte de las medidas que puede realizar la empresa desde el punto de vista de las participantes, se basan en considerar sus horarios, dinámicas de trabajo para el desarrollo de actividades "casi atención al cliente yo creo que por el tiempo que llevo la empresa que llevo ocho, ya nueve años así que no hemos sido muy muy bien involucrados en ese tipo de aspectos" (P8, Grupo focal 1 sobre conciliación vida familiar y laboral, 2023)

Otro discurso recopilado durante un grupo focal denota: "de pronto que realicen uno en la tarde como para que la persona que no pueda asistir en la mañana tenga la opción de tener otro horario en la tarde entonces eso de pronto" (P1, 2023). Las colaboradoras expresan su intención de participar en las actividades que organiza la empresa que se adapten a sus horarios laborables, lo que podría elevar el sentido de pertenencia hacia la empresa repercutiendo en las metas organizacionales.

A pesar de las acciones que realiza la empresa para el autodesarrollo, superación personal que se centran en diferentes aspectos de salud, mindfulness, formación, familia, relaciones interpersonales y en casos específicos de trabajo de equipo. Su principal población que es el front con los clientes y contribuye a gran parte de la

economía de la empresa por la organización del tiempo o trabajo, afectaciones en la salud, no hay podido participar de forma activa a pesar de su interés, lo cual se refleja en el discurso de otra participante: "Me gustaría realizar yoga 1 hora al día" (P2, 2023).

En la conciliación familia y trabajo, se evidencia que las mujeres tienden a modificar sus roles tradicionales para asegurar la homeostasis de la familia rompiendo el paradigma histórico que sitúa a la mujer en el cuidado del hogar hacia un rol de proveedora, creando nuevas formas de familia que busca también el involucramiento del hombre en el hogar. Sin embargo, prevalece sobre las mujeres el doble rol entre el mundo del trabajo y la familia. Siendo las colaboradoras quienes evidencian afectaciones en la salud, reflejado en su productividad y fuente de ingresos. También el tiempo que comparten con los miembros de la familia se disminuyen al contar con horarios rígidos.

## **2.5 Formas en que se vinculan los índices de riesgo psicosocial con las percepciones de las colaboradoras en relación con la conciliación familia – trabajo**

### **Análisis de los estresores en el proceso de conciliación vida familia y trabajo**

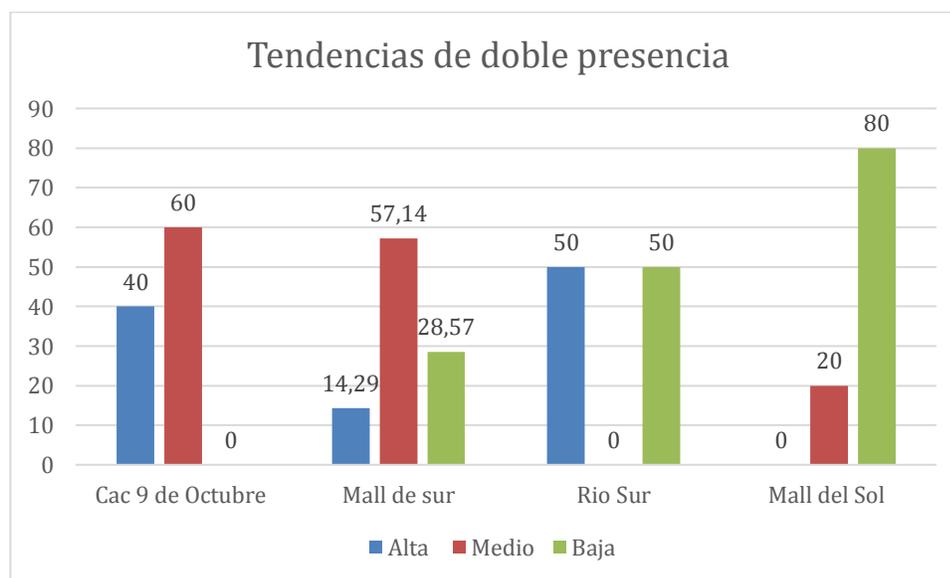
En la relación familia y trabajo, existen varios factores que influyen en esta dinámica, y el interés de este punto es correlacionar los índices de riesgo psicosocial

detectados a través de la encuesta ISTAS 21, como principal aspecto de estudio se centra la doble presencia de los centros de atención al cliente: mall del sur, rio centro sur, mall del sol y 9 de octubre 1.

Sobre la doble presencia, comprende el estrés de la vida familiar en el trabajo y viceversa, y la percepción que las jornadas extenuantes dificultan el tiempo para la familia, cuidado propio. Respecto al conflicto trabajo y familia el 60% de la población percibe que se encuentra en un riesgo alto y medio, con respecto a este factor.

### *Ilustración 11*

#### *Tendencias de doble presencias en CAC de empresa de telecomunicaciones año 2022*



**Fuente:** Encuesta de riesgo psicosociales 2022 de una empresa de servicios de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil

Los autores Halpern & Murphy, el equilibrio de la vida del trabajo y la familia se conflictúa cuando la colaboradora rompe la estabilidad al dedicar mayor tiempo a la familia o al trabajo. Parte de los estresores identificados durante la aplicación de los instrumentos (grupos focales, entrevistas) en el año 2023, son: sobrecarga, jornadas extensas, ausentismo de compañeros, manejo de clientes difíciles, estrés.

En referencia a la sobrecarga de trabajo que supone realizar actividades adicionales a las asignadas y sobrepasan la capacidad de la colaboradora como brindar soporte al equipo, gestionar reclamos de clientes, gestionar las necesidades del Cacs con otras áreas mientras que sus funciones se basan en atender clientes, generar ventas. Por ejemplo, una entrevistada manifestó “me toca dar soporte a las labores de mi jefatura sin desatender mis funciones” (P3, 2023). Al contar con alta sobrecarga de trabajo se disminuyen las opciones de ocio como horario de almuerzo, descansos, etc.

Y los efectos se visualizan bajo la perspectiva de Lapierre y Allen, como la manifestación de un desequilibrio en la conciliación de vida familia y trabajo que conlleva repercusiones en la salud física y emocional de las colaboradoras por los cambios que se producen en la jornada de trabajo. En la salud física se presentan síntomas como "colitis y de gastritis, entonces ahí sí, en eso sí, a veces tengo problema con lo del horario del almuerzo, cuando a veces no es el mismo horario, eso por la parte de mi problema de estómago " (P7, 2023).

Este discurso develado por una colaboradora representa los cambios que se producen en la organización del trabajo, puesto que las prioridades del trabajo para el alcance de sus resultados es atender las necesidades de sus clientes y generar ingresos.

Otro estresor identificado se refiere a las jornadas extensas de trabajo debido a que las colaboradoras por la actividad que desempeñan laboran en horarios que sobrepasan las 8 horas recomendadas y alternan sus días libres, como lo menciona una colaboradora "normalmente en el trabajo nosotros pasamos 11 horas o más" (P1, 2023). Y en las horas laboradas por la cantidad de solicitudes que reciben de clientes que deben gestionarse con otras áreas mencionan "a veces si me toca quedarme un poquito más para culminar un proceso me tengo que quedar un poco más, respecto al día laboral" (P2, 2023).

El sentido de trabajo e interés en brindar una atención a sus clientes influye en que necesiten extender su jornada laboral debido a que las exigencias del cliente son inmediatas para garantizar una satisfacción frente al servicio. A pesar de sus necesidades básicas como el descanso, alimentación y de seguridad como la familia, salud, empleo, recursos que posibiliten cumplir con su trabajo.

El mayor involucramiento en el espacio de trabajo genera una relación negativa en el ambiente familiar, tal como lo expresa una participante "me he perdido muchas fechas especiales, y esos no se recuperan" (P1, 2023). Para la mujer, su presencia en los

eventos familiares es de suma importancia debido a que comprende el primer lugar donde encuentra apoyo y contención emocional, forman parte de decisiones, cambios al interior de la familia y su ausencia ocasiona que puedan afectar su trabajo (Feldman, Vivas, Lugli, Zaragoza, & Gómez O, 2008).

Un resultado relevante que refleja la afectación en el ambiente familiar se produce en la relación madre e hijos, puesto que la mujer trabaja durante jornadas extensas en las primeras etapas de la infancia del menor para asegurar la calidad de vida familiar que implica menos tiempo en el hogar, pero interrumpe en las relaciones interpersonales. Eso se refleja como: "He perdido mucho tiempo de calidad con mis hijos, mi hijo mayor me ha reclamado que cuando él era pequeño yo no compartía mucho tiempo con él, debido a mi trabajo" (P2, 2023). Otra afectación también se refleja en la relación en pareja "Si he tenido algunos inconvenientes con mi esposo, debido a que nuestros días libres regularmente no coinciden" (P1, 2023), donde una constante dificultad son los horarios.

Un estresor identificado se relaciona al manejo de clientes difíciles, siendo el cliente un medio para el logro de las metas organizacionales, y en transcurso de las relaciones pueden verse conflictuadas por el servicio, dudas, consultas relacionadas al mismo. Que inicia desde la adquisición del producto hasta la facturación que cumple un ciclo relevante para la satisfacción del cliente. Cuando existe algún servicio que no cumple con las expectativas del cliente, suelen darse comentarios como "Nos dicen que

somos simples empleados sus acciones son fuertes hasta recibimos insultos de cliente” (P1, 2023).

La primera atención que llega al cliente cuando ocurren dificultades a cara del servicio, son servicio al cliente que debe asegurar eficiencia, tranquilidad, paciencia y capacidad de resolución de problemas y oportunidades de mejora de servicios. Pero, cuando las demandas del cliente sobrepasan la capacidad de la colaboradora suelen encontrarse con los reclamos, quejas, comentarios del servicio como: “porque uno le pedía al cliente que por favor bajará la voz, ¿cómo qué señores? Tal vez, mire estoy embarazada, vamos a solucionar el inconveniente, pero, sí, en este caso, muchas veces sí me quebré delante de clientes” (P8, 2023).

El autor Goleman, refiere que los niveles de exigencia que tienen las personas que manejan clientes difíciles debe contar con una adecuada inteligencia emocional para influir positivamente sobre aquello que le rodea, si no hay una gestión adecuada de las emociones puede llegar a tener impactos negativos en sus relaciones interpersonales e incluso su salud mental.

En base a las expresiones de las colaboradoras se infiere que al desempeñar un rol dual en el mundo del trabajo/familia y otorgar mayor tiempo a un parte que otra genera dificultades en el interior de sus dinámicas. Un ideal, de la mujer se concentra en brindar un servicio y lograr sus metas mensuales para alcanzar el sustento y logrando

una estabilidad económica para la misma, a pesar que comparten menos tiempo y tengan afectaciones en su salud. Que durante los primeros años de trabajo no se reflejan, pero al avanzar sus años de servicio y permanencia en la empresa se visibilizan. Se reconocen acciones que realiza la empresa apalancados en programas de bienestar, pero se considera que no son enfocados adecuadamente para el área de servicio al cliente.

## **5. Conclusiones**

En el mundo del trabajo, el conflicto trabajo – familia forma parte del estudio de riesgos psicosociales en el ítem doble presencia porque incide en la dinámica de la familia, y en la investigación realizada a las colaboradoras de servicio al cliente.

En varios ámbitos, la mujer a pesar de contar con oportunidades profesionales en el espacio laboral sigue cumpliendo su rol tradicional en el hogar de cuidado en la familia, además de proveer económicamente al hogar, deben relegar su tiempo para el cuidado propio y el cuidado de la familia.

Para la organización, las colaboradoras cumplen con su jornada laboral que varía dependiendo de la necesidad de la empresa y contribuyen al alcance de las metas, por lo tanto, es necesario indagar aquellos aspectos que afectan el desempeño de su trabajo. En

la actualidad, existen reformas internacionales y nacionales que procuran el bienestar de la familia y el colaborador.

Implementando programas y actividades relacionados a la prevención de riesgos psicosociales, manteniendo motivados a los colaboradores y generar en ellos conciencia de la importancia del cuidado de su salud, y así evitar el impacto que se pueda presentar en ausentismo, accidentes de trabajo, etc.

En el levantamiento de la información de riesgo psicosociales, se evidenció que el indicador doble presencia se encuentra en riesgo medio, el mismo que puede convertirse a lo largo del tiempo en riesgo alto. Al indagar que afectaciones se producen en la colaboradora es importante levantar las causas de la misma, partiendo de este punto se identifican los estresores relacionados al trabajo son: metas, sobrecarga de trabajo, jornadas extensas, manejo de clientes difíciles y ausentismo de compañeros que se evidencian en el estrés negativo al que están sometidas generando condiciones inadecuadas a la salud física y mental de las colaboradoras del área de servicio al cliente.

Un factor de interés que resaltó en el estudio, fue horarios y días incompatibles para la vida personal o familiar. Puesto que la familia valora el tiempo, cuidado y acompañamiento emocional que brinda la mujer. Además, en el plano personal resaltan la relevancia que otorga la mujer para el cuidado propio, oportunidades de estudio, y que se contrarían por las diferentes obligaciones que cumplen en el espacio de trabajo.

La influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral presentó un riesgo muy alto en los cargos de atención al cliente, con temas relacionados al manejo de clientes difíciles, la sobrecarga laboral, responsabilidades del cargo, jornadas de trabajo extensas, tiempo libre para el cuidado propio. Estas situaciones se reflejan en las actitudes, dificultades e interacciones que se producen en la familia, donde los estresores que afectan la dinámica de trabajo generan un desequilibrio en el funcionamiento familiar.

Otro aspecto, se pudo identificar que la carga mental a las que están sometidas las colaboradoras presentó un riesgo alto, debido a los diferentes roles que deben asumir en la organización de la familia e implica que destinen tiempo del trabajo para cumplirlo sus actividades o viceversa.

En conclusión, algunos efectos de la dificultad para conciliar la vida familiar y laboral se reflejan en la forma de vida de la mujer que se ha expuesto en el capítulo de resultados, y los esfuerzos que involucre la organización para brindar posibilidades de acompañamiento de la familia, no se ubican desde el contexto del área de servicio al cliente.

Para concluir son muchos factores los que afectan al equilibrio entre la vida familiar y laboral en la actualidad el gobierno nacional está creando mejoras en las leyes que amparan, favorecen a las mujeres facilitando la conciliación.

## 6. Recomendaciones

Según los resultados de la información recopilada y los datos encontrados en las conclusiones es necesario trabajar en los siguientes aspectos:

### A nivel institucional

- Realizar un estudio con un equipo multidisciplinario en otras áreas de la organización sobre la conciliación vida familia y trabajo, a fin de comparar resultados que posibiliten tener un escenario institucional más integral.
- Diseñar un programa de fortalecimiento familiar que involucren espacios vivenciales para el compartir con la familia que sean otorgados por la organización, con lo cual, se puede generar engagement con los clientes internos (colaboradores).
  - Celebrar fechas especiales como día del padre, día de la madre, cumpleaños, fiestas de fin de año, día de los niños exclusivamente para las asesoras de SC.
    - Talleres de padres con sus hijos.
- Existe la necesidad de un estudio con el área de productividad con la intencionalidad de medir carga horaria, días de descanso, revisión de

descriptivos de cargos buscando la participación activa de las colaboradoras:

- Contratar a colaboradores back up, para poder trabajar los fines de semana y feriados.
  - Gestionar un plan de carrera para las colaboradoras.
- Desarrollar programas Flex time (Servicio al cliente) que brinde oportunidades para el disfrute personal y en familia:
  - La empresa otorgue días libres remunerados para atender calamidades domésticas.
  - Convenios con centros de cuidado del adulto mayor con subsidio de la empresa.
  - Horario de trabajo flexible que permita el disfrute de 2 días libres a la semana.
  - Definir lugares de trabajo próximos al domicilio.
- Integrar en el plan de bienestar social intervenciones presenciales cada tres meses en los centros de atención al cliente y establecer una ruta de acción para intervenir conflictos interpersonales:
  - Sesiones periódicas de Mindfulness en Servicio al cliente (Yoga, bailoterapia).
    - Promoción de hábitos saludables.

- Incentivar a las colaboradoras a realizar deportes (caminata SAC 5k, campeonatos, etc.).
- Implementar programa de reconocimientos para las colaboradoras frente al logro de metas institucionales.
  - Incentivar a las trabajadoras como empleado del mes, otorgando bonos, reconocimientos por metas cumplidas.
- Revisar las políticas institucionales relativas a la gestión con el talento humano institucional
  - Crear una política interna en donde se detalle que una colaboradora solo debe laborar en servicio al cliente, hasta un periodo de tiempo y luego de este periodo de tiempo deberá ser promovido a otra área en que se especialice.

### **A nivel académico**

Es necesario que los procesos formativos para el ejercicio profesional en el área de Talento Humano y para la Gestión Administrativa, incorporen una mirada de género a fin de comprender y responder a las diversidades que las personas, sobre todo las mujeres, enfrentan en el espacio laboral.

Así mismo, la formación gerencial para el manejo de empresas. La idea de productividad contemporánea y de generación de riqueza, toma en cuenta el bienestar de los seres humanos.

- Realizar convenios con universidades para las colaboradoras que requieran profesionalizarse o realizar maestrías, doctorados online.

### **A nivel político**

No basta con la medición de los indicadores de riesgo psicosocial, es necesario que las políticas de trabajo, cuyo ente responsable del seguimiento de la implementación es el Ministerio de Trabajo, deben incorporar la aplicación de estrategias que apunten a retroalimentar, fortalecer y recrear las normativas tendientes al logro del bienestar en el mundo del trabajo.

- Ente regulador debe crear un comité especializado en prácticas de conciliación vida familia y trabajo para medir en las empresas públicas y privadas la ejecución de políticas internacionales que se adapten al contexto ecuatoriano.

## Referencias

- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- Álvarez, A., & Gómez, I. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 89-106.
- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- Asamblea Nacional. (2012). Código de Trabajo.
- Asamblea nacional República del Ecuador. (ENERO de 2023). Ley orgánica para impulsar la economía violeta. Asamblea nacional República del Ecuador.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25-36.  
doi:<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>
- Baéz, C. (2011). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad autónoma de Madrid.
- Bedodo, V., & Giglio, C. (2006). Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica. Santiago, Chile: Universidad de Chile.
- Cabrera, R., Tapia, M., García, H., & López, O. (2022). La salud mental y ansiedad en los espacios de trabajo. Estrategias de mitigación. *Dominio de las ciencias*, 8(3), 621-639. doi:<https://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Camacho, B. (2008). Recolección y codificación de los datos. *Metodología de la investigación científica*. Colombia: Universidad en Tunja.

- Camacho, B. (s.f.). El problema en la investigación. En B. Camacho, *Metodología de la investigación científica* (págs. 35-42).
- Candia, M., Pérez, J., & González, D. (2016). *Manuel del método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21*. Supertendencia de seguridad social.  
doi:[https://www.suseso.cl/605/articles-633\\_archivo\\_01.pdf](https://www.suseso.cl/605/articles-633_archivo_01.pdf)
- Carbonero, Maria, & González, C. (2020). Conciliación de la vida laboral y familiar en Mujeres. España: Universidad de las Illes Balears.
- Carrasco, M. (2020). *Centro Educación Fernando de Aragón*. Obtenido de <https://colegiofernandodearagon.cl/wp-content/uploads/2020/09/3%C2%B0-MEDIO-GUIA-4-CLASSROOM-ATENCION-DE-CLIENTES.pdf>
- Cascante, L. (2013). Metodología de la investigación educativa: posibilidades de integración. *Revista de comunicación*, 12(1), 182-194.
- Castañeda, Y., Betancourt, J., Salazar, N., & Mora, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Psyconex*, 9(14), 1-13.
- Castillo, Irma, Santana, M., Valeta, A., Alvis, L., & Romero, E. (2011). Factores de riesgo psicosociales del trabajo en médicos de una empresa social del estado en Cartagena de Indias, Colombia. *Revista facultad nacional de Salud*, 29(3), 363-371.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos humanos*. MCGRAW HILL.
- De la Maza, L. (2005). Fundamentos de la filosofía hermenéutica: Heidegger y Gadamer. *Teología y vida*, 46(1-2), 122 - 138.  
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0049-34492005000100006>

- Dodero, C., & Troilo, F. (2021). Conciliación vida laboral y familiar: Impacto en el clima organizacional del área de ventas de una empresa prestadora de servicios de recursos humanos. Buenos Aires, Argentina: Universidad del Cema.
- Escobar, J., & Bonilla, F. (2017). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. *CUADERNOS HISPANOAMERICANOS DE PSICOLOGÍA*, 9(1), 51-67.
- Estrada, Y., & Ramírez, M. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. *Revista de investigación en turismo y desarrollo local*, 3(8), 1-12.
- Eugenio, A. (2016). LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CONCILIACIÓN ENTRE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL. Santa Cruz de Tenerife, España: Universidad de la Laguna.
- Facio, A., & Fries, L. (2005). Feminismo, género y patriarcado. *Academia, Revista sobre enseñanza del derecho de Buenos Aires*(6), 259-294.
- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Zaragoza, J., & Gómez O, V. (2008). Relaciones trabajo-familia y salud en mujeres trabajadoras. *Salud Pública de México*, 50(6), 482-489.
- Fierro, A. M. (1996). *Barcelona, Paidós*.
- Foucault, M. (2006). El concepto de poder .
- Fuentes, A., & Rodríguez, C. (2015). Conciliación laboral y familiar en Chile : análisis de sus factores asociados durante los años 2002-2012. Chile: Universidad del Bío-Bío.

- Gaete, M., Salgado, C., & Jiménez, A. (enero de 2019). Percepción de equidad de género, equilibrio trabajo-familia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa vitivinícola, Maule. (*Trabajo de pregrado*). Talca, Chile: Universidad de Talca.
- Golik, M. (2013). Las expectativas de equilibrio entre vida laboral y vida privada y las elecciones laborales de la nueva generación. *Scielo*, 107-133.
- Gómez, V., & Jiménez, A. (2015). Corresponsabilidad familiar y el equilibrio trabajo-familia: medios para mejorar la equidad de género. *Polis, Revista latinoamericana*, 14(40), 377-396.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Iglesias de Ussel, J. (14 de febrero de 2006). La dimensión social del tiempo. Madrid, España: REAL ACADEMIA DE CIENCIAS MORALES y POLÍTICAS.
- Infadroman, J., Martín, L., & Carbonero, M. (2009). TIPOS DE FAMILIA Y SATISFACCION DE NECESIDADES DE LOS HIJOS. *Revista de Psicología* 556 *International Journal of Developmental and Educational Psychology*(2), 549-558.
- Jiménez, A. (2015). Conciliando trabajo - familia: análisis desde la perspectiva de género. *Revista diversitas - Perspectivas en psicología*, 11(2), 289-302.
- LAGARDE, M. (2001). *CLAVES FEMINISTAS PARA LA NEGOCIACION EN EL AMOR*. SIGLO XXI EDITORES MÉXICO.
- LAGARDE, M. (s.f.). *CLAVES FEMINISTAS*.

- León, C. (2006). La teoría y su función en los tres modelos de investigación. *Anfora*, 12(20).
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74.  
doi:[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso)
- López, S. (Enero de 2015). Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla. Escuintla, Guatemala: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.
- Marin, J. (2012). ¿Cómo medir el grado de exigencias psicológicas requeridas por el entorno educativo español en el alumno universitario? *Working Papers on Operations Management*, 3(2), 58-70.  
doi:<https://doi.org/10.4995/wpom.v3i2.1076>
- Martínez, J., & Blofield, M. (2014). Trabajo, familia y cambios en la política pública en América Latina: equidad, maternalismo y corresponsabilidad. *REVISTA CEPAL*, 107 -125.  
doi:[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37439/RVE114BlofieldMartinez\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37439/RVE114BlofieldMartinez_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mazloum, R., & Isea, J. (2017). La flexibilidad en los horarios de trabajo como herramienta para mejorar la productividad del talento. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas.* , 2(3).
- Mazuelos, J., & Mestanza, K. (2014). Conciliar la vida laboral y personal, un nuevo desafío para la mujer profesional con hijos. Lima, Perú: Universidad del pacífico.

- Melo, J., & Martínez, A. (2019). *Relación trabajo - familia y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la fundación Salvando sueños de Popayán*. Manizales, Colombia: Universidad de Manizales.
- Montesdeoca, J. (2018). *Conciliación vida laboral- vida familiar y ajuste al entorno de trabajo*. España: Universidad de la laguna.
- Mora, M. (16 de Diciembre de 2016). *Estrategias de self care y ausentismo laboral en mujeres que son cuidadoras primarias de personas dependientes*. Quito, Pichincha, Quito: Universidad de San Francisco de Quito.
- NIOSH. (enero de 1999). *Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH)*. Obtenido de [https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101\\_sp/default.html#:~:text=El%20enfoque%20de%20NIOSH%20en,el%20pap,el%20de%20factores%20individuales](https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html#:~:text=El%20enfoque%20de%20NIOSH%20en,el%20pap,el%20de%20factores%20individuales).
- Novoa, M., Martinez, Y., & Useche, A. (2021). *Conciliación Entre Familia, Trabajo y Estudio en un Grupo de Madres Estudiantes del Programa de Psicología en UNIMINUTO Villavicencio*. Bogota, Colombia: Corporación universitaria Minuto de Dios.
- OIT. (11 de agosto de 1983). *Organización internacional del trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C156](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C156)
- OIT. (2016). *El estrés laboral*. Organización internacional del trabajo.

- OIT. (28 de Abril de 2016). *Organización internacional del trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_473270.pdf)
- Olaguibe, L., & Olaguibe, J. (2021). LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR EN ARGENTINA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA ESPAÑOLA: HACIA UNA POLÍTICA PÚBLICA BASADA EN LA CORRESPONSABILIDAD. *Prudentia Iuris*, 101-126.
- OMS, O. . (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de OPS - OMS: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0)
- ONU. (1979). *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer*. Organización de las Naciones Unidas.
- ONU. (3 de septiembre de 1981). *Organización de las Naciones Unidas*. Obtenido de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>
- Ortega, M. (Noviembre de 2015). Satisfacción laboral y la relación trabajo - familia. *Trabajo de titulación de grado*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Casa Grande.
- Ortiz, G., & Torres, S. (2017). Las jornadas laborales de los progenitores y la dinámica familiar en el barrio centro del caserío Pondoá de la parroquia Augusto Nicolás Martínez. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad técnica de Ambato.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio.

*Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232.

PALOMO, C. (01 de 2015). *BIENESTAR LABORAL EN LOS TRABAJADORES*.

Obtenido de [http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf)

[Shelvy.pdf](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf)

Perochena, M., & Armejo, M. (noviembre de 2016). Conciliación Trabajo - familia.

*Trabajo de investigación de Magister en Gobierno de las Organizaciones*. Lima,

Perú: Universidad de Piura.

PICCHIO, A. (2002). *LAS CONDICIONES DE VIDA*. Obtenido de

[https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/Genero-Mujer-](https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/Genero-Mujer-Desarrollo/enfoque%20macroeconomico%20ampliado.pdf)

[Desarrollo/enfoque%20macroeconomico%20ampliado.pdf](https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/Genero-Mujer-Desarrollo/enfoque%20macroeconomico%20ampliado.pdf)

PNUD & OIT. (2009). *Trabajo y familia: Hacia nuevas formas de conciliación con*

*corresponsabilidad social*. OIT.

PNUD. (s.f.). *Programa de las naciones unidas para el desarrollo*. Obtenido de

[https://www.undp.org/es/ecuador/objetivos-de-desarrollo-sostenible-0/igualdad-](https://www.undp.org/es/ecuador/objetivos-de-desarrollo-sostenible-0/igualdad-genero)

[genero](https://www.undp.org/es/ecuador/objetivos-de-desarrollo-sostenible-0/igualdad-genero)

Puga, D. A. (2021). Relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral . QUITO,

ECUADOR.

Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *UNIFE*, 9-17.

Ramos, C. (2020). Los alcances de la investigación. *CienciAmérica*, 9(3).

(2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*. 32.

- Reyes, S. (2018). *EMPLEO Y EQUILIBRIO ENTRE VIDA PRIVADA Y VIDA LABORAL*. VALLADOLIT.
- Rieznik, P. (2001). Trabajo, una definición antropológica. *Razón y Revolución*(7), 1-21.
- Ruiz, E., Gago, M. L., García, C., & López, S. (sf). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. MC GRAW HILL.
- Ruiz, P., Pullas, P., Parra, C., & Zamora, R. (2018). La doble presencia en las trabajadoras femeninas: equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. *Revista de Comunicación de la SEECI*(44), 33-51.  
doi:<https://doi.org/10.15198/seeci.2017.44.33-51>
- Sanchez, J. M. (2010). Estres laboral. *Hidrogénesis Vol.8. N°2*, 56.
- Sanz, A. (2011). Conciliación y salud laboral: ¿una relación posible? Actualidad en el estudio del conflicto trabajo-familia y la recuperación del estrés. *Medicina y seguridad del trabajo*(57), 1-262.
- Somarriba, N. (Diciembre de 2018). *EMPLEO Y EQUILIBRIO ENTRE VIDA PRIVADA Y VIDA LABORAL*. Segovia: Universidad de Valladolid.
- trabajo, A. d. (2017). *Luis Arturo Castellón-Zelaya*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/666/66655467006/html/>
- Ugarteburu, I., Cerrato, J., & Ibarretxe, R. (2008). *Transformando el conflicto trabajo/familia en interacción y conciliación trabajo/familia*. Recuperado el 17 de Diciembre de 2022, de EHU.es:  
<https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/44471/2798-9214-1-PB.pdf?sequence=1>

- Ugarteburu, I., Cerrato, J., & Ibarretxe, R. (2008). Transformando el conflicto trabajo/familia en interacción y conciliación trabajo/familia. *Lan Harremanak*, 18, 17-41.
- Universidad Nacional de Costa Rica. (2022). *Técnicas de Mercado de servicios*. Obtenido de <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-nacional-de-costa-rica/tecnicas-del-mercado-de-servicios/material-de-estudio-servicio-al-cliente/29496164>
- Valdivieso, E. (2019). La responsabilidad familiar empresarial en la gestión de empresas. Paradigmas y perspectivas jurídica. *IUS Revista de investigación de la Facultad de derecho*, 1(2), 116-139. doi:<https://doi.org/10.35383/ius.v1i2.279>
- Varela, L., & Gradaille, R. (2021). El Espejismo de la Conciliación: Dificultades y Estrategias para la Organización de los Tiempos Cotidianos de las Familias con Hijos/as en Educación Primaria en Galicia. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 29(89). doi:<https://doi.org/10.14507/epaa.29.5105>
- Varela, L., & Gradaille, R. (2021). El Espejismo de la Conciliación: Dificultades y Estrategias para la Organización de los Tiempos Cotidianos de las Familias con Hijos/as en Educación Primaria en Galicia. *Revista académica evaluada por pares, independiente, de acceso abierto y multilingüe*, 29(89).
- Villa, L. F., & Díaz, L. L. (2019). Balance entre vida familiar-laboral y el bienestar psicológico de Colaboradores pertenecientes a diferentes organizaciones de la ciudad de Cali de acuerdo con la modalidad de trabajo. Cali, Colombia: Universidad Icesi.

Zariffian, P., & Hirata, E. (2007). *ACADEMIA*. Obtenido de

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49428987/EL\\_CONSEPTO\\_DE\\_TREAB\\_AJO-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1668999960&Signature=Hq-u0aZPco~ub~Md3HIMkK3vvhO8L~wPatJ7JUMkkJMVNoCM8cJLghrnqPJZR3W47~yiVciCnLQ5G61RTouFIVSrd2oODTaVNIh-Bx2VMHXq3nOvKb8i9oByIxBzAVDO5ID](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49428987/EL_CONSEPTO_DE_TREAB_AJO-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1668999960&Signature=Hq-u0aZPco~ub~Md3HIMkK3vvhO8L~wPatJ7JUMkkJMVNoCM8cJLghrnqPJZR3W47~yiVciCnLQ5G61RTouFIVSrd2oODTaVNIh-Bx2VMHXq3nOvKb8i9oByIxBzAVDO5ID)

## ANEXOS

### Encuesta de riesgo psicosociales

#### ISTAS 21 Versión corta

#### Dimensión exigencias psicológicas

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Pueden hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo ¿tiene usted que tomar	4	3	2	1	0

	decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le provoca desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere	4	3	2	1	0

	atención constante?					
--	------------------------	--	--	--	--	--

### Dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
2	Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
3	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
4	Las tareas que hace, ¿le parecen	0	1	2	3	4

	importantes ?					
5	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para usted?	0	1	2	3	4

### Dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

N <sup>o</sup>	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
2	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0

3	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe (a) o superior (a) inmediato (a)?	0	1	2	3	4
4	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayuda en el trabajo?	0	1	2	3	4
5	Sus jefes inmediatos ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4

### Dimensión de compensaciones

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Está preocupado (a) por si lo	4	3	2	1	0

	(la) despiden o no lo renuevan el contrato?					
2	¿Está preocupado (a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
3	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4

### Dimensión Doble presencia

N <sup>o</sup>	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	Si está ausente un día de casa, las tareas	4	3	2	1	0

	domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
2	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0

### Encuesta de clima organizacional

#### Extracto de encuesta

Dimensión	Aspectos
Equilibrio vida laboral y personal	En la empresa existen condiciones para lograr un equilibrio satisfactorio entre la vida laboral y personal
Carga de trabajo	La administración de las cargas de trabajo en mi área es equitativa
Satisfacción y compromiso organizacional	La empresa se preocupa por el bienestar de sus colaboradores

### **Guía #1 de grupo focal**

Objetivo: Identificar las problemáticas laborales que están impidiendo que las colaboradoras puedan obtener equilibrio trabajo – familia.

1. En un día laboral ¿Cómo organizan ustedes sus actividades laborales?
2. En sus relaciones interpersonales entre jefe y subordinados, ¿Cómo se asignan las funciones para hombres y mujeres?
3. En la jornada laboral, ¿Cómo organizan ustedes su tiempo en el espacio de trabajo?
4. ¿Cómo influye el trabajo que ustedes realizan cotidianamente en su salud física?
5. Conversemos sobre la salud mental y emocional, ¿Cómo influye el trabajo que ustedes realizan cotidianamente en su salud mental y emocional?
6. En una escala del 1 al 10, indiquen como califican su ambiente laboral, teniendo en cuenta que 1 es un pésimo ambiente y 10 un ambiente que genera un estado de bienestar y felicidad.

7. ¿Cómo el trabajo posibilita que tengamos tiempo para nosotras mismas?

### **Guía #2 de grupo focal**

Objetivo: Conocer los problemas y necesidades que perciben las colaboradoras como efectos del proceso de conciliación familia – trabajo

1. A nosotras nos interesa entender cómo hacemos las mujeres para ser parte de una familia y ser exitosas en nuestro trabajo ¿Cómo organizan ustedes sus actividades diarias (desde que se levanta hasta que se acuesta)?
2. En algunos espacios de trabajo además de las funciones que cumplimos tenemos que desarrollar otras actividades solo por el hecho de ser mujer, ¿qué actividades desempeñan ustedes en su espacio de trabajo, además de sus funciones laborales?
3. Tradicionalmente hemos percibido en nuestra cultura latinoamericana, que el cuidado de los otros está asignado a las mujeres. De las 24 horas que tiene el día ¿Cuánto tiempo dedican al cuidado de otros?
4. Cuando entramos a un trabajo, se supone que trabajaremos un horario de 8 horas, durante 5 días de la semana ¿Cuántas horas realmente le dedican ustedes al trabajo?

5. A veces hay dificultades familiares o situaciones que dentro de la familia debemos afrontar ¿De qué forma afectan estas dificultades familiares en el trabajo que realizamos?
6. ¿Cómo ustedes tratan de equilibrar su vida (y su tiempo) profesional con su vida familiar?
7. ¿De qué forma, la empresa ha posibilitado la conciliación vida familiar y laboral?

### **Transcripción de grupo focal**

Facilitador 1: El tema del grupo focal basado pues en nuestra encuesta de riesgo psicosocial del 2022, el objetivo principal de esta sesión de este grupo focal es identificar las problemáticas laborales que están impidiendo que las colaboradoras puedan obtener ese equilibrio de trabajo –familia, si tienen alguna pregunta e inquietud, como les comenté hace un momento, pues, levantamos la manito, listo. Nuestra primera pregunta en este caso, es en un día laboral ¿Cómo organizan ustedes sus actividades laborales?, alguien que me quiera contestar, algo muy importante no es necesario que encienda su cámara solo si quieren participar pueden simplemente abrir su micrófono.

Participante 1 bueno, prácticamente ayer fue mi primer día como jefa, bueno basándome por ejemplo en lo que hice yo ayer, ¿cierto? Este, el día anterior hice un listado de todas las cosas primordiales, y bueno y las cosas que se tenía que atender, eso fue en el caso de mi primer día de trabajo, pero ahí normalmente, este, el día anterior suelo ver cómo se ha terminado el día y así lo hacía en otro lugar en el que estuve, y cosas que de pronto uno podía mejorar, para mejorar en atención, en conocimiento de los chicos y cosas así, entonces siempre trato que sea el día anterior y si no hay opción hacer al día siguiente a las primeras horas, ver de pronto ¿qué se puede mejorar? cosas que han pasado y así, pero siempre trato de hacer un mini programa, digámoslo así ¿no?, para ver estas opciones de mejora y cosas que de pronto estarían pendientes de hacer.

Facilitador 1: participante 1 ¿usted cree que existe apoyo dentro de su grupo de trabajo? ¿la distribución del trabajo de estas funciones operativas usted cree que está de manera óptima?

Participante 1: bueno, realmente, por ejemplo como saben yo recién llegué a esta agencia, ya tengo que reunirme con los chicos, pero, por supuesto que sí yo pienso llegar a mi agencia, repartiéndome el trabajo, inclusive yo trataría de hacer cosas, que sea lo más que pueda, para que, mi senior tiene que dedicarse a vender, y también apoyarme con los terceros al mando, pero funciones de pronto que no les quite, obviamente mucho

tiempo, pero sí yo trataría de darle el mayor apoyo posible y así mismo porque todas las funciones, no recargarlo en una persona, tampoco al 100%, yo, porque en este momento ya me tocaría hacer funciones administrativas y operativas, porque de pronto los chicos me van a solicitar que será, donde estoy yo ahorita, no hay analista, entonces, obviamente voy a tener que hacer las funciones de analista, pero que sea para el bien de la agencia y para el cumplimiento.

Facilitador 1: ¿Cómo organizan sus actividades labores?

Participante 2: Buen día, ¿Cómo organizo mi actividad laboral? Normalmente, mis horarios normalmente cambian, a veces entonces entro a las 10, a veces por cubrir algún turno me cambian a las 12, hay un poco de cambio en horarios, entonces a veces hay que distribuirse, en cuanto a las actividades laborales normalmente, pues, muy aparte de lo que es la gestión que debo llegar a la meta, hay funciones adicionales, como el tema de llevar casos de clientes, normalmente hay casos que tengo seleccionados acorde al tipo de reclamo, yo valido un seguimiento de los casos para que tengan solución en lo que respecta el día, hay un horario de comida, a veces si me toca quedarme un poquito más para culminar un proceso me quedo un poco más, respecto al día laboral, de las funciones.

Facilitador 1: Muchas gracias por su participación, tenemos la siguiente pregunta en sus relaciones interpersonales entre jefes y subalternos. ¿Cómo se asignan las funciones tanto para hombres y mujeres? En los diferentes CAC que tenemos a nivel nacional tenemos hombre y mujeres, alguien me puede comentar ¿Cuál es su percepción?

Participante 1: A mi pensar, no es que se diferencia entre hombres y mujeres, yo a título personal, yo verifico, analizo que la persona, obviamente cumpla, como para poder cumplir o poder desempeñar la función, que de pronto yo le voy a asignar, por ejemplo mi tercero al mando, mi asesor senior tiene que ser muy responsable y todo muy indistintamente si es hombre o mujer, creo que todos están preparados para cumplir cierta clase de rol, sino que hay que ver de pronto si están capacitados y dispuestos, ¿no es cierto? si tienen la convicción de apoyar, muy aparte que sea a mi parecer, hombre o mujer, merecen la misma oportunidad y todo.

Participante 3: hola qué tal buenos días ¿me puede repetir la pregunta?

Facilitador 1: tenemos la siguiente pregunta, en sus relaciones interpersonales entre jefes y subalternos ¿cómo se asignan las funciones tanto para hombres como mujeres, según su percepción?

¿Existe alguna diferencia entre hombres y mujeres?

Participante 3: no, al menos en las agencias de servicio al cliente, no, si nos toca estar en una agencia hasta las 10:00 de la noche, nos quedamos mujeres, hombres, no hay ninguna distinción de actividades o funciones de que, si lo haga de pronto un hombre o mujer, realmente lo hacemos, toda la misma función, todos por igual en atención, en lo que nos asigne el jefe, todos tenemos el mismo rol, no hay ningún tipo de distinción, ni jefe, ni subalterno.

Facilitador 1: gracias por su participación. Tenemos la siguiente pregunta en la jornada laboral ¿cómo organizan ustedes su tiempo en el espacio de trabajo, en este caso tenemos preguntas ¿Cómo el trabajo posibilita que ustedes tengan tiempo para su descanso, para almuerzos o similares?

Durante su tiempo libre ¿Cuántas veces ha sido contactadas por su jefatura para atender temas laborales, en este caso cuando están libres? ¿Qué tiempo dedican ustedes para gestionar sus solicitudes laborales? ¿Temas de ausentismo, atrasos, justificaciones, gestiones personales durante la jornada laboral, alguien quisiera comentar? si no hay voluntarios veamos a quien le podemos preguntar.

Participante 4: hola, buenos días, me puede repetir la pregunta? ¿En tu jornada laboral como organiza su tiempo en el espacio de trabajo? O sea, yo trato de aprovechar de pronto cuando no hay clientes, y mientras haya clientes estamos como que, atendiendo, hay veces que, si estamos vacíos, allí aprovecho de pronto para justificar las infracciones de los atrasos que tenga o de revisar de pronto en un ratito que me vaya al baño rapidito, si tengo algo de pronto que me han notificado en la casa o de la escuela de mis hijos, pero son entre tiempo cuando voy al baño un momento o cuando no hay clientes, como que de esa manera.

Facilitador 1: comprendo el tipo de atención que ustedes brindan, pues, ¿es una atención seguida, es turno tras turno?

Participante 4: Así es, si estamos llenos no hay tiempo de nada.

Facilitador 1: ¿Ni para ir al baño?

Participante 4: Ni para ir al baño, no, solo que no se pueda controlar hay que ir corriendo.

Facilitador 1: Cuando tú tienes tu tiempo libre tienes libre dos días o un día a la semana ¿ha sido contactada por tu jefatura o supervisor para atender temas laborales?

Participante 4: no

Facilitador 1: ¿Alguien más que nos quiera comentar? alguien voluntario.

Participante 5: Hola buenos días

Facilitador 1: estamos aquí en el focus group, realizando ciertas preguntas y quisiéramos que nos ayude respondiendo, En la jornada laboral ¿cómo organizan si ustedes su tiempo y espacio en el trabajo?

El trabajo posibilita tiempo para tu descanso, para tu almuerzo, para algún tema por ahí familiar que tengas con tu familia, alguna justificación de atrasos, ausentismos laborales, ¿en qué momento realizan esta actividad?

Participante 5: bueno, cuando a veces tengo algo pendiente, más que nada en el trabajo, porque familiar si se complica porque es 1 hora de almuerzo, entonces cuando tengo algo pendiente de trabajo como por ejemplo eso de la justificación o algún trámite pendiente de cliente, lo que hago es, este coger unos 20 minutos dependiendo media hora del almuerzo

Facilitador 1: ¿Almuerzas rapidito y haces tus gestiones?

Participante 5: claro, porque como yo llevo comida la mayor parte de los días, entonces y como almuerzo ahí mismo sí me da el tiempo para eso, pero tampoco es siempre es a veces, sí es un trámite familiar ahí sí no me alcanza porque con 1 hora no me va a alcanzar.

Facilitador 1: los temas familiares los delega a alguien que lo realice?

Participante 5: Si es algo que se puede programar lo hago de mis días libres y sino es algo que se me complica, este sí trato de ver si alguien me puede ayudar.

Facilitador 1: muchas gracias, bueno continuamos siguiente pregunta, es ¿Cómo influye el trabajo que ustedes realizan cotidianamente en su salud física?

Participante 6: hola, buenos días, bueno a veces un poco el estrés un poquito se mantiene por la cantidad de clientes, por los reclamos, a veces también por el contacto que tenemos con el cliente, bueno por el COVID, pues eso también influye un poco, pero creo que se tomó las medidas necesarias, pero eso más que nada de ahí, eso han sido un poco los puntos más relevantes.

Facilitador 1: al referirte al tema del estrés, ¿es por el tema de atención o por tema de meta que debes cumplir? no sé, si me puedo ir ampliar esa idea ¿te parece?

Participante 6: un porcentaje para cada una de esas 2, ya sea por las metas que hay que cumplir, también por los clientes, a veces los reclamos diarios, las dos, son las dos, los dos puntos.

Facilitador 1: ¿actividad física tú si realizas?

Participante 6: en el trabajo no, a parte allí sí.

Facilitador 1: ¿si tienes tiempo para poder hacer esas actividades físicas?

Participante 6: a veces en la noche o en la mañana dependiendo del horario que tenga, ya que son rotativos. En la empresa tengo 6 años.

Facilitador 1: una pregunta puntual ¿has tenido afectaciones corporales o enfermedades que se habían presentado en los últimos 5 años?

Participante 6: No, todo bien, sí normal, sí todo bien.

Facilitador 1: perfecto muchísimas gracias por tu participación, gracias tenemos la manita levantada coméntenos.

Participante 7: yo quería, decir algo bueno, yo sufro de colitis y de gastritis, entonces ahí sí, en eso sí a veces tengo problema con lo del horario del almuerzo, cuando a veces no es el mismo horario eso por el por la parte de mi problema de estómago y por otro lado este siento que las sillas que tenemos ahora no son cómodas, a mí, yo nunca he sufrido dolor de espalda y hay épocas que me duele la espalda y me di cuenta que es la silla, bueno, no sé si en todas las agencias porque eso me pasaba cuando yo estaba en otra

agencia, y bueno y ahora que tengo otra agencia, ya no me pasa entonces me di cuenta que era la silla del otro lugar que no estaba cómoda.

Facilitador 1: ok, perfecto, lo vamos a anotar mi estimada para tomar alguna corrección, listo.

Facilitador 2: continuó con la siguiente pregunta, muy buenos días con todas y bienvenidas a este espacio, yo quería conocer desde su punto de vista, sobre el tema de salud mental y emocional, hemos hablado un poco de salud física, pero quisiera saber ¿cómo influye el trabajo que ustedes realizan cotidianamente en su salud emocional y mental?, a veces en el trabajo, en el espacio, ¿verdad? tenemos ciertas actitudes, ciertos comentarios de parte del cliente, e incluso de los compañeros que muchas veces no sabemos ser tan sutiles, ¿Cómo nosotras como mujeres manejamos ese tema? ¿ustedes han sentido algún tipo de afectación con respecto a salud mental y emocional dentro del espacio de trabajo? ¿cómo influye el trabajo en esto? por ejemplo que no nos podamos, tengamos ganas de llorar y justamente espacio de trabajo no podemos hacerlo, cuéntenme, ¿quién quiere comentar?

Participante 8: bueno, en el estado emocional, yo sí lo viví, podría decir como experiencia, el año pasado por mi tema de embarazo muchos clientes no entendían el estado que muchas veces a nosotros, bueno en mi caso, por primera vez que estuve embarazada, pues, quizás cuando no estaba embarazada puede ser un poco más fuerte pero en ese momento, muchas veces las emociones varían, bueno, en el tema hormonal, y pues, sí me afectó mucho, podría decir por mi parte, porque uno le pedía al cliente que por favor

bajará la voz, ¿cómo qué señores? Tal vez, mire estoy embarazada, vamos a solucionar el inconveniente, pero, sí, en este caso, muchas veces sí me quebré delante de clientes y en este caso tuve mucho apoyo del senior y del jefe, cuando me pasaban este tipo de cosas, pero creo que sí, si nos afecta, porque muchas veces no sabemos, en qué estado vamos a trabajar y la sensibilidad que pueda tener cada persona y muchas veces, pues, los clientes no entienden eso, ósea somos atención al cliente y nos dicen, bueno, ustedes tienen poco más que aguantar lo que nosotros decimos.

Facilitador 1: En la mayoría de casos, se han evidenciado ese tipo de emociones, que somos humanos no lo podemos negar, y a veces salen de la nada, ustedes consideran que la empresa, ¿en algún momento ha sido parte de que aparezcan estos temas?

Participante 8: Bueno, en temas de la empresa, en la agencia que yo he estado, he tenido mucho apoyo del jefe y senior, pero si muchas veces la empresa en sí, porque somos todos, una empresa, el tipo de reclamos que tiene el cliente, si es por cosas básicas, la facturación, temas de instalación, temas de cobertura, que se les va el internet, entonces, el cliente muchas veces llega molesto, uno hasta a veces, se tiene que poner en el zapato del cliente, si el cliente tiene, si utiliza nuestro servicio y tiene niños estudiando y que cada 1,2,3 veces se le vaya el internet y no tenga el servicio correctamente, también es entendible, pero ahí ya el tema ya es manejado por el jefe y el senior de otra manera, pero si muchas veces hemos tenido igual, si creo que la empresa ha influido igual de ese tipo de emociones, que el cliente, cuando va con rabia por algún tipo de reclamo, en sí.

Facilitador 2: Ustedes ¿creen que la empresa ha promovido algún tipo de acción para cuidar su salud mental y emocional?

Participante 8: Con actividades que nos envían sí, pero muchas veces nosotros en atención al cliente, muchas veces no hemos podido participar de esas actividades por el tema de horarios, por el tema de que este, antes en el edificio principal se hacían bastantes actividades, donde podían participar pero casi atención al cliente, yo creo que por el tiempo que llevo la empresa que llevo ya 9 años casi, que no hemos sido muy bien involucrados en ese tipo de aspectos, pero ahora que nos envían por el correo, como podemos poder eh, que se yo puedes resolver cada tipo de problemas, yo creo que sí o sea es parte es mitad y mitad, pero yo creo que más que todo uno en el día a día, eh uno se enfoca y va a su trabajo pues con una buena actitud para poder que nada nos afecte, en este caso, porque igual en casa tenemos familiares que los reciben y no podemos tampoco llegar a casa con esa mala energía que muchas veces quizás la podemos recibir fuera.

Facilitador 2: muchísimas gracias por su participación, muy interesante lo que nos indicó nuestra participante 8, porque menciona que muchas veces hay que guardar las

emociones y pasan en el día a día en el trabajo para no afectar el tema familiar, ¿Quién más nos podría comentar acerca de esto?

Facilitador 2: Hola, buenos días, muy buenos días, ¿Cómo influye el trabajo que ustedes realizan en su salud mental y emocional?, nuestra participante anterior mencionaba que en el día a día, tienen emociones que deriva la cara del cliente, ¿verdad? se presentan esas emociones, que no podrían presentar dentro del espacio familiar, ¿usted cree que exista algún tipo de influencia de su trabajo, para que usted pueda desarrollar ese tipo de emociones? ¿pueda tener digamos estrés algún otro tipo de síntomas respecto a la salud mental?

Participante 9: Claro, mira ósea, respecto tanto en el trabajo como en la parte familiar, creo que cada uno desarrollamos lo que son, puede ser ansiedad, puede ser estrés, este no sé, puede ser reprimir las emociones, porque muchas veces en el trabajo puede venir alguien, o tal vez tú puedes venir con la mejor motivación en el día, pero llega un cliente y te cambie totalmente el día, la actitud, este, a veces tenemos que tomarnos un tiempo de ese cliente, con el siguiente para podernos calmar, no podemos ponernos a llorar tampoco, pero este ya sea hombre o mujer, los clientes no ven eso, el cliente simplemente viene y te dice las cosas, lo que le da la gana y tú tienes que escucharlo, en este caso nuestro trabajo en atención al cliente, tenemos que estar, eh, ¿Cómo le digo? tenemos que estar al día con eso, o sea a disposición más que nada, pero tratar con la mejor actitud en el momento, pero sí influye bastante, en lo personal pienso que sí me influye bastante, a veces yo trabajo no puedo explotar, pero tal vez llego a mi casa y mi esposo me dice algo que no me gusta y yo exploté con él, así entonces yo creo que sí influye mucho, en la parte de servicio al cliente, también, este, el apoyo creo yo que sintamos de parte de nuestro jefe, en este caso del departamento de talento humano, ustedes en este caso están haciendo, este, esta interacción con nosotros para podernos escuchar, para poder valorar ¿qué es lo que sentimos dentro de lo laboral? Y, está bien, porque creo que de esa manera puedan ayudarnos, tal vez con cursos o hablando en la parte emocional, porque todo eso afecta.

Facilitador 2: muchísimas gracias por su participación, veo que tiene levantada la manito la participante 10, quiere compartir algo con nosotras.

Participante 10: Hola, buenos días, no, por error se levantó la manito.

Facilitador 2: no se preocupe, entonces seguimos, yo quiero, ahora que ustedes, evalúen del uno al 10 su ambiente laboral, teniendo en cuenta que uno es pésimo y diez es un ambiente que genera un estado de bienestar y felicidad, quién nos quiere calificar, ¿qué califiquen su ambiente laboral?

Participante 11: Buenos días

Facilitador 2: le repito nuestro temita, del uno al diez queremos que califiquen su ambiente laboral, uno es pésimo y diez es un ambiente que les permite tener un estado de felicidad y bienestar.

Participante 11: Ok, yo lo calificaría en 10, yo apenas tengo 6 meses en la empresa o sea soy un trabajador nuevo, entonces en el tiempo que he estado, pues he recibido bastante apoyo de parte de mi jefe, del senior y de los colaboradores, entonces puedo decir que sí me han ayudado bastante para adaptarme.

Facilitador 2: muy bien muchísimas gracias. ¿Alguien más que desee participar?

Participante 12: hola, buenos días, bueno, en cuanto al ambiente laboral, como tal, entre compañeros, jefe, senior, etcétera, le pudiese dar una calificación de diez, es bastante tranquilo, ameno, hay pequeños momentos que también se comparte entre compañeros, no tengo por eso lado ningún tipo de objeción, en cuanto al ambiente laboral, compañeros, etcétera, que lo que de repente nos irrumpe el genio o algo así, pues como lo dijo alguna compañera, es el tema de los clientes, pues no, pero eso ya hay que saberlo manejar, día con día, tomarse un break y después de algún cliente un poco molesto, pero eso ya es parte de, de nuestro trabajo pero encuentro ambiente laboral como tal diez, y actualmente lo puedo calificar así.

Facilitador 2: muchísimas gracias, próxima pregunta ¿cómo el trabajo posibilita que nosotros tengamos tiempo para nosotras mismas?, nosotras mujeres, en el día a día dedicamos tiempo para el cuidado de familiares, pueden ser hermanos, hijos, mascotas

incluso, pero también queremos saber ¿cómo ustedes tienen tiempo para cuidarse ustedes mismas?

Facilitador 1: El cuidado personal ir al spa, ir a darse un masajito, ir a pintarse las uñas, ¿tenemos ese tiempo para nosotras mismas?

Participante 12: bueno, que tengamos ese tiempo para spa y de relax, casi que no, tengo 2 niños pequeños, y estamos a full ahorita con los deberes, los uniformes, y todo eso, lecciones. El día que tenemos libre, pues, para los que no toquen en la casa, pero sí, por lo menos, una vez al mesecito, sí nos vamos por ahí, por lo menos a tomarnos un helado y un spa para nosotros mismos, las uñitas más que todo ¿no? la presentación, pero sí todo bien,

Facilitador 1: ¿Consentirse?

Participante 12: un poquito, aunque sea una vez al mes.

Facilitador 2: muchas gracias estimada por su participación y tal vez ¿ustedes consideran que la empresa ha implementado algunas acciones para mejorar su bienestar? ¿quién nos desea comentar?

Participante 1: hola, este, bueno, a título personal ¿no es cierto? estas charlas y charlas que ustedes dan, este, realmente sí, sí han creado, como para que uno, este, para nuestro bienestar ¿no? Pero, este, también, creo yo a título personal que también depende mucho de nosotras, por ejemplo, yo, al diario vivir que siendo asesor senior, ahora tengo el reto de jefe, pero como asesor senior, uno maneja bastante estrés, porque a veces nos toca atender clientes un poco más conflictivos y la verdad, es que, digamos mi bienestar que yo, lo hice fue el ejercicio, créanme lo que eso cambió mi vida y lo que es la alimentación, pero la empresa, sí, con los cursos que hay, porque hay excelentes cursos que presentan, si este están informando, quizás un poquito más o quizás en otro horario, porque si nos complica mucho, lo que es la atención, pero, sí, creo que nos ayuda bastante.

Facilitador 1: ¿qué horario cree usted a lo mejor, cree que sea el óptimo o en el cual ustedes pudieran participar los chicos de servicio al cliente, para este tipo de actividades de bienestar integral que hacemos?

Participante 1: bueno, por ejemplo, este, de pronto sería un curso poner algunas opciones, ya, porque por ejemplo en centros comerciales ¿qué pasa? que recuerden que hay horarios o personas o asesores, este, que empezamos desde las diez de la mañana, entonces, si ustedes lo ponen en la mañana y a mí me ha pasado, que a veces ha habido un curso que yo de pronto he querido asistir, pero justo me ha chocado con el horario de pronto nueve, cuando yo estaba en el centro de atención de 9 de octubre, era nueve de la mañana, entonces no podía y yo decía sería bueno que haya una de la mañana y de pronto que realicen uno en la tarde, como para que la persona que no pueda asistir en la mañana tenga la opción, de tener otro horario en la tarde, entonces eso de pronto, por qué no pueden de pronto decirle saben que en la mañana porque no hay personas que trabajamos en la mañana, pero así también hay personas que trabajamos, este, por ejemplo en este momento estoy acá, en otro centro de atención al cliente y habrán días que me toque trabajar hasta las nueve de la noche desde las doce, poniéndole un ejemplo o habrán días de diez a cinco, entonces más o menos eso, hay excelentes cursos que a mí me hubiera gustado en algún momento tomarlos pero no he podido por eso, porque si bien ha sido en la mañana, tarde, ¿no? y no he podido porque justo han chocado con mi horario de trabajo.

Facilitador 2: Mil gracias, por esa recomendación, pues la vamos a tomar muy en cuenta, muchísimas gracias y una última intervención tal vez de alguno de ustedes, quien de ustedes desear la última intervención, muy bien entonces les agradecemos mucho a todos ustedes su participación y esta información es bastante interesante, incluso a los clientes que nos han dado, son para nosotros ir mejorando como bienestar social y tal vez proponer un proyecto, vamos a tener una próxima sesión la siguiente semana, donde esperamos también contar con su participación ¿sí? entonces, esta nueva sesión tiene el mismo enfoque ¿sí? solo que vamos a hacer diferentes interacciones a raíz del cuidado dentro de la familia ¿sí? muchísimas gracias y no queríamos irnos sin darles un buen mensaje.

“No puedes hacer un buen trabajo, si tu trabajo es lo único que haces”, tomando las palabras de nuestra participante 1, ella se dedicó a cuidar de su salud haciendo ejercicio y también el tema de la alimentación, también es dedicar tiempo para nosotras.

Facilitador 2: bueno y muchísimas gracias, como les decía nuevamente y les esperamos en el siguiente espacio. Feliz jueves para todas, cuídense mucho, un abracito que pasen lindo, bendiciones, gracias igualmente excelente jueves.

### **Transcripción del grupo focal #2**

Facilitador 1: Como segunda parte este del grupo focal el día de hoy convocado puedes leer recuerdo más o menos, el objetivo que tenemos el día de hoy, que es conocer los problemas y las necesidades que perciben las colaboradoras como efectos del proceso de la conciliación de vida familia – trabajo, yo soy trabajadora social estamos realizando un estudio basado en la conciliación vida familia - trabajo, el tiempo de duración de este focus group pues en base al agendamiento que le realizamos, en este caso le acabo de indicar que iniciamos la sesión para grabar la sesión. No es necesario aprender la cámara, esas son las reglas que yo en este momento les tengo que comentar, puede opinar, en este caso en cualquier momento en base a las preguntas que vamos a realizar, alzamos la manito y podemos en este caso realizar algún comentario sugerencia o pregunta que deseen, todos podemos participar incluso haciendo preguntas a los demás como ustedes requieren, perfecto.

Entonces iniciamos a nosotras como colaboradores nos interesa conocer y entender en este caso como mujeres él ser parte de una familia y ser exitosa en el trabajo es muy importante para todos y cada uno de nosotros, en este caso la primera pregunta sería ¿cómo organizan ustedes sus actividades diarias desde que se levantan hasta que ya es hora de descansar? no sé si alguien me puede comentar, en mi caso puntual pues yo desde muy temprano me levanto y organizo y bueno desde el día anterior yo hago nuevo checklist de todo lo que tengo que hacer desde el día siguiente con respecto a la familia, este grupo focal número dos está enfocado netamente al tema de la familia, entonces en mi caso particular de las 05:00 h de la mañana me levanto para preparar el desayuno, para hacer el lunch de mis hijos, el poder dejar la casa media en estado medio arreglado y luego ya voy a dejar a mi hija a la escuela y luego ya vengo al trabajo. En este caso me organizo en

esa en ese sentido en la mañanita y ya luego vengo a trabajar ya en la tarde pues ahí sí veo una llamadita a mis hijos para confirmar que hayan llegado bien a casa y que hagan sus tareas y ya en la noche cuando ya llego a casa pues me pongo a revisar tareas a revisar mis actividades domésticas que tengo en casa y luego pues hago el check list, de igual forma para el siguiente día, borra y va de nuevo, de esa forma yo lo realizo.

Participante 1: Buen día, normalmente yo me suelo levantar dependiendo la hora que duerma la hora del día anterior, ¿no? porque a veces este en el trabajo me queda un poquito más tarde, como en algún momento comenté nosotros por el centro de atención tenemos turnos rotativos, entonces a veces, hay días que toca salir desde las 8 de la casa porque hay que estar a las 9 en el trabajo, entonces hay días en que hay que salir a las 11, eso dificulta llevar como algo diario de todos los días, pero normalmente cuando los lunes más que nada si he trabajado un día anterior, este, al cierre yo llego a mi casa me ducho, bueno yo soy soltera, y vivo con mi Mamá que es adulto mayor y una hermana entonces, llego a mi casa, saludo, que este mi Mamá bien, meriendo en su momento, verifico alguna cosa de mi mamá, las actividades de la casa y me acuesto 23:00 h de la noche como máximo, como obvio hay que ir los lunes, todos los lunes entramos a las 9:00 de la mañana entonces me levanto, yo no tengo así como que una lista de actividades, como tal, no, pero sí lo frecuente entonces me levanto tengo contratado un expreso porque yo, no manejo, me vienen a ver 8:10 o 8:20 y llego a las 9 entonces tengo normalmente en el trabajo nosotros pasamos 11 horas o más, porque mientras voy al trabajo y todo lo demás, una hora y donde regreso una de lunch, 8:00 horas de trabajo, prácticamente todo el día pasamos en el trabajo, dependiendo que hay que hacer alguna actividad adicional por caso de los clientes pero generalmente eso es lo que hago hay veces en que si tengo un poco de tiempo pues hago un poco ejercicio si me puedo preparar algo, me preparo oh perfecto.

Facilitador 1: pero, igual tienes responsabilidades en casa porque ayudar mamita u otro no te preparas algún alimento o algo así, las tareas domésticas las distribuyes con tu Mamita y tu hermana.

Participante 1: por ejemplo, mi mamá es adulto mayor, pero es ella quien lleva los asuntos de la casa, por ejemplo los días que me toca libre ya me dedico con ella hacer

como que hacer compras, los quehaceres de la casa es por el tema del horario más que nada que no hay así como que un horario específico para poder estar, hacer las cosas cotidianas de la casa pero de ahí por ejemplo hay momentos en que tengo libre puedo obviamente sí tengo un equipo para hacer ejercicios en las mañanas pero no es algo rutinario, así de vez en cuando.

Facilitador 1: listo, muchísimas gracias pues por tu intervención y en tu tiempo libre ¿cómo te organizas?

Participante 1: por ejemplo, me dedico a mi Mami, si ella quiere salir a salir hacer algo yo voy con ella, a veces descanso porque si es súper cansado porque realmente si es súper cansancio mental, el tema de atención al cliente, cuando tengo 2 días libres, un día me quedo en la casa descansando y otro se lo dedico a mi mamá, o de pronto si tengo algún evento familiar me organizo dependiendo los días libres que me toca, y en mis vacaciones pues sí disfruté más, ahí generalmente viajo a otro país, que son los días que realmente tengo para mí.

Facilitador 1: muchas gracias, no sé si quiera compartir alguna de las otras chicas ¿cómo organiza su tiempo en actividades domésticas? ¿Tal vez exista alguien en casa que les brinda algún apoyo para estas actividades domésticas? En su tiempo libre ¿cómo se organizan?

Participante 2: bueno, yo prácticamente, mi día empieza como que 5:30 de la mañana, temprano me levanto para poder alistar a los chicos del colegio para que vayan al colegio, la escuela, les preparo el desayuno, el lunch y de ahí lo voy a dejar, luego ya regreso me cambio y me alisto para ir a trabajar, en la tarde bueno y ahí estoy todo el día en el trabajo ya como qué tipo que dos de la tarde, dos y media, que ya llegan a casa, llamo rapidito para ver ¿cómo han llegado? si hay que comprar algo, porque a veces les piden materiales de la escuela y de ahí ya salgo del trabajo, bueno a mí en mi casa me ayuda a mi mami entonces como que estoy un poquito más tranquila de que sé que van a ayudar, los va a atender y todas esas cosas, en la tarde ya cuando yo llego en la noche Dios ya han hecho deberes porque mi esposo sale un poquito más temprano que yo y les ayuda a

hacer las tareas, yo llego como que a supervisar que no se les haya pasado nada, básicamente ese como que mi día a día.

Facilitador 2: también queremos seguir conversando con ustedes a la siguiente estadística las mujeres llevan a cabo al menos el 2.5 veces más trabajo de hogar y cuidado no remunerado que los hombres, esta es una estadística a raíz de 23 hay bueno países desarrollados y no desarrollados, la consulta en algunos espacios de trabajo además de las funciones que cumplimos también tenemos que desarrollar otras actividades solo por el hecho de ser mujer, ¿qué actividades desempeñan ustedes en su espacio de trabajo?, además laborales

Participante 3: este en mi área no hay tanto que solo por ser mujeres lo desarrollemos estás hablando de la parte laboral verdad, la verdad es que este no hay algo que específicamente como mujer lo hagamos es un trabajo más bien que las cosas que son de hombre lo hacemos nosotras las mujeres como cargar equipo, despacharse, ahorita las mujeres este es más bien versátil y hacemos de todo, no nos dejamos vencer no sé, pero algo como que haga como mujer en parte de mi área no hay.

Facilitadora 2: A parte de cosas de hombre ¿existen cosas de mujeres?

Participante 3: No, no hay

Facilitadora 2: alguien más que desee compartir?, ¿Qué estereotipos tenemos acerca de lo que es ser mujer? ¿cuando hablamos de estereotipos pueden ser aquellos ideas o conceptos que tenemos el hecho de ser mujer por ejemplo es muy sensible, la mujer es cariñosa, la mujer es cuidadora, ustedes tienen algún tipo de esos estereotipos?

Participante 2: nosotras somos versátiles al menos yo me considero una persona sobreprotectora yo no tengo hijos, pero tengo sobrinos y bueno este eh yo sí me preocupo bastante a mis hermanas que son muy, yo soy protectora, sí bastante preocupada por decir que un poco detallista en las cosas eh, al menos yo, sobreprotectora posible por ser cariñosa también puedo ser fuerte es ciertas cosas pero hay veces que no lo puedo demostrar porque parezco sensible, así como que te parece para estar dentro de mi interior algo sensible pero eso somos fuertes somos versátiles y me defino a esa manera siempre presta ayuda a los demás bondadosa, de esa manera me podría definir yo, particularmente,

admirable y bueno mi madre alguien siempre que mi madre se hablamos estereotipos como para seguir por mi mamá ya fue lo que me enseñaron a mí una persona bondadosa con mis hermanos, eso es algo que también me define.

Facilitador 2: En nuestra cultura latinoamericana del cuidado de nosotros está asignado a las mujeres en las 24 horas que tienen al día cuánto tiempo dedican al cuidado del otro? ¿Cómo menciona la participante 2 ella es sobreprotectora con su sobrino, en este caso estas labores del cuidado siempre están asignados a las mujeres como se muestra en el gráfico, ¿cuántas horas ustedes creen que las mujeres asignan al cuidado de otros hermanos, hijos, sobrinos, papá? ¿hemos visto a los hombres tal vez involucrarse en este espacio? ¿A quién está relegado este trabajo?

Participante 4: bueno lo que respecta a mi persona yo prácticamente llego del trabajo y me dedico a mis hijos, yo tengo todavía tengo de 10 años, entonces necesito revisar las tareas, si bien es cierto de pronto si hay ocasiones en que compañero este asesora a veces me llaman por alguna consulta, no es que uno tampoco se desliga el 100% del trabajo pero en el tiempo que estoy trabajando trato de darles el mayor tiempo a mis hijos, tengo un hijo mayor igual pero prácticamente tengo que dedicar el tiempo, ya que quién soy yo, tengo que tratar de aprovechar el mayor tiempo con ellos, cuanto estoy en casa pero como les digo a veces uno no se puede ligar 100% tampoco del trabajo, siempre a veces hay ocasiones en que me llamas ya sea de la agencia o de otra agencia, por cualquiera consulta, entonces yo si le dedico que hablando en porcentaje que sería este el tiempo que yo estoy en casa trato de 80% que yo estoy en casa, sabemos que a veces estamos en el trabajo 8 o 9 horas, cuando estoy allá, trato de ver películas, de compartir con ellos, revisar tareas y cuando estoy en el trabajo los llamo a ver ¿cómo están en lo que va del día?

Facilitador 2: también quisiera consultar cuando entramos a un trabajo supone que trabajamos 8 horas durante 5 días en la semana, ¿Cuántas horas dedican ustedes al trabajo? Continuamos con la siguiente consulta a veces hay dificultades o situaciones dentro de la familia que debemos afrontar ¿de qué forma afectan estas dificultades familiares en el trabajo que realizamos? Como mencionaba la participante 4, ella destina tiempo para

cuidar a sus hijos y el compartir, pero cuando existe algún tema relacionado enfermedad de hijos, enfermedad de padres o algún familiar al que tengamos a cargo ¿cómo lo solventamos?

Participante 1: bueno en mi caso, yo tengo de lunes a viernes, me ayuda un tío, y veces si justo me ha pasado por cuestiones personales, de sus hijos, ha tenido a veces que ausentarse, me ha tocado de pronto decir a mi mami que venga, porque yo no vivo con mi Mami, ella vive en Machala, entonces me ha tocado de pronto este ayudarme con otras personas, ya y sí eso a veces como que los colarse un poquito lo que de pronto tenemos organizado como estamos organizados sí pero bueno al menos a título personal, gracias a Dios tengo todavía la oportunidad de que me ayude mi madre, o tal vez el apoyo de mi hijo mayor entonces toca de organizarse para que así no nos afecte a nuestro amores, pero de ahí este caso yo me organizo, gracias a Dios como le digo tengo esa ventaja, yo me ayuda normalmente y si no pues puedo contar con la colaboración pero sí obviamente de pronto personas, pero si de pronto otras personas que no tengan facilidad a veces se pueden complicar un poquito más en el tiempo.

Facilitador 2: muchas gracias por su intervención, sí es correcto muchas veces hay personas que tal vez no tengan un apoyo y deben afrontar todas las situaciones familiares. Alguien más que desee participar.

Participante 4: hola buen día ¿cómo está? este yo bueno gracias a Dios si tengo el apoyo al 100% del papá de mi hija la menor y de la abuelita o sea en este caso no tengo mucho problema en esto en familiares, sino mi Mamá, aunque ya no vive conmigo porque ella vive en Manabí, ella igual ella va una semana bien o sea pasado una semana acá y una en Manabí, gracias a Dios tengo el apoyo o sea no me afecta a mí, en nada en ese sentido.

Facilitador 2: es decir cuenta con el apoyo de sus familiares 100%

Participante 4: tanto del lado paterna como materna, tanto mi Mamá como la abuelita de mi hija la menor, porque ya tengo una hija mayor, porque ella ya no.

Facilitador 2: dentro de sus relaciones interpersonales en el espacio de trabajo, verdad, con su proyección hacia el futuro es decir su proyección profesional, usted también cuenta con estos espacios, su familia también la apoya por ejemplo que usted se

quiera ir un día de Spa o algo que le guste bastante, o quiere salir con sus amigas, ¿también cuenta con su apoyo?

Participante 4: ah no sí imagínate a veces este yo no vivo con el papá de mi hija, pero nos llevamos muy bien y él me dice ah no sal con tus amigas, yo me quedo con la niña o sea eso sí también de lado y lado.

Facilitador 2: ¿cómo ustedes tratan de equilibrar su tiempo entre su vida profesional y familiar? ¿Qué estrategias utilizan? Otras participantes mencionaban que ellas cuentan con el apoyo de un familiar y ellos le dan un soporte para que ellas puedan sus actividades personales, pero también de la voz de ustedes presentes, también queremos conocer ¿qué estrategias utilizan? por ejemplo en escenarios que no tengamos alguien que nos apoye y no tengamos quienes nos apoye con nuestros Papás, hermanos, hijos, incluso las mascotitas, quienes son las apoyan para realizar sus actividades personales, ¿en qué momento te dedica tiempo para poder cuidar de ustedes?

Participante 2: cuando estoy en la o sea los días que tengo libre yo trato mucho a compartir con mi familia, oh de repente cuando estoy en casa yo trato de no pensar en cosas del trabajo antes de salir libres son 2 días seguidos por trabajar dejo todo listo, eh porque de pronto que me llamen nuevos por alguna ocasión, no sin falta algo y todo, por ejemplo, como le comenté hace un momento hay un día que yo lo cojo para mí, lo descanso, cuando es un fin de semana planifico de pronto sí tengo que salir con mi mamá, yo tengo una familia bastante grande, muchas hermanas, muchos sobrinos y así lo planificamos un día para la familia, como yo vivo con mi mamá y una hermana que está cerca con sus hijos, salimos por ejemplo en fines de semana, nos distraemos, de vez en cuando con mis compañeras de la universidad me reúno para distraerme un poco, no lo hago muy seguido pero sí al menos cuando tengo muchos días seguidos siento que voy a colapsar por muchas cosas pero trato mis días libres enfocarme un poco en la familia, también el tema de cómo se hablaba hace un momento el tema del cuidado personal, también como ocupo parte dentro de esos días para hacer trámites personales, trámites de mi mamá porque es adulto mayor y tengo que hacerla llegar a ver y todo lo demás, como tengo hermanos pues a veces nos compartimos en lo que hace mi Mamá, si mi Mamá

tiene una cita mi hermana pidió un tiempo para ella poder llevar, otro día yo, y así pero sí en mis días libres aprovecho bastante y siempre hay un día al mes que digo para mí que sí me voy como usted dice el Spa, el cabello, las uñas.

Facilitador 2: Ha escuchado algo que parte de su familia por ejemplo entonces la semana le toco trabajar en esa semana, y esta semana fue el cumpleaños del abuelito, de los hermanos o de los sobrinos, ha escuchado algún tipo de inconformidad al no estar presente en esos momentos,

Participante 2: O sea, este sí me dice no puedes pedir este fin de semana, es que a veces los viajes, como quien dice, se programan como que entre 2 semanas y dicen vámonos este fin de semana, pero nosotros los días que queremos los programamos porque al inicio no tenemos los días que son exactamente, allí si dicen van a viajar, entonces ahí sí por ejemplo en el feriado pasado se fueron de viaje me tocó trabajar, pero cositas así no tanto, ellos ya saben que yo trabajo, en el trabajo que estoy es más complicado en ese sentido, poder manejar al tiempo que ellos quieren pues no, pero si es una reunión específicamente todo el día en fin de semana, yo lo programo pidiendo ese día libre.

Facilitador 2: como último punto ¿De qué forma la empresa ha posibilitado la conciliación vida familiar y laboral? ¿qué ha realizado la empresa para lograr esta conciliación vida familiar y Laboral? ¿qué piensan ustedes? la empresa ha hecho o qué creen ustedes que necesitarían de parte de la empresa?

Participante 2: déjeme pensarlo y analizarlo, entiendo que nuestro trabajo es servicio al cliente, entonces sé que ellos nos piden, como en el tema, por ejemplo, darnos tiempo para nosotras que nos otorguen los 2 libres al mes a nuestra elección, probablemente no tengamos todos los fines de semanas libres porque el trabajo lo amerita, pero bueno no lo he analizado para darle una respuesta ahorita concisa, de lo que yo creería que se pudiera mejorar.

Participante 4: buenos días este podría de pronto incentivar hacer como este incentivar la unión familiar por ejemplo se me ocurría lo que hace, antes hacía en años, de pronto un domingo sería tratar de hacer algo este familiar, que deportes, que incentivar, entonces ahí nosotros podríamos ir con nuestros familiares, no solamente de pronto que

sea navidad para hacer las reuniones, fiesta de los niños, sino que hacerlo de pronto se me ocurría hacerlo 2 veces al año o algo así podría ser este tendría parte de la empresa y compartiríamos nosotros con nuestros hijos, una mañana deportiva algo, así podría ser.

Facilitador 2: Y ¿qué pasaría si la empresa por alguna razón no lo puede cumplir?

Participante 4: sabes como una idea, sabemos que obviamente tantos empleados que somos y todo eso, se conllevan al curso y todo no, pero podría hacerse algo así o bueno eso es lo que se me ocurría en este momento no, pero todos sabemos bueno que después de lo de la pandemia y todo es un poco difícil, este yo pienso que en su momento la empresa sí nos ha dado mucho, yo que tengo muchos años aquí, realmente estoy muy agradecida con la empresa, pero yo decía de pronto si hubieses las posibilidades de pronto, estamos conscientes o al menos mi persona está consciente que hemos pasado prácticamente una pandemia y gracias a Dios la empresa no es que nos bajó los sueldos y todo eso, entonces en ese sentido, si estoy muy agradecida, si se puede a buena hora y si no pues al menos de mi lado, créame que entendería, pero de pronto se puede dejar esta opinión, esa idea.

Facilitador 2: muchísimas gracias por su intervención y a todas las presentes el día de hoy, les quería comentar que vamos a tener un siguiente sesión, en conjunto hombre y mujeres, no lo haremos limitado, no quiero irme de esta sesión sin antes bueno mostrarles una frase del cuidado familiar “ponerle atención a tus hijos, ser un buen cónyuge, y pasar tiempo con tu familia no es un pasatiempo o algo que haces cuando tienes tiempo de sobra, es tu llamado más importante en la vida” ese mensaje quería dejarlos a ustedes para su reflexión, y agradecerles por ser parte de este espacio, sus comentarios son muy valiosos para nosotros y nos van a servir para el desarrollo del proyecto que estamos haciendo en este momento, en la siguiente sesión vamos a hacer una invitación abierta para todos hombres y mujeres, jefes de centros de atención a clientes, que quieran unirse muchas gracias y nos vemos en un siguiente momento, cuídese mucho hasta luego gracias.

### **Transcripción de entrevista #1**

Entrevistadora: Buen día estimada, gracias por estar aquí, el día de hoy estamos dando continuidad a la investigación sobre conciliación vida familiar y laboral, la hemos seleccionado para realizar la entrevista con el objetivo de identificar las problemáticas laborales que están impidiendo que las colaboradoras puedan obtener equilibrio trabajo – familia. ¿Me podría describir cuales son las funciones que usted realiza y no están asignadas a su cargo?

Entrevistada: A veces me toca realizar funciones de mi jefe, debido a que soy asesor senior, cuando mi jefe falta por vacaciones, reuniones mensuales, enfermedad, fines de semana me toca dar soporte a las labores de mi jefatura sin desatender mis funciones porque yo también debo vender, eh, y llegar a mis metas, prácticamente reemplazo dos horas diarias, pero allí me ayudo con mis amigos, familiares, para lograr llegar, aunque no siempre llegaba y me retroalimentaban pero daba mis explicaciones, y bueno, entre las cosas que hacía, eran supervisar que los asesores realicen actividades que tenían encomendadas, autorización de exoneraciones, atender inconvenientes o problemas, apoyar a los asesores con preguntas/dudas o proceso, porque existe más confianza conmigo que con el jefe para pedir apoyo.

Entrevistadora: ¿Cómo calificaría su relación con su jefe del 1 al 10?

Entrevistada: Bueno, yo le pondría 10, porque es un jefe que nos brinda apoyo, conoce bastante y trata de enseñarnos, yo pienso que un jefe sabe enseñar, conoce, es un líder, un jefe.

Entrevistadora: ¿Cómo calificaría su relación con sus compañeros del 1 al 10?

Entrevistada: Pues, yo siempre me llevo bien con todos, no tengo ningún problema con nadie, trato de llevar la fiesta en paz, porque siempre hay alguien que no le agrada.

Entrevistadora: ¿Y un porcentaje?

Entrevistada: Pues es complicado, yo le pondría un 80% porque a mí no me gusta la gente que no le gusta trabajar, dejada.

Entrevistadora: ¿Cuáles son las dificultades que se presentan en su trabajo cotidianamente?

Entrevistada: En el trabajo, pues uno de los problemas que tuve fueron con los clientes que a veces vienen enojados, yo trato de resolver las cosas y se van tranquilos, porque la gente viene enojada por diferentes cosas que el servicio, no le explicaron algo y temas de facturas, pero luego los atiendo y se van tranquilos. Y otro problema que tenía era cuando faltaban los compañeros, nos teníamos que repartir el trabajo con los clientes y manejar también mis cosas, era complicado.

Entrevistadora: ¿De qué forma maneja las dificultades que se presentan a diario con los clientes?

Entrevistada: Trato de atender rápido sus necesidades, porque algunas veces de los quioscos nos envían los casos y los clientes ya vienen enojados porque no le explican bien las cosas y nos toca volver a explicarles.

Entrevistadora: ¿Cómo sus superiores le ayudan en los procesos de manejo de clientes difíciles?

Entrevistada: Bueno, mi jefe no interviene ahora porque ya lo manejo yo, pero antes cuando empecé siempre intervenía porque era nueva y recién comenzaba, me daba soporte con los casos que eran difíciles.

Entrevistadora: ¿Cuenta con el equipo necesario e infraestructura necesaria para realizar su trabajo?

Entrevistada: Pues, en infraestructura, o sea de personal no, porque a veces si falta personal y la meta de esa persona nos toca repartirla para llegar.

Entrevistadora: ¿Qué tan importante es para usted el compartir tiempo en familia?

Entrevistada: Muy importante, porque me he perdido muchas fechas especiales, y esos no se recuperan, como el día de la madre, cumpleaños por el trabajo, aunque creo que no me ha afectado mucho porque mi esposo me apoya, y yo no tengo hijos, pero al resto de mis compañeros si le ha afectado, porque por ejemplo en mis días libres que no siempre caen fin de semana aprovecho para ir a la iglesia, estar con mi familia, pasar tiempo con ellos.

Entrevistadora: ¿Qué puede hacer la empresa para apoyar al tiempo en familia?

Entrevistada: Yo creo que para apoyar al asesor podrían contratar a alguien que trabaje los fines de semana, feriados para que nosotros podamos compartir con la familia, porque me ha tocado trabajar 25, 31 de diciembre y pues no podemos estar mucho con la familia.

Entrevistadora: Cuando entramos a un trabajo, se supone que trabajaremos un horario de 8 horas, durante 5 días de la semana, ¿Cuántas horas le dedica realmente al trabajo?

Entrevistada: Bueno, nueve o diez horas, porque me voy de mi casa tempranito para llegar al trabajo y dependiendo de los pendientes me quedo hasta más tarde.

Entrevistadora: ¿Qué le gustaría hacer, que ahora no hace porque no tiene tiempo?

Entrevistada: Uy, pues ejercicio, jajaja, porque no tengo mucho tiempo porque debo trabajar.

Entrevistadora: Muchas gracias por su participación, es muy valiosa la información para nosotros.

## **Transcripción de entrevista #2**

Entrevistadora 2: Buen día estimada, gracias por estar aquí, el día de hoy estamos dando continuidad a la investigación sobre conciliación vida familiar y laboral, la hemos seleccionado para realizar la entrevista con el objetivo de identificar las problemáticas laborales que están impidiendo que las colaboradoras puedan obtener equilibrio trabajo – familia. ¿Me podría describir cuales son las funciones que usted realiza y no están asignadas a su cargo?

Entrevistada 1: No, todo lo que yo hago está dentro de mis funciones, normales no realizo otras funciones. No hay actividades extras.

Entrevistadora2: ¿Cómo calificaría su relación con su jefe del 1 al 10?

Entrevistada 1: Bueno, yo le pondría 10, Mi jefe es muy comprensivo, es muy buena persona, primero es humano y luego es jefe, es una hermosa persona.

Entrevistadora 2: ¿Cómo calificaría su relación con sus compañeros del 1 al 10?

Entrevistada1: me llevo bien con todos, no tengo ningún problema con nadie, tenemos un bonito equipo de trabajo.

Entrevistadora2: ¿Cuáles son las dificultades que se presentan en su trabajo cotidianamente?

Entrevistada 1: Los clientes algunos son agresivos, piensan que uno es de lo último, nos dicen que somos simples empleados sus acciones son fuertes hasta recibimos insultos de clientes, algunos ofenden mucho y son muy groseros.

Entrevistadora 2: ¿De qué forma maneja las dificultades que se presentan a diario con los clientes?

Entrevistada: Los atiendo de una buena manera y trato de gestionar rápido su pedido o requerimiento.

Entrevistadora 2: ¿Cómo sus superiores le ayudan en los procesos de manejo de clientes difíciles?

Entrevistada 1: El jefe se para enseguida, nos defiende de los clientes que son malcriados, cuando son clientes morosos son más bravos, se molestan mucho cuando su caso hay que derivarlo con otra área, cuando hay clientes que insultan el jefe trata de calmarlos y se le explica detalladamente la gestión.

Entrevistadora 2: ¿Cuenta con el equipo necesario e infraestructura necesaria para realizar su trabajo?

Entrevistada 1: Si, mi compu en algún momento estaba fallando, pero luego me la cambiaron y yo no he tenido problemas.

Entrevistadora2: ¿Qué tan importante es para usted el compartir tiempo en familia?

Entrevistada: Muy importante, porque me he perdido muchas fechas especiales, y esos no se recuperan, como el día de la madre, cumpleaños por el trabajo, aunque creo que no me ha afectado mucho porque mi esposo me apoya, y yo no tengo hijos, pero al resto de mis compañeros si le ha afectado, porque por ejemplo en mis días libres que no siempre caen fin de semana aprovecho para ir a la iglesia, estar con mi familia, pasar tiempo con ellos.

Entrevistadora: ¿Qué puede hacer la empresa para apoyar al tiempo en familia?

Entrevistada 1: El tiempo es familia, es muy importante, creo que siempre debe haber un equilibrio.

Si he tenido algunos inconvenientes con mi esposo, debido a que nuestros días libres regularmente no coinciden, no puedo visitar a mi familia porque tengo pocos días libres. Quisiera irme de viaje en familia, pero por mi trabajo no lo puedo hacer.

Fuera lindo que trabajáramos, sólo de lunes a viernes en horarios específicos, pero nuestros horarios son muy complicados.

Entrevistadora 2: Cuando entramos a un trabajo, se supone que trabajaremos un horario de 8 horas, durante 5 días de la semana, ¿Cuántas horas le dedica realmente al trabajo?

Entrevistada 1: ummm le dedico 9 horas diarias de lunes a domingo, la verdad estoy cansada de ser asesor es un trabajo agotador, cansado, pero es el trabajo que tengo al momento, estoy estudiando en el poco tiempo libre que tengo para obtener mi título, una vez que lo obtenga buscare otro tipo de trabajo que me demande menos tiempo.

Entrevistadora 2: ¿Qué le gustaría hacer, que ahora no hace porque no tiene tiempo?

Entrevistada 1: Me gustaría estudiar de manera presencial, me gustaría realizar yoga 1 hora al día, tener mis fines de semana libres para compartir en familia, ir a la playa con mis hijas perrunas.

Entrevistadora 2: Agradezco mucho el tiempo que me has podido brindar, para nosotros es muy importante esta información, para efectos de nuestra investigación.

### **Transcripción de entrevista #3**

Entrevistadora 2: Buen día estimada, gracias por estar aquí, el día de hoy estamos dando continuidad a la investigación sobre conciliación vida familiar y laboral, la hemos seleccionado para realizar la entrevista con el objetivo de identificar las problemáticas laborales que están impidiendo que las colaboradoras puedan obtener equilibrio trabajo –

familia. ¿Me podría describir cuales son las funciones que usted realiza y no están asignadas a su cargo?

Entrevistada 2: En mi caso no aplica, a título personal, yo solo atiendo a clientes, en el horario de atención, realizo las gestiones en mi computador a diario.

Entrevistadora2: ¿Cómo calificaría su relación con su jefe del 1 al 10?

Entrevistada 2: Con mi jefe, muy bien, tenemos una buena relación yo creo que el trabajo es como un matrimonio, donde nos debemos llevar bien, comunicarnos y apoyarnos.

Entrevistadora 2: ¿Cómo calificaría su relación con sus compañeros del 1 al 10?

Entrevistada2: una buena relación, comunicándonos y apoyándonos entre todos.

Entrevistadora2: ¿Cuáles son las dificultades que se presentan en su trabajo cotidianamente?

Entrevistada 2: Los clientes de la tercera edad, van mucho a nuestra agencia y son clientes difíciles, se cierran, para ir a la agencia es lejos y se debe llegar muy temprano para coger parqueo.

Entrevistadora 2: ¿De qué forma maneja las dificultades que se presentan a diario con los clientes?

Entrevistada: Los atiendo con mucha paciencia, y trato de solucionarle sus problemas.

Entrevistadora 2: ¿Cómo sus superiores le ayudan en los procesos de manejo de clientes difíciles?

Entrevistada 2: El jefe siempre está dispuesto a ayudarnos, nos ayuda a solucionar el problema por el que el cliente asistí.

Entrevistadora 2: ¿Cuenta con el equipo necesario e infraestructura necesaria para realizar su trabajo?

Entrevistada 2: Si, de pronto cuando recién llegue al trabajo, mi maquina se dañó, pero gestione con sistema y me la arreglaron.

Entrevistadora2: ¿Qué tan importante es para usted el compartir tiempo en familia?

Entrevistada 2: Muy importante, el tiempo en familia para mí es muy importante, en mi caso yo soy divorciada y tengo dos hijos, por mi trabajo yo he perdido mucho tiempo de calidad con mis hijos, de hecho, mi hijo mayor me ha reclamado que cuando él era pequeño yo no compartía mucho tiempo con él, debido a mi trabajo, con mi hijo más pequeño he tratado de compartir más, si es necesario compartir en familia.

Entrevistadora 2: ¿Qué puede hacer la empresa para apoyar al tiempo en familia?

Entrevistada 2: En lo personal pienso que se puede analizar y ubicar a los chicos en agencias, lo más cercano a su domicilio, considero que eso le ayudaría mucho.

Entrevistadora 2: Cuando entramos a un trabajo, se supone que trabajaremos un horario de 8 horas, durante 5 días de la semana, ¿Cuántas horas le dedica realmente al trabajo?

Entrevistada 2: unas 9 horas diarias, en ocasiones más.

Entrevistadora 2: ¿Qué le gustaría hacer, que ahora no hace porque no tiene tiempo?

Entrevistada 2: Me gustaría estudiar inglés, para aprender otro idioma, le cuento que me fui de vacaciones a Orlando y la verdad es que si no fuera por mi hijo mayor que entiende y habla inglés, yo estaba perdida, enserio, él sabe mucho inglés, debido a que ha estudiado Cambridge.

Entrevistadora 2: Millón gracias por tu ayuda, para nosotros es muy importante esta información, para efectos de nuestra investigación.



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, Paola Daniela, Buñay Guananga, con C.C: # 0922955042 y Juliana Mariacela, Mayor Ferruzola, con C.C: # 0923127757 autoras del trabajo de titulación: Conciliación en el mundo laboral, y familiar de colaboradoras de servicio al cliente en una empresa de servicios en la ciudad de Guayaquil del año 2022 previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL LABORAL** 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 graduación 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 graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 07 de septiembre del 2023

f. *Paola Buñay*

Nombre: Paola Daniela, Buñay Guananga  
C.C: 0922955042

f. *Juliana Ferruzola*

Nombre: Juliana Mariacela, Mayor Ferruzola  
C.C: 0923127757



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Conciliación en el mundo laboral, y familiar de colaboradoras de servicio al cliente en una empresa de servicios en la ciudad de Guayaquil del año 2022		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Buñay Guananga Paola Daniela Mayor Ferruzola Juliana Mariacela		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Lic. Ramírez Rave Carlos Mario, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	7 de septiembre del 2023	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	188
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Trabajo Social, Género		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Equilibrio trabajo-familia, Estresores		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):	Este documento desarrolla en el capítulo el planteamiento del problema, mientras que en el segundo capítulo se hace mención al referente teórico, referente conceptual, normativo y estratégico. El tercer capítulo explica el análisis e interpretación de resultados obtenidos en la investigación, las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas. Este estudio sostiene la importancia de investigar las dificultades que afrontan los colaboradores y sus familias para conciliar su vida laboral, familiar, la sobrecarga de trabajo y los estresores que se presentan a diario en el trabajo. Los resultados derivados de la evaluación y análisis realizado constituyen una base ideal para facilitar soluciones alcanzables en los diferentes aspectos en los que se puede intervenir desde las lógicas de actuación del Trabajo Social Profesional.		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0922955042 /0985026106	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:paolabunay94@gmail.com">paolabunay94@gmail.com</a> <a href="mailto:jmayorf@claro.com.ec">jmayorf@claro.com.ec</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Paola Ximena Mejía Ospina		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:paola.mejia@cu.ucsg.edu.ec">paola.mejia@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO</b> (en base a datos):			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL</b> (tesis en la web):			