



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Psicóloga
Industrial**

TEMA:

**“LA INTERACCIÓN TRABAJO FAMILIA Y EL BURNOUT EN LOS
EMPLEADOS DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS DE HIDROAGOYÁN CELEC
EP CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**

Autor: Grace Estefanía Martínez Ubilluz

Tutor: Ing. Mg. Mauricio Salas

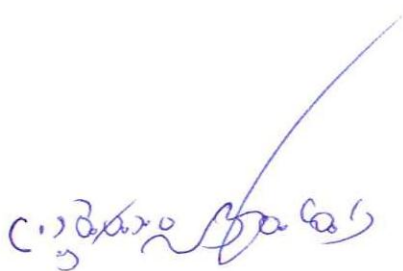
AMBATO – ECUADOR

2018

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg. Mauricio Salas con cedula de identidad 1180365583-4, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LA INTERACCIÓN TRABAJO FAMILIA Y EL BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS DE HIDROAGOYÁN CELEC EP CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, desarrollado por la egresada, Grace Estefanía Martínez Ubilluz, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión Calificadora designada por el Honorable Consejo Directivo.




.....
Ing. Mg. Mauricio Salas

C.I. 180365583-4

Tutor

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quién basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.


Grace Estefanía Martínez Ubilluz

C.I. 1803184751

Autor

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en líneas patrimoniales del presente trabajo final de Grado o Titulación sobre el tema: “LA INTERACCIÓN TRABAJO FAMILIA Y EL BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS DE HIDROAGOYÁN CELEC EP CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



Grace Estefanía Martínez Ubilluz

C.I. 1803184751

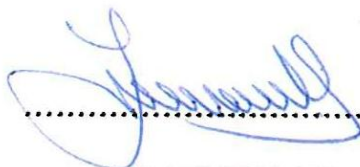
Autor

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:**

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LA INTERACCIÓN TRABAJO FAMILIA Y EL BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS DE HIDROAGOYÁN CELEC EP CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, presentado por Grace Estefanía Martínez Ubilluz egresada de la Carrera de Psicología Industrial Modalidad Presencial ,una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN



DRA.MG.IRMA ORTIZ
1707186076
MIEMBRO



ING.MG.OMAR CAVERO
1802432268
MIEMBRO

DEDICATORIA

Más que un trabajo, es el reflejo de un anhelo cumplido y el camino hacia el éxito, dedicado a quienes han estado conmigo en todo tiempo apoyándome en cada proyecto que la vida me ha puesto: “mi familia”, a ti padre, a ustedes hermanos míos, a ti mi pequeño Joaquín; pero sobre todo a ti madre mía, que me has enseñado con tu ejemplo como ser una mujer de lucha constante, has sido tu mi pilar fundamental para poder culminar mi carrera profesional sin decaer; sin ti, esto no hubiera sido posible.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme vida, salud, sabiduría para seguir día a día y bendecirme para poder alcanzar mis metas que se me presentan en la vida.

A mi familia por su apoyo incondicional, su presencia en las buenas y malas y sus sabios consejos que han ayudado a terminar esta etapa de mi vida.

A mi hijo por ser el lucero que alumbra mi vida y el impulso para continuar buscando un mejor porvenir.

A la Universidad Técnica de Ambato, a todos mis docentes que han sabido guiarme en mi etapa universitaria y en especial a mi tutor el Ing. Mg. Mauricio Salas por impartirme sus conocimientos, dedicarme su tiempo y paciencia

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN: v	
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLA.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE CUADROS	xvi
RESUMEN EJECUTIVO	xvii
ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	xix
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1. Tema	1
1.2.1. Contextualización	1
Árbol del problema	3
1.2.2. Análisis Crítico	4
1.2.3. Prognosis.....	4
1.2.4. Formulación Del Problema	5
1.2.5. Interrogantes	5
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación	5
1.2.6.1 Delimitación de contenido	5
Delimitación espacial.....	6
Delimitación temporal	6
1.4. Objetivos	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos.....	8
CAPITULO II	9
MARCO TEÓRICO	9

2.1. Antecedentes investigativos	9
2.2. Fundamentación Filosófica	13
2.3 Fundamentación Ontológica	13
2.4 Fundamentación Psicológica.....	13
2.2.3 Fundamentación Epistemológica	14
2.3. Fundamentación legal	14
2.3.1 Constitución del Ecuador 2008	14
2.3.2 Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo... 15	
2.3.3 Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017	15
2.3.4 Ley Orgánica del Servicio Público	15
2.3.5 Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.	16
2.4. Categorías Fundamentales	19
Constelación ideas para profundizar en el estudio de la variable independiente	
20	
Constelación de ideas para profundizar el estudio de la Variable Dependiente	21
Interacción Trabajo – Familia	22
Teoría del Conflicto	23
Conflicto Latente:	24
Conflicto Manifiesto:	24
Teoría del equilibrio.....	24
Teorías Trabajo – Familia	26
Teoría del Rol	26
Teoría de las barreras	27
Teoría de la conservación de recursos	28
Método de Evaluación	29
Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING)	29
Fundamentación Teórica. Variable Dependiente	30
Relaciones Interpersonales.....	30
Relaciones Humanas	31
Higiene Ocupacional.....	31
Riesgos Psicosociales.....	32

Burnout	32
Causas	33
Síntomas	34
Prevención	36
Etapas.....	37
Efectos	38
2.5. Hipótesis	39
2.6. Señalamiento de variables.....	40
2.6.1. Variable independiente	40
2.6.2. Variable dependiente	40
CAPITULO III	41
METODOLOGÍA.....	41
3.1. Enfoque.....	41
3.1.1. Enfoque Cualitativo - Cuantitativo	41
3.2. Modalidad básica de la investigación	41
3.2.1. Modalidad Bibliográfica - Documental.....	41
3.2.2. Modalidad de Campo	42
3.3. Tipos o niveles de Investigación	42
3.3.2. Nivel Descriptivo	42
3.3.3. Nivel Correlacional	43
3.4. Población y muestra	43
Población	43
Muestra	43
3.5. Operacionalización de las Variables	44
3.5.1. Variable Independiente: Relación trabajo - familia	44
3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente:	46
3.6. Plan para la recolección de la información	48
3.7 Procesamiento y análisis	48
3.7.1. Procesamiento	48
3.7.2. Análisis	48
CAPÍTULO IV.....	50
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	50
4.1 Análisis de los resultados de la variable independiente	50

Evaluación general de la interacción trabajo - familia.....	72
4.2 Análisis de los resultados de la variable dependiente	74
Análisis del total test MBI	96
Interpretación psicológica	97
NIVEL BAJO DE BURNOUT	97
NIVEL MEDIO DE BURNOUT	98
NIVEL ALTO DE BURNOUT.....	98
4.3 Verificación de hipótesis.....	99
4.3.1 Diseño del proceso de validación.....	99
4.3.2 Formulación de las hipótesis estadísticas.....	99
4.3.3 Nivel de significancia	99
4.3.4 Estadístico para la prueba de hipótesis	99
4.3.5 Regla de decisión	103
4.3.7 Decisión	105
CAPITULO V.....	106
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA.....	108
ARTÍCULO ACADÉMICO.....	113
BIBLIOGRAFÍA.....	124

ÍNDICE DE TABLA

Tabla N° 1 Población	43
Tabla N° 2 Irritabilidad en casa por el trabajo	50
Tabla N° 3 Obligaciones domésticas	51
Tabla N° 4 Cancelación de planes por compromiso laborales.....	52
Tabla N° 5 Horario laboral complica las obligaciones domésticas	53
Tabla N° 6 Energía para ocio	54
Tabla N° 7 El trabajo no deja tiempo para hobbies	55
Tabla N° 8 Las obligaciones laborales complica relajación en casa.....	56
Tabla N° 9 El trabajo quita tiempo con pareja/familia/amigos.....	57
Tabla N° 10 Irritabilidad en casa, frustración en el trabajo	58
Tabla N° 11 Dificultad de concentración en el trabajo por asuntos domésticos...	59
Tabla N° 12 Afectación de rendimiento laboral por problemas con pareja / familia /amigos.....	60
Tabla N° 13 Sin ganas de trabajar por problemas con pareja/familia/amigos	61
Tabla N° 14 Humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos después de una semana de trabajo agradable.....	62
Tabla N° 15 Desempeño de obligaciones domésticas gracias a habilidades laborales	63
Tabla N° 16 Cumplimiento de responsabilidades en casa por compromiso laboral	64
Tabla N° 17 Organización en casa gracias a la organización en el trabajo	65
Tabla N° 18 Interacción con pareja/familia/amigos gracias a habilidades laborales	66
Tabla N° 19 Después de un fin de semana divertido con pareja/familia/amigos, el trabajo es más agradable	67
Tabla N° 20 Responsabilidad laboral gracias a la casa.....	68
Tabla N° 21 Responsabilidad laboral gracias al compromiso en casa.....	69
Tabla N° 22 Organización de tiempo en el trabajo gracias a la organización en casa	70
Tabla N° 23 Autoconfianza en el trabajo por organización de vida	71

Tabla N° 24 Integración negativa trabajo – familia	72
Tabla N° 25 Integración negativa familia – trabajo	72
Tabla N° 26 Integración positiva trabajo – familia.....	73
Tabla N° 27 Integración positiva familia – trabajo.....	73
Tabla N° 28 Agotamiento emocional por el trabajo	74
Tabla N° 29 Sentimiento de vacío al final de la jornada laboral	75
Tabla N° 30 Fatiga en la jornada aboral	76
Tabla N° 31 Facilidad para entender a compañeros	77
Tabla N° 32 Trato a compañeros como objetos impersonales.....	78
Tabla N° 33 Cansancio por trabajar con la gente.....	79
Tabla N° 34 Tratar con eficiencia problemas de compañeros	80
Tabla N° 35 Desgaste por el trabajo	81
Tabla N° 36 Influencia positiva en otras personas.....	82
Tabla N° 37 Sentimiento de dureza con la gente	83
Tabla N° 38 Dureza emocional	84
Tabla N° 39 Energía en el trabajo	85
Tabla N° 40 Frustración en el trabajo	86
Tabla N° 41 Tiempo en el trabajo	87
Tabla N° 42 Sentimiento de no importarle que les ocurre a los compañeros	88
Tabla N° 43 Sentimiento de cansancio al trabajar directamente con compañeros	89
Tabla N° 44 Capacidad para crear clima agradable con compañeros.....	90
Tabla N° 45 Sentimiento de estimación al trabajar con compañeros	91
Tabla N° 46 Conseguir cosas valiosas en el trabajo	92
Tabla N° 47 Sentimiento de limitación en las posibilidades	93
Tabla N° 48 Problemas emocionales tratados de forma adecuada	94
Tabla N° 49 Culpabilidad de los clientes por sus problemas.....	95
Tabla N° 50 Análisis del total test MBI.....	97
Tabla N° 51 Estadísticos	97
Tabla N° 52 Resultados prueba de normalidad.....	102
Tabla N° 53 Resultados de cálculo	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Árbol del problema.....	3
Gráfico N° 2 Categorización de Variables.....	19
Gráfico N° 3 Constelación de ideas. Variable Independiente.....	20
Gráfico N° 4 Constelación de ideas. Variable Dependiente	21
Gráfico N° 5 Irritabilidad en casa por el trabajo	50
Gráfico N° 6 Obligaciones domésticas	51
Gráfico N° 7 Cancelación de planes por compromiso laborales	52
Gráfico N° 8 Horario laboral complica las obligaciones domésticas	53
Gráfico N° 9 Energía para ocio	54
Gráfico N° 10 El trabajo no deja tiempo para hobbies	55
Gráfico N° 11 Las obligaciones laborales complica relajación en casa	56
Gráfico N° 12 El trabajo quita tiempo con pareja/familia/amigos.....	57
Gráfico N° 13 Irritabilidad en casa, frustración en el trabajo	58
Gráfico N° 14 Dificultad de concentración en el trabajo por asuntos domésticos	59
Gráfico N° 15 Afectación de rendimiento laboral por problemas con pareja / familia /amigos.	60
Gráfico N° 16 Sin ganas de trabajar por problemas con pareja/familia/amigos...	61
Gráfico N° 17 Humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos después de una semana de trabajo agradable	62
Gráfico N° 18 Desempeño de obligaciones domésticas gracias a habilidades laborales	63
Gráfico N° 19 Cumplimiento de responsabilidades en casa por compromiso laboral	64
Gráfico N° 20 Organización en casa gracias a la organización en el trabajo	65
Gráfico N° 21 Interacción con pareja/familia/amigos gracias a habilidades laborales	66
Gráfico N° 22 Después de un fin de semana divertido con pareja/familia/amigos, el trabajo es más agradable	67
Gráfico N° 23 Responsabilidad laboral gracias a la casa.....	68
Gráfico N° 24 Responsabilidad laboral gracias al compromiso en casa.....	69

Gráfico N° 25 Organización de tiempo en el trabajo gracias a la organización en casa.....	70
Gráfico N° 26 Autoconfianza en el trabajo por organización de vida.....	71
Gráfico N° 27 Agotamiento emocional por el trabajo.....	74
Gráfico N° 28 Sentimiento de vacío al final de la jornada laboral.....	75
Gráfico N° 29 Fatiga en la jornada aboral.....	76
Gráfico N° 30 Facilidad para entender a compañeros.....	77
Gráfico N° 31 Trato a compañeros como objetos impersonales.....	78
Gráfico N° 32 Cansancio por trabajar con la gente.....	79
Gráfico N° 33 Tratar con eficiencia problemas de compañeros.....	80
Gráfico N° 34 Desgaste por el trabajo.....	81
Gráfico N° 35 Influencia positiva en otras personas.....	82
Gráfico N° 36 Sentimiento de dureza con la gente.....	83
Gráfico N° 37 Dureza emocional.....	84
Gráfico N° 38 Energía en el trabajo.....	85
Gráfico N° 39 Frustración en el trabajo.....	86
Gráfico N° 40 Tiempo en el trabajo.....	87
Gráfico N° 41 Sentimiento de no importarle que les ocurre a los compañeros....	88
Gráfico N° 42 Sentimiento de cansancio al trabajar directamente con compañeros.....	89
Gráfico N° 43 Capacidad para crear clima agradable con compañeros.....	90
Gráfico N° 44 Sentimiento de estimación al trabajar con compañeros.....	91
Gráfico N° 45 Conseguir cosas valiosas en el trabajo.....	92
Gráfico N° 46 Sentimiento de limitación en las posibilidades.....	93
Gráfico N° 47 Problemas emocionales tratados de forma adecuada.....	94
Gráfico N° 48 Sin ganas de trabajar por problemas con pareja/familia/amigos...	95
Gráfico N° 49 Declarar variables.....	100
Gráfico N° 50 Ingreso de datos.....	101
Gráfico N° 51 Explorar de datos.....	101
Gráfico N° 52 Realizar la prueba de normalidad.....	102
Gráfico N° 53 Correlacionar.....	104
Gráfico N° 54 Cálculo con la base de datos SPSS.....	104

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Operacionalización Variable Independiente	44
Cuadro N° 2 Operacionalización Variable Dependiente	46
Cuadro N° 3 Plan De Recolección De Información	48

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

TEMA: “LA INTERACCIÓN TRABAJO FAMILIA Y EL BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS DE HIDROAGOYÁN CELEC EP CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Autor: Grace Estefanía Martínez Ubilluz

Tutor: Ing. Mg. Mauricio Salas

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación que se presenta a continuación tiene como objetivo principal el de determinar la influencia de la interacción trabajo - familia en el burnout en los empleados de la Unidad de Negocio Hidroagoyán CELEC EP cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua; este trabajo por medio de la aplicación de test psicológicos busca identificar la capacidad de interacción positiva trabajo – familia de los colaboradores, además medir niveles de burnout; los resultados cuantitativos y cualitativos de estos instrumentos ayudan a determinar la incidencia de estas variables en el desarrollo empresarial. Se demuestra la correlación existente entre las dos variables de estudio mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov en el programa SPSS, concluyendo que la interacción positiva familia - trabajo influye débilmente y de manera inversamente proporcional en el burnout en los empleados de la Unidad de Negocios de Hidroagoyán CELEC EP, el trabajo de investigación identifica además otros aspectos intrínsecos del estrés, sus causas y efectos personales y empresariales y la importancia del equilibrio en la relación de la familia con el trabajo para el bienestar como organización en clima y cultura, esta investigación busca aportar a otras empresas entendiendo que el capital humano es el más importante para una institución.

Palabras Clave: Interacción Trabajo Familia – (SWING) y Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
HUMAN SCIENCES AND EDUCATION FACULTY
INDUSTRIAL PSICOLOGY

THEME: "THE WORK FAMILY INTERACTION AND THE BURNOUT IN THE EMPLOYEES OF THE BUSINESS UNIT OF HIDROAGOYÁN CELEC EP BAÑOS DE AGUA SANTA CANTON, PROVINCE OF TUNGURAHUA"

Author: Grace Estefanía Martínez Ubilluz

Tutor: Ing. Mg. Mauricio Salas

ABSTRACT

The main objective of the following research work is to determine the influence of the work-family interaction on burnout in the employees of the Business Unit Hidroagoyán CELEC EP, Baños de Agua Santa Canton, Tungurahua province; through the psychological tests application this work seeks to identify the capacity of positive interaction work-family from collaborators, in addition to measuring the burnout levels; The quantitative and qualitative results of these instruments help to determine the incidence of these variables in business development. The correlation between the two study variables is demonstrated by the Kolmogorov-Smirnov normality test in the SPSS program, concluding that the positive interaction family-work has a weak and inversely proportional influence on the burnout in the employees of the Business Unit Hidroagoyán CELEC EP; the research work also identifies other intrinsic aspects of stress, its personal and business' causes and effects, and the importance of balance between the family relationship and work for well-being as an organization in the climate and culture; this research seeks to contribute to other companies understand that human capital is the most important for an institution.

Key Words: Work - Family Interaction - (SWING) and Maslach Burnout Inventory (MBI) Questionnaire.

INTRODUCCIÓN

El trabajo investigativo tiene como finalidad identificar la incidencia de la interacción trabajo familia en el burnout de los colaboradores de la empresa CELEC EP.

La interacción positiva trabajo familia, permite que el colaborador logre niveles de concentración óptimos en su lugar de trabajo y como resultado mejorar su productividad.

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

El primer capítulo. El Problema, trata sobre la contextualización del problema con sus enfoques: macro, meso y micro, el análisis crítico, desarrollado en base a estudios de las causas y consecuencias, estableciendo la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en su contenido, espacio, tiempo, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo. El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación Filosófica, y legal, abarcando las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar a la hipótesis y señalamiento de variables.

En el tercer capítulo. Engloba la metodología, enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la operacionalización de variables, Las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

El cuarto capítulo. Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov en el programa SPSS.

El quinto capítulo. Conclusiones y recomendaciones, en este capítulo se detallan los puntos claves que son base fundamental para el desarrollo del artículo académico

Finalmente se presenta el Artículo académico con sus Conclusiones y recomendaciones que se basa en investigaciones científicas del mismo tenor, y que sirve como fuente de investigación para empresas similares a la estudiada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

La interacción trabajo familia y el burnout en los empleados de la Unidad de Negocios de Hidroagoyán CELEC EP cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

En el **Ecuador** muy poco se habla del síndrome de burnout a pesar de ser este el causante de la degeneración y desgaste profesional que se ocasiona por la sobrecarga de trabajo y las grandes presiones que los colaboradores deben enfrentar, afectando así la satisfacción de los empleados y con ello a la propia empresa, incluso las relaciones intrafamiliares; lo que se ha reflejado en el estudio realizado por el Doctor Barragán, Médico del Hospital Carlos Andrade Marín que al aplicar un test para medir la incidencia del burnout en el sector sanitario ecuatoriano los datos arrojaron que el 67% del personal tenía estrés emocional y laboral. (Barragán, 2016)

(Clark, 2000) menciona que “es durante la década del setenta cuando en las investigaciones se asume el impacto del trabajo (conductual y emocionalmente) sobre la familia y viceversa”. Actualmente, se ha reconocido que una de las condiciones subjetivas de la calidad de vida de los trabajadores radica en la congruencia de la interacción de los ámbitos familiar y laboral, reconociéndose que ambos se influyen recíprocamente.

La provincia de **Tungurahua** a través del tiempo ha tomado fuerza industrial, convirtiéndose en un referente del fomento productivo en el centro del país, lo que ha movido a la provincia y a los trabajadores hacia niveles de vidas centrados en sus labores empresariales, incluso los problemas familiares han constituido una gran afectación en el síndrome de burnout. Lastimosamente no existen estudios anteriores que determinen el nivel de afectación de las deficiencias en la interacción trabajo- familia a la provincia de Tungurahua; en el estudio realizado por (Pérez D. , 2012) en el Instituto de la Niñez y la Familia en la Dirección Provincial de Tungurahua se identificó que el 51% de los colaboradores se encontraban siendo afectados por el síndrome de burnout. En base a este estudio se puede definir la presencia del burnout a nivel provincial.

Por su parte, la empresa Hidroagoyán CELEC EP no registra estudios realizados acerca de la problemática planteada, no hay una clara idea de la influencia que tiene la deficiencia en la interacción trabajo – familia en el desarrollo del estrés en el burnout de los colaboradores de la organización; sin embargo, se cree que este problema afecta además en la realización personal de los empleados, generando desmotivación laboral, incluso, por medio de la observación de las autoridades de la empresa se ha identificado serios síntomas de estrés laboral, como disfunción cognitiva, alteraciones somáticas, dolores de cabeza y dolor corporal, además influye en el nivel de rotación laboral que ha aumentado en los últimos cinco años.

Por último, se han identificado otros factores que también inciden en el problema principal, como la disputa continúa entre el personal y la excesiva carga laboral que afecta al clima laboral, el desempeño y con esto la productividad de la organización.

Árbol del problema

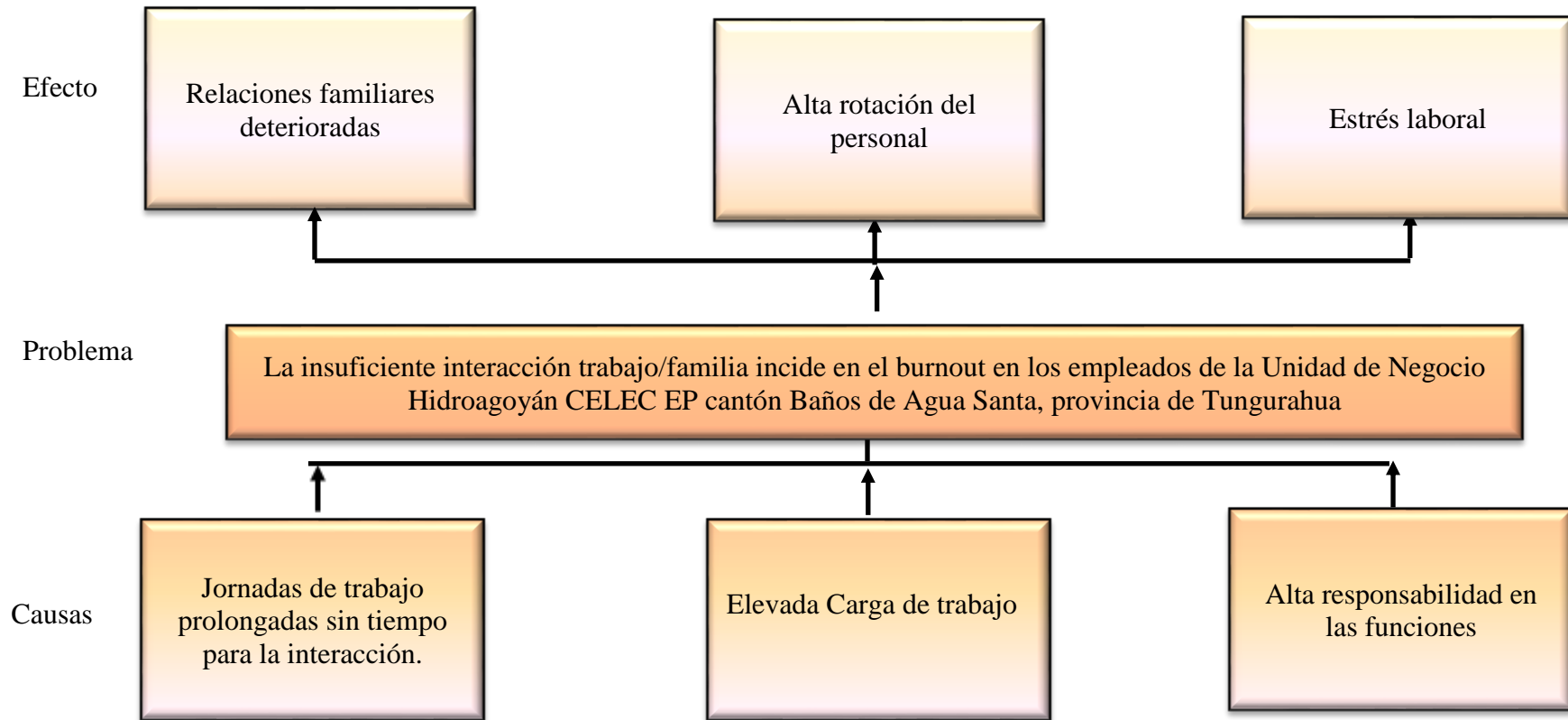


Gráfico N° 1 Árbol del problema
Elaborado por: Martínez Ubilluz Grace Estefanía

1.2.2. Análisis Crítico

Por medio de la investigación se pudo detectar que uno de los factores principales que general el problema son las jornadas de trabajo prolongadas sin tiempo para la interacción, lo que conlleva a los trabajadores a pasar por un deterioro en sus relaciones familiares, esto genera que los empleados se encuentren desmotivados de tal manera que no cumplen con sus funciones al 100% provocando a la empresa una baja en la productividad.

Otro factor que repercute en el problema es la elevada carga de trabajo que mantienen los colaboradores, a muchos les cuesta adaptarse al ritmo laboral y optan por renunciar lo que aumenta el índice de rotación de personal en la empresa generando inestabilidad laboral.

Por último, la alta responsabilidad en las funciones provoca hostilidad, tensión y preocupación constante por las condiciones adversas del tiempo, esto desencadena estrés laboral ya que los colaboradores tienden a pasar en un estado de alerta que genera ansiedad y preocupación, síntomas latentes de estrés.

1.2.3. Prognosis

De no brindar soluciones pertinentes a tiempo o no realizar las debidas correcciones al problema de la insuficiente interacción trabajo/familia y el burnout que afectan el desempeño de los empleados de la Unidad de Negocio Hidroagoyán CELEC EP; los colaboradores ya sea a un corto o mediano plazo presentarán cuadros de estrés que aumentarán el riesgo de accidentes y enfermedades ocupacionales además de generar un rendimiento laboral bajo, lo que comprometerá a los objetivos y metas de la empresa.

1.2.4. Formulación Del Problema

¿Influye la interacción trabajo - familia en el burnout de los empleados de la Unidad de Negocio Hidroagoyán CELEC EP cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua?

1.2.5. Interrogantes

- ¿Es adecuada la interacción trabajo – familia en los empleados de la Unidad de Negocio Hidroagoyán CELEC EP cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua?
- ¿Cuál es el nivel de burnout en los empleados de la Unidad de Negocio Hidroagoyán CELEC EP cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua?
- ¿Existe un documento científico que determine la relación entre la interacción trabajo - familia y el burnout en los empleados de la Unidad de Negocio Hidroagoyán CELEC EP cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua?

1.2.6. Delimitación del objeto de investigación

1.2.6.1 Delimitación de contenido

Campo: Psicología Industrial
Área: Talento Humano
Aspecto: Interacción Trabajo -Familia / Burnout

Delimitación espacial

Provincia: Tungurahua
Ciudad: Baños de Agua Santa
Cantón: Baños de Agua Santa
Empresa: Hidroagoyán CELEC EP

La investigación se lleva a cabo en los establecimientos de la Unidad de Negocios de Hidroagoyán CELEC EP, perteneciente al cantón de Baños de Agua Santa de la provincia de Tungurahua

Delimitación temporal

El periodo que se ha establecido para el desarrollo de la investigación comprende los periodos académicos marzo - agosto 2017 y Octubre 2017 – Febrero 2018.

Unidad de observación

Los empleados de la Unidad de Negocios de Hidroagoyán CELEC EP.

1.3. Justificación

El presente trabajo investigativo es **importante** debido a que permite identificar los factores que inciden en la interacción trabajo familia y que afectan al clima laboral de la Unidad de Negocio Hidroagoyán CELEC EP, generando una reducción de la productividad. Además, es de importancia teórica pues este documento se constituye en material bibliográfico para próximos estudios similares a éste.

Es de **interés** para la empresa determinar los factores que afectan a la interacción trabajo familia e identificar la repercusión que tiene este sobre el

burnout, debido a que se quieren emprender acciones para reducir el estrés laboral en los colaboradores. Por otra parte, existe un interés por el bienestar social de ampliar los conocimientos en temas de manejo de estrés que afectan a las familias del Ecuador, generando problemas intrafamiliares y de salud.

La investigación es **novedosa**, porque en la organización no existen trabajos similares a este, que permitan identificar nuevas formas de afectaciones laborales; ya que con el pasar del tiempo las personas se han convertido en el capital más importante de la organización, además en la provincia de Tungurahua no se registran estudios anteriores de la interacción trabajo – familia.

El estudio sobre el síndrome de burnout **beneficia** directamente a toda la comunidad laboral de la empresa Hidroagoyán CELEC EP, disminuyendo las probabilidades del estrés en el personal y creando acciones que combatan los factores generadores de este síndrome, el beneficio de un buen clima laboral genera salud ocupacional.

El estudio es **factible** en su realización pues se cuenta con la apertura necesaria por parte de la empresa CELEC EP para realizar el trabajo de investigación y existen las condiciones humanas y económicas para su desarrollo.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar la influencia de la interacción trabajo - familia en el burnout en los empleados de la Unidad de Negocio Hidroagoyán CELEC EP cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Evaluar la interacción trabajo – familia de los empleados de la Unidad de Negocio Hidroagoyán CELEC EP cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua.
- Medir el nivel de burnout en los empleados de la Unidad de Negocio Hidroagoyán CELEC EP cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua.
- Realizar un documento científico que establezca la relación entre la interacción trabajo - familia y el burnout en los empleados de la Unidad de Negocio Hidroagoyán CELEC EP cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Los antecedentes investigativos se obtienen en trabajos anteriores similares a éste, que ayudan y dirigen el presente trabajo; éstos son obtenidos de artículos científicos relacionados con las variables de estudio y otros trabajos de investigación encontrados en el Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación:

En la investigación de (Otálora, 2007) que lleva por título “La relación existente entre el conflicto trabajo – familia y el estrés individual en dos Organizaciones Colombianas”, se concluye lo siguiente:

- En este estudio analizamos empíricamente la relación hallada en otros países entre el conflicto Trabajo-Familia y el estrés, al compararla con los resultados obtenidos en dos organizaciones colombianas. Estos resultados sugieren que las relaciones estadísticamente significativas en los estudios desarrollados en otros países pueden estar moderadas por las particulares condiciones de Colombia ya planteadas.
- Haber desarrollado este estudio en Colombia abre interesantes caminos para investigaciones futuras. La naturaleza de las familias colombianas, en términos de su composición y sus valores, sugiere la importancia de considerar el apoyo de la familia como una variable moderadora en la relación entre las responsabilidades de la Familia y el conflicto trabajo-Familia, y el conflicto trabajo-Familia y el estrés, como han sido estudiados en otras culturas (e. g., Gupta, 2000; Yang, Chen, Choi y Zou, 2000).
- Es importante subrayar la necesidad de investigación adicional en Colombia para avanzar en el conocimiento de las consecuencias, tanto para las personas como para las organizaciones, del conflicto trabajo-familia y el estrés.

El aporte científico de este estudio demuestra que la cultura de cada país tiene mucho que ver al momento de determinar el conflicto trabajo – familia, a diferencia de los colombianos, el ecuatoriano, y más específicamente el tungurahuese es más tímido e introvertido; por lo que para una organización, llegar a mantener vínculos de confianza con el colaborador será una ardua tarea, por lo que es mejor estar alerta a los síntomas que puedan presentar los colaboradores en su desempeño diario y las relaciones interpersonales.

En la investigación científica de (Jiménez & Moyano, 2008), con el tema “Factores Laborales de equilibrio entre Trabajo y Familia: medios para mejorar la calidad de vida”, se concluye:

- Dada las características que ha venido asumiendo el trabajo en el mundo globalizado, el récord negativo ostentado por Chile de un altísimo número de horas de permanencia de los trabajadores en sus trabajos, las demandas inapropiadas en éstos hacia aquellos, la incorporación sostenida de las mujeres al mismo y, dentro de él, a puestos y responsabilidades altamente demandantes que anteriormente estaban reservados sólo a los hombres, las posibilidades de conflicto entre familia y trabajo se han visto incrementadas. Los investigadores han desarrollado y propuesto modelos causales y no causales sobre esta interfase, proveyéndose de evidencia de que sí es posible que las organizaciones productivas se puedan dar una estructura operacional de trabajo que posibilite o ayude a lograr un adecuado equilibrio entre estos dos ámbitos -trabajo y familia- manteniendo o generando beneficios, tanto para la producción o empresa, como para el trabajador y su familia. En nuestro país, donde -como en otros en el mundo-, la familia y el trabajo constituyen la principales fuentes de satisfacción vital y felicidad de las personas (Moyano Díaz, 2005; Moyano Díaz y Ramos A., 2007) la progresiva incorporación de metas de trabajo siempre incrementadas -eludiendo incluso normas éticas que son superadas a favor de la búsqueda del incremento de la producción- introduce tensiones entre las cuales aquella de la búsqueda del equilibrio del tiempo dedicado a un ámbito u otro es una central (Espinosa, 2001).
- En Chile se observa una disminución del tamaño medio de las familias, un aumento de la presencia femenina a cargo de éstas, un mayor crecimiento de familias monoparentales, un incremento en la depresión el estrés y el suicidio, por todo lo cual, se hace necesario una revisión en la agenda pública y en las organizaciones para orientar políticas que fomenten el equilibrio trabajo-familia, en beneficio de la calidad de vida laboral y general de los trabajadores y sus familias manteniendo el logro de los objetivos de las organizaciones.

- Es interesante y promisorio constatar que internacionalmente se ha avanzado en identificar algunos factores de los que depende el equilibrio trabajo-familia y la existencia de algunas metodologías para intervenir y modificar la forma de organizar el trabajo en pos del bienestar de los trabajadores y de los beneficios de la producción simultáneamente, y ello debiera ser utilizado en nuestras organizaciones productivas. Es un desafío para gerentes generales, gerentes de recursos humanos o psicólogos de la organización y del trabajo, introducir este conocimiento en las políticas organizacionales y en los métodos de trabajo, en beneficio del equilibrio trabajo-familia en las organizaciones laborales del y para el siglo XXI.

Las conclusiones del artículo brindan información valiosa a la presente investigación porque no sólo se centra en disminuir los conflictos en la interacción trabajo – familia, sino mejorar la calidad de vida de las personas, disminuyendo los riesgos psicosociales e incluso problemas sociales que son causados por la constante presión de la vida diaria como es el alcoholismo, el suicidio y la desunión familiar. Va más allá de un aporte a una investigación, llega a constituirse como una herramienta de concienciación social con respecto al trabajo.

En la tesis de grado de (Morales, 2016) con el título “El Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los empleados del Departamento Administrativo del Gobierno Provincial De Tungurahua”, se concluye lo siguiente:

- Dentro del departamento administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua, se pudo ver como el Síndrome de Burnout si incide en el desempeño laboral en los empleados, ya que, si no se aplican métodos adecuados para esta situación, las personas que laboran en esta área no podrán desarrollar de una forma adecuada sus actividades, la misma que provocaría una baja rentabilidad para la institución.
- En el Departamento Administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua, se diagnosticó que el síndrome de Burnout afecta a los empleados en un nivel alto, se ha podido establecer que existe un número de personas que desarrollan cansancio físico y mental, que los problemas familiares influyen en su accionar, y que en algún instante han presentado un estrés laboral, que son las características del síndrome, que de alguna forma incide en las actividades diarias que cumplen, y de alguna forma no se llega a cumplir metas y objetivos planteados individualmente e institucionalmente.
- Se analizó que el nivel de desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua, no es el adecuado,

porque en su mayoría no cumplen a cabalidad con todas sus responsabilidades dentro del cumplimiento de cada una de sus funciones, pero existe un grupo importantes de colaboradores que atraviesan problemas de carácter físico y mental, lo que ocasiona que su potencial laboral no se desarrolle con eficiencia y eficacia, razón por lo cual no cumplen sus metas.

- El Departamento Administrativo debe contar con una herramienta sencilla para solucionar los síntomas que se presentan en relación al Síndrome de Burnout y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, con la finalidad de generar un clima laboral óptimo y saludable.

Esta investigación proporciona información importante acerca del Burnout como un problema latente que tiene serias afectaciones en el desempeño laboral, en el clima laboral y en la consecución de las metas planteadas por la organización; por lo que es muy probable que en la investigación se obtenga resultados similares a consecuencia del burnout.

En la tesis de grado del autor (Malusin, 2015) cuyo tema es “El síndrome de burnout y su influencia en la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial de Salud de Tungurahua de la ciudad de Ambato”, concluye:

- En la institución el síndrome de Burnout ha generado dificultades en el desempeño profesional, afectando en el desarrollo emocional, en la seguridad, confianza y valoración perjudicando en la autorrealización en la adquisición de inteligencias emocionales y sobretodo en la evaluación del desempeño laboral.
- Es escasa la utilización de una guía que contenga actividades para la prevención y control del Síndrome de Burnout, afectando en la evaluación del desempeño laboral, perjudicando en el comportamiento organizacional, y en el clima laboral lo cual limitando la interacción socio laboral de los colaboradores en la Dirección Provincial de Salud de Tungurahua de la ciudad de Ambato.
- El inadecuado e insuficiente desempeño laboral ha contribuido para el deterioro de la eficiencia y la efectividad que la institución debe desarrollar en los colaboradores.
- Es inexistente la realización de actividades que fomenten el desarrollo emocional que impulsen en el bienestar social, laboral y familia fortaleciendo el desempeño laboral, contribuyendo con el prestigio institucional.

De este trabajo se puede destacar la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores, sabiendo que sin importar las presiones a las que estén sometidos, éstos sabrán responder de la mejor manera, incluso la capacidad de resiliencia para poder recuperarse prontamente de cualquier problema que pueda suscitar. Resalta también la importancia de una guía para afrontar los síntomas del Burnout.

2.2. Fundamentación Filosófica

Según (Pérez G. , 1994) El análisis de la realidad requiere acercarse a ella, desvelarla y conocerla, con el fin de mejorarla, pues la realidad es algo que nos viene dado, lo que existe, el ámbito en el que se desarrolla la vida del hombre y todo aquello con lo que se relaciona. Implica el saber dónde se está, a donde se quiere ir y cómo hacerlo.

La presente investigación se enfoca en el paradigma crítico, debido a que por medio de la crítica reflexiva se puede construir una realidad basada en la práctica, utilizando el método inductivo – deductivo para llegar al conocimiento por medio de la interpretación de los hechos y sus implicaciones.

2.3 Fundamentación Ontológica

Kant, Hegel y Comte en su estudio hablan del conocimiento a *priori*, principios derivados del conocimiento de la razón. “La construcción del individuo como un proceso de desarrollo, maduración y aprendizaje”. (Piaget, 2008, pág. 28).

La presente investigación se fundamenta ontológicamente ya que el estudio del ser humano es complejo y requiere de un sustento teórico que permita analizar el desarrollo organizacional del personal de CELEC EP de manera racional.

2.4 Fundamentación Psicológica

El presente estudio se fundamenta psicológicamente porque permite analizar el comportamiento de los colaboradores en la organización, mediante la aplicación de varias herramientas para evaluar los problemas existentes en el personal e identificar las consecuencias que tiene que afrontar la empresa a causa de factores que inciden en la conducta adoptada por los empleados.

2.2.3 Fundamentación Epistemológica

Para (Ceberio & Watzlawick, 1998) "el término epistemología deriva del griego episteme que significa conocimiento, y es una rama de la filosofía que se ocupa de todos los elementos que procuran la adquisición de conocimiento e investiga los fundamentos, límites, métodos y validez del mismo".

Porque se requiere la utilización de métodos para construir ciencia y para aprender nuevas técnicas que mejoren la interacción trabajo – familia y disminuir las probabilidades de la existencia del síndrome de Burnout en los empleados.

2.3. Fundamentación legal

El sustento legal del presente trabajo se encuentra en las normativas relacionadas a los aspectos de origen laboral que se presentan a continuación, ordenadas jerárquicamente de acuerdo a la pirámide de Kelsen:

2.3.1 Constitución del Ecuador 2008

Título II, Derechos, Capítulo Segundo, Derechos del buen vivir, Sección Octava, Trabajo y Seguridad Social quien establece lo siguiente:

Art. 33. El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras en pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (Asamblea Nacional, 2008)

2.3.2 Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Capítulo III

Artículo 11 Literal b) “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos”. (Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004)

2.3.3 Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017

Objetivo 9 “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas”. Apartado, Satisfacción en el trabajo y conciliación del trabajo, la vida familiar y la vida personal.

La noción de trabajo digno implica que este sea una fuente de realización personal y que constituya la base fundamental para el despliegue de los talentos de las personas. La realización personal en este ámbito no puede entenderse de una manera integral sino está conjugada con la vida familiar y personal. (SENPLADES, 2013-2017)

2.3.4 Ley Orgánica del Servicio Público

Art. 2.- Objetivo.- El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

Art. 25 Las servidoras y servidores que ejecuten trabajos peligrosos, realicen sus actividades en ambientes insalubres o en horarios nocturnos, tendrán derecho a jornadas especiales de menor duración,

sin que su remuneración sea menor a la generalidad de servidoras o servidores. Las instituciones que en forma justificada, requieran que sus servidoras o sus servidores laboren en diferentes horarios a los establecidos en la jornada ordinaria, deben obtener la aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales. En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, esta facultad será competencia de la máxima autoridad. (Ley Orgánica del Servidor Público, 2010)

2.3.5 Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

Art. 11.- Obligaciones de los Empleadores. - “Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.
5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.
7. (Agregado inc. 2 por el Art. 3 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración. La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos.
8. Especificar en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene, las facultades y deberes del personal directivo, técnicos y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo.

9. Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.

10. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.

11. Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad e Higiene, Servicios Médicos o Servicios de Seguridad.

12. Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente Reglamento y de cuantas normas relativas a prevención de riesgos sean de aplicación en el ámbito de la empresa. Así mismo, entregar a cada trabajador un ejemplar del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la empresa, dejando constancia de dicha entrega.

13. Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa.

14. Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridos en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad e Higiene Industrial.

15. Comunicar al Comité de Seguridad e Higiene, todos los informes que reciban respecto a la prevención de riesgos. Además de las que se señalen en los respectivos Reglamentos Internos de Seguridad e Higiene de cada empresa, son obligaciones generales del personal directivo de la empresa las siguientes: 1. Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar. 2. Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte”. (Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, 2012)

Art. 13.- Obligaciones de los Trabajadores.

“1. Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes.

2. Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público.

3. Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.

4. Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adoptase las medidas

pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas.

5. Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa.

6. No introducir bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas sustancias.

7. Colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimiento.

8. (Agregado por el Art. 4 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Acatar en concordancia con el Art. 11, numeral siete del presente Reglamento las indicaciones contenidas en los dictámenes emitidos por la Comisión de Evaluación de las Incapacidades del IESS, sobre cambio temporal o definitivo en las tareas o actividades que pueden agravar las lesiones o enfermedades adquiridas dentro de la propia empresa, o anteriormente”. (Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, 2012)

2.4. Categorías Fundamentales

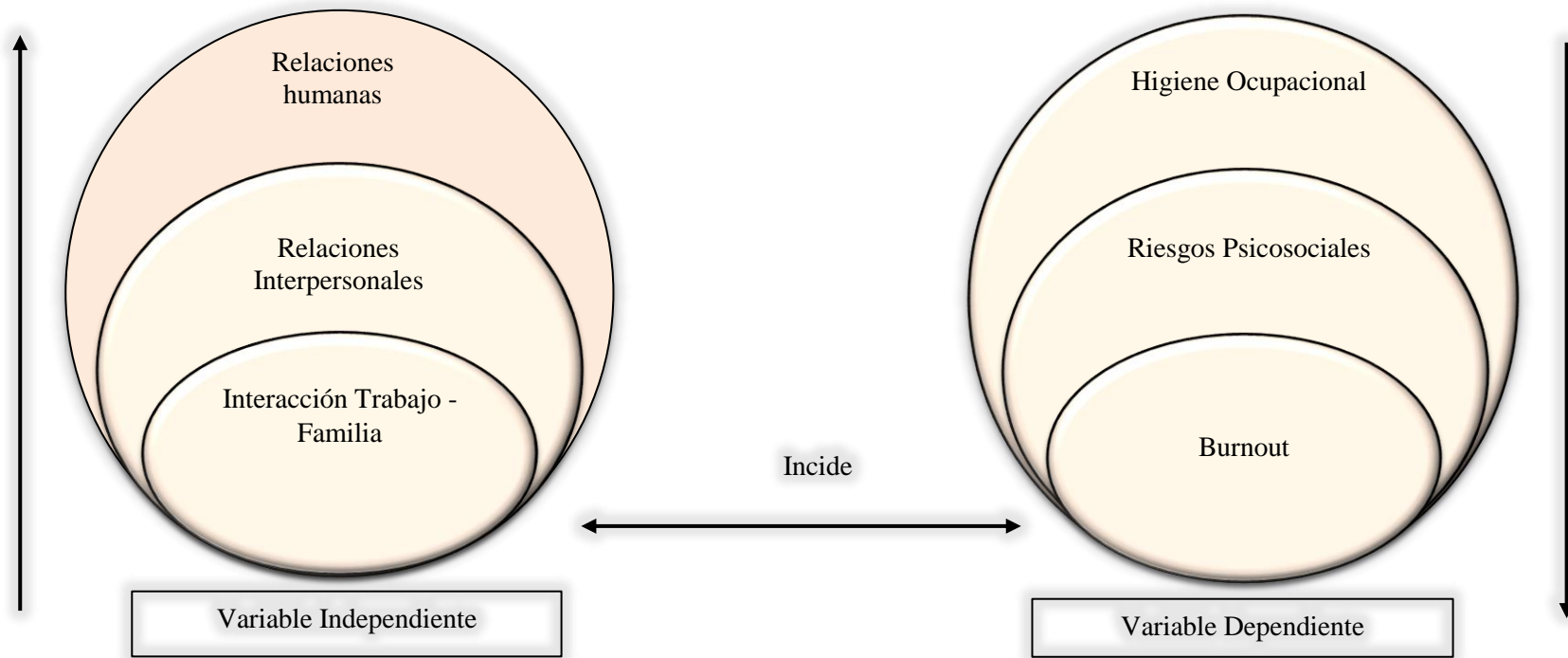


Gráfico N° 2 Categorización de Variables
Elaborado por: Grace Martínez (2017)

Constelación ideas para profundizar en el estudio de la variable independiente

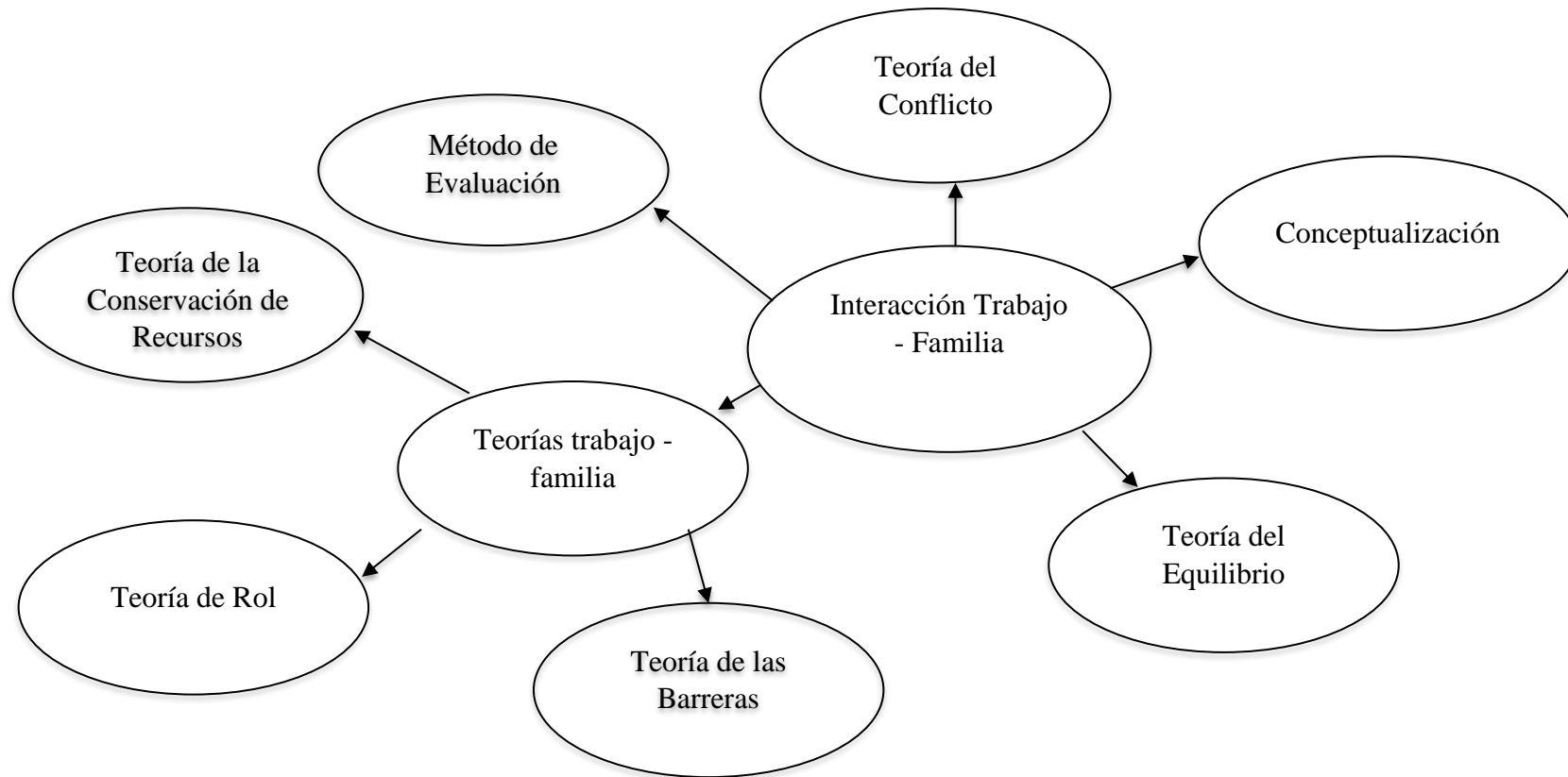


Gráfico N° 3 Constelación de ideas. Variable Independiente
Elaborado por: Grace Martínez (2017)

Constelación de ideas para profundizar el estudio de la Variable Dependiente

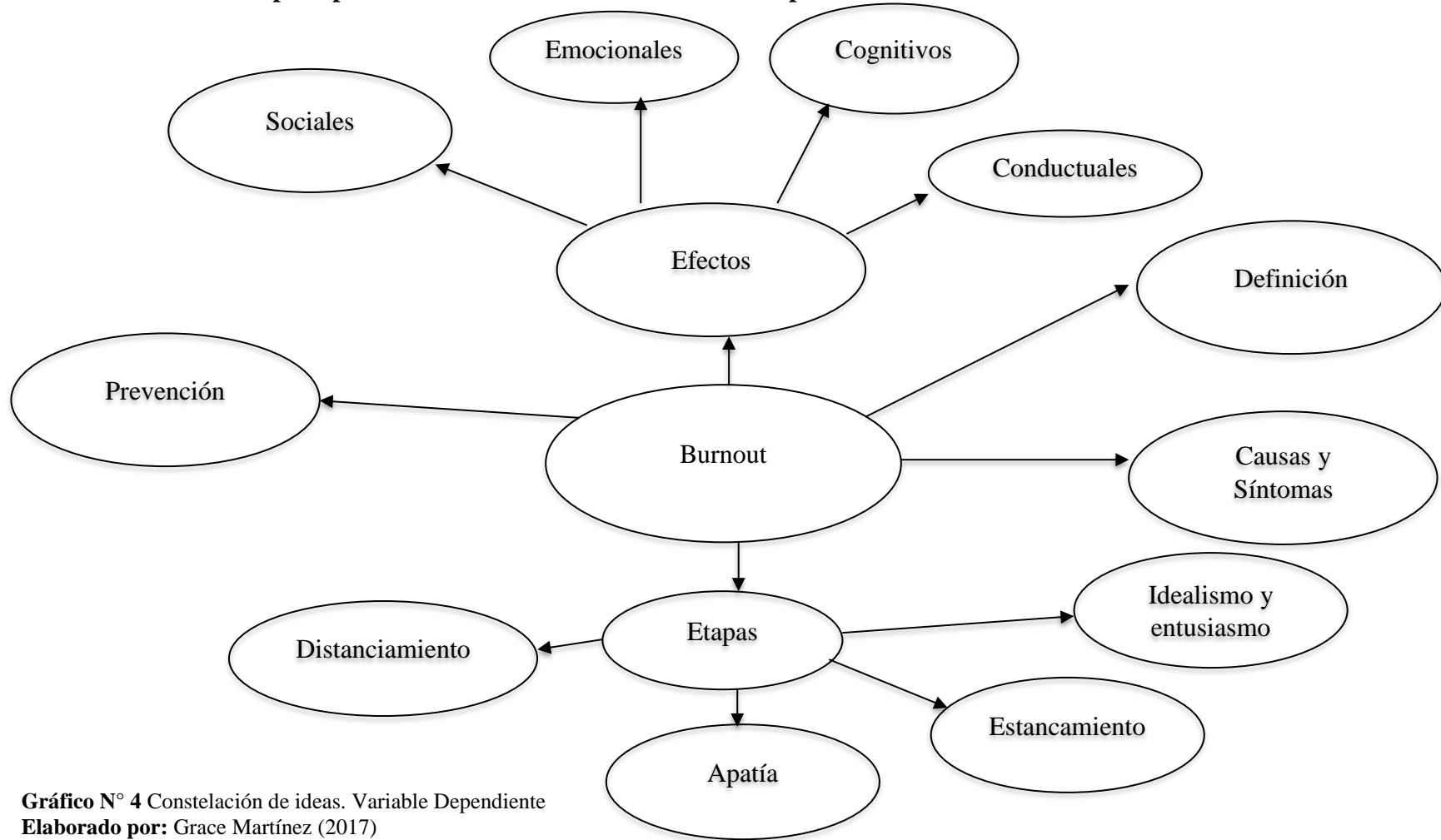


Gráfico N° 4 Constelación de ideas. Variable Dependiente
Elaborado por: Grace Martínez (2017)

Fundamentación Teórica. Variable Independiente

Interacción Trabajo – Familia

La familia es considerada como el núcleo de la sociedad, es decir que, la misma sociedad se construye o se destruye en base a sus cimientos; desde este aspecto se puede analizar más profundamente la responsabilidad que tienen los padres de familia al formar individuos capacitados en desarrollo de problemas y tomas de decisiones; incluso desarrollar inteligencia emocional. Goleman (2012) menciona que “la IE determina nuestra capacidad para aprender rudimentos del autocontrol y similares, la competencia emocional se refiere a nuestro grado de dominio de esas habilidades de un modo que se refleje en el ámbito laboral” (pág. 19). Indiscutiblemente, el trabajo se considera como una actividad que genera beneficios físicos y psicológicos al individuo, le permite alcanzar objetivos personales y busca la satisfacción en su puesto. Al momento de interactuar estas dos variables, surgen los problemas de conciliación al no encontrar un equilibrio entre estos dos factores, se requiere de un alto nivel de conciencia del compromiso que el colaborador ha adquirido con la empresa y de la responsabilidad que tiene con respecto a su familia.

El grado en que el trabajador perciba su equilibrio trabajo-familia depende de dos aspectos fundamentales, el primero son sus aspectos personales como optimismo, la autoestima, la autoeficacia, el compromiso y control de la situaciones y el segundo son sus recursos laborales como autonomía, retroalimentación en el trabajo, un buen soporte social por parte de los horarios laborales y la percepción equilibrio trabajo-familia y compañeros, esto más una buena relación con su propio supervisor contribuyen a la existencia de un equilibrio trabajo familia. (García & Pérez, 2008)

La interacción trabajo familia depende no solamente del tiempo que un colaborador dispone en cada ámbito, sino la capacidad para conciliar ambos ambientes y ubicarse integralmente en el lugar que le corresponde, es decir que, si el empleado se encuentra en su puesto, su mente estará concentrada en el trabajo, sin pensar en las preocupaciones familiares; de la misma manera cuando se

encuentre en su hogar no llevará la carga laboral a la casa. Sin embargo, la deficiencia en la interacción causa doble problema; para la empresa ya que se siente el ausentismo presencial, mal desempeño y un significativo nivel de estrés, además, afecta la salud del colaborador y el establecimiento firme de su familia.

En la actualidad se puede identificar con mayor claridad la diferencia participativa de cada uno de los miembros de la familia y la influencia que tienen sobre las decisiones generales, claramente el rol de la mujer en la familia se ha transformado y ha ido adquiriendo mayor protagonismo en el ámbito laboral; frente a estos cambios, es necesario que el gestor de talento humano conozca también las estrategias actuales para conciliar estos ámbitos.

Teoría del Conflicto

La teoría preponderante relacionada con el conflicto trabajo-familia (Bruck & Allen, 2003) explica que el comportamiento vinculado con un rol está constituido por varias acciones recurrentes de las personas que, a su vez, se entrelazan con las acciones repetitivas de los demás, con el fin de lograr un resultado esperado (Katz & Kahn, 1966). De tal forma que se considera el desempeño de la persona en un rol determinado, puede pasar que las expectativas que el individuo tenga del rol obstaculicen el desempeño debido a que se ha creado un conflicto, producto del choque de dos o más presiones que obliga a la persona a intentar encargarse de todo y de nada al mismo tiempo, es decir, intenta solucionarlos todos, pero se le dificulta centrar su atención incluso en uno sólo. Dado a que la estabilidad familiar económica proviene de la actividad laboral, depende de un buen nivel de desempeño al cumplir sus roles, sin embargo, las expectativas que nacen en el hogar interfieren en el alcance de las metas laborales.

(Dahrendorf R. , 1968) al proponer la teoría del conflicto señala que “La unidad estructural del conflicto social es la desigual distribución de la autoridad entre personas y grupos de la sociedad. La distribución de la autoridad es, además de radicalmente desigual, dicotómica, existiendo incluso el estado de privación absoluta de ella. El conflicto social se explicaría, entonces, a partir de la dualidad extrema de sus

opponentes; las estructuras de autoridad constituyen la causa determinante de la constitución de clase y de los conflictos de clase”.

Es innegable el hecho de que el conflicto forma parte de la sociedad humana, motivo por el cual el manejo del orden y el control es indispensable en las organizaciones; sobretodo donde el personal mantiene relación constante entre sí o con personas externas. Las normas de control ayudan a que disminuyan las probabilidades de conflictos, pero esto no quiere decir que los conflictos se eliminen por completo, de hecho, se requiere identificar los posibles problemas y aprender a manejar o negociar.

Conflicto Latente:

Se presenta en los cuasi grupos y es cuando las fuerzas en conflicto aún no se presentan de forma manifiesta.

Conflicto Manifiesto:

Se presenta en los grupos de interés y es cuando las fuerzas en conflicto están causando una molestia que es expresada como una situación problemática a la que hay que prestarle atención.

Teoría del equilibrio

En las relaciones interpersonales, es importante saber distinguir la disposición que tienen unas personas con otras o el nivel de aceptación. En la teoría de (Heider, 1946) se realiza un estudio de las unidades P-O-X, donde P es la persona donde la cual centrados el estudio, O es otra persona que se encuentra dentro del campo de percepción de P y X puede resultar ser otro individuo o entidad impersonal que también interviene en la relación P-O, a pesar de que no es necesaria su presencia física, está presente psicológicamente.

En el artículo denominado aportes experimentales a la teoría del equilibrio cognoscitivo de la Revista Latinoamericana de Psicología, se explica más ampliamente esta teoría de la siguiente manera:

Entre estas tres partes del sistema se pueden dar dos tipos de relaciones. Como dicen (Cartwright & Harary, 1967) , "la primera se refiere a actitudes, o relación de gusto o evaluación" y un segundo tipo que hace a relaciones específicas tales como semejanza, participación, proximidad, etc. Estos dos tipos generales de relaciones pueden dar lugar a tres tipos de relaciones para cada una de ellas. (Sampson & Insko, 1964) señalan: (1) "La relación entre P y O" puede ser positiva si a P le gusta O, o negativa si a P le disgusta O. Esto puede representarse simbólicamente como PLO para el caso de agrado de O por parte de P y en el caso de desagrado (no en caso de no agrado) como P-LO. Debemos recordar que el agrado a gusto que siente P por O estará -teóricamente- en función directa del agrado o gusto que O pueda sentir por P; decimos que esto será teóricamente porque la dinámica de la interacción, si bien es cierto que no es aleatoria, tampoco obedece a modelos matemáticos rígidos, ya que el proceso dialéctico de atracción rechazo por, y para otro, es multideterminado. Es decir, que las relaciones P y O no deben ser necesariamente simétricas, ya que bien puede suceder que P simpatice con O, pero que éste experimente antipatía hacia P con lo cual el ciclo POOP no va a estar en equilibrio (2). "La relación entre P y X". Si X es un objeto o entidad impersonal como lo hemos definido, entonces habrá una sola dirección que puede ser bipolar: o bien P siente atracción por X (o gusto), o bien P siente rechazo por X (o disgusto). En el caso en que X deja de ser una entidad impersonal para participar activamente en el proceso inter-activo de la tríada POX, entonces esta comienza a complejizarse ya que aumentan los ciclos posibles y por consiguiente la posibilidad de complicarse las posibles relaciones entre los miembros; ya que entonces X podrá ser hacia P o bien XLP o bien X-LP (3). "Cómo se percibe la relación entre O y X por P". Si X es una entidad impersonal entonces desde el punto de vista del actor P la relación OX podrá ser OLP o bien O-LP. Si X es una persona, aparecerá la relación XLO o bien X-LO. (Rodríguez, 2015, pág. 311)

Por lo tanto, estos tipos de relaciones depende mucho del agrado que tenga una persona por otra, que en términos generales se puede también hablar del nivel de importancia que una persona le da a otra en comparación a un individuo u objeto externo a la relación central. El equilibrio consiste en la dinámica de la interacción entre esta tríada; supongamos que P es el colaborador, O es la familia y X es el

trabajo, se considera importante que el empleado pueda centrar equilibrar sus intereses con respecto a estas dos variantes de la triada planteada.

Y el equilibrio trabajo – familia hace referencia a la armonía en la relación de estos dos aspectos de la vida cotidiana de un trabajador y lo esperado es que haya un compromiso total en el desempeño de cada rol con una buena actitud de dedicación, para obtener excelentes resultados en cada una de ellos; es decir que el rol que se desempeña en una esfera no afecte la otra. El grado en que el trabajador perciba su equilibrio trabajo-familia depende de dos aspectos fundamentales, el primero son sus aspectos personales como optimismo, la autoestima, la autoeficacia, el compromiso y control de la situaciones y el segundo son sus recursos laborales como autonomía, retroalimentación en el trabajo, un buen soporte social por parte de los horarios laborales y la percepción equilibrio trabajo-familia y compañeros, esto más una buena relación con su propio supervisor contribuyen a la existencia de un equilibrio trabajo familia (García & Pérez, 2008)

Teorías Trabajo – Familia

Teoría del Rol

Según (Kahn, R, Wolfe, D, Quinn, R, & Snoek, J, 1964) el conflicto de rol es aquel que se produce cuando la persona ocupa dos roles diferentes, por ejemplo, el de trabajador/a y madre o padre. Cada rol se fija una misión que debe cumplir y una expectativa a alcanzar; por lo que cuando un individuo tiene varios roles se le dificulta y muchas veces le imposibilita cumplir con todas las expectativas y muchas veces aquí se genera en conflicto entre los roles, de tal manera ante las exigencias de un rol, abandone otro.

(Greenhaus, Allen, & Spector, 2006) sobre las bases anteriores determinaron tres fuentes que generan conflicto que son el tiempo, la tensión y la conducta. El conflicto basado en el tiempo está relacionado con el tiempo que se le dedica a cada rol y el conflicto que provoca el no poder dedicar todo el tiempo que se quiere a cada uno,

porque cuanto más tiempo se le dedica a uno menos puedes destinar al otro. El conflicto basado en la tensión es cuando el llevar a cabo un rol provoca en la persona ansiedad, irritabilidad, fatigada, y que interfieran en su comportamiento apropiado en otros ámbitos de su vida; y, por último, El conflicto basado en la conducta es aquel en el que las expectativas del comportamiento de cada rol son diferentes e incompatibles entre sí. Por ejemplo, un trabajador/a debe ser serio/a y disciplinado/a en el trabajo pero cariñoso/a y amigable en el ámbito familiar, son conductas contrapuestas para dos situaciones habituales en la vida de una persona. El conflicto basado en la energía que expone que la energía utilizada en llevar a cabo un rol produce que al desempeñar otros roles la energía empleada sea menor.

Teoría de las barreras

(Ashforth, Kreiner, & Fugate, 2000) creadores de esta teoría, mencionan que cada individuo lleva a cabo diferentes roles dentro de un campo específico de su vida, cada campo está separado por barreras físicas, temporales y psicológicas; consiste en que la persona debe lograr llegar a un equilibrio entre los campos de trabajo y familia escogiendo una estrategia de segmentación o integración, tomando en cuenta el grado de flexibilidad/inflexibilidad con respecto al tiempo y de permeabilidad/impermeabilidad que refiere al grado en el que uno de los campos puede influir en otro.

Al optar por la estrategia de segmentación, se establece las barreras inflexibles e impermeables, es decir que la delimitación del tiempo será más estricta para el trabajo y que los problemas familiares no tiene incidencia en el ámbito laboral lo que mejora el rendimiento laboral; lamentablemente la transición entre un rol y otro se complica porque su principal enfoque es uno.

Por otro lado, si se escoge la estrategia de integración, las barreras serán flexibles e impermeables que facilitaría el paso de un rol a otro, pero nacerían conflictos de rol al existir mezclas e interferencias en las actividades.

Teoría de la conservación de recursos

Esta teoría creada por (Hobfoll, 1998) consiste en la búsqueda de recursos y la retención de los conseguidos, estos recursos pueden ser: objetales, condicionales, características, personas y energía.

Los recursos objetales son aquellos que tienen un valor económico, son objetos físicos que representan dinero en activos para la organización o para un individuo, por ejemplo, un edificio, una casa o un carro.

Las condiciones son las que se buscan, éstas son valoradas socialmente ya que representan una condición de vida de éxito, alcance o logro. Por ejemplo, el matrimonio o un trabajo estable.

Las características personales se refieren a la personalidad del individuo o actitudes, conductas o sentimientos de la persona, un ejemplo de esto es el optimismo, la resiliencia, etc.

Y, por último, la energía, que es lo que provoca en las personas la relación potencial para adquirir otros recursos, como el dinero.

Esta teoría es usada para explicar el estrés que se genera en una persona a causa de la pérdida de recursos o al no cumplir o conseguir lo que desea, además se puede aplicar también en el conflicto trabajo – familia para intentar explicar los conflictos que surgen al perder uno de estos recursos, se debe tomar en cuenta que estos recursos bien manejados no necesariamente generan conflictos, sino que pueden servir de apoyo para la buena interacción.

Método de Evaluación

Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING)

(Jiménez, Sanz, Rodríguez, & Geurts, 2000) en su trabajo investigativo resumen brevemente en qué consiste el cuestionario desarrollado por S. Geurts para evaluar la interacción en las relaciones del trabajo y la familia.

La validación de este instrumento se llevó a cabo según los pasos que recomienda la literatura sobre adaptación de tests y escalas (Hambleton, 1994; Hambleton, Merenda y Spielberger, 2005; Muñiz y Bartram, 2007). La primera fase del proceso consistió en la traducción de la escala al castellano a través de un equipo de investigadores expertos en la materia. Posteriormente, se realizó un grupo de discusión constituido por tres expertos que analizaron la formulación de cada uno de los ítems traducidos y reformularon algunos de ellos según criterios consensuados. En esta fase se contó también con la colaboración del equipo de investigación que desarrolló el SWING, con el fin de comprobar si se había comprendido correctamente el sentido de varios de los ítems. A continuación, el instrumento fue traducido de nuevo al inglés (back-translation) y se comprobó la equivalencia entre ambas versiones (Brislin, 1970). Las diferencias encontradas se resolvieron mediante discusión, llegando a una versión final consensuada.

Los participantes debían indicar la frecuencia con la que experimentaban cada una de las situaciones reflejadas en los ítems, según una escala de respuesta tipo Likert con puntuaciones comprendidas entre 0 (nunca) y 3 (siempre). La composición final del instrumento aparece en la tabla 1.

Para evaluar validez convergente se midieron diversas variables. *La sobrecarga de rol* se evaluó mediante la escala de Schaubroeck, Cotton y Jennings (1989), el *conflicto y la ambigüedad de rol* se midieron a través del cuestionario de Rizzo, House y Lirtzman (1970), que ha mostrado adecuados índices de fiabilidad y validez en estudios previos con población española (Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga, 1986). *El apoyo familiar* fue evaluado con la adaptación española realizada por Martínez-Pérez y Osca (2002) del inventario de apoyo familiar de King, Mattimore, King y Adams (1995). Con respecto a posibles consecuentes, se evaluó *sintomatología psicológica* con el Cuestionario de Salud General de Goldberg de 12 ítems (GHQ-12) (Goldberg, 1972), en su versión española (Lobo y Muñoz, 1996), para analizar la existencia de síntomas que reflejen tensión psicológica. Para medir *satisfacción vital* se utilizó la «Escala de Satisfacción con la Vida» de Diener, Emmons, Larsen y Griffin (1985), que ha mostrado buenas propiedades psicométricas en estudios previos en España (Cabañero, Martínez, García, Orts, Reig y Tosal, 2004). *La calidad de sueño global*

se evaluó mediante la versión española del índice de calidad del sueño de Pittsburgh de Buysse, Reynolds III, Monk, Berman y Kupfer (1989), llevada a cabo por Macías y Royuela (1996).

Por último, *las intenciones de abandono* se midieron a través del cuestionario de Batt y Valcour (2003), traducido por los investigadores para este estudio.

Según el análisis realizado a este test, se determina que las propiedades psicométricas son satisfactorias para la evaluación de la interacción trabajo familia; considerándose un instrumento válido y confiable con gran enfoque en aspectos familiares, personales y laborales; además que su aplicación es muy práctica y ayuda a identificar conflicto entre las dos dependencias de la vida con el propósito de conciliar vida laboral y familiar; además del valioso aporte a la prevención de enfermedades y conservación de la salud del trabajador.

Fundamentación Teórica. Variable Dependiente

Relaciones Interpersonales

El hombre es una especie netamente social, que vive en grupos y que a la medida de lo cotidiano se ve involucrado en gran cantidad de relaciones interpersonales. A diario, convivimos con más personas con las que compartimos cosas, objetivos y gustos en común.

La herramienta para fomentar las relaciones interpersonales es la comunicación, esta puede ser verbal o no verbal y que logra transmitir un mensaje, un hecho, un sentimiento o una emoción. Inclusive, aunque nuestro afán no sea expresar algo específico, nuestras expresiones corporales pueden emitir nuestra emoción o reacción ante un estímulo.

(Wiemann, 2011, pág. 14) “Las relaciones interpersonales implican gestionar emociones positivas y negativas, gestionar una relación significa enfrentarse a sucesos desagradables y también a sucesos emocionantes, significa también negociar las formas de vida e interacción en su conjunto para acomodar nuestras propias necesidades y las necesidades de los demás”.

Todo ser humano siente la necesidad o el deseo de estar con las personas que ama y entristece separarse de ellos, esto es posible ya que se genera un vínculo de confianza, compañía, etc. El tipo de relaciones que establecemos son diferentes, de la misma manera las experiencias que vivimos con estas personas.

Relaciones Humanas

(Porrás Rodríguez, 1995) menciona que “las Relaciones Humanas se define con el arte de llevarse bien con los demás”. (pág. 108). Siempre que tengamos relaciones con personas, ante cualquier situación, estaremos en el campo de las Relaciones Humanas. Modernamente se define como la ciencia y arte de vivir, desarrollando la capacidad de convivir con los demás seres humanos en forma cordial y fraterna.

Se debe considerar que vivimos en un mundo netamente social, la convivencia con otras personas genera distintos tipos de relaciones humanas, entre ellas las relaciones laborales, sentimentales, familiares, comerciales, etc. Las relaciones humanas se presentan en todo ambiente en donde se interactúe con otras personas; el gran logro para la sociedad es llegar a formar buenas relaciones humanas basadas en la comunicación, el respeto, solidaridad y compañerismo.

Higiene Ocupacional

La higiene ocupacional ocupa las abreviaturas HO, ésta tiene el propósito de prevenir las enfermedades laborales que se generan por factores físicos, químicos o biológicos que se encuentran dentro del área de trabajo y que tienen incidencia en los empleados afectando la salud de éstos.

La American Industrial Hygienist Association (AIHA) tiene una definición clásica de HO “La Higiene Ocupacional es la ciencia dedicada a la identificación, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanadas o provocadas en el lugar de trabajo y que pueden ocasionar enfermedades, destruir la

salud y/o el bienestar, o crear algún malestar entre los trabajadores o los ciudadanos de la comunidad”.

Riesgos Psicosociales

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (Trabajo O. I., 1986)

Toda empresa que cuenta con un capital humano se encuentra en constante exposición a riesgos psicosociales; no se puede aseverar que alguna organización no se encuentra en riesgo ya que el riesgo es permanente, constante y mucho más cuando se trata de un riesgo intangible como el psicosocial. No se puede identificar de forma física y dar una solución pronta, pero por medio de la observación se puede identificar el comportamiento cambiante de los empleados debido a factores a los que denominamos riesgos.

Burnout

(Maslach, C. & Jackson, S, 1981) definieron al Síndrome de Burnout como una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. (pág. 2)

Este trastorno es muy frecuente en las empresas con excesiva carga laboral, a pesar de que directivos y empleados no lo hayan identificado como tal es una enfermedad silenciosa que afecta en gran manera al colaborador y secundariamente a la empresa en su productividad. Mucha significancia tiene las condiciones en el que el trabajador desempeña sus labores y las relaciones que mantiene durante el

lapso de la jornada, estamos hablando de calidad de vida, y que al igual que otros factores el estrés es un riesgo laboral de alta incidencia en los colaboradores, pues se constituye en las principales causas del deterioro del trabajo, absentismo laboral y rotación.

(Quinceno & Vinaccia, 2007) citan a GilMonte, 2006; Aranda, 2006; Calfbrese, 2006; Peinado & Garcés, 1998 en referencia al burnout como la experiencia de estrés es particular que puede darse por diferentes situaciones o contextos donde estén inmersas las personas. Es bien conocido que los ambientes laborales pueden ocasionar altos niveles de estrés en unas personas más que en otras, sobre todo cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto o cuando hay un desequilibrio entre las demandas y las capacidades para hacer frente a dichas demandas, presentándose entonces lo que se denomina *estrés laboral crónico* de carácter interpersonal y emocional que aparece como resultado de un proceso continuo, es decir, por la exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes; y desde las primeras conceptualizaciones se consideraba que los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización eran los más proclives a desarrollarlo.

El burnout va más allá del estrés, es una respuesta negativa hacia las relaciones de trabajo, agotamiento mental y emocional. Puede tratarse de un estrés crónico que debe ser afrontado por el colaborador con ayuda de los directivos disminuyendo las fuentes estresores.

Causas

Debido a que se trata de un síndrome que se puede dar en cualquier nivel jerárquico, sin distinción de edad o sexo, resulta complicado definir las causas de la enfermedad, sin embargo, algunos estudios demuestran ciertos factores promotores de burnout.

Según (Álvarez, 2011) en su publicación en la revista *Éxito Empresarial* expone los siguientes factores agentes de riesgos; el síndrome de *burnout* está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte

de la naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición.

Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia (muchas veces valorados positivamente desde la óptica laboral) y donde tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente, en aras de cumplir las labores asignadas o los objetivos irreales impuestos.

El síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.), como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, otros).

Síntomas

Los síntomas del Síndrome de Burnout son muy similares a los síntomas asociados al estrés laboral de modo general, sin embargo, en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, especialmente en lo relacionado con cambios de comportamiento o de carácter. (Masilla, 2011, pág. 363)

En el artículo Síndrome de Burnout publicado por mediagraphic, varios autores determinan que existen varios tipos de manifestaciones que podemos considerar como signos de alarma o en ocasiones como parte ya del cuadro clínico en sí:

- **Negación:** la persona afectada es la última en aceptar que tiene el problema.
- **Aislamiento:** es frecuente que la persona afectada se retire de la familia, sus colegas y amigos.

- **Ansiedad:** es la sensación persistente que tiene el medico de que algo malo va a suceder.
- **Miedo o temor:** una sensación poderosa de temor de acudir al trabajo.
- **Depresión:** este es uno de los problemas cada vez más comunes en médicos y estudiantes de medicina; siendo uno de los más frecuentes en este síndrome y por supuesto uno de los síntomas más peligrosos ya que puede llevar al suicidio.
- **Ira:** las manifestaciones de esto incluyen perder la calma y el control, manifestando un enojo exagerado en relación a la causa que es motivo del disgusto al tratar con compañeros, resto del personal o con los clientes.
- **Fuga o anulación:** el médico llega tarde o muestra un desinterés en el trabajo.
- **Adicciones:** se inicia o aumenta el empleo de Culpabilidad y autoinmulación, sienten que lo que desarrollan es prácticamente un castigo o bien tienen un sentimiento exagerado de ser indispensables en el trabajo.
- **Cargas excesivas de trabajo:** el aceptar varios turnos o pasar mucho tiempo en la empresa para comprobar que todo está bien es otra manifestación de auto negación.
- **Comportamiento riesgoso:** comportamiento no característico de la persona, el cual puede ir desde simplemente embarazoso, inapropiado e impulsivo; hasta peligroso en diversos ámbitos de la vida, incluyendo el sexual con conductas de riesgo.

- **Sensación de estar desbordado y con desilusión:** Se percibe la sensación de ya no poder seguir trabajando con el mismo ritmo ni entusiasmo que al principio, tiene sensación de fatiga crónica.
- **Abandono de sí mismo.** Se presenta un cambio en la pulcritud, higiene y arreglo personal. Hay cambios en el hábito alimenticio con pérdida o ganancia de peso exagerada.
- **Pérdida de la memoria y desorganización.** Existe dificultad para concentrarse y aprender. No se pueden recordar eventos importantes familiares y laborales.
- Puede haber trastornos del sueño.

Prevención

A este síndrome se le puede hacer frente más fácilmente en la fase inicial que cuando ya está establecido. En las primeras fases es posible que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto, por lo que amigos, compañeros o superiores suelen ser el mejor sistema de alarma precoz para detectar el Burnout y por lo tanto todos los profesionales del equipo tienen que darse cuenta que son ellos mismos los que representan la mejor prevención de sus compañeros.

Como método preventivo, existen diferentes técnicas:

- Brindar información sobre el síndrome de Burnout, sus síntomas y consecuencias principales para que sea más fácil detectarlo a tiempo.
- Vigilar las condiciones del ambiente laboral fomentando el trabajo en equipo.
- Diseñar e implementar talleres de liderazgo, habilidades sociales, desarrollo gerencial, etc. para la alta dirección.

- Implementar cursos de inducción y ajuste al puesto y a la organización para el personal de nuevo ingreso.
- Anticiparse a los cambios brindando talleres que contribuyan a desarrollar habilidades, conocimientos y estrategias para enfrentarse a éstos.

Etapas

(Edelwich & Brodsky, 1980) definen cuatro fases:

- **Etapa de idealismo y entusiasmo:** El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. Al inicio de la actividad laboral la persona se involucra demasiado y existe una voluntaria sobrecarga de trabajo, hipervalora su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales. El incumplimiento de expectativas provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.
- **Etapa de estancamiento:** Supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, produciéndose una pérdida de idealismo y de entusiasmo. El trabajador empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.
- **Etapa de apatía:** Es la fase central del síndrome burnout. La frustración de las expectativas provoca en el trabajador una paralización de sus actividades, desarrollando la apatía y la falta de interés. Surgen los problemas emocionales, conductuales y físicos. Una respuesta común en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante. Se evita el contacto con los compañeros y en muchas ocasiones se da el abandono del trabajo y en los casos más extremos se deja la profesión. Estos

comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para la última etapa de burnout, la del distanciamiento.

- **Etapa de distanciamiento:** El trabajador está frustrado en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa. El entusiasmo e idealismo profesional es sustituido por el tratar evitar los desafíos y clientes de forma frecuente tratando de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que a pesar de inadecuado, posee compensaciones (el sueldo, por ejemplo) que justifican la pérdida de satisfacción.

Efectos

Las manifestaciones del síndrome del burnout en los trabajadores exceden más de un centenar de desventajas relacionadas con el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal, estas desventajas suelen compararse con los síntomas ya que incluyen respuestas fisiológicas y organizacionales.

(Moreno, González, & Garrosa, 2001); en su trabajo respecto al desgaste profesional, agrupa los múltiples efectos asociados al síndrome del burnout:

Emocionales: dentro de los efectos emocionales a los que llega afectar el burnout se encuentra la depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes y supresión de los sentimientos. De los mencionados los más referidos han sido las afectaciones relacionadas con la depresión, el síntoma de fracaso y la pérdida de la autoestima, estas personas han perdido las ganas para emprender cualquier trabajo y suelen llegar a ser irritables e incluso agresivos en su lugar de trabajo.

Cognitivos: relacionados con la memoria, el pensamiento y la capacidad analítica, sus efectos pueden llegar a ser la pérdida de significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación del autoconcepto, desorientación cognitiva, pérdida de creatividad, distracción, cinismo y criticismo generalizado. A las personas con este síndrome les cuesta tomar decisiones y tienen dificultades para concentrarse, esto hace que se olviden fácilmente de una tarea encomendada o pueden llegar a la disfunción cognitiva, es decir, pensar en hacer algo y hacer otra cosa inconscientemente.

Conductuales: estos pueden llegar a ser mucho más visibles por los compañeros de trabajo e incluso la persona puede darse cuenta que algo dentro de su forma de comportarse no es usual para sí, como evitar responsabilidades, absentismo, conductas inadaptativas, desorganización, sobre implicación, evitación de decisiones aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.

Sociales: suelen afectar no solamente a la capacidad de relacionarse con su entorno sino también llegar a generar problemas en el clima laboral de la organización, estas afectaciones se presentan como evitar contactos, conflictos interpersonales, malhumor familiar, aislamiento, formación de grupos críticos evitación profesional.

2.5. Hipótesis

La interacción trabajo familia influirá en el burnout en los empleados de la Unidad de Negocios de Hidroagoyán CELEC EP cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua.

2.6. Señalamiento de variables

2.6.1. Variable independiente

Interacción trabajo familia

2.6.2. Variable dependiente

Burnout

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

3.1.1. Enfoque Cualitativo - Cuantitativo

La presente investigación se enmarca en el estudio de los enfoques cualitativo y cuantitativo; es cualitativo porque se identifica las cualidades de las variables de estudio, es decir trata de establecer caracteres relacionados a la interacción trabajo familia y al burnout, además es un estudio de la realidad laboral del de la Unidad de Negocios de la Empresa CELEC – EP y es cuantitativo porque realizan análisis estadísticos tanto descriptivos como inferenciales por medio la información numérica y porcentual obtenida de la aplicación de test psicológicos. Es una directriz para esclarecer los problemas concernientes a las variables de la investigación; esta información es valedera para corroborar la hipótesis de estudio.

3.2. Modalidad básica de la investigación

El presente trabajo de investigación toma como metodología la modalidad bibliográfica documental y de campo detallándose a continuación:

3.2.1. Modalidad Bibliográfica - Documental

La modalidad bibliográfica en la investigación aporta al manejo de la información que se obtiene de varias fuentes o documentos como libros, revistas científicas y páginas web, de esta manera se lleva a cabo la conceptualización propia y se sustenta el estudio de la interacción trabajo familia y el burnout.

Esta modalidad favorece el acceso a criterios y conceptualizaciones relacionados con la investigación ampliando los conocimientos y profundizando en aspectos

importantes que deben ser tomados en consideración. Aplicando esta modalidad obtenemos datos amplios y comprensibles.

3.2.2. Modalidad de Campo

Los datos con respecto a la realidad del tema de investigación se obtienen directamente del lugar en el objeto de estudio, en el lugar en donde se identifica el problema, la Unidad de Negocios de Hidroagoyán CELEC. EP. Por medio de visitas de reconocimiento y diagnóstico de los hechos se realiza un acercamiento al problema latente y al aplicar los test al personal se recolecta información real de las dos variables de estudio.

3.3. Tipos o niveles de Investigación

El presente trabajo de investigación toma como tipos de investigación al nivel exploratorio, descriptivo y correlacional detallándose a continuación:

3.3.1. Nivel Exploratorio

La investigación pretende dar una visión general de la realidad de la organización respecto al tema de investigación, esto debido a que anteriormente no se ha dado un acercamiento al problema diagnosticado.

3.3.2. Nivel Descriptivo

Es descriptivo pues permite describir cómo se manifiesta el problema, sus causas, síntomas y efectos; por medio de la identificación de los atributos se identifican elementos, componentes y la relación entre las variables de estudio.

3.3.3. Nivel Correlacional

Es correlacional porque la investigación busca entablar la dependencia que existe entre la variable independiente, la interacción trabajo – familia y la variable dependiente, burnout.

3.4. Población y muestra

Población

Considerando al personal de CELEC EP como objeto del presente estudio se define una población total de 234 personas, distribuidas de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla N° 1 Población
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

Objeto de Estudio	Frecuencia	Porcentaje
Administrativos	100	42,7%
Operativos	134	57,3%
Total	234	100%

Muestra

El cálculo de la muestra se realiza mediante un modelo matemático para poblaciones finitas se considera un error máximo admitido del 5 % y un nivel de confianza del 95% los resultados se muestran a continuación:

Margen de error máximo admitido: 5%

Tamaño de la población: 234

- Tamaño para un nivel de confianza del 95% : 146
- Tamaño para un nivel de confianza del 97% : 157
- Tamaño para un nivel de confianza del 99% : 173

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

3.5. Operacionalización de las Variables

3.5.1. Variable Independiente: Relación trabajo - familia

Cuadro N° 1 Operacionalización Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Con la noción del conflicto trabajo-familia definido como una forma de conflicto de rol, en el que las presiones que resultan del trabajo y las presiones familiares son mutuamente incompatibles en algún aspecto. Greenhaus y Beutell (1985)	Interacción negativa	Interacción negativa trabajo - familia	¿Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador? ¿Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estás constantemente pensando en tu trabajo? ¿Tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales? ¿Tu horario de trabajo hace que resulte complicado para ti atender a tus obligaciones domésticas? ¿No tienes energía suficiente para realizar actividades de ocio con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo? ¿Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus hobbies? ¿Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa? ¿Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/amigos?	Técnica: Evaluación Instrumento: Test de interacción trabajo/familia (Swing) Dirigido a los colaboradores de CELEC EP
		Interacción negativa familia - trabajo	¿La situación en casa te hace estar tan irritable que descargas tu frustración en tus compañeros de trabajo? ¿Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo porque estás preocupado por asuntos domésticos? ¿Los problemas con tu pareja/familia/amigos afectan a tu rendimiento laboral? ¿Los problemas que tienes con tu pareja/familia/amigos hacen que no tengas ganas de trabajar?	

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO
	Interacción positiva	Interacción positiva trabajo - familia	<p>¿Después de un día o una semana de trabajo agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos?</p> <p>¿Desempeñas mejor tus obligaciones domésticas gracias a habilidades que has aprendido en tu trabajo?</p> <p>¿Cumples debidamente con tus responsabilidades en casa porque en tu trabajo has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas?</p> <p>¿El tener que organizar tu tiempo en el trabajo ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en casa?</p> <p>¿Eres capaz de interactuar mejor con tu pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que has aprendido en el trabajo?</p>	<p>Técnica: Evaluación</p> <p>Instrumento: Test de interacción trabajo/familia (Swing)</p> <p>Dirigido a los colaboradores de CELEC EP</p>
		Interacción positiva familia - trabajo	<p>¿Después de pasar un fin de semana divertido con tu pareja/familia/amigos, tu trabajo te resulta más agradable?</p> <p>¿Te tomas las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debes hacer lo mismo?</p> <p>¿Cumples debidamente con tus responsabilidades laborales porque en casa has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas?</p> <p>¿El tener que organizar tu tiempo en casa ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en el trabajo?</p> <p>¿Tienes más autoconfianza en el trabajo porque tu vida en casa está bien organizada?</p>	

Elaborado por: Grace Martínez (2017)

3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente:

Cuadro N° 2 Operacionalización Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>“Sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” Freudenberger (1974)</p>	<p>Cansancio emocional por las demandas del trabajo.</p>	<p>Agotamiento emocional</p>	<p>¿Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo? ¿Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado? ¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado? ¿Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa? ¿Siento que mi trabajo me está desgastando? ¿Me siento frustrado por el trabajo? ¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo? ¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa? ¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?</p>	<p>Técnica: Evaluación Instrumento: MBI Inventario de Burnout Maslach Dirigido a los colaboradores de CELEC EP</p>
	<p>Actitudes de frialdad y distanciamiento.</p>	<p>Despersonalización</p>	<p>¿Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales? ¿Siento que me he hecho más duro con la gente? ¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente? ¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente? ¿Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas?</p>	

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO
	Sentimientos de Autoeficacia y realización personal en el trabajo.	Realización personal	<p>¿Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender?</p> <p>¿Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender?</p> <p>¿Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo?</p> <p>¿Me siento muy enérgico en mi trabajo.</p> <p>¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo?</p> <p>¿Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender?</p> <p>¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?</p> <p>¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?</p>	<p>Técnica: Evaluación</p> <p>Instrumento: Test de interacción trabajo/familia (Swing)</p> <p>Dirigido a los colaboradores de CELEC EP</p>

Elaborado por: Grace Martínez (2017)

3.6. Plan para la recolección de la información

¿PARA QUÉ?	Determinar la influencia de la interacción trabajo - familia en el burnout en los empleados de la Unidad de Negocio Hidroagoyán CELEC EP cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua.
¿A QUÉ PERSONAS?	A los empleados de la Unidad de Negocio Hidroagoyán CELEC EP
¿SOBRE QUÉ ASPECTOS?	Interacción trabajo - familia y el burnout
¿QUIÉN?	Investigadora: Grace Estefanía Martínez Ubilluz
¿CUANDO?	2017
¿CUÁL ES EL LUGAR DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN?	Unidad de Negocio Hidroagoyán CELEC EP
¿CUÁNTAS VECES?	Una vez
¿QUÉ TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN?	Test : SWING Y MASLACH
¿CON QUÉ?	Cuestionario

Cuadro N° 3 Plan De Recolección De Información

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

3.7 Procesamiento y análisis

3.7.1. Procesamiento

Los datos corregidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- Revisión crítica de la información corregida; limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Estudio estadístico de datos para representación de resultados

3.7.2. Análisis

Los datos obtenidos se analizan de la siguiente manera:

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico.
- Comprobación de hipótesis
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

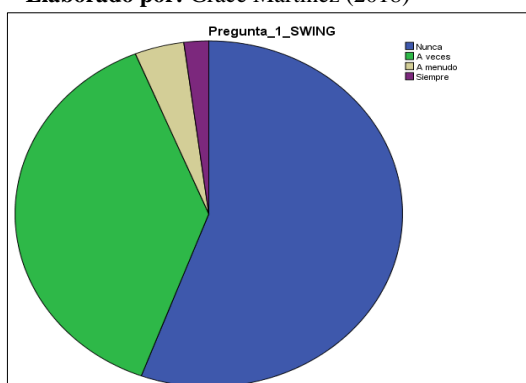
4.1 Análisis de los resultados de la variable independiente

1. Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador.

Tabla N° 2 Irritabilidad en casa por el trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	108	55,7
	A veces	74	38,1
	A menudo	8	4,1
	Siempre	4	2,1
	Total	194	100,0

Gráfico N° 5 Irritabilidad en casa por el trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

Se puede observar que la mayoría de los encuestados representado por un 55,7% afirmaron que nunca está irritable en su casa a causa de su trabajo, sin embargo el 38,1% respondió que a veces y tan sólo 4 personas que representan el 2,1% contestó que siempre.

Interpretación

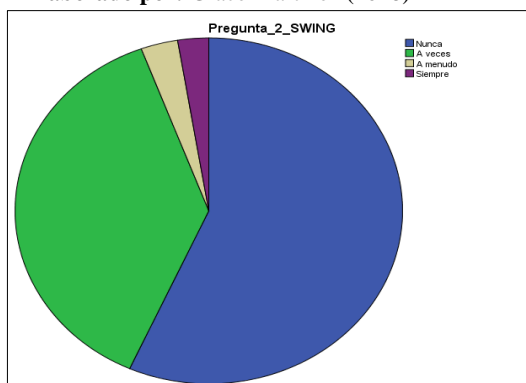
Con lo recolectado se interpreta que la gran mayoría del personal no tiene problemas de agotamiento en el trabajo de una forma extrema que llegue a afectar en su relación familiar, sin embargo hay que tomar en consideración que el porcentaje que contestó a veces se encuentran en camino a verse afectados.

2. Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estás constantemente pensando en tu trabajo.

Tabla N° 3 Obligaciones domésticas
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	110	56,7
	A veces	73	37,6
	A menudo	6	3,1
	Siempre	5	2,6
	Total	194	100,0

Gráfico N° 6 Obligaciones domésticas
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

De los 194 personas encuestadas, el 56,7% contestó que nunca le resulta complicado atender sus actividades domésticas por pensar en el trabajo, mientras que un 37,6% contestó que a veces y tan sólo 5 personas contestaron que siempre.

Interpretación

La mayor parte de encuestados manifiestan no tener conflictos en relación a sus actividades domésticas a causa del trabajo, sin embargo el resto del personal ha llegado de a tener problemas lo que no se puede ignorar.

3. Tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales.

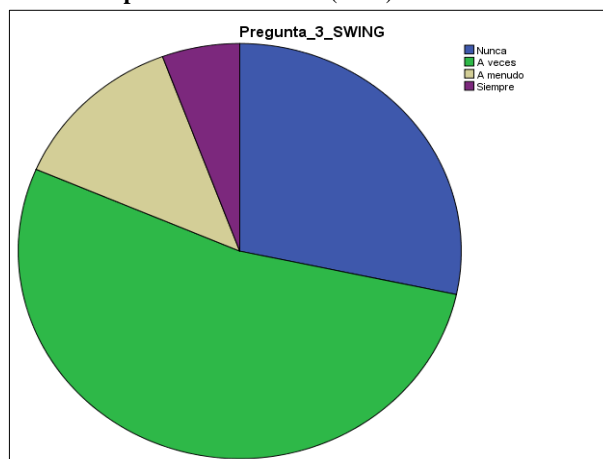
Tabla N° 4 Cancelación de planes por compromiso laborales

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	55	28,4
	A veces	103	53,1
	A menudo	25	12,9
	Siempre	11	5,7
	Total	194	100,0

Gráfico N° 7 Cancelación de planes por compromiso laborales

Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

De los 194 personas encuestadas 103 personas afirmaron que a veces han tenido que postergar actividades familiares a causa del trabajo otro 28,4% afirmó que nunca han tenido este inconveniente; sin embargo, 11 personas mencionaron siempre tener este conflicto.

Interpretación

Una mayoría significativa a veces ha tenido que postergar actividades familiares a causa del trabajo, a pesar que otro respetable porcentaje negó haberlo hecho algunas vez, estas cifras demuestran un importante hecho que no puede ser ignorado.

4. Tu horario de trabajo hace que resulte complicado para ti atender a tus obligaciones domésticas.

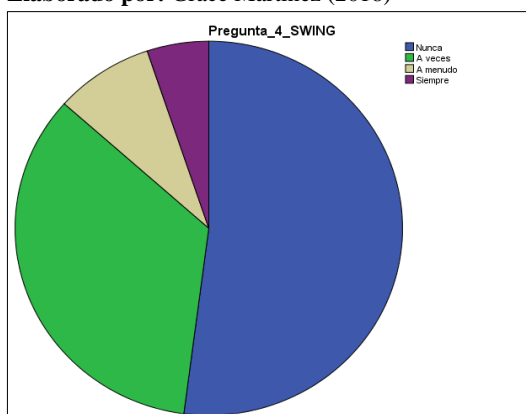
Tabla N° 5 Horario laboral complica las obligaciones domésticas

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	101	52,1
	A veces	67	34,5
	A menudo	16	8,2
	Siempre	10	5,2
	Total	194	100,0

Gráfico N° 8 Horario laboral complica las obligaciones domésticas

Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

De la población encuestada un 52,1% que representa a 101 personas afirmaron nunca tener problemas con respecto a su horario de trabajo que influyeran en sus actividades domésticas, pero 67 personas mencionaron tener estos inconvenientes a veces y 10 personas confirmaron tener siempre este problema.

Interpretación

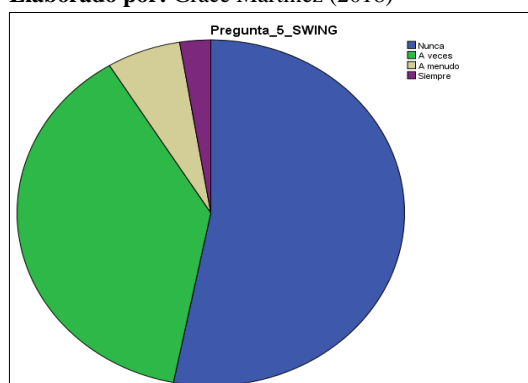
Una gran cantidad de colaboradores mencionan no tener inconvenientes en sus actividades domésticas a causa de su horario de trabajo, el resto de colaboradores afirma haber tenido en algún momento problemas relacionados a su horario; estos datos indican un probable reajuste en el horario laboral.

5. No tienes energía suficiente para realizar actividades de ocio con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo.

Tabla N° 6 Energía para ocio
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	103	53,1
	A veces	74	38,1
	A menudo	12	6,2
	Siempre	5	2,6
	Total	194	100,0

Gráfico N° 9 Energía para ocio
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 53,1% de la población encuestada menciona que nunca el trabajo le ha desgastado de tal manera que no pueda tener actividades de ocio, sin embargo un 38,1% menciona que a veces se ha sentido de esta manera, por último tan solo el 2,6% afirmó que siempre tiene este inconveniente.

Interpretación

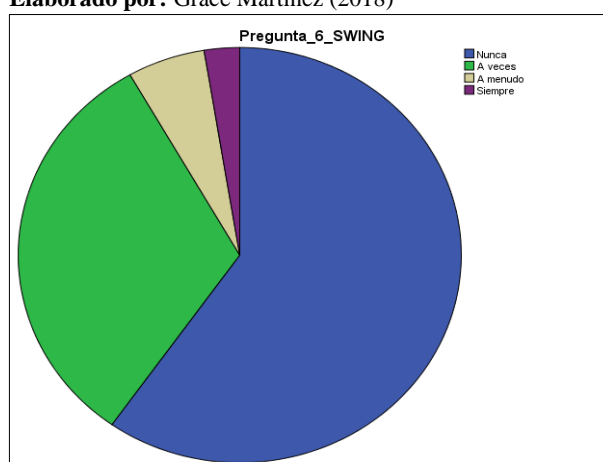
A pesar de que la mayoría de encuestados afirma no tener dificultades en su tiempo de ocio a causa del trabajo, un porcentaje mínimo afirmó que siempre tiene este problema; lo que indica que la empresa debe identificar este pequeño porcentaje que se ha visto afectado a causa de trabajo.

6. Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus hobbies.

Tabla N° 7 El trabajo no deja tiempo para hobbies
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	116	59,8
	A veces	62	32,0
	A menudo	11	5,7
	Siempre	5	2,6
	Total	194	100,0

Gráfico N° 10 El trabajo no deja tiempo para hobbies
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

116 personas de un total de 194 encuestados afirmaron que el trabajo no interfiere en sus hobbies, un respetable 32% que representa a 62 personas afirman que a veces su tiempo de hobbies se ha visto afectado por el trabajo y tan sólo 5 personas confirmaron tener siempre este inconveniente.

Interpretación

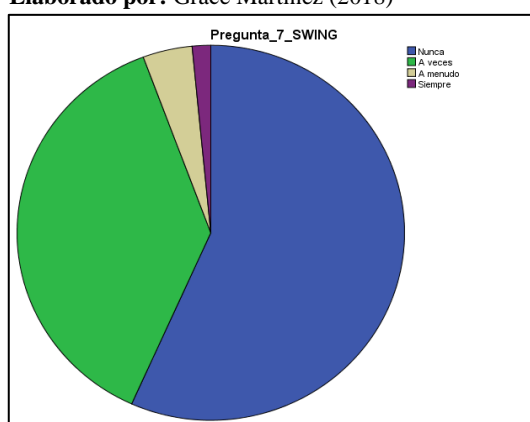
Se puede observar que una mayoría significativa no ha tenido que trabajar tanto tiempo como para dejar sus hobbies, sin embargo un gran porcentaje se ha visto afectado por el exceso de trabajo esto representa un indicio de sobrecarga laboral que se puede equilibrar.

7. Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa.

Tabla N° 8 Las obligaciones laborales complica relajación en casa
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	110	56,7
	A veces	73	37,6
	A menudo	8	4,1
	Siempre	3	1,5
	Total	194	100,0

Gráfico N° 11 Las obligaciones laborales complica relajación en casa
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

De la población encuestada el 56.7% afirma no sentirse estresado por su trabajo, mientras que el 37,6% menciona que a veces si tiene este problema y tan solo el 1.5% que representa a tres personas confirman siempre sentirse de esta manera en su casa a causa de trabajo.

Interpretación

Con lo mencionado se puede deducir que la cantidad de estrés en los empleados no llega a afectar de sobremanera en su hogar, lo que demuestra que es un buen dato en este estudio; pero que no se puede ignorar a la minoría que si padece por este conflicto.

8. Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/amigos.

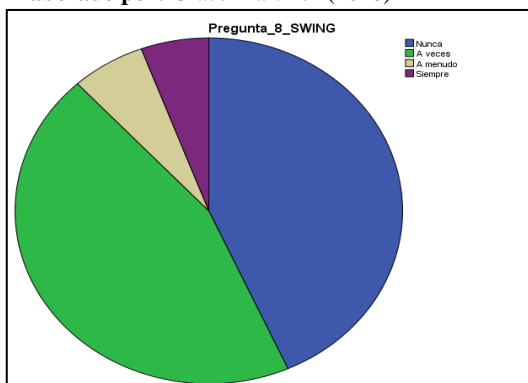
Tabla N° 9 El trabajo quita tiempo con pareja/familia/amigos

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	84	43,3
	A veces	87	44,8
	A menudo	12	6,2
	Siempre	11	5,7
	Total	194	100,0

Gráfico N° 12 El trabajo quita tiempo con pareja/familia/amigos

Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

Se puede observar que un 44,8% asegura que a veces el trabajo le ha quitado tiempo que podría haber compartido con su familia, mientras que semejante a este dato un 43,3% asegura nunca haber tenido este inconveniente; sin embargo un respetable 5,7% menciona que siempre tiene este problema.

Interpretación

Los datos demuestran que la mayoría de los encuestados han tenido que dejar a un lado el tiempo que comparten con sus seres queridos a causa del trabajo, competitivamente a este porcentaje ha mencionado que nunca este tiempo se ha visto afectado lo que demuestra que gran parte de los colaboradores se sienten satisfechos con sus labores sin, embargo el resto de los empleados han tenido que posponer sus actividades.

9. La situación en casa te hace estar tan irritable que descargas tu frustración en tus compañeros de trabajo.

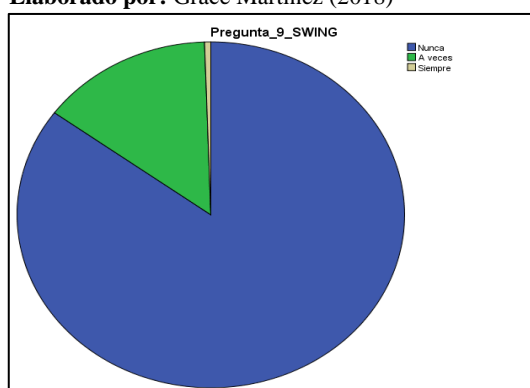
Tabla N° 10 Irritabilidad en casa, frustración en el trabajo

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	165	85,1
	A veces	28	14,4
	Siempre	1	,5
	Total	194	100,0

Gráfico N° 13 Irritabilidad en casa, frustración en el trabajo

Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

Un 85,1% afirma que sus problemas familiares no afectan en la relación con sus compañeros de trabajo, mientras que un 14,4% confirma que a veces y tan solo una persona ha contestado que siempre.

Interpretación

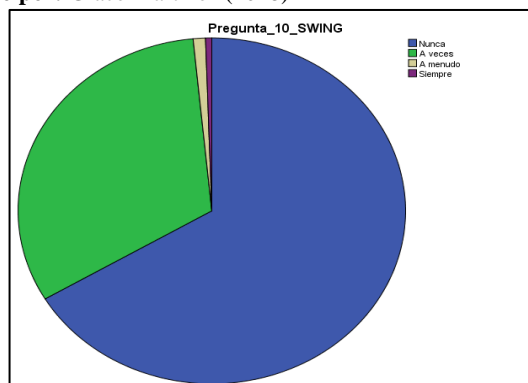
Una notable mayoría asegura que su relación de trabajo con sus compañeros no se han visto afectado a causa de los problemas familiares lo que demuestra que existe mayos concentración por parte de los colaboradores en sus actividades laborales; sin dejar de lado a esa persona que siempre tiene este conflicto a quien se le debería tratar con el psicólogo de la empresa para ayudarle a sobrellevar su relación laboral.

10. Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo porque estás preocupado por asuntos domésticos.

Tabla N° 11 Dificultad de concentración en el trabajo por asuntos domésticos
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	129	66,5
	A veces	62	32,0
	A menudo	2	1,0
	Siempre	1	,5
	Total	194	100,0

Gráfico N° 14 Dificultad de concentración en el trabajo por asuntos domésticos
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 66,5% de la población encuestada afirma que sus asuntos domésticos no inciden en la concentración al momento de trabajar, un respetable 32% afirma que a veces tiene este conflicto y tan solo una persona confirma siempre tener problemas de concentración a causa de los asuntos domésticos.

Interpretación

Con los datos recolectados se puede inferir que la mayoría de colaboradores no tienen dificultades de concentración a causa de las actividades domésticas, lo que supone que existe un gran nivel de eficiencia en las actividades laborales, sin embargo no se puede ignorar que algunos empleados suelen tener a menudo problemas de concentración, que puede ser tratado por medio de ejercicios psicológicos.

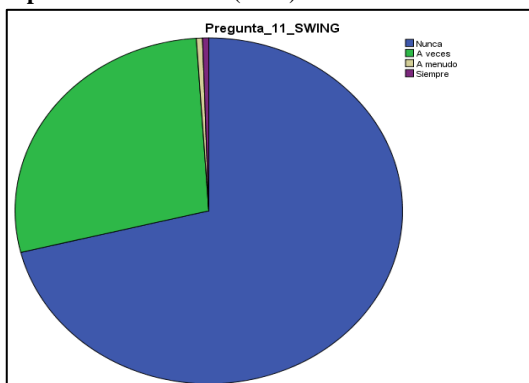
11. Los problemas con tu pareja/familia/amigos afectan a tu rendimiento laboral.

Tabla N° 12 Afectación de rendimiento laboral por problemas con pareja/familia/amigos.
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	138	71,1
	A veces	54	27,8
	A menudo	1	,5
	Siempre	1	,5
	Total	194	100,0

Gráfico N° 15 Afectación de rendimiento laboral por problemas con pareja/familia/amigos.

Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

De la población encuestada, el 71,1% que representa a 138 personas afirman que los problemas familiares nunca afectan a sus actividades laborales, mientras que un 27,8% mencionaron que a veces tienen este inconveniente y tan sólo una persona confirma que siempre inciden sus problemas familiares en las actividades laborales.

Interpretación

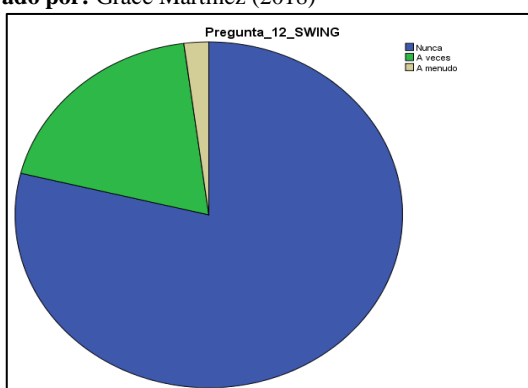
Un porcentaje mayoritario mencionaron que los problemas familiares nunca afectan a sus actividades laborales, sin embargo el resto de colaboradores tiene ocasionalmente este inconveniente lo que alerta a la organización a intentar mejorar la capacidad de concentración en sus puestos de trabajo incrementando actividades motivacionales y de empoderamiento laboral.

12. Los problemas que tienes con tu pareja/familia/amigos hacen que no tengas ganas de trabajar.

Tabla N° 13 Sin ganas de trabajar por problemas con pareja/familia/amigos
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	153	78,9
	A veces	37	19,1
	A menudo	4	2,1
	Total	194	100,0

Gráfico N° 16 Sin ganas de trabajar por problemas con pareja/familia/amigos
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

153 personas de una totalidad de 194 encuestados respondieron que los problemas familiares nunca llegan a incidir en las ganas para trabajar, 37 personas mencionaron que a veces y 4 personas que a menudo.

Interpretación

Con base en el gráfico se puede decir que muy pocas personas son afectadas por los problemas familiares en sus ganas para trabajar, lo que es un buen resultado para la empresa al considerarse un factor desmotivacional que no afecta considerablemente al clima laboral.

13. Después de un día o una semana de trabajo agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos.

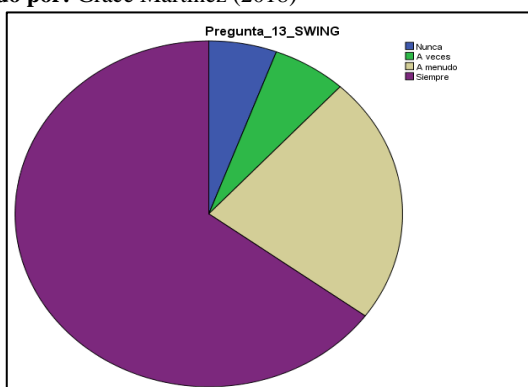
Tabla N° 14 Humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos después de una semana de trabajo agradable

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	11	5,7
	A veces	12	6,2
	A menudo	45	23,2
	Siempre	126	64,9
	Total	194	100,0

Gráfico N° 17 Humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos después de una semana de trabajo agradable

Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 64,9% de la población encuestada afirman que después de una semana de trabajo agradable siempre se sienten de mejor humor para realizar actividades con sus familias, mientras que 45 personas contestaron que a menudo, 12 personas a veces y 11 personas nunca.

Interpretación

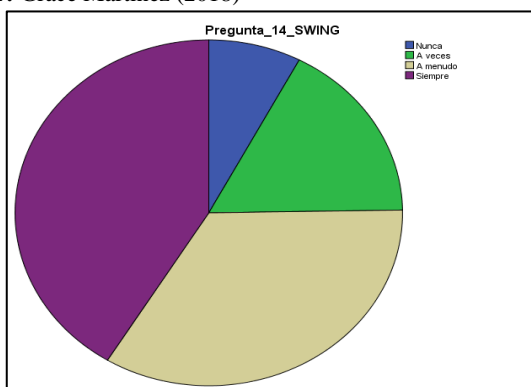
La mayor parte de los colaboradores que contestaron “siempre”, son un indicador de que un buen clima laboral favorece el estilo de vida del colaborador porque de uno u otra manera el entorno laboral llega a incidir en las relaciones personales.

14. Desempeñas mejor tus obligaciones domésticas gracias a habilidades que has aprendido en tu trabajo.

Tabla N° 15 Desempeño de obligaciones domésticas gracias a habilidades laborales
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	15	7,7
	A veces	33	17,0
	A menudo	66	34,0
	Siempre	80	41,2
	Total	194	100,0

Gráfico N° 18 Desempeño de obligaciones domésticas gracias a habilidades laborales
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

80 personas de un total de 194 encuestados contestaron que las habilidades laborales han mejorado en las actividades domésticas, 66 personas afirmaron que a menudo mientras que 33 personas a veces y 15 personas nunca.

Interpretación

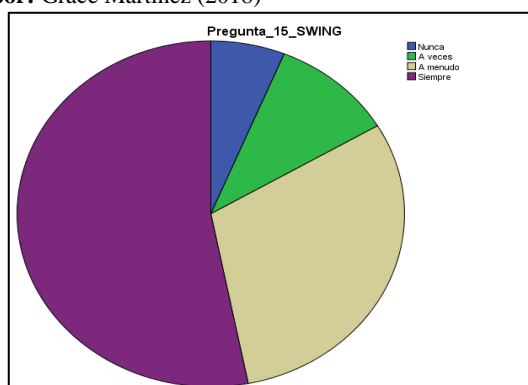
Según los datos obtenidos se puede inferir que el trabajo aporta de cierta forma en el desarrollo de las habilidades domésticas de los colaboradores; esto se puede dar probablemente porque al ser una persona laboralmente activa puede desarrollar habilidades por medio de la práctica diaria.

15. Cumples debidamente con tus responsabilidades en casa porque en tu trabajo has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas.

Tabla N° 16 Cumplimiento de responsabilidades en casa por compromiso laboral
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	12	6,2
	A veces	20	10,3
	A menudo	59	30,4
	Siempre	103	53,1
	Total	194	100,0

Gráfico N° 19 Cumplimiento de responsabilidades en casa por compromiso laboral
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 53,1% de la población encuestada manifiesta que ha aprendido a ser comprometido con las actividades de su hogar debido a las responsabilidades laborales, a este porcentaje se añade el 30,4% que manifestó que a menudo, mientras que el 10,3% contestó que a veces y el 6,2% nunca.

Interpretación

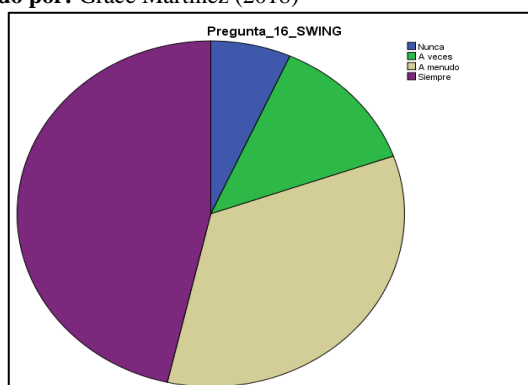
Los datos recolectados demuestran que el adquirir responsabilidades laborales favorece a generar compromiso con las actividades del hogar, probablemente porque el entorno laboral está regido por manuales y normas que deben ser cumplidas; además de valores organizacionales que la empresa debe difundir en acciones.

16. El tener que organizar tu tiempo en el trabajo ha hecho que aprendas a organizar mejor tú tiempo en casa.

Tabla N° 17 Organización en casa gracias a la organización en el trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	13	6,7
	A veces	25	12,9
	A menudo	66	34,0
	Siempre	90	46,4
	Total	194	100,0

Gráfico N° 20 Organización en casa gracias a la organización en el trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

De las 194 personas encuestadas, 90 personas consideran que el aprender a manejar el tiempo en su trabajo le ha ayudado a organizarse mejor en sus hogares, 66 personas contestaron que a menudo, 25 personas a veces y 13 personas nunca.

Interpretación

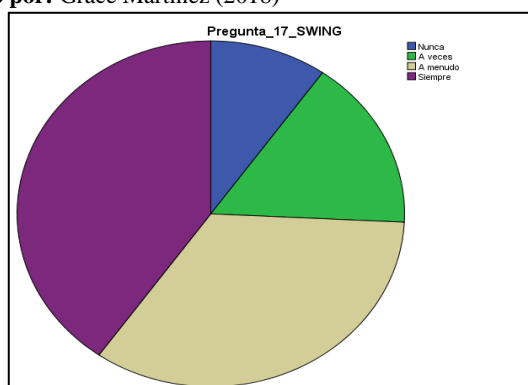
A pesar de que la mayoría de las personas encuestadas están de acuerdo con que el aprender a manejar su tiempo en el trabajo le ha servido para organizarse en casa, no se puede negar que existen personas que aun antes de ingresar al mundo laboral han sido buenos gerentes del tiempo.

17. Eres capaz de interactuar mejor con tu pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que has aprendido en el trabajo.

Tabla N° 18 Interacción con pareja/familia/amigos gracias a habilidades laborales
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	19	9,8
	A veces	31	16,0
	A menudo	66	34,0
	Siempre	78	40,2
	Total	194	100,0

Gráfico N° 21 Interacción con pareja/familia/amigos gracias a habilidades laborales
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

De la totalidad de encuestados, el 40,2% de la población afirmaron que mejoró su interacción con sus familiares a causa de las habilidades adquiridas en el trabajo, un porcentaje similar del 34,0% mencionó que a menudo, mientras que un 16,0% afirmó que a veces y un 9,8% nunca.

Interpretación

Los datos obtenidos son dispersos en el criterio, lo que indica que no se puede aseverar una verdad absoluta, sin embargo, el porcentaje mayor menciona que si tiene inferencia las habilidades de interacción en el trabajo con sus relaciones interpersonales.

18. Después de pasar un fin de semana divertido con tu pareja/familia/amigos, tu trabajo te resulta más agradable.

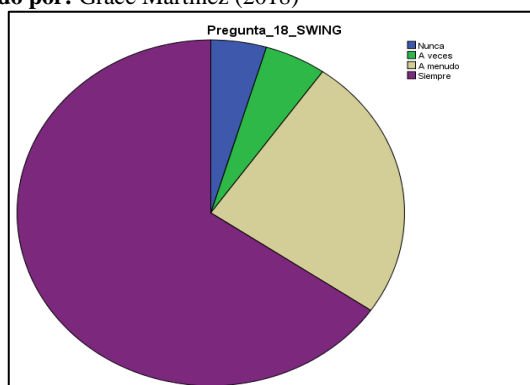
Tabla N° 19 Después de un fin de semana divertido con pareja/familia/amigos, el trabajo es más agradable

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	9	4,6
	A veces	10	5,2
	A menudo	48	24,7
	Siempre	127	65,5
	Total	194	100,0

Gráfico N° 22 Después de un fin de semana divertido con pareja/familia/amigos, el trabajo es más agradable

Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

De la totalidad de personal encuestado, el 65,5% afirmaron que después de un fin de semana divertido, su trabajo se vuelve más agradable, el 24,7% a menudo, mientras que el 5,2% y el 4,6% mencionaron que a veces y nunca respectivamente.

Interpretación

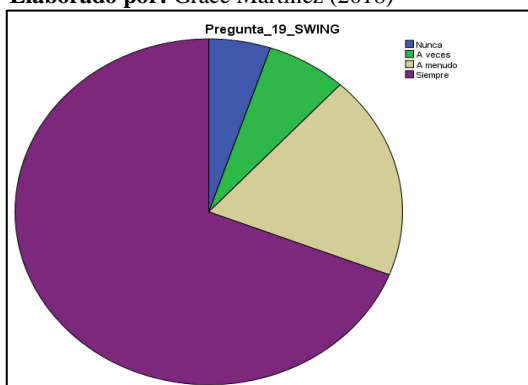
La mayoría de los encuestados están de acuerdo que después de un fin de semana divertido su trabajo se vuelve más agradable, lo que supone que regresan a su jornada con mayor energía.

19. Te tomas las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debes hacer lo mismo.

Tabla N° 20 Responsabilidad laboral gracias a la casa
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	10	5,2
	A veces	13	6,7
	A menudo	37	19,1
	Siempre	134	69,1
	Total	194	100,0

Gráfico N° 23 Responsabilidad laboral gracias a la casa
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 69,1% de la población afirman que toman las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa lo hacen de la misma manera, el 19,1% mencionó que a menudo mientras que el 6,7% a veces y el 5,2% nunca.

Interpretación

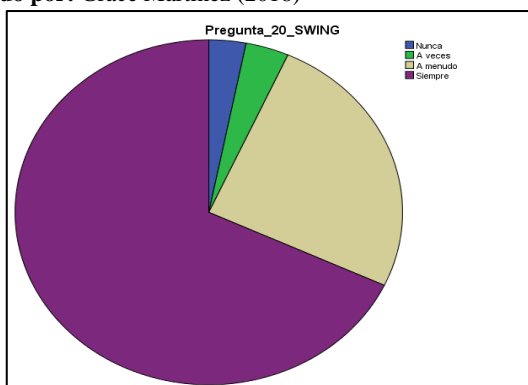
Con base a los datos recolectados se puede establecer que la mayor parte de las personas establecen la responsabilidad como parte fundamental en su vida laboral y familiar; el porcentaje menor probablemente no encuentren relación de responsabilidades entre estos dos aspectos.

20. Cumples debidamente con tus responsabilidades laborales porque en casa has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas.

Tabla N° 21 Responsabilidad laboral gracias al compromiso en casa
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	6	3,1
	A veces	7	3,6
	A menudo	49	25,3
	Siempre	132	68,0
	Total	194	100,0

Gráfico N° 24 Responsabilidad laboral gracias al compromiso en casa
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 68% de los encuestados afirmaron que cumplen sus responsabilidades laborales porque en casa han adquirido responsabilidades, el 25,3% considera que a menudo mientras que el 3,6% a veces y el 3,1% nunca.

Interpretación

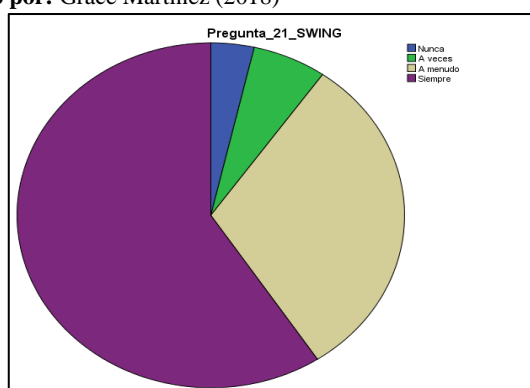
Contradictoriamente a preguntas anteriores, la mayoría de las personas menciona que la responsabilidad laboral ha venido desde la responsabilidad adquirida en el trabajo, se puede interpretar que muchas personas ya han desarrollado la competencia de la responsabilidad anteriormente, incluso antes de ingresar al mundo laboral.

21. El tener que organizar tu tiempo en casa ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en el trabajo.

Tabla N° 22 Organización de tiempo en el trabajo gracias a la organización en casa
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	7	3,6
	A veces	12	6,2
	A menudo	60	30,9
	Siempre	115	59,3
	Total	194	100,0

Gráfico N° 25 Organización de tiempo en el trabajo gracias a la organización en casa
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

De 194 encuestados, 115 empleados aseguraron que el tener que organizar su tiempo en casa ha hecho que aprenda a organizar mejor su tiempo en casa, 60 personas contestaron que a menudo, 12 personas a veces y 7 personas nunca.

Interpretación

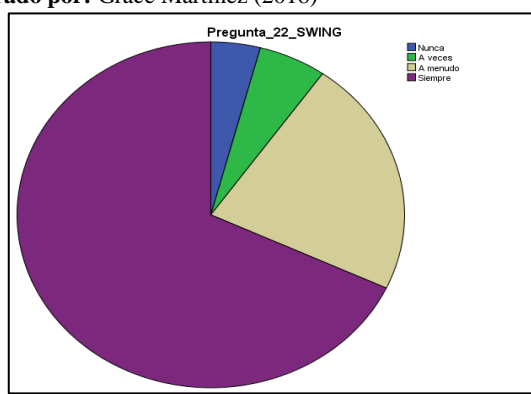
La mayor parte de colaboradores están de acuerdo con que organizar el tiempo en casa les ha ayudado a organizarse en el trabajo, se puede interpretar que todos los colaboradores llegan al mundo laboral con los valores y principios que han sido forjados en casa, por lo que el buen manejo del tiempo hace colaboradores eficientes.

22. Tienes más autoconfianza en el trabajo porque tu vida en casa está bien organizada.

Tabla N° 23 Autoconfianza en el trabajo por organización de vida
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	8	4,1
	A veces	11	5,7
	A menudo	43	22,2
	Siempre	132	68,0
	Total	194	100,0

Gráfico N° 26 Autoconfianza en el trabajo por organización de vida
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 68% de la población encuestada manifiesta que tienen más autoconfianza en el trabajo porque su vida en casa está bien organizada, el 22,2% asegura que a menudo mientras que el 5,7% a veces y tan sólo el 4,1% nunca.

Interpretación

Los datos recolectados demuestran que la autoconfianza en el mundo laboral se relaciona con la organización de la vida personal. Un colaborador con autoconfianza es activo y generador de ideas, además logra tomar las mejores decisiones.

Evaluación general de la interacción trabajo - familia

- **Interacción negativa trabajo – familia**

Descriptivos				
		Estadístico	Error estándar	
MEDIA_TF_ NEGATIVA	Media	,6256	,04051	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,5457	
		Límite superior	,7055	
	Varianza	,318		

Tabla N° 24 Integración negativa trabajo – familia

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

El análisis de descriptivos de la interacción negativa trabajo – familia muestra una tendencia con media de 0,6256 y un error estándar 0,04051; mientras que se puede apreciar una dispersión de varianza 0,318.

Esto indica una interacción negativa trabajo – familia donde predomina el “nunca”, es decir, en CELEC EP. No hay problemas a causa de este tipo de interacción.

- **Interacción negativa familia – trabajo**

Descriptivos				
		Estadístico	Error estándar	
MEDIA_FT_ NEGATIVA	Media	,2629	,02702	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,2096	
		Límite superior	,3162	
	Varianza	,142		

Tabla N° 25 Integración negativa familia – trabajo

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

El análisis de descriptivos de la interacción negativa trabajo – familia muestra una tendencia con media de 0,2629 y un error estándar 0,02702, mientras que se puede apreciar una dispersión de varianza 0,142.

Esto indica una interacción negativa familia - trabajo donde predomina el “nunca”, lo que da a entender que en su mayoría los problemas familiares no interfieren en el ámbito laboral.

- **Interacción positiva trabajo – familia**

Descriptivos			
		Estadístico	Error estándar
MEDIA_TF_ POSITIVO	Media	2,2227	,05290
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,1183
		Límite superior	2,3270
	Varianza	,543	

Tabla N° 26 Integración positiva trabajo – familia
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

El análisis de descriptivos de la interacción positiva trabajo – familia muestra una tendencia con media de 2,2227 y un error estándar 0,052901, mientras que se puede apreciar una dispersión de varianza 0,543.

Esto indica una interacción positiva trabajo – familia donde predomina el “a menudo”, indicando que esta interacción es favorable para la mayoría de los trabajadores porque su ámbito personal no se ve afectado por la carga laboral

- **Interacción positiva familia – trabajo**

Descriptivos			
		Estadístico	Error estándar
MEDIA_FT_ POSITIVO	Media	2,5227	,04788
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,4282
		Límite superior	2,6171
	Varianza	,445	

Tabla N° 27 Integración positiva familia – trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

El análisis de descriptivos de la interacción positiva familia – trabajo muestra una tendencia con media de 2,5227 y un error estándar 0,04788, mientras que se puede apreciar una dispersión de varianza 0,445.

Esto indica una interacción positiva familia – trabajo donde predomina el “a menudo”. Este dato demuestra que la mayor parte de los colaboradores de la empresa pueden concentrarse en su trabajo a pesar de tener responsabilidades personales. Es importante recalcar que el resultado obtenido revela una minoría de trabajadores en riesgo.

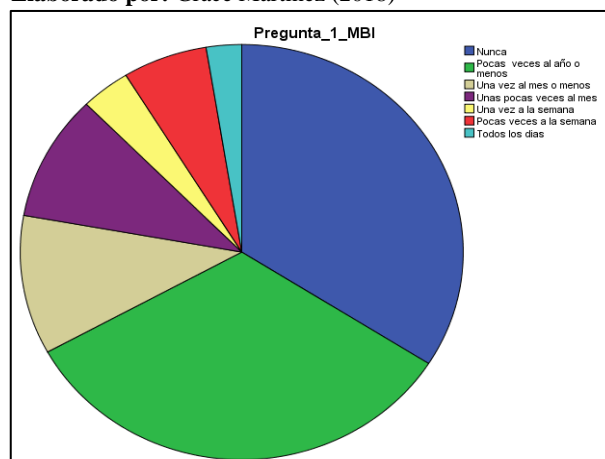
4.2 Análisis de los resultados de la variable dependiente

1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

Tabla N° 28 Agotamiento emocional por el trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	66	34,0
	Pocas veces al año o menos	64	33,0
	Una vez al mes o menos	21	10,8
	Unas pocas veces al mes	19	9,8
	Una vez a la semana	7	3,6
	Pocas veces a la semana	12	6,2
	Todos los días	5	2,6
	Total	194	100,0

Gráfico N° 27 Agotamiento emocional por el trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

De la población encuestada un 66% de colaboradores mencionaron que nunca se han sentido emocionalmente agotados por su trabajo, seguido el 64% mencionó que pocas veces al año y el 2,6% manifestaron que todos los días.

Interpretación

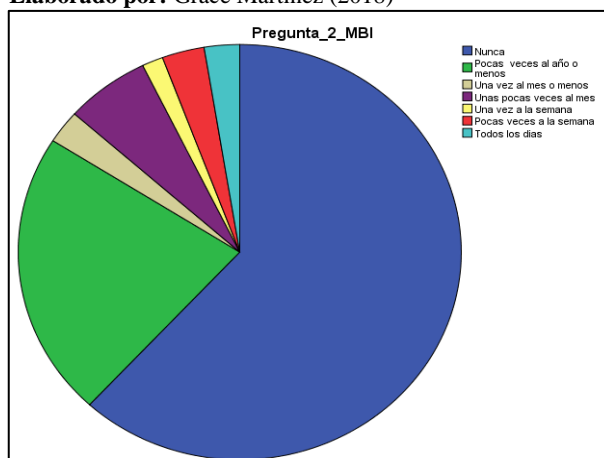
El hecho de que la mayoría de los colaboradores no se sientan agotados por su trabajo es un buen indicador para la organización, pero no se puede ignorar a aquellas 5 personas que se sienten agotados a diario, probablemente se trata de una sobrecarga de funciones.

2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.

Tabla N° 29 Sentimiento de vacío al final de la jornada laboral
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	120	61,9
	Pocas veces al año o menos	43	22,2
	Una vez al mes o menos	5	2,6
	Unas pocas veces al mes	12	6,2
	Una vez a la semana	3	1,5
	Pocas veces a la semana	6	3,1
	Todos los días	5	2,6
	Total	194	100,0

Gráfico N° 28 Sentimiento de vacío al final de la jornada laboral
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 61,9% de los encuestados mencionaron que nunca se sienten vacíos después de una jornada de trabajo, mientras que el 22,2% afirma que pocas veces al año y el 3,1% se sienten de esta manera a diario.

Interpretación

Se puede interpretar que existe una pequeña parte de población que no se sienten conformes con el trabajo que realizan probablemente se encuentran en un puesto equivocado en relación a su formación y habilidades, o pueden estar siendo sobrecargados de trabajo.

3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

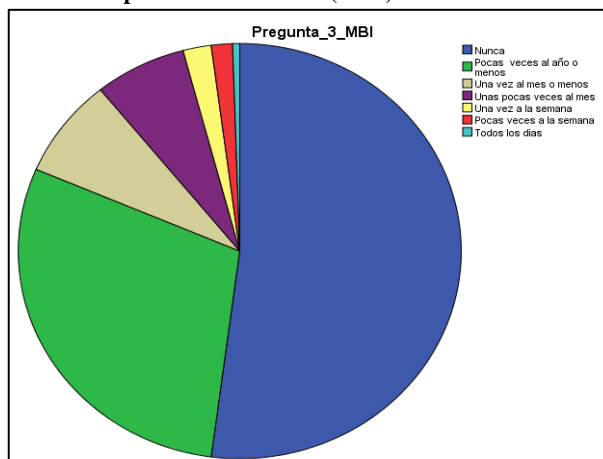
Tabla N° 30 Fatiga en la jornada aboral

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	101	52,1
	Pocas veces al año o menos	57	29,4
	Una vez al mes o menos	15	7,7
	Unas pocas veces al mes	13	6,7
	Una vez a la semana	4	2,1
	Pocas veces a la semana	3	1,5
	Todos los días	1	,5
	Total	194	100,0

Gráfico N° 29 Fatiga en la jornada aboral

Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 52,1% de los encuestados, afirmaron que nunca se sienten fatigados al iniciar una jornada de trabajo, el 29,4% mencionaron que pocas veces al año, mientras que el 7,7% pocas veces al mes y tan sólo el 0,5% mencionó que todos los días.

Interpretación

Estos resultados demuestran que, en cierta forma, la mayor parte de los colaboradores empiezan cada jornada de trabajos motivados, lo que representa un gran beneficio para la empresa en temas de productividad.

4.- Tengo facilidad para entender fácilmente a mis compañeros.

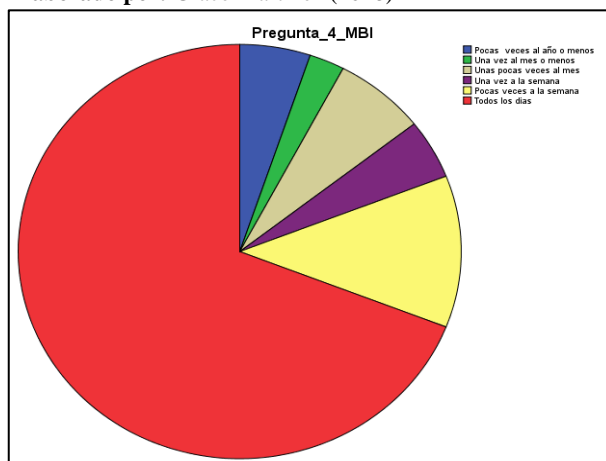
Tabla N° 31 Facilidad para entender a compañeros

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Pocas veces al año o menos	10	5,2
	Una vez al mes o menos	5	2,6
	Unas pocas veces al mes	13	6,7
	Una vez a la semana	9	4,6
	Pocas veces a la semana	23	11,9
	Todos los días	134	69,1
	Total	194	100,0

Gráfico N° 30 Facilidad para entender a compañeros

Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

Un 69,1% de los encuestados manifestaron que tienen facilidad para comunicarse con sus compañeros a diario, mientras que 23 personas mencionaron que pocas a veces a la semana, mientras que el 6,7% dijo que pocas veces al mes y el 5,2% dijo que nunca.

Interpretación

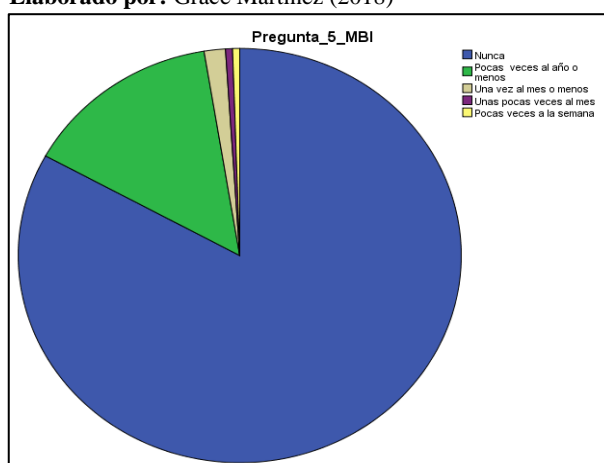
A pesar de que la mayoría de los colaboradores afirmaron tener facilidades para comunicarse con sus compañeros, debemos identificar que un poco más de un tercio del personal encuestado tiene o ha tenido dificultades en la comunicación, es muy importante para la organización fomentar una cultura de comunicación eficaz.

5.- Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.

Tabla N° 32 Trato a compañeros como objetos impersonales
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	161	83,0
	Pocas veces al año o menos	28	14,4
	Una vez al mes o menos	3	1,5
	Unas pocas veces al mes	1	,5
	Pocas veces a la semana	1	,5
	Total	194	100,0

Gráfico N° 31 Trato a compañeros como objetos impersonales
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 83% del personal encuestado manifestó que nunca han tratado a sus compañeros como objetos impersonales, mientras que el 14,4% mencionó pocas veces al año y tan sólo una persona manifestó que pocas veces al mes ya la semana respectivamente.

Interpretación

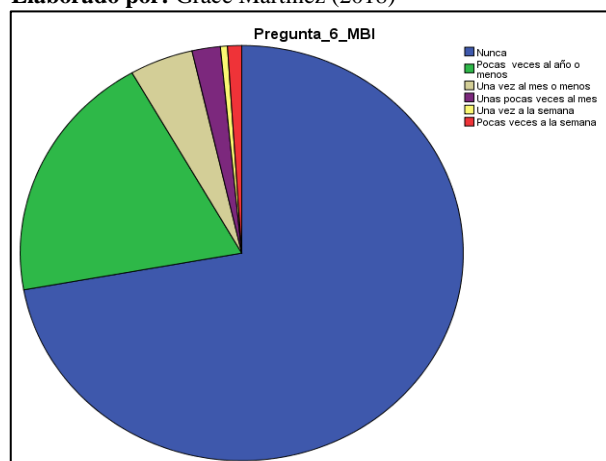
Casi la totalidad de los encuestados afirman que nunca han tratado a sus compañeros como objetos impersonales, lo que es un buen resultado que refleja relaciones interpersonales buenas en la organización.

6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.

Tabla N° 33 Cansancio por trabajar con la gente
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	140	72,2
	Pocas veces al año o menos	38	19,6
	Una vez al mes o menos	9	4,6
	Unas pocas veces al mes	4	2,1
	Una vez a la semana	1	,5
	Pocas veces a la semana	2	1,0
	Total	194	100,0

Gráfico N° 32 Cansancio por trabajar con la gente
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

De las 194 personas encuestadas, 140 colaboradores manifestaron que trabajar con la gente nunca les cansa, mientras que 38 personas mencionaron que pocas veces al año y tan sólo 2 personas mencionaron que pocas veces a la semana.

Interpretación

Para una organización que trabaja constantemente con clientes directos es muy importante que los colaboradores posean habilidades para tratar con las demás personas, además es un indicador de un buen ambiente laboral.

7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros

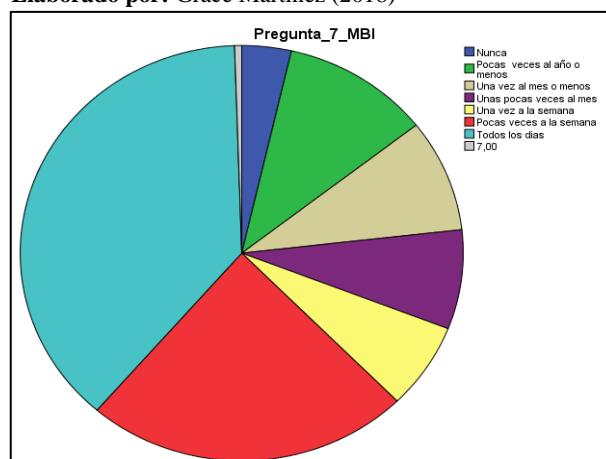
Tabla N° 34 Tratar con eficiencia problemas de compañeros

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	7	3,6
	Pocas veces al año o menos	21	10,8
	Una vez al mes o menos	17	8,8
	Unas pocas veces al mes	15	7,7
	Una vez a la semana	13	6,7
	Pocas veces a la semana	46	23,7
	Todos los días	74	38,1
	7,00	1	,5
	Total	194	100,0

Gráfico N° 33 Tratar con eficiencia problemas de compañeros

Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 38,1% de los colaboradores aseguran que todos los días tratan con eficacia los problemas de sus compañeros, mientras que el 23,7% afirmaron que pocas veces a la semana, el 6,7% una vez a la semana, e 10,8% pocas veces al año y el 3,6% mencionó que nunca.

Interpretación

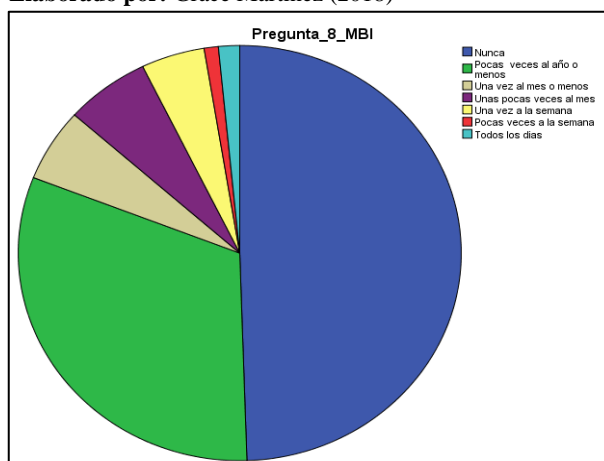
La diversidad de criterios demuestra un desbalance en el compañerismo y la empatía en los equipos de trabajo; probablemente sus actividades no les permiten relacionarse de tal manera que puedan ayudar a sus compañeros a resolver sus conflictos.

8.- Siento que mi trabajo me está desgastando

Tabla N° 35 Desgaste por el trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	96	49,5
	Pocas veces al año o menos	61	31,4
	Una vez al mes o menos	11	5,7
	Unas pocas veces al mes	12	6,2
	Una vez a la semana	9	4,6
	Pocas veces a la semana	2	1,0
	Todos los días	3	1,5
	Total	194	100,0

Gráfico N° 34 Desgaste por el trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 49,5% mencionó que su trabajo nunca le desgasta, mientras que el 31,4% se refirió que pocas veces al año el 1% mencionó que pocas veces a la semana y el 1,5% se siente desgastado a diario a causa de su trabajo.

Interpretación

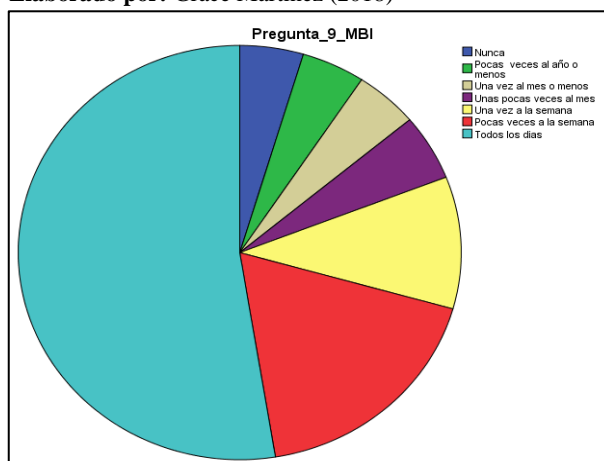
Se puede interpretar que la mayoría del personal no se siente desgastado por las labores que realizan, sin embargo, hay que tomar muy en cuenta a las personas que se desgastan con frecuencia porque son grandes potenciales a quemarse y se debe atender a las 3 personas que mencionaron que se desgastan a diario porque es una alarma de estrés latente.

9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

Tabla N° 36 Influencia positiva en otras personas
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	4,6
Pocas veces al año o menos	9	4,6
Una vez al mes o menos	9	4,6
Unas pocas veces al mes	10	5,2
Una vez a la semana	20	10,3
Pocas veces a la semana	35	18,0
Todos los días	102	52,6
Total	194	100,0

Gráfico N° 35 Influencia positiva en otras personas
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

De las 194 personas encuestadas, 102 personas mencionaron que a diario influyen positivamente en la vida de otras personas, 35 personas dijeron que pocas veces a la semana y 9 personas afirmaron que una vez al mes, pocas veces al año y nunca respectivamente.

Interpretación

Se puede decir que estos datos revelan que las personas que influyen positivamente en otras personas son porque son colaboradores motivados en el trabajo que realizan dentro de la organización.

10.- Siento que me he hecho más duro con la gente

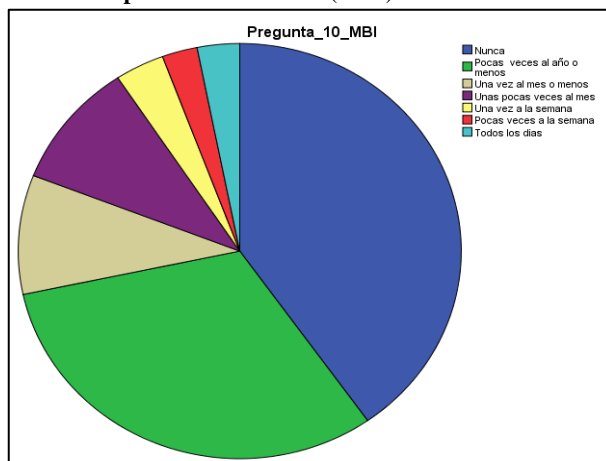
Tabla N° 37 Sentimiento de dureza con la gente

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	78	40,2
	Pocas veces al año o menos	61	31,4
	Una vez al mes o menos	18	9,3
	Unas pocas veces al mes	19	9,8
	Una vez a la semana	7	3,6
	Pocas veces a la semana	5	2,6
	Todos los días	6	3,1
	Total	194	100,0

Gráfico N° 36 Sentimiento de dureza con la gente

Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 40,2% de la población encuestada asegura que no se han vuelto más duros con la gente, un 31,4% mencionó que pocas veces al año, el 2,6% pocas veces a la semana y el 3,1% afirmó que todos los días.

Interpretación

Con base en los datos recolectados se puede inferir que un porcentaje pequeño pero importante de colaboradores se han vuelto más duros con la gente, es un síntoma de impaciencia e irritabilidad a causa de estrés.

11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

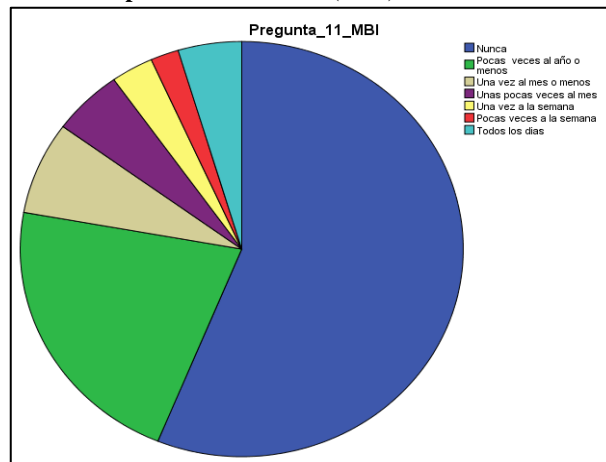
Tabla N° 38 Dureza emocional

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	109	56,2
	Pocas veces al año o menos	42	21,6
	Una vez al mes o menos	14	7,2
	Unas pocas veces al mes	10	5,2
	Una vez a la semana	6	3,1
	Pocas veces a la semana	4	2,1
	Todos los días	9	4,6
	Total	194	100,0

Gráfico N° 37 Dureza emocional

Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 56,2% de la población encuestada mencionó que este trabajo no le endurece emocionalmente, mientras que el 21,6% afirmó que pocas veces al año, el 2,1% pocas veces a la semana y el 4,6% afirmó que todos los días.

Interpretación

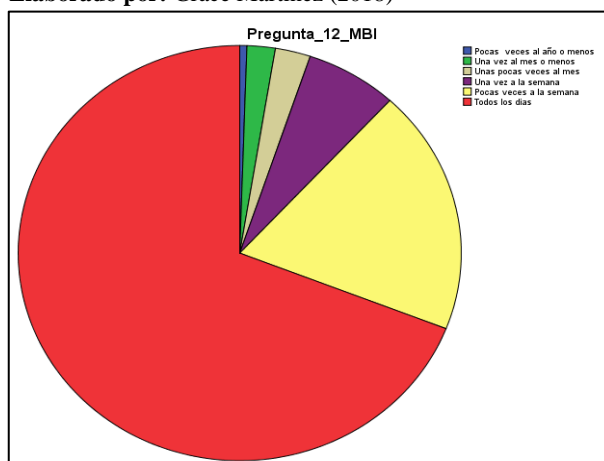
Un gran porcentaje de la población no tiene esta preocupación, pero podemos observar que existen un número de colaboradores que si se ven afectados, la organización puede ir detectando así las personas que requieren un tratamiento de afrontamiento de estrés.

12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo

Tabla N° 39 Energía en el trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Pocas veces al año o menos	1	,5
	Una vez al mes o menos	4	2,1
	Unas pocas veces al mes	5	2,6
	Una vez a la semana	13	6,7
	Pocas veces a la semana	37	19,1
	Todos los días	134	69,1
	Total	194	100,0

Gráfico N° 38 Energía en el trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

De las 194 personas encuestadas, 134 colaboradores manifestaron que se todos los días se sienten con energía en su trabajo, mientras que 37 personas mencionaron que pocas veces a la semana y tan sólo 1 persona mencionó que pocas veces al año.

Interpretación

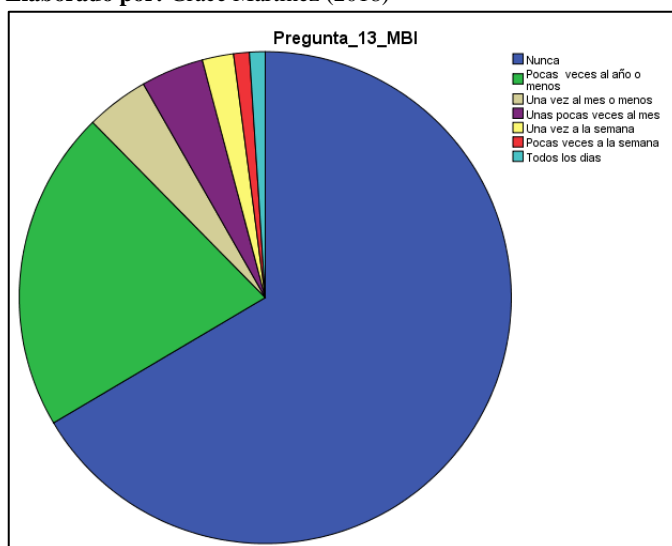
De la recolección de información podemos interpretar que buen porcentaje siente energía en su trabajo, demuestra una vez más motivación organizacional.

13.- Me siento frustrado en mi trabajo.

Tabla N° 40 Frustración en el trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	129	66,5
	Pocas veces al año o menos	41	21,1
	Una vez al mes o menos	8	4,1
	Unas pocas veces al mes	8	4,1
	Una vez a la semana	4	2,1
	Pocas veces a la semana	2	1,0
	Todos los días	2	1,0
	Total	194	100,0

Gráfico N° 39 Frustración en el trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 66,5% de los encuestados mencionaron que nunca se han sentido frustrados en su trabajo, mientras que el 21,2% afirmó que pocas veces al año y tan sólo el 1% mencionó que pocas veces a la semana y todos los días respectivamente.

Interpretación

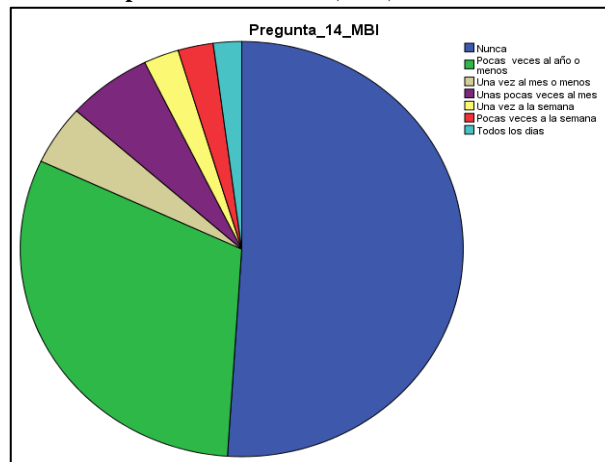
Los datos obtenidos en esta pregunta muestran un nivel de motivación y dominio del puesto alto en la mayoría de los colaboradores, sin embargo, se debe toar en cuenta aquella minoría que probablemente se encuentra en un puesto diferente al de sus capacidades.

14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.

Tabla N° 41 Tiempo en el trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	99	51,0
	Pocas veces al año o menos	60	30,9
	Una vez al mes o menos	9	4,6
	Unas pocas veces al mes	12	6,2
	Una vez a la semana	5	2,6
	Pocas veces a la semana	5	2,6
	Todos los días	4	2,1
	Total	194	100,0

Gráfico N° 40 Tiempo en el trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

Un 51% de la población encuestada mencionó que nunca han sentido que pasan demasiado tiempo en su trabajo, el 30,9% afirmó que pocas veces al año, mientras que el 2,1% aseguró que se sienten así a diario.

Interpretación

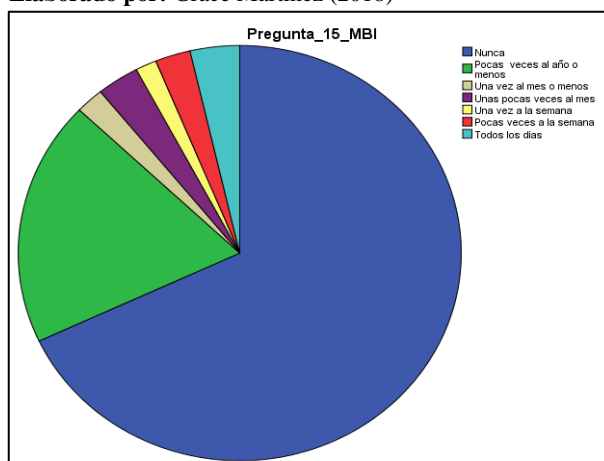
Un tanto más que la mitad de la población encuestada ha mencionado que no se sienten afectados por el tiempo que pasan en la empresa, pero si una minoría que asegura pasar así a diario; esta minoría es objeto de estudio que no se debe pasar por alto, porque probablemente sean ellos quienes cargan con mayores responsabilidades que el resto.

15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros.

Tabla N° 42 Sentimiento de no importarle que les ocurre a los compañeros
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	132	68,0
	Pocas veces al año o menos	37	19,1
	Una vez al mes o menos	4	2,1
	Unas pocas veces al mes	6	3,1
	Una vez a la semana	3	1,5
	Pocas veces a la semana	5	2,6
	Todos los días	7	3,6
	Total	194	100,0

Gráfico N° 41 Sentimiento de no importarle que les ocurre a los compañeros
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 68% de la población encuestada mencionó que nunca ha sentido que no le importan lo que les pase a sus compañeros, el 19,1% afirmó que pocas veces al año y contrariamente el 3,6% aseguró que siente esto todos los días.

Interpretación

Esta pregunta muestra que la mayoría de los colaboradores tiene un interés por el bienestar de sus compañeros, lo que demuestra que se trabaja en un clima laboral agradable, sin embargo, el porcentaje minoritario demuestra posibles conflictos laborales probablemente dentro de un mismo departamento.

16.- Siento que trabajar en contacto directo con mis compañeros me cansa.

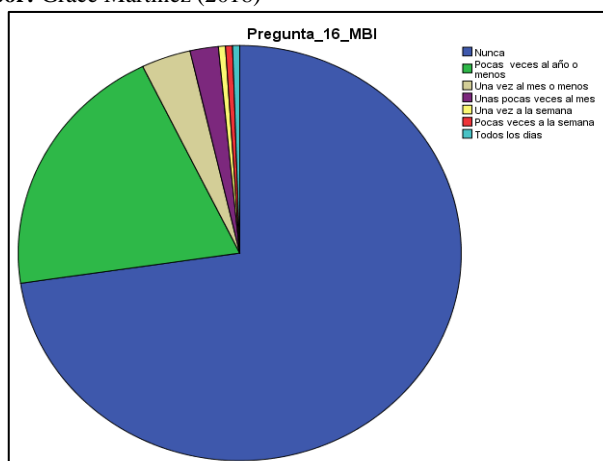
Tabla N° 43 Sentimiento de cansancio al trabajar directamente con compañeros

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	141	72,7
	Pocas veces al año o menos	39	20,1
	Una vez al mes o menos	7	3,6
	Unas pocas veces al mes	4	2,1
	Una vez a la semana	1	,5
	Pocas veces a la semana	1	,5
	Todos los días	1	,5
	Total	194	100,0

Gráfico N° 42 Sentimiento de cansancio al trabajar directamente con compañeros

Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 72,7% de los colaboradores encuestado han mencionado que nunca les ha cansado trabajar directamente con sus compañeros, mientras que el 20,1% afirmó que pocas veces al año y tan sólo el 0,5% aseguró que una vez a la semana, pocas veces a la semana y todos los días respectivamente.

Interpretación

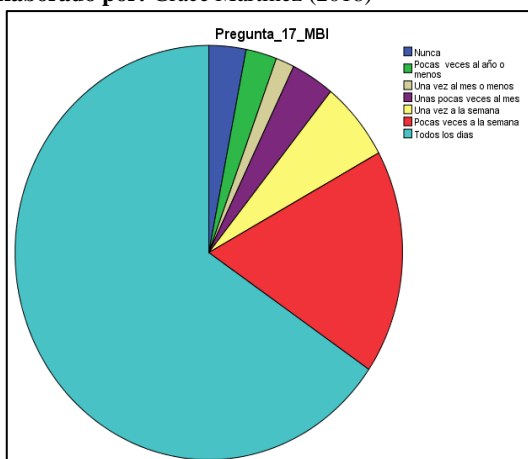
Se puede interpretar que existe un buen trabajo en equipo dentro de los departamentos, si es tan sólo una persona que considera lo contrario probablemente estamos ante un empleado tóxico para el trabajo en equipo.

17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.

Tabla N° 44 Capacidad para crear clima agradable con compañeros
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	6	3,1
	Pocas veces al año o menos	5	2,6
	Una vez al mes o menos	3	1,5
	Unas pocas veces al mes	7	3,6
	Una vez a la semana	12	6,2
	Pocas veces a la semana	34	17,5
	Todos los días	127	65,5
	Total	194	100,0

Gráfico N° 43 Capacidad para crear clima agradable con compañeros
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 65,5% de los encuestados mencionaron que siempre pueden crear un clima agradable en el trabajo, mientras que el 17,5% mencionó que pocas veces a la semana y el 3,1% considera que nunca han podido crear este ambiente laboral.

Interpretación

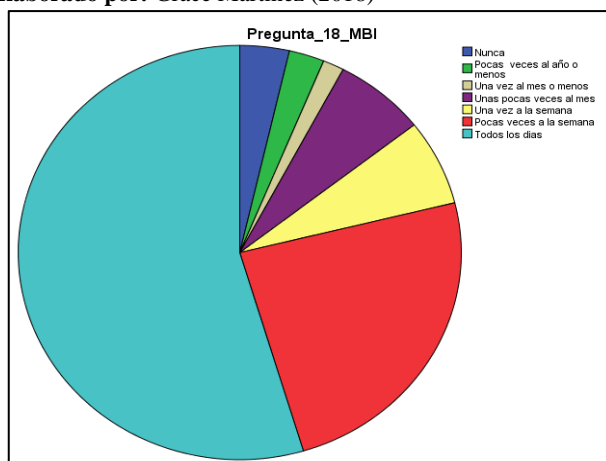
Existen algunas personas que probablemente no buscan crear relaciones interpersonales y por ende sólo se enfocan en cumplir con sus labores; puede ser este el caso de la minoría, sin embargo, debemos saber también que no todas las personas tienen esta capacidad.

18.- Me siento estimado después de haber trabajado en contacto con mis compañeros.

Tabla N° 45 Sentimiento de estimación al trabajar con compañeros
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	7	3,6
	Pocas veces al año o menos	5	2,6
	Una vez al mes o menos	3	1,5
	Unas pocas veces al mes	13	6,7
	Una vez a la semana	13	6,7
	Pocas veces a la semana	47	24,2
	Todos los días	106	54,6
	Total	194	100,0

Gráfico N° 44 Sentimiento de estimación al trabajar con compañeros
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

De la población encuestada, el 54,6% se siente estimada todos los días al trabajar con sus compañeros, el 24,2% asegura que pocas veces a la semana; mientras que el 1,5% mencionó que una vez al mes, el 2,6% pocas veces al año y el 3,6% nunca.

Interpretación

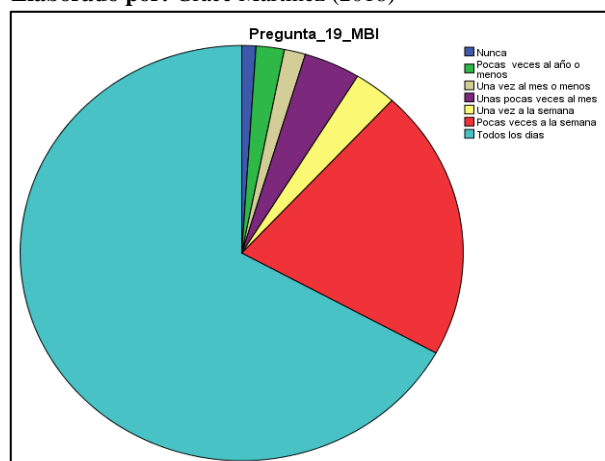
Se puede interpretar que la mayoría se siente a gusto en sus equipos de trabajo, demuestra amabilidad y un buen trato entre compañeros.

19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

Tabla N° 46 Conseguir cosas valiosas en el trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	2	1,0
	Pocas veces al año o menos	4	2,1
	Una vez al mes o menos	3	1,5
	Unas pocas veces al mes	8	4,1
	Una vez a la semana	6	3,1
	Pocas veces a la semana	41	21,1
	Todos los días	130	67,0
	Total	194	100,0

Gráfico N° 45 Conseguir cosas valiosas en el trabajo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

De las 194 personas encuestadas, 130 colaboradores manifestaron que se todos los días consiguen cosas valiosas en su trabajo, mientras que 41 personas mencionaron que pocas veces a la semana y tan sólo 2 personas mencionaron que nunca.

Interpretación

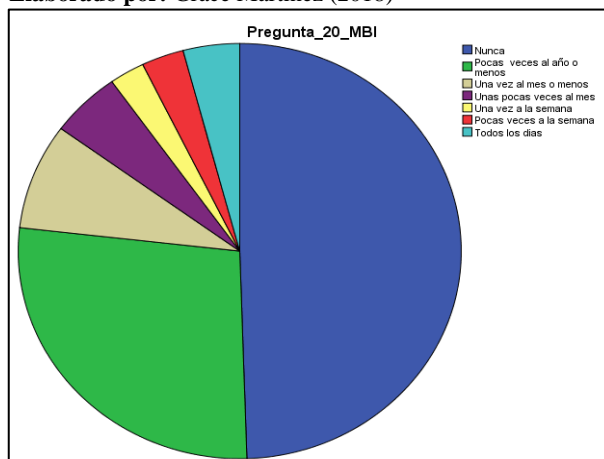
De la recolección de información podemos interpretar que la gran mayoría de colaboradores va alcanzando metas en el desempeño de sus labores, esto demuestra una vez más motivación organizacional.

20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

Tabla N° 47 Sentimiento de limitación en las posibilidades
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	96	49,5
	Pocas veces al año o menos	53	27,3
	Una vez al mes o menos	16	8,2
	Unas pocas veces al mes	10	5,2
	Una vez a la semana	5	2,6
	Pocas veces a la semana	6	3,1
	Todos los días	8	4,1
	Total	194	100,0

Gráfico N° 46 Sentimiento de limitación en las posibilidades
Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 4,1% de la población siente a diario como si estuviera al límite de sus posibilidades, el 3,1% tiene este sentir pocas veces a la semana mientras que el 27,3% pocas veces al año y el 49,5% no ha tenido nunca este sentir.

Interpretación

Un poco menos de la mitad de los encuestados ha mencionado que nunca ha tenido el sentir de estar a límite de sus posibilidades, esta pregunta demuestra el nivel de autoconfianza de los colaboradores; se puede cubrir esta parte por medio de capacitación constante.

21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

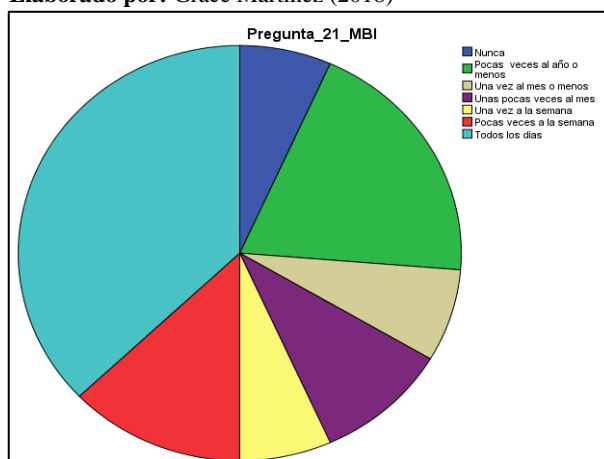
Tabla N° 48 Problemas emocionales tratados de forma adecuada

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	13	6,7
	Pocas veces al año o menos	38	19,6
	Una vez al mes o menos	14	7,2
	Unas pocas veces al mes	19	9,8
	Una vez a la semana	13	6,7
	Pocas veces a la semana	25	12,9
	Todos los días	72	37,1
	Total	194	100,0

Gráfico N° 47 Problemas emocionales tratados de forma adecuada

Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 37,1% de la población considera que la empresa trata los problemas emocionales de forma adecuada, el 12,9% considera que pocas veces a la semana, contradictoriamente, el 19,6% piensa que pocas veces al año y el 6,7% afirmó que nunca.

Interpretación

En el ámbito laboral, muchas veces los problemas emocionales de los trabajadores no suelen ser tomados con importancia, sin embargo, la empresa debe proveerse de un psicólogo industrial que realice este seguimiento en los colaboradores de forma correcta.

22.- Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.

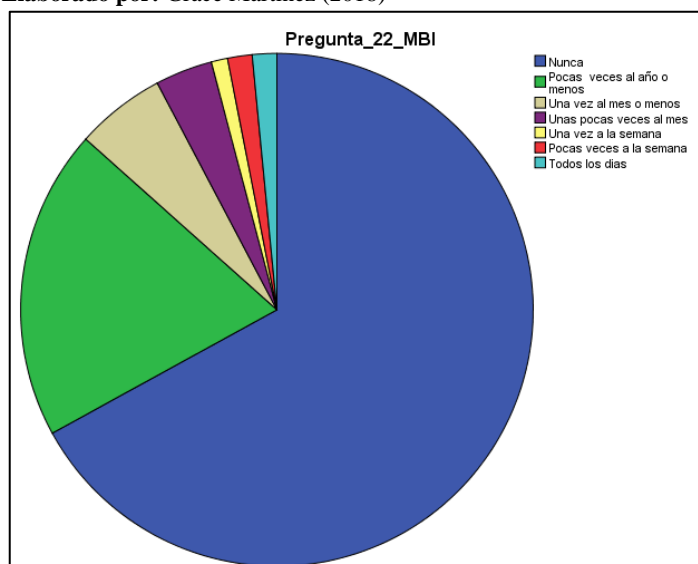
Tabla N° 49 Culpabilidad de los clientes por sus problemas

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	130	67,0
	Pocas veces al año o menos	38	19,6
	Una vez al mes o menos	11	5,7
	Unas pocas veces al mes	7	3,6
	Una vez a la semana	2	1,0
	Pocas veces a la semana	3	1,5
	Todos los días	3	1,5
	Total	194	100,0

Gráfico N° 48 Sin ganas de trabajar por problemas con pareja/familia/amigos

Elaborado por: Grace Martínez (2018)



Análisis

El 67% de los colaboradores mencionaron que los clientes nunca les culpan de sus problemas, mientras que el 19,6% aseguró que pocas veces al año y el 1,5% afirmaron que pocas veces a la semana y todos los días respectivamente.

Interpretación

Se puede creer que los porcentajes minoritarios están relacionados con la atención al cliente directamente, a ser una empresa pública, los usuarios tienden a culpar al servidor por alguna falta; sin embargo también es probable que el servidor no esté cumpliendo bien con sus funciones.

Análisis del total test MBI

Total_mbi					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	24,00	1	,5	,5	,5
	26,00	1	,5	,5	1,0
	27,00	2	1,0	1,0	2,1
	29,00	2	1,0	1,0	3,1
	30,00	1	,5	,5	3,6
	31,00	4	2,1	2,1	5,7
	33,00	3	1,5	1,5	7,2
	34,00	3	1,5	1,5	8,8
	35,00	1	,5	,5	9,3
	36,00	3	1,5	1,5	10,8
	37,00	1	,5	,5	11,3
	38,00	1	,5	,5	11,9
	39,00	2	1,0	1,0	12,9
	40,00	1	,5	,5	13,4
	41,00	3	1,5	1,5	14,9
	42,00	4	2,1	2,1	17,0
	43,00	6	3,1	3,1	20,1
	44,00	2	1,0	1,0	21,1
	45,00	4	2,1	2,1	23,2
	46,00	9	4,6	4,6	27,8
	47,00	6	3,1	3,1	30,9
	48,00	21	10,8	10,8	41,8
	49,00	12	6,2	6,2	47,9
	50,00	6	3,1	3,1	51,0
	51,00	13	6,7	6,7	57,7
	52,00	10	5,2	5,2	62,9
	53,00	13	6,7	6,7	69,6
	54,00	10	5,2	5,2	74,7
	55,00	6	3,1	3,1	77,8
	56,00	5	2,6	2,6	80,4
	57,00	4	2,1	2,1	82,5
	58,00	4	2,1	2,1	84,5
	60,00	4	2,1	2,1	86,6
61,00	1	,5	,5	87,1	
62,00	2	1,0	1,0	88,1	
63,00	2	1,0	1,0	89,2	

64,00	2	1,0	1,0	90,2
65,00	4	2,1	2,1	92,3
67,00	1	,5	,5	92,8
68,00	1	,5	,5	93,3
69,00	3	1,5	1,5	94,8
72,00	2	1,0	1,0	95,9
73,00	1	,5	,5	96,4
74,00	2	1,0	1,0	97,4
76,00	1	,5	,5	97,9
78,00	1	,5	,5	98,5
84,00	1	,5	,5	99,0
85,00	1	,5	,5	99,5
95,00	1	,5	,5	100,0
Total	194	100,0	100,0	

Tabla N° 50 Análisis del total test MBI

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

Estadísticos

Total_mbi

N	Válido	194
	Perdidos	0
Percentiles	25	46,0000
	75	55,0000

Tabla N° 51 Estadísticos

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

Los resultados obtenidos son los siguientes: el 23,2% de los trabajadores presentan un nivel bajo de burnout, mientras que el 74,2% de los trabajadores tienen un nivel medio de burnout y el 2,6% muestran un nivel alto de burnout.

Interpretación psicológica

NIVEL BAJO DE BURNOUT

El 23,2% de los trabajadores presentan un nivel bajo de burnout, una cifra muy representativa para la organización, pero por debajo de la tercera parte de colaboradores. Para este personal los directivos podrían impulsar aún más sus capacidades por medio de capacitaciones y ofreciéndoles nuevas responsabilidades y retos.

Dentro de este porcentaje están las personas con “*eficacia profesional*” que son las expectativas que se tienen en relación con la profesión que se desempeña, y se expresa en las creencias del sujeto sobre su capacidad de trabajo, su contribución eficaz en la organización laboral, de haber realizado cosas que realmente valen la pena y de realización profesional. (Oramas, González, & Vergara)

NIVEL MEDIO DE BURNOUT

El 74.2% de los colaboradores se encuentran clasificados en este nivel y representan una gran mayoría de los colaboradores de la organización. Este personal debe ser motivado y empoderado.

En este nivel se encuentran las personas con “*cinismo*” que se refiere a la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo, el valor y significación que se le pueda conceder. Representa igualmente una actitud defensiva ante las agotadoras demandas provenientes del trabajo, y se manifiesta en forma de pérdida del interés laboral, del entusiasmo y cuestionamiento de la valía de la labor que se realiza. (Oramas, González, & Vergara)

NIVEL ALTO DE BURNOUT.

El 2,6% muestran un nivel alto de burnout, a pesar de ser un porcentaje minoritario, la empresa debe enfocarse en identificar las afectaciones psicológicas y somáticas de este desgaste. La organización podría realizar un análisis de sus funciones y emparejar con el diseño de cargo; probablemente este agotamiento se deba a la gran responsabilidad puesta en una sola persona.

En este nivel se encuentran las personas con “desgaste emocional”, el cual relaciona de forma genérica, sin énfasis en los aspectos emocionales acerca de los que reciben el trabajo, los ítems provienen del MBI-HSS para profesionales de la salud, algunos modificados. Incluyen sensación de agotamiento, de estar acabado al final de la jornada, cansancio, fatiga, tensión de origen emocional, pero que se manifiesta en

forma de una falta de energía para realizar la actividad. (Oramas, González, & Vergara)

4.3 Verificación de hipótesis

4.3.1 Diseño del proceso de validación

Debido a que el test SWING está diseñado para realizar una evaluación independiente de la interacción trabajo – familia y familia – trabajo, es necesario plantear pruebas de hipótesis autónomas para cada dimensión de la variable independiente, con el fin de contestar la pregunta de investigación de manera más rigurosa y precisa.

4.3.2 Formulación de las hipótesis estadísticas

H₀ = No hay correlación entre la interacción trabajo familia y el burnout en los empleados de la Unidad de Negocios de Hidroagoyán CELEC EP.

H₁ = Hay correlación entre la interacción trabajo familia y el burnout en los empleados de la Unidad de Negocios de Hidroagoyán CELEC EP.

4.3.3 Nivel de significancia

Se ha escogido un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0,05$).

4.3.4 Estadístico para la prueba de hipótesis

La selección de la prueba estadística adecuada para la prueba de hipótesis se fundamenta en los siguientes aspectos:

- **Normalidad:**

Debido a que las muestras son mayores a 50 datos se aplica la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. El cálculo se realiza en el programa SPSS, como se muestra a continuación:

- Supuestos de normalidad:

H_0 : Serie de datos normal

H_1 : Serie de datos NO normal

- Declarar variables:

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Pregunta_1...	Numérico	8	2		{.00, Nunca}...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
2	Pregunta_2...	Numérico	8	2		{.00, Nunca}...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	Pregunta_3...	Numérico	8	2		{.00, Nunca}...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	Pregunta_4...	Numérico	8	2		{.00, Nunca}...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	Pregunta_5...	Numérico	8	2		{.00, Nunca}...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	Pregunta_6...	Numérico	8	2		{.00, Nunca}...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	Pregunta_7...	Numérico	8	2		{.00, Nunca}...	Ninguna	9	Centrado	Ordinal	Entrada
8	Pregunta_8...	Numérico	8	2		{.00, Nunca}...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada

Gráfico N° 49 Declarar variables

Elaborado por: Grace Martínez (2018)

- Ingresar datos:

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: Total_mbi 48,00 Visible: 52 de 52 va

	Pregunta_1 SWING	Pregunta_2 SWING	Pregunta_3 SWING	Pregunta_4 SWING	Pregunta_5 SWING	Pregunta_6 SWING	Pregunta_7_S WING	Pregunta_8 SWING	Pregunta_9 SWING	Pregunta_10 SWING	Pregunta_11 SWING	Pregunta_12 SWING	Pregunta_13 SWING	Pregunta_14 SWING	Pregunta_15 SWING
1	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
2	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A menudo	A menudo	A menudo
3	A menudo	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A menudo	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre
4	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	A menudo	Siempre
5	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Siempre	A veces	A menudo
6	A veces	Nunca	A veces	A veces	A menudo	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A menudo	Nunca	A menudo
7	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A menudo	Siempre	A menudo
8	A menudo	A menudo	A menudo	Siempre	A menudo	Siempre	A menudo	A menudo	A veces	A veces	Siempre	A menudo	Siempre	A veces	A menudo
9	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A menudo	A veces	A veces	Nunca	A veces	A menudo	Siempre	A menudo
10	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Siempre	A menudo
11	A veces	A veces	A menudo	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	A menudo	A menudo	A veces	A menudo
12	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A menudo	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A menudo	A menudo	A menudo
13	A veces	A veces	A veces	A menudo	A menudo	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A menudo	A veces	A menudo
14	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre
15	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	A veces	Siempre
16	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre
17	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
18	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
19	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Nunca	Siempre	Nunca	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	A menudo
20	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre
21	Nunca	Nunca	Siempre	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Siempre	A menudo	Siempre
22	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A menudo	Siempre

Vista de datos Vista de variables

Gráfico N° 50 Ingreso de datos
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre			
A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A menudo	A menudo			
S										Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	
A										Nunca	Nunca	Siempre	A menudo	
A										Nunca	Nunca	Siempre	A veces	
A										A veces	Nunca	A menudo	Nunca	
A										Nunca	Nunca	A menudo	Siempre	
A										Siempre	A menudo	Siempre	A veces	
A										Nunca	A veces	A menudo	Siempre	
A														mpre
A														eces
A														enudo
A														eces
A														mpre
A														eces
A														mpre
A														nca
A														eces
A														mpre
A														enudo
A														enudo

Explorar

Lista de dependientes:
 Negativa_F_I
 Positiva_T_F
 Positiva_F_T

Lista de factores:

Etiquetar los casos mediante:

Visualización
 Ambos Estadísticos Gráficos

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar

Explorar: Gráficos

Diagramas de caja
 Niveles de los factores juntos
 Dependientes juntas
 Ninguna

Descriptivos
 De tallo y hojag
 Histograma

Gráficos con pruebas de normalidad

Dispersión por nivel con prueba de Levene
 Ninguna
 Estimación de potencia
 Transformados Potencia: Log natural
 No transformados

Continuar Cancelar Ayuda

Gráfico N° 51 Explorar de datos
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

- Realizar la prueba de normalidad:

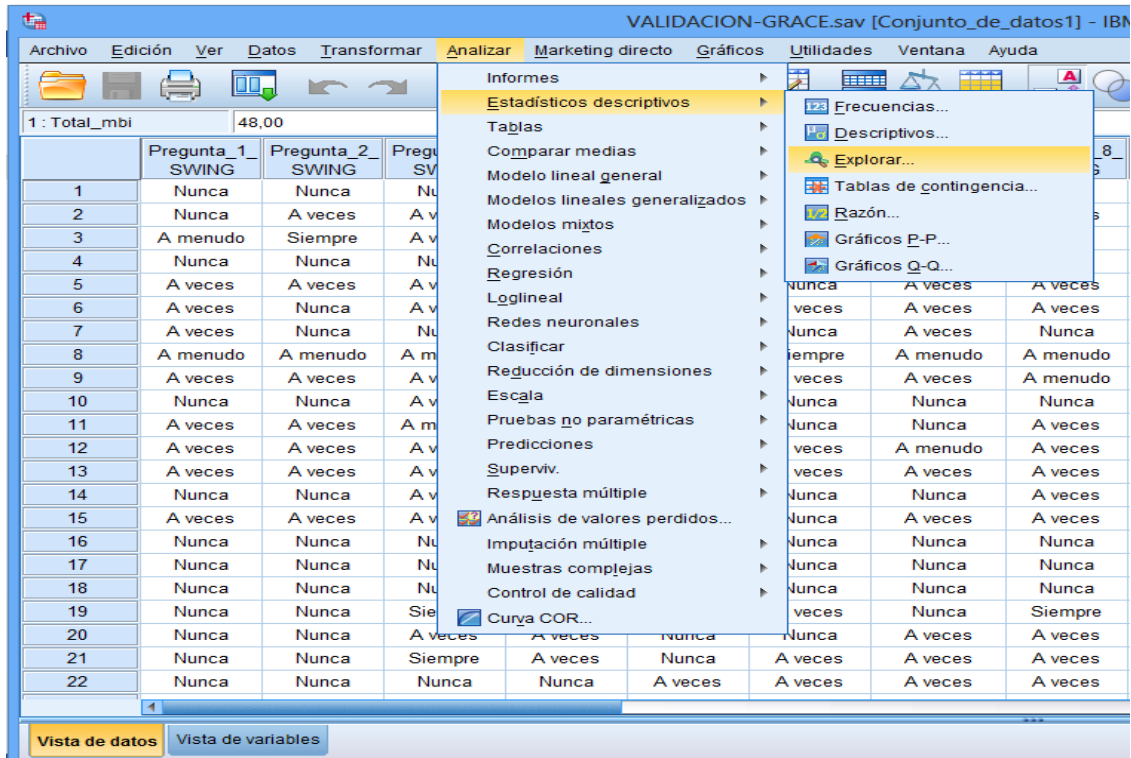


Gráfico N° 52 Realizar la prueba de normalidad
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

- Resultados:

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Total_mbi	,124	194	,000
Negativa_T_F	,140	194	,000
Negativa_F_T	,278	194	,000
Positiva_T_F	,146	194	,000
Positiva_F_T	,237	194	,000

Tabla N° 52 Resultados prueba de normalidad
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

La significancia de 0,000 menor a la significancia escogida de 0,05 determina que la serie de datos “Total_mbi” **no es normal**.

La significancia de 0,000 menor a la significancia escogida de 0,05 determina que la serie de datos “Negativa_T_F” **no es normal**.

La significancia de 0,000 menor a la significancia escogida de 0,05 determina que la serie de datos “Negativa_F_T” **no es normal**.

La significancia de 0,000 menor a la significancia escogida de 0,05 determina que la serie de datos “Positiva_T_F” **no es normal**.

La significancia de 0,000 menor a la significancia escogida de 0,05 determina que la serie de datos “Positiva_F_T” **no es normal**.

- **Tipo de datos:** Los datos son de tipo escalar, no normales, por lo tanto, se requiere una prueba no paramétrica.
- **Tamaño de la muestra:** Se ha trabajado con una muestra grande de un tamaño igual a 194.
- **Tipo de muestreo:** El trabajo de campo se diseñó con el fin de relacionar dos variables medidas con instrumentos y escalas diferentes.
- **Método:** El método adecuado para los datos de la presente investigación es la Correlación de Spearman.

4.3.5 Regla de decisión

- Se valida H_0 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es mayor al nivel de significancia.

$$H_0: P_{valor} > \alpha$$

- Se valida H_1 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es menor o igual al nivel de significancia.

$$H_0: P_{valor} \leq \alpha$$

4.3.6 Cálculo

Con la base de datos en SPSS creada para la prueba de normalidad, se realiza el cálculo como se muestra a continuación:

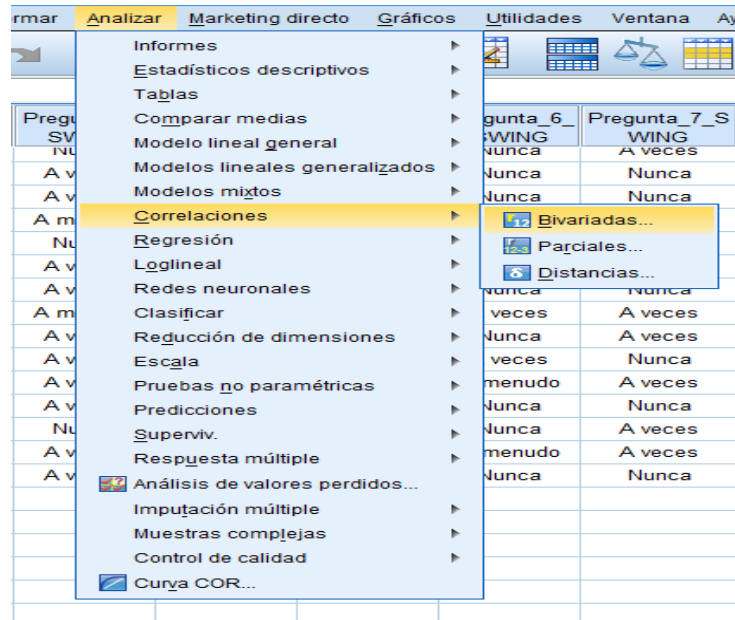


Gráfico N° 53 Correlacionar
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

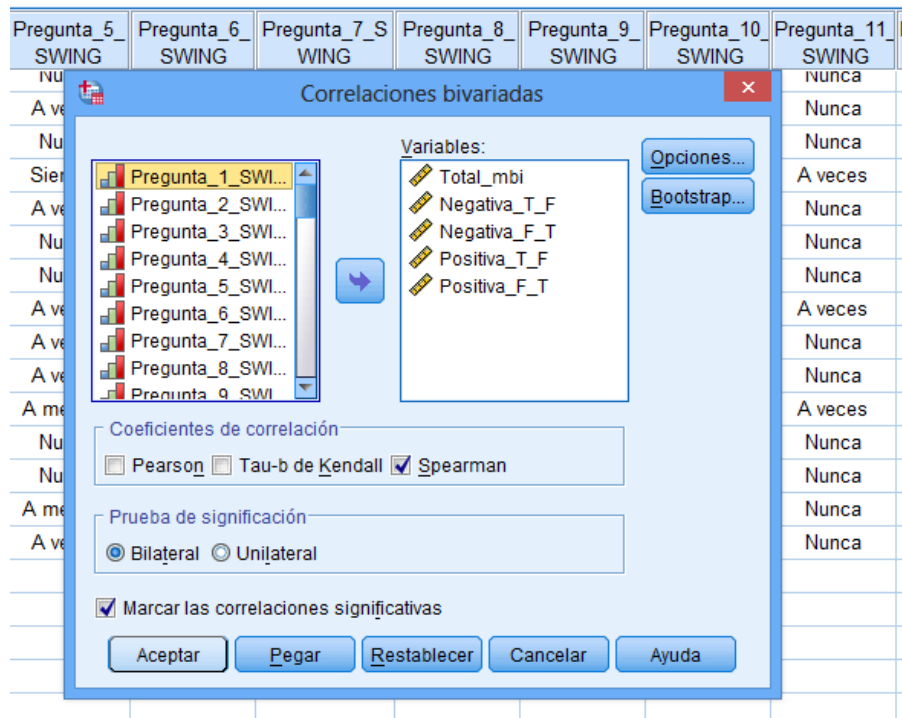


Gráfico N° 54 Cálculo con la base de datos SPSS
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

- Resultados:

			Negativa _T_F	Negativa _F_T	Positiva _T_F	Positiva _F_T
Rho de Spearman	Total_m bi	Coefficiente de correlación	,123	,099	-,124	-,156*
		Sig. (bilateral)	,087	,171	,085	,030

Tabla N° 53 Resultados de cálculo
Elaborado por: Grace Martínez (2018)

4.3.7 Decisión

Los resultados del cálculo muestran que el valor de prueba es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0,05$) únicamente en la correlación establecida entre el burnout y la interacción positiva Familia – Trabajo, por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para afirmar que *“La interacción positiva familia - trabajo influye débilmente y de manera inversamente proporcional en el burnout en los empleados de la Unidad de Negocios de Hidroagoyán CELEC EP cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua.”*

CAPITULO V

CONCLUSIONES

- Por medio del cuestionario de Interacción Trabajo – Familia (Swing) se evaluó la relación del ámbito laboral con el personal, los resultados obtenidos de la media en la evaluación general demuestran una interacción trabajo familia positiva en su mayoría. Se podría decir que los colaboradores pueden conciliar estos dos aspectos de su vida de forma eficiente.
- Luego de la aplicación del cuestionario MBI Maslach Burnout Inventory, al realizar el análisis de los datos obtenidos se identificó que el 74.2% de los colaboradores presentan un nivel medio de burnout correspondiente al nivel del cinismo, es decir son los colaboradores que muestran indiferencia y una actitud a la defensiva ante la carga laboral que deben enfrentar. Se concluye además que un porcentaje representativo de trabajadores presentan un nivel bajo de burnout, son aquellos colaboradores que trabajan con eficacia. Por último, un pequeño porcentaje de colaboradores presenta agotamiento emocional.
- Los resultados obtenidos son importantes para la realización de un documento científico que sirva como fuente de investigación para otras empresas similares; concluyendo que la interacción positiva familia - trabajo influye débilmente y de manera inversamente proporcional en el burnout en los empleados de la Unidad de Negocios de Hidroagoyán CELEC EP cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua; por lo tanto, se puede decir que mientras los empleados logren conciliar estos ámbitos de sus vidas, podrán disminuir el nivel de burnout.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los directivos presten una especial atención a los colaboradores que no logran equilibrar los problemas personales con los laborales, debido a que, al trabajar dentro de un equipo, este aspecto puede afectar al grupo y tener consecuencias en el clima empresarial. Además que la empresa pueda fomentar el empoderamiento como una estrategia para alcanzar objetivos claros, generando compromiso y motivación en los colaboradores.
- A los directivos, identificar a las personas que tienen agotamiento emocional ya que este personal y por medio del análisis de cargos verificar si su preparación, horario y formación no abastece para cumplir con sus funciones y responsabilidades, de esta manera se puede proponer un rediseño de cargos además de la terapia psicológica laboral e impulsar aún más las capacidades de estas personas que están en un nivel bajo de burnout.
- Se recomienda realizar un artículo académico fundamentando todos los hallazgos de la investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- *Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.* (2004).
- *Ley Orgánica del Servidor Público.* (2010).
- *Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.* (2012).
- Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 4.
- Álvarez, R. (2011). El síndrome del burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*, 4.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución.* Ecuador.
- Ashforth, B., Kreiner, G., & Fugate, M. (2000). *All in a day's work: Boundaries and micro role* . New York: Academy Management.
- Ashforth, Kreiner, & Fugate. (2000). Todo en un día de trabajo: fronteras y transiciones de micro roles. *Academy of Management*, 20.
- Barragán, G. (2016). Ecuador no tiene políticas de prevención contra el burnout. *REDACCIÓN MÉDICA*.
- Bruck, C., & Allen, T. (2003). *The relation-ship between big five personality traits, negative affectivity, type: A behavior, and work-family conflict.* *Journal of Vocational Behavio*.
- Cartwright , & Harary. (1967). *Equilibrio estructural.* San Pablo: Herder.
- Ceberio, M., & Watzlawick, P. (1998). *La Construcción del Universo.* Barcelona: Herder.
- Ceberio, M., & Watzlawick, P. (1998). *La construcción del Universo.* Barcelona: Herder.
- Chiavenato, I. (2002). *Administracion de Recursos Humanos.* Mexico D.F.: McGRAW Hill Interamericana .
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano.* Bogota: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Adminstración de Recursos Humanos* . México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Clima Organizacional.* México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional.* México: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Clark, S. (2000). "Work Cultures and work/family balance".
- Dahrendorf, R. (1968). *Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial*. Madrid: Rialp.
- Dahrendorf, R. (1968). *Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial*. Madrid: Rialp.
- Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Edelwich, & Brodsky. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences Press.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-Out: stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences Press.
- García, L., & Pérez, A. (14 de Enero de 2008). *Los horarios laborales y su influencia en la percepción del equilibrio trabajo - familia*. Obtenido de Javeriana: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis38.pdf>
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairos.
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2005). *INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO*. Barcelona: Kairós, S.A.
- Greenhaus, J., Allen, T., & Spector, P. (2006). *Health consequences of work-family conflict: The*. New York: Well Being.
- Greenhaus, Allen, & Spector. (2006). Consecuencias para la salud del conflicto trabajo-familia: el lado oscuro de la interfaz trabajo-familia. *Salud de los empleados, afrontamiento y metodologías (Investigación en estrés laboral y bienestar, Volumen 5, 98*.
- Heider, F. (1946). *Actitudes y Organización Cognitiva*. Estados Unidos: Smith College.
- Hobfoll, S. (1998). *Disentangling the stress labyrinth: Interpreting the meaning of the term stress as it is studied in health context*. New York.
- Hobfoll, S. (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. New York: Plenum Press.
- Jiménez, A., & Moyano, E. (2008). "Factores Laborales de equilibrio entre Trabajo y Familia: medios para mejorar la calidad de vida". *Scielo*.

- Jiménez, B., Sanz, I., Rodríguez, A., & Geurts, S. (2000). *Propiedades psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo - Familia (SWING)*. Psicothema.
- Jiménez, Sanz, Rodríguez, & Geurts. (2000). *Propiedades psicométricas de la versión*.
- Kahn, R, Wolfe, D, Quinn, R, & Snoek, J. (1964). *Occupational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: John Wiley.
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J., & Rosenthal, R. (1964). *Estres Organizacional: Estudios del rol de conflicto y Ambigüedad*. New York: Wiley.
- Katz, D., & Kahn, R. (1966). *The social psychology of organizations*. New York: John Wiley and Sons.
- Malusin, L. (2015). “*El síndrome de burnout y su influencia en la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial de Salud de Tungurahua de la ciudad de Ambato*”. Ambato.
- Masilla, F. (2011). *Manual de Riesgos Profesionales en el trabajo: teoría y práctica*. Obtenido de <http://www.psicologia-online.com>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. España: Palo Alto.
- Morales, D. (2016). *El Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los empleados del Departamento Administrativo del Gobierno Provincial De Tungurahua*”. Ambato.
- Moreno, B., González, J., & Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout),. *J. Buendía y F. Ramos (Eds). Empleo, estrés y salud*, 83.
- Otálora, G. (2007). La relación existente entre el conflicto trabajo – familia y el estrés individual en dos Organizaciones Colombianas”. *Scielo*, 22.
- Pérez, D. (2012). *Incidencia del Síndrome de “Burn-out” en el clima laboral*. Ambato.
- Pérez, G. (1994). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Madrid: La muralla.
- Piaget. (2008).
- Porras Rodríguez. (1995). *Ética Profesional, Relaciones Humanas*. Guatemala.

- Porras, L. (1995). *Relaciones Humanas, Relaciones Públicas y Humanas*. Guatemala.
- Quinceno, & Vinaccia. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Redalyc*, 10.
- Quinceno, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo". *Redalyc*.
- Rodríguez, A. (2015). APORTES EXPERIMENTALES A LA TEORIA. *UAEM REDALYC*, 322.
- Sampson, & Insko. (1964). *Cognitive consistency and performance in the autokinetic situation*.
- SENPLADES. (2013-2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito.
- Trabajo, O. I. (1986).
- Trabajo, O. I. (1986). *Instrumento de enmienda a la constitución de la OIT*. Ginebra.
- Wiemann, M. (2011). *La Comunicación en las Relaciones Interpersonales*. España: UOC.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

ARTÍCULO ACADÉMICO

TEMA:

“LA INTERACCIÓN TRABAJO FAMILIA Y EL BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS DE HIDROAGOYÁN CELEC EP CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Autor: Grace Estefanía Martínez Ubilluz

Tutor: Ing. Mg. Mauricio Salas

AMBATO – ECUADOR

2018

ARTÍCULO ACADÉMICO

*Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial*

“LA INTERACCIÓN TRABAJO FAMILIA Y EL BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS DE HIDROAGOYÁN CELEC EP CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Autora: Grace Estefanía Martínez Ubilluz

Tutor: Ing. Mg. Mauricio Salas

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo investigativo puesto a disposición de grandes y pequeñas empresas tiene como propósito establecer la relación entre la interacción trabajo-familia y el burnout en los empleados de la Unidad de Negocios de Hidroagoyán CELEC EP del Cantón Baños de Agua Santa de la Provincia de Tungurahua, convirtiéndose en una guía para determinar si la deficiente interacción trabajo familia incide en los niveles de burnout de los empleados. Para el desarrollo de la investigación se acudió a bibliografía relacionada con la administración y la gestión del talento humano, tomando como autores principales: Chiavenato, Dahrendorf, Dessler, Goleman, Katz & Kahn, Maslach, entre otros. Para la recolección de datos se aplicaron los siguientes instrumentos: Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING) y Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI); aplicado 234 personas, entre personal administrativo y operativo, cuya información fue tabulada, interpretada y analizada según los baremos del test. Se demostró la correlación existente entre las dos variables de estudio mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov en el programa SPSS, concluyendo que la interacción positiva familia - trabajo influye débilmente y de manera inversamente proporcional en el burnout en los empleados de la Unidad de Negocios de Hidroagoyán CELEC EP.

Palabras Clave: Interacción Trabajo-Familia – (SWING) y Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).

SCIENTIFIC ARTICLE

Universidad Técnica de Ambato

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Carrera de Psicología Industrial

“LA INTERACCIÓN TRABAJO FAMILIA Y EL BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS DE HIDROAGOYÁN CELEC EP CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Autora: Grace Estefanía Martínez Ubilluz

Tutor: Ing. Mg. Mauricio Salas

ABSTRACT

This research work is available to large and small companies, which aims to establish the relationship between the work-family interaction and burnout in the employees of the Business Unit of Hidroagoyan CELEC EP of the Baños de Agua Santa Canton in the Tungurahua Province, becoming a guide for determining if poor work-family interaction affects employees' burnout levels. So as to the development of the research, we went to bibliography related to the administration and management of human talent, taking as main authors to: Chiavenato, Dahrendorf, Dessler, Goleman, Katz & Kahn, Maslach, among others. As for data collection, the following instruments were applied: Work-Family Interaction Questionnaire (SWING) and Maslach Burnout Inventory Questionnaire (MBI); it was applied to 234 people, including the administrative and operative staff, which information was tabulated, interpreted and analyzed according to the test scales. The correlation between the study variables was showed by the Kolmogorov - Smirnov normality test in the SPSS program, concluding that the positive interaction family-work has a weak influence and concluding that the positive interaction family-work has a weak influence and in an inversely proportional way on the burnout in the employees of the Business Unit of Hidroagoyan CELEC EP.

Key Words: Work-Family Interaction - (SWING) and Maslach Burnout Inventory Questionnaire (MBI).

INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado, términos como estrés laboral, burnout, distrés y eustrés, van tomando fuerza y la afectación va multiplicándose en las empresas de todo el mundo; es un reto para los administradores de talento humano, fijarse en las causas que conllevan al estrés y las afectaciones laborales y personales, siendo la interacción trabajo familia uno de los problemas latentes que los colaboradores no logran conciliar.

Trabajos investigativos anteriores relacionados al tema de estudio han concluido en la repercusión del burnout en el desarrollo empresarial y en la afectación psicosomática de los colaboradores, entre ellos se menciona: *“La relación existente entre el conflicto trabajo – familia y el estrés individual en dos Organizaciones Colombianas”* (Otálora, 2007). *“Factores Laborales de equilibrio entre Trabajo y Familia: medios para mejorar la calidad de vida”* (Jiménez & Moyano, 2008). *“El Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los empleados del Departamento Administrativo del Gobierno Provincial De Tungurahua”* (Morales, 2016). *“El síndrome de burnout y su influencia en la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial de Salud de Tungurahua de la ciudad de Ambato”* (Malusin, 2015).

Las investigaciones propuestas coinciden en concluir que la conciliación trabajo familia logra mejorar la calidad de vida de las personas, creando vínculos de confianza entre las autoridades y los colaboradores, generando una cultura y clima laboral en el que la comunicación asertiva sea parte del desarrollo profesional, generando cambios para disminuir niveles de estrés y evitar el burnout.

Goleman (2012) menciona que “la IE determina nuestra capacidad para aprender rudimentos del autocontrol y similares, la competencia emocional se refiere a nuestro grado de dominio de esas habilidades de un modo que se refleje en el ámbito laboral” (pág. 19). Este enunciado de Goleman propone que los colaboradores

pueden ejercer autocontrol por medio de la organización del tiempo y las labores que deben realizar sin afectar su vida personal o sentirse esclavos del trabajo.

El equilibrio trabajo – familia hace referencia a la armonía en la relación de estos dos aspectos de la vida cotidiana de un trabajador y lo esperado es que haya un compromiso total en el desempeño de cada rol con una buena actitud de dedicación, para obtener excelentes resultados en cada una de ellos; es decir que el rol que se desempeña en una esfera no afecte la otra. (García & Pérez, 2008); lograr un equilibrio entre estos aspectos hace que el colaborador pueda alcanzar niveles más altos de eficiencia, sin llegar al desgaste emocional porque ha logrado disfrutar de su vida personal y cumplir con su vida profesional. Cabe mencionar al “conflicto de rol” (Kahn, R, Wolfe, D, Quinn, R, & Snoek, J, 1964); que sucede cuando una persona debe ejercer con responsabilidad varios roles en su vida, como la de madre y sustento familia al mismo tiempo, este conflicto genera ausencia laboral y es un factor latente de estrés.

Concomitante a esto, el burnout definido por (Maslach, C. & Jackson, S, 1981) como una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal, logra afectar a cierta población de la empresa que muchas veces no llega a ser la mayoría pero que se convierte en un elemento que puede llegar a deteriorar el clima laboral que se propaga como un virus.

Los síntomas del Síndrome de Burnout son muy similares a los síntomas asociados al estrés laboral de modo general, sin embargo, en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, especialmente en lo relacionado con cambios de comportamiento o de carácter. (Masilla, 2011, pág. 363). Los signos de alarma son manifestaciones como: negación, aislamiento, ansiedad, miedo o temor, depresión, ira, fuga o anulación, adicciones, cargas excesivas de trabajo, comportamiento riesgoso, sensación de desilusión, abandono de si mismo y pérdida de memoria.

Las etapas del burnout nos ayudan a identificar en qué nivel se encuentra el colaborador y las acciones a tomar, siendo estas: Etapa de idealismo y entusiasmo,

en el que el individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. Etapa de estancamiento, que supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, produciéndose una pérdida de idealismo y de entusiasmo. Etapa de apatía, es la fase central del síndrome burnout. La frustración de las expectativas provoca en el trabajador una paralización de sus actividades, desarrollando la apatía y la falta de interés. Surgen los problemas emocionales, conductuales y físicos y la Etapa de distanciamiento: donde el trabajador está frustrado en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa.

METODOLOGÍA

Este trabajo se enmarcó en los enfoques de estudio cualitativo y cuantitativo estableciendo los caracteres relacionados a las variables de estudios además de la comprobación estadística por medio de la recolección de datos cuantitativos a través de la aplicación de los instrumentos: Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING) y Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), los cuales fueron aplicados, tabulados e interpretados pregunta a pregunta para ser luego realizar el informe psicológico de los resultados y la verificación de la hipótesis mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov en el programa SPSS.

Para modalidad básica de la investigación se tomaron las metodologías de las modalidades bibliográfica documental, obteniendo información relevante de libros, revistas en línea, páginas web, etc; este material aportó a la comprensión de la temática de estudio; se complementó con la modalidad de campo, que permitió obtener información de primera mano con base a la realidad de la empresa CELEC, por medio de n acercamiento más personal se pudo determinar posibles rasgos afectados en el clima laboral a causa del estrés de ciertos colaboradores. Para esto,

fue necesario sustentarse en los tipos de investigación; exploratorio, descriptivo y correlacional.

Para la recolección de la información se tomó como referencia para el cálculo de la muestra la población total, comprendido por 234 personas, de los cuales 100 pertenecen a personal administrativo y 134 operativos, al aplicar el modelo matemático para poblaciones finitas se toma el tamaño de población para un nivel de confianza de 95% y un error máximo admitido del 5% siendo 146 personas la muestra de estudio, quienes participaron voluntariamente bajo la autorización de las autoridades de la Empresa.

En la operacionalización de las variables se pudo identificar las dimensiones e indicadores a las que corresponden cada pregunta del test, lo que posibilita la interpretación de una forma más eficiente, para la variable independiente: relación trabajo familia, se identificaron dos dimensiones: interacción negativa e interacción positiva, siendo los indicadores Interacción negativa trabajo – familia e Interacción negativa familia – trabajo; e Interacción positiva trabajo – familia e Interacción positiva familia – trabajo, respectivamente.; mientras que en la variable dependiente, el burnout, las dimensiones fueron: Cansancio emocional por las demandas del trabajo con el indicador Agotamiento emocional, Actitudes de frialdad y distanciamiento, su indicador la Despersonalización, y Sentimientos de Autoeficacia y realización personal en el trabajo, su indicador la Realización personal.

Luego de la aplicación de los test Swing y Maslach se recopilaron los datos para la tabulación y la interpretación psicológica con base al manual correspondiente para cada test; para establecer la correlación de acuerdo a la hipótesis planteada, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov en el programa SPSS, concluyendo que la interacción positiva familia - trabajo influye débilmente y de manera inversamente proporcional en el burnout en los empleados de la Unidad de Negocios de Hidroagoyán CELEC EP.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En la aplicación de las pruebas psicométricas y en la visita de campo a la empresa se demostró que existe un porcentaje que ha sido afectado por el burnout y una interacción negativa trabajo – familia, el primer indicador obtenido relacionado con la interacción negativa trabajo – familia, demostró que un 2,1% de los colaboradores se encontraba irritable en el trabajo, que un 2,6% le dificulta atender sus actividades domésticas a causa del trabajo, un 5,7% afirmó que siempre le toca cancelar planes personales a causa del trabajo, el 5,2% mencionó que el horario le hace complicado atender sus actividades domésticas, mientras que el 2,6% afirmó no tener energía suficiente para realizar actividades de ocio, el mismo porcentaje mencionó que además no tiene tiempo para hobbies, mientras que el 1,5% comentó que sus actividades laborales no le permiten relajarse en casa por último el 5,7% está de acuerdo con que el trabajo le quita tiempo que hubiera gustado pasar con su familia.

En este primer indicador, claramente se puede observar que el porcentaje de trabajadores afectados en esta interacción negativa son pocos, sin embargo es importante reconocer que aunque sean pocos los colaboradores que no logran conciliar esta parte de su vida llegan a afectar al clima organizacional y la consecución de los objetivos, debido a que si una parte del engranaje que forma la empresa no funciona, afecta al desarrollo normal de toda la organización.

El grado en que el trabajador perciba su equilibrio trabajo-familia depende de dos aspectos fundamentales, el primero son sus aspectos personales como optimismo, la autoestima, la autoeficacia, el compromiso y control de la situaciones y el segundo son sus recursos laborales como autonomía, retroalimentación en el trabajo, un buen soporte social por parte de los horarios laborales y la percepción equilibrio trabajo-familia y compañeros,

esto más una buena relación con su propio supervisor contribuyen a la existencia de un equilibrio trabajo familia. (García & Pérez, 2008)

Tomando en consideración lo mencionado por García y Pérez, la empresa podría trabajar generando compromiso y optimismo en el trabajador proveyendo una cultura organizacional basada en la comunicación asertiva y trabajo en equipo logrando mejorar las relaciones laborales, haciendo más ameno la jornada laboral, dependerá mucho de la actitud de la persona por lograr el equilibrio deseado y de pronto esto es lo más difícil para la empresa porque tendría que tratar de influir en las actitudes de los colaboradores afectados.

La información obtenida con base al segundo indicador: Interacción negativa familia – trabajo, son similares al indicador anterior, sin embargo los ítems buscan identificar posibles problemas familiares que afectan al ámbito laboral, en este sentido, sólo el 0,5% que representa a un trabajador afirmó que la situación en casa le hace tan irritable que descarga su frustración con sus compañeros, además que le resulta difícil concentrarse en el trabajo y que los problemas personales afectan a su rendimiento laboral; mientras que un 2.1% mencionó que a menudo se encuentra sin ganas de trabajar por problemas personales. Este instrumento nos ayuda a identificar claramente que tenemos una persona en la organización que tiene probablemente graves problemas personales que afectan a su desenvolvimiento laboral, es necesario que sea intervenido psicológicamente.

El tercer indicador, Interacción positiva trabajo – familia, refleja la incidencia positiva que tiene el trabajo sobre la vida personal del trabajador, en este sentido, el 64,9% afirmó que después de un día o semana de trabajo se siente de humor para realizar actividades personales, mientras que el 41,2% mencionó que desempeña mejor sus labores domésticas gracias a las habilidades adquiridas en el trabajo y el 53,1% que cumple sus responsabilidades en casa debido a que ha adquirido en el trabajo la capacidad de compromiso, de la misma manera el 46,4% aseveró que el tener que organizar su tiempo en casa le ayuda a organizarse en casa y el 40,2% que es capaz de interactuar mejor con las personas gracias a las habilidades adquiridas en el trabajo.

(Wiemann, 2011, pág. 14) *“Las relaciones interpersonales implican gestionar emociones positivas y negativas, gestionar una relación significa enfrentarse a sucesos desagradables y también a sucesos emocionantes, significa también negociar las formas de vida e interacción en su conjunto para acomodar nuestras propias necesidades y las necesidades de los demás”*.

En este indicador, los resultados arrojan buenos porcentajes de interacción positiva del trabajo en el área personal, para que se cumpla lo mencionado en el párrafo anterior por Wiemann la constante capacitación es refuerzo importante para que los colaboradores puedan gestionar sus emociones además de que logra mejorar aspectos fundamentales de la formación integral de las personas.

En el cuarto indicador, interacción positiva familia – trabajo, las preguntas se orientan a la incidencia positiva que tiene las relaciones familiares y personales en el ámbito laboral, el 65,5% afirmaron que después tener un fin de semana divertido su trabajo resulta más agradable, el 69,1% toma sus responsabilidades laborales seriamente porque en casa hace lo mismo, el 68% menciona que cumple con sus responsabilidades porque ha aprendido en casa a comprometerse, el 59,3% esta de acuerdo que el tener que organizar su tiempo en casa ha hecho que aprenda a organizar mejor su tiempo en el trabajo y el 68% mencionó que tiene más autoconfianza en el trabajo porque su vida personal está bien organizada. Al igual que en el indicador anterior, se puede observar claramente que existe una orientación positiva en la interacción familia trabajo en la mayoría de los colaboradores.

En el estudio de la variable dependiente, se identificaron tres indicadores del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; identificaremos los datos más relevantes para luego relacionar con el análisis psicológico con base al manual de la prueba aplicada. El 2,6% de los colaboradores afirman que sienten agotados emocionalmente y con sentimiento de vacío, probablemente se puede deber a una sobrecarga de trabajo y tareas, horarios extensivos o turnos seguidos de trabajo, en especial en el personal operativo, el sentimiento de vacío puede darse al sentir que las labores que realizan no son

significantes para la organización, por otro lado el 1,5% siente que su trabajo lo está desgastando y conjuntamente con esto el 4,6% siente que este trabajo lo endurece emocionalmente; es relevante también mencionar que el 1% de los trabajadores se sienten frustrados y que el 3,6% siente que no les importa lo que les ocurra a sus compañeros, sin embargo, un 67% de colaboradores piensa que consigue cosas valiosas en su trabajo, el 54,6% se siente todos los días estimado después de trabajar en contacto con sus compañeros, el 65,5% considera que puede crear un clima agradable con sus compañeros y que el 69,1% se siente con mucha energía en el trabajo; estos porcentajes demuestran el desarrollo de un buen clima laboral en la mayor parte de los colaboradores, además releja satisfacción y motivación para realizar sus labores diarias. En el análisis psicológico con base en los baremos del test, encontramos a la mayor parte de los colaboradores en un nivel medio de burnout, que se relaciona al indicador de actitudes de frialdad y distanciamiento, al parecer las personas no se sienten presionadas pero tampoco están motivadas, en cierta manera han perdido el interés por el trabajo o sus actividades de han vuelto monótonas o demasiado sencillas para su preparación, las personas que se encuentran en este nivel son relacionadas con el cinismo ya que poseen actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo.

CONCLUSIONES

Ante la presentación de los resultados obtenidos en la investigación se concluye que:

- Por medio del cuestionario de Interacción Trabajo – Familia (Swing) se evaluó la relación del ámbito laboral con el personal, los resultados obtenidos de la media en la evaluación general demuestran una interacción trabajo familia positiva en su mayoría. Se podría decir que los colaboradores pueden conciliar estos dos aspectos de su vida de forma eficiente, sin embargo, se recomienda que los directivos presten una especial atención a los colaboradores que no logran equilibrar los problemas personales con los

laborales, debido a que, al trabajar dentro de un equipo, este aspecto puede afectar al grupo y tener consecuencias en el clima empresarial.

- Luego de la aplicación del cuestionario MBI Maslach Burnout Inventory, al realizar el análisis de los datos obtenidos se identificó que el 74.2% de los colaboradores presentan un nivel medio de burnout correspondiente al nivel del cinismo, es decir son los colaboradores que muestran indiferencia y una actitud a la defensiva ante la carga laboral que deben enfrentar, se recomienda el empoderamiento como una estrategia para alcanzar objetivos claros, generando compromiso y motivación en los colaboradores. Se concluye además que un porcentaje representativo de trabajadores presentan un nivel bajo de burnout, son aquellos colaboradores que trabajan con eficacia, se recomienda impulsar aun más las capacidades de estas personas. Por último, un pequeño porcentaje de colaboradores presenta agotamiento emocional, por lo que se recomienda a los directivos identificar a este personal y por medio del análisis de cargos verificar si su preparación, horario y formación no abastecen para cumplir con sus funciones y responsabilidades, de esta manera se puede proponer un rediseño de cargos además de la terapia psicológica laboral.
- Los resultados de la relación estadística evidencian que la interacción positiva familia - trabajo influye débilmente y de manera inversamente proporcional en el burnout en los empleados de la Unidad de Negocios de Hidroagoyán CELEC EP cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua; por lo tanto, se puede decir que mientras los empleados logren conciliar estos ámbitos de sus vidas, podrán disminuir el nivel de burnout; se recomienda a la organización fortalecer esta interacción por medio del empoderamiento de la ideología empresarial ligada al interés de la compañía por la familia y las relaciones interpersonales.

BIBLIOGRAFÍA

- *Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.* (2004).
- *Ley Orgánica del Servidor Público.* (2010).
- *Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.* (2012).
- Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 4.
- Álvarez, R. (2011). El síndrome del burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*, 4.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución.* Ecuador.
- Ashforth, B., Kreiner, G., & Fugate, M. (2000). *All in a day's work: Boundaries and micro role* . New York: Academy Management.
- Ashforth, Kreiner, & Fugate. (2000). Todo en un día de trabajo: fronteras y transiciones de micro roles. *Academy of Management*, 20.
- Barragán, G. (2016). Ecuador no tiene políticas de prevención contra el burnout. *REDACCIÓN MÉDICA*.
- Bruck, C., & Allen, T. (2003). *The relation-ship between big five personality traits, negative affectivity, type: A behavior, and work-family conflict.* *Journal of Vocational Behavior*.
- Cartwright , & Harary. (1967). *Equilibrio estructural.* San Pablo: Herder.
- Ceberio, M., & Watzlawick, P. (1998). *La Construcción del Universo.* Barcelona: Herder.
- Ceberio, M., & Watzlawick, P. (1998). *La construcción del Universo.* Barcelona: Herder.
- Chiavenato, I. (2002). *Administracion de Recursos Humanos.* Mexico D.F.: McGRAW Hill Interamericana .
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano.* Bogota: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Adminstración de Recursos Humanos* . México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Clima Organizacional.* México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional.* México: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Clark, S. (2000). "Work Cultures and work/family balance".
- Dahrendorf, R. (1968). *Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial*. Madrid: Rialp.
- Dahrendorf, R. (1968). *Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial*. Madrid: Rialp.
- Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Edelwich, & Brodsky. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences Press.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-Out: stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences Press.
- García, L., & Pérez, A. (14 de Enero de 2008). *Los horarios laborales y su influencia en la percepción del equilibrio trabajo - familia*. Obtenido de Javeriana: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis38.pdf>
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairos.
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2005). *INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO*. Barcelona: Kairós, S.A.
- Greenhaus, J., Allen, T., & Spector, P. (2006). *Health consequences of work-family conflict: The*. New York: Well Being.
- Greenhaus, Allen, & Spector. (2006). Consecuencias para la salud del conflicto trabajo-familia: el lado oscuro de la interfaz trabajo-familia. *Salud de los empleados, afrontamiento y metodologías (Investigación en estrés laboral y bienestar, Volumen 5, 98*.
- Heider, F. (1946). *Actitudes y Organización Cognitiva*. Estados Unidos: Smith College.
- Hobfoll, S. (1998). *Disentangling the stress labyrinth: Interpreting the meaning of the term stress as it is studied in health context*. New York.
- Hobfoll, S. (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. New York: Plenum Press.
- Jiménez, A., & Moyano, E. (2008). "Factores Laborales de equilibrio entre Trabajo y Familia: medios para mejorar la calidad de vida". *Scielo*.

- Jiménez, B., Sanz, I., Rodríguez, A., & Geurts, S. (2000). *Propiedades psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo - Familia (SWING)*. Psicothema.
- Jiménez, Sanz, Rodríguez, & Geurts. (2000). *Propiedades psicométricas de la versión*.
- Kahn, R, Wolfe, D, Quinn, R, & Snoek, J. (1964). *Occupational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: John Wiley.
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J., & Rosenthal, R. (1964). *Estres Organizacional: Estudios del rol de conflicto y Ambigüedad*. New York: Wiley.
- Katz, D., & Kahn, R. (1966). *The social psychology of organizations*. New York: John Wiley and Sons.
- Malusin, L. (2015). “*El síndrome de burnout y su influencia en la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial de Salud de Tungurahua de la ciudad de Ambato*”. Ambato.
- Masilla, F. (2011). *Manual de Riesgos Profesionales en el trabajo: teoría y práctica*. Obtenido de <http://www.psicologia-online.com>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. España: Palo Alto.
- Morales, D. (2016). *El Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los empleados del Departamento Administrativo del Gobierno Provincial De Tungurahua*”. Ambato.
- Moreno, B., González, J., & Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout),. *J. Buendía y F. Ramos (Eds). Empleo, estrés y salud*, 83.
- Otálora, G. (2007). *La relación existente entre el conflicto trabajo – familia y el estrés individual en dos Organizaciones Colombianas*”. *Scielo*, 22.
- Pérez, D. (2012). *Incidencia del Síndrome de “Burn-out” en el clima laboral*. Ambato.
- Pérez, G. (1994). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Madrid: La muralla.
- Piaget. (2008).
- Porras Rodríguez. (1995). *Ética Profesional, Relaciones Humanas*. Guatemala.

- Porras, L. (1995). *Relaciones Humanas, Relaciones Públicas y Humanas*. Guatemala.
- Quinceno, & Vinaccia. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Redalyc*, 10.
- Quinceno, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo". *Redalyc*.
- Rodríguez, A. (2015). APORTES EXPERIMENTALES A LA TEORIA. *UAEM REDALYC*, 322.
- Sampson, & Insko. (1964). *Cognitive consistency and performance in the autokinetic situation*.
- SENPLADES. (2013-2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito.
- Trabajo, O. I. (1986).
- Trabajo, O. I. (1986). *Instrumento de enmienda a la constitución de la OIT*. Ginebra.
- Wiemann, M. (2011). *La Comunicación en las Relaciones Interpersonales*. España: UOC.