

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de  
investigación previo a la obtención del Título de  
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “La sobrecarga de trabajo y su incidencia en  
la calidad de vida del personal administrativo de la  
Facultad de Ciencias Administrativas de la  
Universidad Técnica de Ambato, durante la pandemia  
COVID 19”**

**AUTORA: Viviana Aracely Tacoamán Yauli**

**TUTORA: Ing. Mg. María Dolores Guamán Guevara**

**AMBATO – ECUADOR**

**Julio 2021**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

**Ing. María Dolores Guamán Guevara. Mg.**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación **“La sobrecarga de trabajo y su incidencia en la calidad de vida del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, durante la pandemia COVID 19”**, presentado por la señorita **Viviana Aracely Tacoamán Yauli** para optar por el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y consideró que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

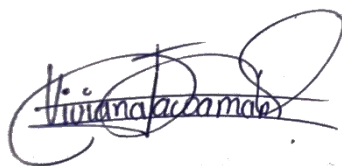
Ambato, 07 de julio de 2021

---

**Ing. Mg. María Dolores Guamán Guevara**  
**C.I.: 1802831691**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Viviana Aracely Tacoamán Yauli**, declaro que los contenidos y resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimientos previos para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, con absolutamente originales, auténticos y personales, a excepción de las citas bibliográficas.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Viviana Aracely Tacoamán Yauli', written over a horizontal line.

---

**Viviana Aracely Tacoamán Yauli**  
**C.I.: 1805411608**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

---

**Ing. Mg. Julio Mauricio Vizuete Muñoz**  
**C.I.: 1704039286**

---

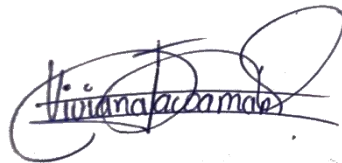
**Psic. Mg. María Cristina Abril Freire**  
**C.I.: 1803324175**

**Ambato, 07 de julio de 2021**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Con los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



---

**Viviana Aracely Tacoamán Yauli**  
**C.I.: 1805411608**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se lo dedico primordialmente a Dios, por haberme regalado un despertar cada día y sobre todo por llegar hasta este momento muy significativo en mi formación profesional, a mi padre Héctor Tacoamán por ser mi ejemplo de superación, dedicación y esfuerzo, quien a pesar de no poderlo ver todos los días sé que siempre está pendiente de mí, a mi madre Mercedes Yauli por ser mi pilar fundamental y brindarme su apoyo incondicional y su amor infinito, por ser mi impulsadora quien con sus palabras de aliento y sus consejos nunca permitió rendirme

A mis hijos Kerly y Santiago Gómez quienes son mi principal inspiración y la motivación más grande que Dios me dio para cada mañana despertar con una razón para seguir adelante quienes con su sonrisa y su amor me llenan de fuerzas para culminar con mi profesión y convertirme así en un ejemplo para su futuro.

A mis amigos y compañeros de clase Brigitte Bonilla y Paul Llerena quienes siempre me brindaron su apoyo incondicional y estuvieron prestos para compartir conmigo sus conocimientos, así como compartir juntos gratos momentos llenos de alegrías y tristezas.

A mis amigas incondicionales Adriana Suárez y Cinthya Sancho con quienes compartí gratos y únicos momentos dentro y fuera de los salones de clases, quienes siempre estuvieron a mi lado en los buenos y malos momentos compartiendo juntas risas, llantos y sobre todo un buen consejo.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más sincero agradecimiento a Dios por la vida y la fuerza necesaria para poder cumplir mis metas, pero sobre todo por todas y cada una de las personas quienes puso en mi camino los cuales contribuyeron siempre en mi formación.

A mis padres Héctor y Mercedes por su amor infinito y por siempre motivarme a salir adelante y cumplir con mis metas por más difícil que sea el camino nunca rendirme.

A mis amigos Paul, Brigitte, Adriana y Cinthya por siempre alegrar mis días, ayudarme a sobrellevar cada obstáculo presentado y creer en mí, pero sobre todo por siempre alentarme a seguir adelante.

A mi esposo Patricio, por acompañarme durante este arduo caminar y compartir juntos triunfos y fracasos.

A mi Tía Susi, a quien quiero como una segunda madre ya que siempre estuvo conmigo en los momentos más difíciles de mi vida y con sus consejos me impulso a nunca rendirme.

Un agradecimiento especial a la Ingeniera, Dolores Guamán por haber compartido conmigo su sabiduría con mucha paciencia, esmero y preocupación para así poder lograr este proyecto de investigación.

**Viviana Aracely Tacoamán Yauli**

## ÍNDICE GENERAL

<b>PORTADA</b>	<b>i</b>
.....	.....
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b>	<b>ii</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b>	<b>iii</b>
<b>APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO</b>	<b>iv</b>
<b>DERECHOS DE AUTOR</b>	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>xii</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	<b>xiii</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xv</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes investigativos	1
1.1.1 Sobrecarga laboral	1
1.1.2 Calidad de vida	2
1.2 Caracterización de variables	4
1.2.1 Sobrecarga de trabajo	4
1.2.2 Origen y evolución de la sobrecarga de trabajo	5
1.2.3 Factores de la sobrecarga de trabajo	6
1.2.4 Características de la sobrecarga de trabajo	7
1.2.5 Dimensiones de la sobrecarga de trabajo	8
1.2.5.1 Carga mental	9
1.2.5.2 Carga física	11
1.2.6 La sobrecarga de trabajo y su efecto en las personas	11
1.2.7 La sobrecarga de trabajo y su incidencia en el ambiente familiar	12
1.2.8 Calidad de vida laboral	13
1.2.9 Origen y evolución de la calidad de vida laboral	14



1.2.10 Factores de la calidad de vida laboral .....	15
1.2.10.1 Factores individuales.....	15
1.2.10.2 Factores del medio ambiente del trabajo.....	16
1.2.10.3 Factores del trabajo y de la organización.....	17
1.2.10.4 Factores del entorno social- laboral .....	18
1.2.11 Dimensiones de la calidad de vida laboral.....	18
1.2.11.1 Motivación .....	19
1.2.11.2 Bienestar.....	19
1.2.11.3 Incentivos .....	19
1.2.11.4 Comunicación .....	19
1.2.12 Crisis sanitaria COVID 19 .....	22
1.3 Objetivos .....	24
1.3.1 Objetivo general.....	24
1.3.2 Objetivos específicos .....	24
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>25</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>25</b>
2.1 Materiales.....	25
2.1.1 Lectura científica.....	25
2.1.2 Revisión bibliográfica .....	26
2.1.3 Entrevista.....	26
2.1.4 Prueba piloto .....	28
2.1.5 Proceso de recopilación.....	28
2.1.6 Análisis de la información .....	29
2.2 Métodos.....	30
2.2.1 Paradigma de la investigación.....	30
2.2.2 Enfoque de la investigación .....	31
2.2.3 Investigación descriptiva.....	31
2.2.4 Investigación de campo.....	32
2.2.5 Investigación bibliográfica.....	33
2.2.6 Idea a defender en la investigación .....	33
2.2.7 Población y muestra .....	34
2.2.8 Operacionalización de las variables .....	36
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>37</b>

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
3.1 Análisis y Discusión de los Resultados.....	37
3.1.1 Análisis de los resultados cualitativos (guía de entrevista).....	37
3.1.2 Aplicación del programa Atlas ti .....	38
3.1.3 Discusión de datos.....	60
3.2 Verificación de la idea a defender.....	62
<b>CAPÍTULO IV. ....</b>	<b>63</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>63</b>
4.1 Conclusiones .....	63
4.2 Recomendaciones.....	64
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....</b>	<b>65</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>72</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 lista personal administrativo .....	35
Tabla 2 operacionalización de variables .....	36
Tabla 3 sobrecarga de trabajo .....	39
Tabla 4 calidad de vida laboral .....	40
Tabla 5 edad .....	81
Tabla 6 género.....	81
Tabla 7 pregunta 1.....	82
Tabla 8 pregunta 2.....	83
Tabla 9 pregunta 3.....	83
Tabla 10 pregunta 4.....	84
Tabla 11 pregunta 5.....	85
Tabla 12 pregunta 6.....	86
Tabla 13 pregunta 7.....	86
Tabla 14 pregunta 8.....	87
Tabla 15 pregunta 9.....	87
Tabla 16 pregunta 10.....	88
Tabla 17 pregunta 11.....	88
Tabla 18 pregunta 12.....	89
Tabla 19 pregunta 13.....	89
Tabla 20 pregunta 14.....	90
Tabla 21 pregunta 15.....	90
Tabla 22 pregunta 16.....	91
Tabla 23 pregunta 17.....	91
Tabla 24 pregunta 18.....	92
Tabla 25 población objetivo.....	93

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 sobrecarga de trabajo .....	41
Figura 2 calidad de vida .....	42
Figura 3 presión de tiempos .....	43
Figura 4 atención.....	44
Figura 5 complejidad.....	45
Figura 6 monotonía .....	46
Figura 7 iniciativa .....	47
Figura 8 aislamiento.....	48
Figura 9 horario de trabajo.....	49
Figura 10 relaciones dependientes .....	50
Figura 11 demandas generales .....	51
Figura 12 motivación- percepción de trabajo.....	52
Figura 13 motivación en la ejecución de sus tareas .....	53
Figura 14 motivación- ezpectativas anheladas.....	54
Figura 15 bienestar- oportunidades laborales .....	55
Figura 16 bienestar- oportunidades de desarrollo personal.....	56
Figura 17 bienestar- tiempo libre .....	57
Figura 18 incentivos adicionales.....	58
Figura 19 comunicación- relaciones laborales.....	59
Figura 20 comunicación- entre el trabajo y la familia .....	60
Figura 21 evidencia fotográfica 1 .....	94
Figura 22 evidencia fotográfica 2 .....	94
Figura 23 evidencia fotográfica 3 .....	95

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1</b> .....	73
Guia de entrevista de sobrecarga laboral de Rendom (2017) .....	73
<b>Anexo 2</b> .....	76
Guia de entrevsta sobre calidad de vida laboral de Monte, Vílchez, Rubio, & Piernas (2017) .....	76
<b>Anexo 3</b> .....	77
Carta de permiso de la institución .....	77
<b>Anexo 4</b> .....	78
Guia de ntrevista aplicada en la investigacion .....	78
<b>Anexo 5</b> .....	81
Resultados obtenidos de la entrevista aplicada .....	81
<b>Anexo 6</b> .....	93
Listado de la población objetivo .....	93
<b>Anexo 7</b> .....	94
Evidencia fotográfica .....	94

## RESUMEN EJECUTIVO

La sobrecarga de trabajo es un factor negativo que está latente en nuestra sociedad y perjudica la salud física y mental de trabajadores, a tal punto de que estos, se sienten cansados y desarrollan altos índices de estrés laboral que afecta directamente a su calidad de vida.

Por consiguiente, el presente proyecto se enfoca en analizar “la sobrecarga de trabajo y su incidencia en la calidad de vida del personal administrativo de la FCADM de la UTA, durante la pandemia COVID 19”, con el fin de determinar si la actual crisis sanitaria contribuyó a que la población objetivo experimente situaciones agobiantes, desfavorecedoras e inhumanas en sus puestos de trabajo.

La investigación es de tipo descriptiva y los datos se obtuvieron mediante un enfoque cualitativo, por lo que se aplicó una guía de entrevista a 13 trabajadores que conforman el personal administrativo en estudio, determinando así que, durante la pandemia COVID 19, ellos no han experimentado situaciones de sobrecarga laboral, se sienten motivados y satisfechos, ya que al pertenecer al sector de educación, aún laboran desde sus hogares, a tal modo que se sienten protegidos, precautelan su salud y tienen temor regresar al trabajo presencial.

Como solución se propone trabajar conjuntamente con el departamento de psicología de la UTA y desarrollar estrategias de acción que contribuyan a que el personal administrativo, al momento de verse obligado a ejecutar sus funciones presencialmente, no presenten un alto grado de status quo, que afecta su calidad de vida y evitar, que experimenten factores como miedo, ansiedad, depresión, angustia, estrés y desmotivación.

**PALABRAS CLAVE:** PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, SOBRECARGA DE TRABAJO, CALIDAD DE VIDA, PANDEMIA COVID 19.

## **ABSTRACT**

Work overload is a negative factor that is latent in our society and damages the physical and mental health of workers, to the point that they feel tired and develop high rates of work stress that directly affects their quality of life.

Therefore, this project focuses on analyzing "the work overload and its impact on the quality of life of the administrative staff of the FCADM of the UTA, during the COVID 19 pandemic", in order to determine if the current health crisis I contribute to the target population experiencing overwhelming, disadvantageous and inhumane situations in their jobs.

The data was obtained through a qualitative approach, so an interview guide was applied to 13 workers who make up the administrative staff under study, thus determining that, during the COVID 19 pandemic, they have not experienced situations of work overload, they feel They are motivated and satisfied, since as they belong to the education sector, they still work from their homes, in such a way that they feel protected, protect their health and are afraid to return to face-to-face work.

As a solution, it is proposed to work together with the UTA psychology department and develop action strategies that help the administrative staff, when forced to perform their functions in person, do not present a high degree of status quo, which affects their quality of life and avoid experiencing factors such as fear, anxiety, depression, anguish, stress and demotivation.

**KEY WORDS:** WORK OVERLOAD, QUALITY OF LIFE, COVID 19 PANDEMIC.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes investigativos

#### 1.1.1 Sobrecarga laboral

Desde la perspectiva de Hoyo (2018) el trabajo es un derecho, al que todo ser humano debe acceder libre y voluntariamente, puesto que permite su desarrollo humano y garantiza una mejor calidad de vida, sin embargo, a menudo este trabajo es sobrecargado y actualmente se le conoce como sobrecarga laboral.

A tal modo que Aguilera & Vargas (2019) en su investigación denominada “Sobrecarga laboral y agotamiento psicofísico en el personal administrativo de la Clínica Rivadía en San Luis” determinó que en un 98% a menudo este personal sufre cansancio mental y físico de manera excesiva, produciéndoles estrés laboral, dificultad para concentrarse, improductividad, baja competitividad y problemas en su salud como estreñimiento, náuseas y cefalea.

Por otro lado, Ceballos (2019) en su investigación denominada “Sobrecarga laboral y factores psicosociales en los trabajadores de la planta de producción Lácteos Lactam, Chile” determinó que la situación de los empleados cada día está retrocediendo en términos de derechos laborales, al punto que aquellos que ejercen la actividad económica no tienen protección, se desenvuelve en un ambiente negativo en donde existe la presión, intimidación y obligación a ejercer un sobre esfuerzo en sus capacidades, destrezas y potencialidades con el fin de incrementar una productividad que a la final no se está logrando por un talento humano desmotivado e invalorado.

Así mismo Arcos (2020) en su estudio de Sobrecarga laboral en los profesionales de cuidados intensivos de instituciones hospitalarias de Colombia, sector Cartagena”, evidenció que a raíz de la crisis sanitaria COVID 19, su personal de salud enfrentó diariamente niveles altos de sobrecarga laboral, lo cual ha afectado drásticamente su salud mental, su calidad de vida y el deterioro de su cuerpo, debido a que los niveles de estrés laboral, presión,



desmotivación y el miedo a lo incierto, son factores negativos con los cuales tienen que combatir y lidiar cada segundo dentro de su lugar de trabajo.

Del mismo modo Canales, Valenzuela, & Paravic (2021) en su investigación “Los factores de sobrecarga de trabajo en el personal de enfermería y riesgo en su salud ante el COVID 19”, dedujo que este personal sin lugar a dudas se somete a altos niveles de depresión, estrés laboral y carga excesiva en sus tareas debido a la falta de apoyo del gobierno chileno en administrar los recursos necesarios, que este personal requiere para tratar a pacientes COVID positivo. Este panorama afecta directamente la salud, puesto a que muchos de ellos tienen que trabajar doble turno para poder ayudar a los pacientes que están en estado crítico y necesitan de cuidados excesivos para poder sobrevivir.

De lo contrario Aguilera & Carlotta (2021) en su estudio de “Sobrecarga laboral en los ejecutivos de nivel medio de las MIPYMES productoras de calzado” manifiesta que, no solo el personal de la salud se ve afectado por la crisis sanitaria ya que el nivel de agotamiento físico, psíquico y mental es un factor general, puesto a que los ejecutivos analizados también presentaron carga excesiva de trabajo, impuestas por sus empresas con el objeto de reactivar la actividad productiva y económica de un país.

### **1.1.2 Calidad de vida**

Desde el punto de vista de Cruz (2018) la calidad de vida es un factor clave para el bienestar y satisfacción del ser humano, sin embargo el entorno laboral caótico y cambiante en el que se desenvuelven diariamente, propicia la aparición de muchos aspectos profesionales negativos como la adicción al trabajo, el síndrome de burnout, la fatiga, la monotonía, el mobbing o acoso sexual, el estrés, el maltrato o la inequidad de género, aspectos que contribuyen a que un trabajador se sienta infeliz, desmotivado, triste y denigrado dentro de la empresa para la cual labora.

Por consiguiente, Barquero (2018) analizó la calidad de vida laboral con un enfoque psicológico en las instituciones bancarias de Puerto Rico, en las cuales determinó que aspectos como la carga excesiva en sus funciones, el poco apoyo de sus directivos, el desgaste al límite de su potencial y el mal clima laboral que se percibe contribuyen a que su

salud mental se afecte drásticamente a tal punto que muchos de ellos llegan a replantearse en buscar otro ambiente de trabajo en el cual si tengan acceso a un crecimiento personal y profesional.

Del mismo modo Menguhad (2019) en su investigación “la calidad de vida laboral un factor clave para el éxito empresarial” toma como referencia a aquellas empresas que valoran el talento humano y lo reconocen públicamente como el recurso más valioso en su organización y demuestra que si las personas se sienten satisfechas con sus funciones, son valorados, motivados y tiene la oportunidad de un plan de carrera, estos de por si manifiestan una calidad de vida eficiente por ende, son más competitivos y productivos.

Por otro lado, Durán (2021) en su estudio de “Calidad de vida laboral en el personal médico del hospital Regional Loreto Felipe de Perú” manifestó que a raíz de la pandemia COVID 19, los médicos, enfermeras y personal de primeros auxilios se han sometido a altos grados de presión, estrés, incertidumbre y desestabilidad emocional, ocasionando así a que estos experimenten una calidad de vida laboral deficiente, se sientan impotentes, inseguros, tristes e incapaces de hacer frente efectivamente a esta crisis sanitaria que cada día es más feroz y ataca con más fuerza a la población.

Según lo expuesto, es evidente que existen muchas investigaciones científicas en lo que respecta a sobrecarga de trabajo y calidad de vida laboral, sin embargo, la presente investigación combina estas dos variables y mide la influencia que tiene la variable independiente en la dependiente y es enfocada a analizarlas en un determinado tiempo que en este caso es durante la pandemia COVID 19.

Además la presente investigación, se orienta en analizar al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato y determinar así, si este sector también poseen los mismos efectos negativos que presenta el personal de salud durante la pandemia COVID 19, debido a que actualmente en ellos ya se han ejecutado investigaciones, sin embargo aún no existen registro que se hayan analizado tanto la sobrecarga de trabajo como la calidad de vida laboral en otras profesiones, cargos laborales o sectores estratégicos.

Por lo que se puede deducir que es una investigación innovadora, puesto a que se analizara si el personal administrativo en cuestión a raíz del COVID 19 tuvo más tareas o funciones que ejercer, si su tiempo está distribuido eficientemente, si el teletrabajo respeta su tiempo con la familia o si presentó situaciones de incertidumbre, estrés, monotonía, complejidad o aislamiento.

## **1.2 Caracterización de variables**

### **1.2.1 Sobrecarga de trabajo**

Desde la perspectiva de Rendom (2017) la sobrecarga de trabajo actualmente es una determinante que está muy latente en el mundo laboral, misma que es la principal fuente que conlleva a un riesgo alto de problemas psicosociales y al estrés laboral, ocasionando en los empleados, un aumento significativo de absentismo, agotamiento tanto físico como mental y un incremento representativo en la presión sanguínea, puesto a que es el grado de interacción entre un nivel superior de exigencia de las actividades con las capacidades del trabajador.

Así mismo, Pérez (2019) define a la sobrecarga de trabajo como aquella dificultad, exceso o complejidad que se presenta al momento de ejecutar una tarea en un tiempo limitado, razón por la cual se asocia a un deterioro psicológico, a un agotamiento emocional y al cansancio físico como mental; incluyendo el síndrome de burnout o quemarse en el trabajo de los diferentes empleados.

Por otra parte, Albaladejo (2017) opina que la sobrecarga de trabajo es el conjunto de todas aquellas exigencias, dificultades, volúmenes y extensiones psicológicas y físicas que repercutan en la ejecución y rendimiento de los diferentes puestos de trabajo que poseen los empleados en una cierta organización, por lo general estas actividades asignadas son superiores a las capacidades y conocimientos del sujeto, a tal modo que se genera efectos negativos en los empleados como son el malestar, la baja satisfacción y motivación laboral, la inclinación a un abandono de empleo y los trastornos emocionales y psicosomáticos.

Dentro de la sobrecarga de trabajo existen dos tipos que la definen como es la cuantitativa y la cualitativa; la cuantitativa se genera cuando la eficiencia del trabajador es deplorable ya que se les otorga altos volúmenes de tareas y procedimientos en un limitado tiempo, mientras que la cualitativa representa a aquellas actividades que demandan un nivel de dificultad alto, de tal modo que se le concede al empleado demandas mentales e intelectuales superiores a su capacidad de habilidad, destreza y conocimiento. Es así que se genera la insatisfacción laboral, una baja calidad de vida, depresión, irritación y tensión(Calderón, Soto, García, & García, 2018).

En base a lo expuesto anteriormente, la sobrecarga de trabajo es un factor que está muy presente en un entorno laboral y más aún en Ecuador, debido a que es un país en desarrollo y actualmente su economía a causa de la crisis sanitaria COVID 19 está en recesión, a tal modo que las empresas han tomado medidas drásticas y en muchos casos inhumanos para mantenerse en el mercado como despedir a la mitad de su personal y duplicar la carga laboral a sus trabajadores de manera excesiva y desproporcionada.

### **1.2.2 Origen y evolución de la sobrecarga de trabajo**

En la época antigua, en las comunidades nómadas y primitivas en donde el hombre se dedicaba a la pesca y a la recolección de frutas, el término trabajo no existía como tal puesto a que el nivel de conciencia y pensamiento crítico del ser humano era básico, sin embargo, a lo largo de los años, siglos y generaciones este término cada día fue tomando más impulso y reconocimiento a tal punto que paso de ser no asalariado a ser asalariado y es así que la revolución industrial fue un factor clave para que este tome fuerza y sea considerado como un servicio o mercancía prestado a cambio de ingresos económicos. (Arquer, 2017)

Así mismo. Chaverría (2018) opina que esta revolución industrial fue el eje principal para que el hombre sea considerado como un obrero, al cual se le podía explotar y deshumanizar sin culpa ni empatía alguna, debido a que los dueños de las grandes fábricas, esperaban que la mano de obra de sus empleados realice la misma cantidad de producción

que su maquinaria y es así donde surge y se da origen y evolución al termino de sobrecarga de trabajo.

A raíz de este acontecimiento, a criterio de Carretero, Garcés, & Ródenas (2018) muchas organizaciones se crearon con el fin de defender los derechos humanos y velar por el bienestar del trabajador, con el objeto de reducir la carga excesiva de sus funciones, así como también sus horas de trabajo y tratar de concientizar a los empleadores en cuidar, proteger y asegurar el bienestar y la satisfacción de sus colaboradores.

Por consiguiente, Apiquian (2018) opina que la escuela de las Relaciones Humanas propuesta por Elton Mayo a mediados de los treinta toma gran impulso, debido a la sobrecarga de trabajo presente que se estaba suscitando con la explotación del hombre por el hombre, puesto a que esta teoría sostenía que los trabajadores son mucho más productivos siempre y cuando se sientan valorados, reconocidos y elogiados dentro de una organización y si en el caso de ser maltratados, no se les respeta sus horas de trabajo y le asignen muchas funciones, estos tienden a bajar su nivel de desempeño, son menos competitivos, tiene problemas frecuentes en su estado mental y físico y sobre todo se encuentran desmotivados para ejercer sus tareas.

En base a lo mencionado anteriormente por diversos autores se deduce que la sobrecarga de trabajo es un factor negativo que está presente en el mundo laboral y que a pesar de que muchos empleadores piensan de que es beneficioso para ellos sobrecargarles de tareas, actividades o funciones a su personal porque se ahorran sueldos y el tiempo de contratar a otra persona que le aligere la carga laboral, están en lo incorrecto, según la teoría de las relaciones humanas porque si una persona se siente bajo presión, sofocado e intimidado, este se vuelve inestable emocionalmente a tal punto que ya no va a ser productivo, siempre estará desalentado y su bienestar y calidad de vida será deficiente.

### **1.2.3 Factores de la sobrecarga de trabajo**

A juicio de, Patlán (2019) la sobrecarga de trabajo está determinada por factores asociados al desempeño profesional, a la dificultad de las tareas, a la personalidad de cada empleado, a la conducta y principios de cada empleador, a la percepción del entorno, a los

aspectos subjetivos de las condiciones extra laborales y a la interacción de un sujeto social con su medio laboral.

Empleando las palabras de, Machida (2019) estos factores son el ambiente físico, psicológico y social, a tal modo que el ambiente físico hace referencia al medio externo que le rodea a un empleado, incluyendo sus valores culturales y sociales existentes; el ambiente psicológico es todo aquello que está vinculado a las necesidades de cada persona como sus objetivos, metas, sueños, aspiraciones y situaciones de valor y el ambiente social es el tipo de interacción y relación que tiene un individuo con el medio ambiente que le rodea y como este sabe sobrellevar las diferentes situaciones que se le presentan.

En definitiva estos factores de sobrecarga de trabajo como el ambiente físico, psicológico y social determinan como un sujeto social se comporta en el entorno laboral y lo que este interpreta o percibe como bien o mal de su entorno externo, debido a que se sienten motivados y con mejor calidad de vida si las situaciones percibidas son positivas y denigrados, marginados o poco valorados si son negativas, por ende es muy importante que las organizaciones se enfoquen en brindar a su personal un bienestar eficiente con el fin de que estos factores generen una ventaja competitiva en su personal.

#### **1.2.4 Características de la sobrecarga de trabajo**

En un sentido estricto a criterio de, González & Gutiérrez (2019) la sobrecarga de trabajo es todo excedente laboral que un empleador encomienda a su empleado fuera de tiempo, lugar y esfera, es decir aquellas actividades que le obliga a cumplirlas en jornada extra laboral, en la cual este podría dedicarse a actividades de ocio, recreación, tiempo en familia o para descansar, sin embargo, es obligado a seguir trabajando bajo la amenaza de perder su trabajo. Este abuso que es muy frecuente en el entorno laboral está afectado drásticamente la salud física y mental de las personas, volviéndoles más improductivas en sus funciones.

Estas obligaciones a opinión de, García & Hoyo (2018) son absurdas e inhumanas, puesto a que el empleado no debería cumplirlas ya que para eso existe un contrato laboral preestablecido en donde se detalla las actividades que le corresponden, sin embargo por

miedo y temor a quedarse sin empleo, en su mayoría y en contra de su voluntad las realizan, a tal punto que entre las características que la definen están el trabajo bajo presión de tiempo en donde el trabajador en cada momento se siente amenazado y con miedo de no poder terminar sus tareas y el trabajo estresante que es un factor muy negativo en donde el empleado se siente inferior y sin capacidad para hacer frente a sus tareas.

Por otro lado, Patlán (2018) menciona que las características más comunes que definen la sobrecarga de trabajo son la ansiedad, que es producto del trabajo excesivo con situaciones de tensión y estrés laboral; la depresión que es una característica muy grave ya que trae consigo irritabilidad, apatía y desmotivación excesiva; el síndrome de burnout que es una característica que combina tanto la ansiedad como la depresión, en donde el trabajador todo el tiempo se siente cansado y quemado en sus funciones y las malas dinámicas y relaciones laborales que evitan que un colaborador sea sociable y amigable con su entorno.

En base a lo expuesto anteriormente, se deduce que las características que definen la sobrecarga de trabajo afectan negativamente a los sujetos sociales, puesto a que dañan su salud física y mental, deteriora al límite sus energías y fuerzas, impide su desarrollo social, no les da tiempo para conocer nuevas personas o entablar amistades y produce que su carga psicológica crezca con problemas como depresión, ansiedad, tensión, miedo e impotencia reduciendo así su calidad de vida, bienestar y satisfacción personal.

### **1.2.5 Dimensiones de la sobrecarga de trabajo**

Empleando las palabras de, Rendom (2017) las dimensiones que permiten comprender la sobrecarga de trabajo se subdividen en carga mental que es el esfuerzo intelectual deliberado que se requiera para obtener un resultado y la carga física que es el empleo de músculos y fuerza motriz para realizar actividades. Dentro de la carga mental se encuentra la presión de tiempos, la atención, complejidad, monotonía, iniciativa, aislamiento, horario de trabajo, relaciones dependientes del trabajo, procesos centrales y demandas generales y dentro de la carga física está el esfuerzo muscular estático y el dinámico.

### **1.2.5.1 Carga mental**

#### **a. Presión de tiempos**

La presión de tiempos a juicio de, Carmo, Marchi, Almeida, & Pedrao (2018) hace referencia en como un empleador monitorea el tiempo en que su empleado requiere en cada actividad, a tal modo que si este le otorga pausas y descansos en su intervalo de trabajo generara un colaborador productivo, motivado y eficiente pero si le restringe de descanso, le establece demasiadas funciones de manera permanente, este tiende a saturarse y su capacidad de respuesta es lenta.

#### **b. Atención**

La atención a opinión de, Gil-Monte, López, Llorca, & Sánchez (2018) involucra una concentración mental profunda en un objeto o actividad, en donde se requiere del empleo de los sentidos y estímulos con el fin de captar eficientemente un mensaje o realizar una tarea de manera correcta y precisa.

#### **c. Complejidad**

La complejidad a criterio de, Barries & Arechabala (2018) comprende la combinación de destrezas, habilidad, esfuerzos, experiencias y conocimientos en la realización de una determinada actividad con un alto riesgo de cometer errores, debido a la exigencia sobrevalorada de dicha función encomendada.

#### **d. Monotonía**

A juzgar por las palabras de, Calderón, Merino, Juárez, & Jimenez (2018) la monotonía es la ausencia de variedad tanto en funciones como estímulos ambientales, ritmos, movimientos o contenido de trabajo, es decir realizar la misma actividad de manera repetitiva y continua sin innovación y creatividad.

#### **e. Iniciativa**

La iniciativa a opinión de, Londoño, Gómez, & González (2019) es la no limitación de la capacidad de desarrollar la autonomía de cada empleado, es decir tiene la potestad de



idear, emprender o crear un mejor método para realizar sus funciones, para agilizar un proceso, para minimizar recursos o para detectar oportunamente cuellos de botella.

**f. Aislamiento**

Empleando las palabras de, Cezar, Bonow, Verde, & Senot (2018) el aislamiento se refiere al hecho de que un trabajador se encuentra o realiza sus funciones alejadas de sus colegas, a tal punto que no se le sea fácil comunicarse con el resto de su equipo de trabajo, interactuar con ellos y compartir ideas opiniones y sugerencias.

**g. Horario de trabajo**

Desde el punto de, vista de Carrasco (2018) el horario de trabajo estipulado por el ministerio de trabajo es máximo 40 horas laborales a la semana, sin embargo las organizaciones en su mayoría no respetan este tiempo establecido, por lo que los trabajos en horarios nocturnos es muy común en los empleados y más aún si realizan trabajos en computadoras, procesos de control de calidad o atención al cliente, a tal punto que influye directamente en su fatiga, condiciones de vida y la cantidad de carga laboral.

**h. Relaciones dependientes del trabajo**

Las relaciones dependientes del trabajo a juicio de, Jaramillo (2018) se refiere a la calidad de la comunicación verbal horizontal entre colegas, sus vínculos, relaciones personales, así como también de manera vertical con sus superiores o jefes inmediatos. En esta dimensión se valora el grado de interacción social que se da entre los miembros de una organización y como esto potencializa o afecta la realización de los objetivos planteados.

**i. Procesos centrales**

Desde la perspectiva de, Rivera (2019) los procesos centrales que forman parte de las dimensiones de la sobrecarga de trabajo se refieren al control y supervisión que se efectúa en los procesos, la planificación de tareas, el diseño de los mecanismos de trabajo y el planteamiento de estrategias empresariales.

**j. Demandas generales**

Las demandas generales a opinión de, Avilés & Hernández (2020) hace referencia al grado de responsabilidad que llevan sobre sus hombros los mandos superiores e intermedios,

debido a que estos tienen la obligación de controlar y velar por una eficiente realización de actividades del personal de primera línea y de apoyo, por ende a menudo experimentan sensaciones de impotencia y desconocimiento por saber si las tareas que se están efectuando en los departamentos operativos, cumplirá o no con las expectativas que se espera alcanzar.

### **1.2.5.2 Carga física**

#### **a. Esfuerzo muscular estático o trabajo estático**

A juicio de, Campusano & Huaman (2018) el esfuerzo muscular estático es muy común en trabajadores que mantiene la misma postura para realizar sus actividades, por ende, la contracción de los músculos es permanente ya sea porque requiere sostener la carga por un determinado tiempo o por una tensión estática prolongada.

#### **b. Esfuerzo muscular dinámico**

El esfuerzo muscular dinámico a criterio de, Mejia & Murga (2019) es muy frecuente en trabajadores que emplean constantemente su físico para realizar las actividades como por ejemplo cargar paquetes pesados por lo que siempre están expuestos a que su salud física se vea afectada por fisura de ligamentos, articulaciones rotas, huesos lesionados o rotos y músculos hinchados o desgastados.

### **1.2.6 La sobrecarga de trabajo y su efecto en las personas**

Desde el punto de vista de, Sánchez (2018) la sobrecarga en el trabajo tiene un efecto muy negativo en las personas, puesto a que impide a que este pueda desarrollar su vida social y personal normalmente, ya que siempre está pensando en la carga laboral que tiene que realizar en sus horas de descanso. Esta sobrecarga es muy frecuente en el ámbito educativo y de la salud ya que son trabajos que demanda más turnos rotativos que otros sectores a tal punto que comúnmente los colaboradores de estas áreas siempre desarrollan entre laboral o síndrome del quemado.

Así mismo, Gonzales (2019) sostiene que la sobrecarga de trabajo trae consigo cuatro principales patologías que afectan la salud física y mental de las personas como son el burnout o síndrome del quemado que se genera por exceso laboral otorgado; el karoshi que hace referencia a un suicidio laboral en donde el empleado sufre coronaria o hemorragia cerebral; los trastornos orgánicos como problemas digestivos o falta de sueño que se ocasionan por la alta exigencia y presión que experimenta en su trabajo y las adicciones que es el abuso de sustancias peligrosas para su salud con el fin de distraerse de sus funciones.

Por consiguiente, Hernández (2019) el colaborador a menudo se enfrenta a situaciones complejas de sobrecarga de trabajo en las cuales se siente que no puede cumplir con sus funciones o responsabilidades laborales eficientemente y percibe una falta de apoyo de sus directivos lo que conlleva a que estos se sientan incompetentes, estresados, agotados, cansados, improductivos y decepcionados en su desarrollo profesional.

En definitiva la sobrecarga de trabajo repercute en la calidad de vida de los empleados puesto a que estos al no soportar el exceso de carga laboral que le es asignada tienden a desarrollar varias enfermedades crónicas que puede acabar hasta con sus vidas como el derrame cerebral, por ende es muy importante que las empresas empiecen a tomar conciencia en como tratan a su talento humano y empezar a brindarles incentivos, tiempos de descanso a lo largo de su jornada, capacitarles para un mejor desempeño, reconocimientos y estructurar bien las funciones que le competen en su lugar de trabajo.

### **1.2.7 La sobrecarga de trabajo y su incidencia en el ambiente familiar**

La sobrecarga de trabajo a opinión de, Almeyda (2017) es un factor que está muy latente en el ambiente familiar, puesto a que el empleado al no poder terminar con sus responsabilidades en el lugar del trabajo, muchas veces opta por llevarse esas funciones a casa, infiriendo así en el entorno familiar y restringiéndole el poder compartir su tiempo con sus seres queridos, realizar actividades con ellos o simplemente dialogar sobre temas casuales.

Por ende, a criterio de Coduti, Gattás, Sarmiento, & Schmid (2017) el acto de que el empleado se lleve su trabajo a casa da origen al conflicto familiar, puesto a que, al trabajador con una carga excesiva laboral, le es difícil ejercer un rol de doble presencia que involucra tanto las actividades laborales como domésticas de manera simultánea, generando así sensaciones de agobio, desorganización, agotamiento, incapacidad, ineptitud y desmotivación.

En definitiva, un empleado que se siente estresado y presionado al límite con sus funciones y responsabilidades laborales excesivas, tiende a llevar una vida acelerada con mucha fatiga y cansancio mental y físico debido a que fuera del entorno empresarial, también tiene que afrontar su vida social, sus relaciones de amistad y vínculos amorosos con los cuales también tiene responsabilidades.

### **1.2.8 Calidad de vida laboral**

Desde el punto de vista de Araya, Mantuliz, & Parada (2020) la calidad de vida es un estado de máxima satisfacción y bienestar tanto físico como psicológico, por ende es un factor primordial en el mundo empresarial ya que otorga a los empleados relaciones armoniosas, motivación por el trabajo, creatividad, aceptación y adaptabilidad a los cambios, visión organizacional, reconocimiento de sus resultados, libertad en participar y decidir, voluntad de innovar y ser más productivos; presentando así un panorama de ganar- ganar entre empresa y empleados en donde el beneficio es mutuo tanto en términos sociales, competitivos, culturales y económicos.

A juicio de Monte, Vílchez, Rubio, & Piernas (2017) la calidad de vida laboral es un factor clave para el éxito empresarial que está estrechamente relacionada con las políticas que posee una organización y que afectan directamente al bienestar y satisfacción del sujeto como son los horarios flexibles, la seguridad laboral, las condiciones de trabajo, los beneficios, el medio ambiente, las relaciones humanas, la posibilidad de carrera, el balance entre el trabajo y la familia, la salud ocupacional, las remuneraciones y las diferentes características del cargo.

Empleando las palabras de García & Delgado (2018) la calidad de vida laboral mide el compromiso que tiene las organizaciones para con sus empleados ya que refleja el lado más humano de las mismas, en donde las empresas tienen el deber de mejorar las condiciones de trabajo con el fin de que su personal pueda satisfacer sus necesidades, establecer relaciones armoniosas entre sus compañeros de trabajo, se encuentre motivado, participe activamente en la toma de decisiones y se comprometa 100% con los problemas laborales, a tal modo que si las organizaciones logran que su personal le sea leal y sentirse importante como el recurso máspreciado que posea el negocio, esto serán más productivos y entregarán su máximo esfuerzo para alcanzar beneficios.

La calidad de vida es un reto fundamental que enfrenan día a día las empresas, por lo cual muchas de ellas desarrollan estrategias para mejorar las condiciones de trabajo y establecer un ambiente laboral sano con el fin de garantizar la satisfacción, bienestar y productividad de sus empleados. Esta calidad de vida se fundamenta en cinco variables principales como son la influencia laboral, las recompensas que la empresa otorga a su personal, la manera en cómo las empresas actúan eficientemente para dar solución a los conflictos laborales, las relaciones sociales entre colaboradores y el control o supervisión que imparten los jefes inmediatos.

### **1.2.9 Origen y evolución de la calidad de vida laboral**

Desde el punto de vista de, García (2018) el término calidad de vida laboral tuvo sus registros a finales de los 60 e inicios de los 70 cuando la fundación de FORD y el Ministerio de Trabajo de los EEUU dieron impulso a la alineación del trabajador a raíz de las diversas huelgas que los obreros de General Motors realizaban con el fin de poseer mayor autonomía en sus lugares de empleo, así como también la oportunidad de acceder a cursos, talleres de aprendizaje, capacitaciones y promociones para adquirir satisfacción profesional.

Luego de este acontecimiento a criterio de, Bayas, Salas, & Pachucho (2018) surge un movimiento popular rebelde denominado “Movimiento de calidad de vida laboral”, el cual consistía en humanizar un entorno de trabajo en donde el factor humano se sienta

seguro, protegido y valorado por los altos directivos y es así que se extendió primero en todo EEUU para posteriormente tomar fuerza en el continente europeo.

Posteriormente a opinión de, Moran & Torres (2019) con la llegada de las corrientes de desarrollo organizacional y desarrollo industrial, el término calidad de vida laboral se extendió a nivel mundial, a tal punto que ahora es considerada como una ventaja competitiva que poseen las organizaciones que tratan a su personal como el recurso más valioso que le da vida a sus empresas.

Por ende, se determina que la calidad de vida laboral desde un inicio surgió como un movimiento para humanizar la situación de los empleados en una organización, es decir para velar por su bienestar, eficacia, productividad y salud mental, satisfaciendo así sus expectativas con respecto a su entorno de trabajo.

#### **1.2.10 Factores de la calidad de vida laboral**

Empleando las palabras de, Torres & Tomas (2018) existen cuatro factores que intervienen en la calidad de vida laboral como son los factores individuales que hace referencia a la satisfacción personal a través del trabajo, los factores del medio ambiente del trabajo que representan riesgos en la salud y seguridad de cada empleado, los factores del trabajo y de la organización que se relaciona explícitamente al lugar de trabajo con su ejecución de tareas y los factores del entorno social- laboral que tienden a satisfacer necesidades sociales e interpersonales.

##### **1.2.10.1 Factores individuales**

###### **a. Equilibrio trabajo- familia**

A juicio de, Juarez, Cañedo, & Barragan (2017) el equilibrio entre el trabajo y la familia se genera cuando las demandas y presiones laborales están relacionadas con las familiares a tal modo en el que el trabajador estará motivado, entusiasta, seguro, productivo, competitivo, estable y eficiente.

## **b. Satisfacción con el trabajo**

La satisfacción del trabajo a criterio de, Hernández, Morales, & Arriaga (2017) es aquella percepción positiva que un empleado tiene con respecto a sus funciones laborales, es decir se siente seguro y cómodo con lo que está ejecutando y sus compensaciones están alineadas con sus expectativas.

## **c. Desarrollo laboral y profesional**

El desarrollo laboral y profesional a opinión de. Vicenzi & Tudesco (2018) es aquella oportunidad que el empleador otorga a sus empleados con el fin de que estos crezcan, adquieran nuevos conocimientos y tengan la oportunidad de acceder a un plan de carrera acorde a sus habilidades, destrezas y conocimientos.

## **d. Motivación en el trabajo**

La motivación en el trabajo a juicio de, Loli, Danielli, Navarro, & Cerón (2018) es una fuerza impulsadora positiva que reactiva, activa y dinamita a un empleado a cumplir eficientemente con sus obligaciones y responsabilidades laborales, mostrando siempre un desempeño eficaz, competente y entusiasta.

### **1.2.10.2 Factores del medio ambiente del trabajo**

#### **a. Condiciones y medio ambiente de trabajo**

Las condiciones y el medio ambiente de trabajo a opinión de, Espinoza (2018) se refiere a todos aquellos factores que rodean el entorno laboral como físicos, tecnológicos, químicos, mentales, biológicos, técnicos organizacionales y de seguridad y que de manera conjunta constituyen aquellas demandas, limitaciones y requerimientos de cada uno de los puestos de trabajo.

#### **b. Seguridad y salud en el trabajo**

La seguridad y salud en el trabajo a criterio de, Blanch (2018) engloba a todas aquellas características o percepciones que el empleado asimila de su entorno de trabajo como las medidas de prevención que se utilizan para evitar accidentes laborales y los riesgos

psicosociales presentes. Estas medidas de seguridad tienen como fin de mantener, cuidar y proteger la seguridad y salud de los trabajadores.

### **1.2.10.3 Factores del trabajo y de la organización**

#### **a. Contenido y significado del trabajo**

El contenido y significado del trabajo a juicio de, Benítez (2017) es cuando el empleado puede desarrollar habilidades y destrezas con entusiasmo y compromiso, puesto a que el trabajo que está desempeñando le resulta valioso y aporta a la sociedad de alguna manera, además le permite obtener un desarrollo profesional.

#### **b. Retribución económica por el trabajo**

La retribución económica por el trabajo a opinión de, Caicedo (2019) es aquella contribución económica que un empleado obtiene a cambio de su trabajo físico o intelectual, en el cual emplea sus conocimientos y destrezas para la ejecución de sus funciones.

#### **c. Autonomía y control en el trabajo**

La autonomía y en control en el trabajo a criterio de, Velazco (2018) es muy importante dentro de las organizaciones debido a que el empleador otorga a sus empleados el poder de desarrollar sus tareas según el ritmo, velocidad y método que mejor les parezca y con el cual se sientan más seguros y cómodos.

#### **d. Estabilidad laboral**

Empleando las palabras de, Romera (2017) la estabilidad laboral es un factor muy importante que otorga al trabajador sentimientos y emociones de seguridad, permanencia y desarrollo social, personal, profesional y familiar.

#### **e. Participación en la toma de decisiones**

A juicio de, Granados (2018) la participación de los trabajadores en la toma de decisiones es beneficioso para la empresa ya que procrea empleados más proactivos, innovadores, creativos, productivos y eficientes a tal punto que ellos son capaces de tomar iniciativas que



mejoren las condiciones laborales o solucionen conflictos existentes.

#### **1.2.10.4 Factores del entorno social- laboral**

##### **a. Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales a opinión de, Ardilla (2017) dentro del entorno laboral son claves para generar un ambiente más confortable y entablar vínculos sociales entre empleado y empleador, colegas del mismo departamento, con los proveedores o entre clientes internos o externos.

##### **b. Retroalimentación**

La retroalimentación a criterio de Guerrero, y otros (2018), se refiere al grado en que un empleado acepta las sugerencias y opiniones de sus superiores y colegas con respecto a su desempeño en sus funciones o responsabilidades laborales.

##### **c. Apoyo organizacional**

El apoyo organizacional de acuerdo con Molina, Perez, Salazar, & Larrañaga (2018) es muy importante dentro de las empresas, puesto a que, si un empleado desarrolla un alto sentido de pertenencia hacia su organización creando un entorno agradable, comprensible y confiable en el cual se sientan escuchados, valorados y protegidos.

##### **d. Reconocimiento**

A juicio de, Vega (2018) el reconocimiento involucra a todas aquellas acciones que un superior realiza con el fin de felicitar, premiar o agradecer a un empleado por demostrar un desempeño laboral eficiente, productivo y competitivo.

#### **1.2.11 Dimensiones de la calidad de vida laboral**

Desde el punto de vista de, Monte, Vílchez, Rubio, & Piernas (2017) existen cuatro dimensiones principales que definen la calidad de vida laboral y son la motivación, el bienestar, los incentivos y la comunicación, estas dimensiones determinan si un trabajador

se siente o no satisfecho con su puesto de trabajo, si ha desarrollado un sentido de pertenencia y si es valorado o protegido por su empresa.

#### **1.2.11.1 Motivación**

A juicio de, Jimenez (2018) la motivación es una dimensión que determina cuan comprometido y entusiasmado se encuentra un empleado para cumplir con sus responsabilidades y obligaciones laborales, puesto a que la motivación actúa como una fuerza interior de empuje para que este cumpla con sus funciones de manera eficiente, se sienta productivo, proactivo y competente.

#### **1.2.11.2 Bienestar**

El bienestar en el trabajo a opinión de, Urzuam (2019) se refiere a si una persona se siente satisfecha, cómoda y segura con su lugar de trabajo y si este le resulta confortable para desarrollar sus actividades, es decir que posea un ambiente laboral sano, seguro y armonioso que impulsen el éxito y desarrollo profesional de cada individuo sin discriminación alguna.

#### **1.2.11.3 Incentivos**

Los incentivos a criterio de, Pantoja (2017) son la dimensión que engloba la gratificación, el reconocimiento o premio económico que un empleado espera recibir a cambio de un eficiente desempeño laboral. Entregar incentivos a los trabajadores impulsa a que estos desarrollen al máximo sus capacidades y potencialidades a tal punto de que puedan explotar toda su creatividad e iniciativa.

#### **1.2.11.4 Comunicación**

La comunicación de acuerdo con Castro, y otros (2017) es muy importante dentro del entorno empresarial y laboral, debido a que sin ella no se conocerá los objetivos que se espera conseguir, los mensajes que se desea transmitir o las actividades que se deben ejercer, por eso es muy importante que para asegurar una calidad de vida laboral eficiente primero se empiece con desarrollar una excelente comunicación, en donde la información transmitida sea clara y verídica.

Por otro lado, Correa & Giuliani (2019) sostiene que existen otras dimensiones que influyen en la calidad de vida laboral como son el mobbing o acoso laboral, el burnout o síndrome del quemado, la monotonía, la fatiga, el estrés laboral, el compromiso organizacional, la satisfacción y el clima laboral. Estas dimensiones definen cuales son las

situaciones que impiden a que un trabajador pueda tener una vida digna y segura en su ambiente de trabajo.

#### **a. Mobbing o acoso laboral**

El mobbing o acoso laboral a juicio de Bonilla, Franco, & Trinidad (2019), sucede cuando una persona se convierte en blanco fácil de uno o varios victimarios en donde ellos cumplen roles de hostigamiento, intimidación, y persecución, sembrando así, miedo, terror, intimidación y angustia en su víctima. Frecuentemente este mobbing o acoso laboral está más presente en el género femenino, puesto a que las catalogan como el blanco más fácil para intimidar y hostigar a tal punto de inducir su renuncia voluntaria.

Dentro de este mobbing o acoso laboral a opinión de Velez (2019) existen diferentes categorías como son el maltrato laboral que consiste en realizar actos inhumanos que atentan contra la integridad moral, sexual y física de una persona y va desde expresiones verbales ofensivas hasta el ultraje y mentido de la víctima; la persecución laboral tiene como fin conseguir la renuncia de un colaborador, a tal punto que le sobrecarga de actividades laborales excesivas; el entorpecimiento laboral en donde con intención maléfica y dañina una persona retarda a propósito las funciones de un empleado, obstaculizando así sus labores y la inequidad laboral que es una injusticia social en la cual se menosprecia a un colaborador.

#### **b. Burnout o síndrome de quemado por el trabajo**

El burnout o síndrome de quemado a criterio de, Peñaherrera, Cardenas, & Cedillo (2019) consiste en que un empleador agota excesivamente a su empleado de manera física, emocional y mental a tal punto de que este se sienta deshumanizado, despersonalizado, desilusionado y con una gran desmotivación e insatisfacción laboral.

#### **c. Monotonía**

Empleando las palabras de Sala & Garzón (2019) la monotonía se presenta cuando un empleado realiza diariamente trabajos repetitivos, sin innovación o creatividad alguna en donde ejecuta la misma función en toda su jornada laboral, a tal modo que llega a aburrirse, sentirse frustrado y con poco dinamismo. Es importante mencionar que para evitar la monotonía se recomienda a las empresas reestructurar sus puestos de trabajo, seleccionar un personal idóneo, adecuarlo según su perfil y evitar la rotación del personal.

#### **d. Fatiga**

La fatiga a juicio de Quintana, Paravic, & Saenz (2017) se presenta cuando empieza a disminuirse la capacidad corporal, mental y psíquica de un sujeto social, en donde su capacidad de respuesta cada vez es más lenta y su intensidad se reduce al mínimo. Comúnmente la fatiga está más presente cuando a un empleado se le asigna grandes cantidades de carga laboral obligándolo a este a trabajar horas extras e incluso fines de semana.

#### **e. Estrés laboral**

El estrés laboral a criterio de Ferella (2020) se presenta cuando un trabajador es sometido a realizar sus funciones bajo un ambiente de tensión, presión e incertidumbre en el cual se siente agobiado, angustiado y con miedo de no poder terminar a tiempo con sus obligaciones y responsabilidades laborales. Normalmente las personas experimentan estrés laboral cuando se les ha asignado una sobrecarga excesiva de trabajo, con la cual no saben sobrellevar y manejar eficientemente.

#### **f. Compromiso organizacional**

El compromiso organizacional, de acuerdo con Batero & Pico (2019) es el grado con el que un trabajador se siente comprometido con su empresa, puesto a que le gusta su ambiente de trabajo, su relación profesional con sus colegas es eficiente y se siente a gusto con el perfil profesional que desempeña, sin embargo lograr este compromiso no es tarea fácil, puesto a que una empresa debe otorgar a sus colaboradores las herramientas necesarias para que esta pueda desarrollarse personal y profesionalmente, se sienta motivado con sus funciones y pueda satisfacer sus expectativas.

Por tal motivo, Calero, y otros (2019) categoriza al compromiso organizacional en tres categorías que son el compromiso afectivo que es un enfoque emocional en donde el empleado se siente parte importante de la empresa y desarrolla un nivel de pertenencia alto; el compromiso de continuidad que se refiere a que un empleado no puede abandonar sus responsabilidades laborales porque necesita el trabajo, porque desea tener una fuente de ingreso económico y porque le permite obtener nuevas experiencias y habilidades y el compromiso normativo se da cuando un trabajador siente que debe continuar laborando para

una empresa porque moralmente es lo correcto, por ende se centra en desarrollar sentimientos de lealtad.

#### **g. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral a juzgar por las palabras de Fernández, Fernández, & Cieza (2019) se refiere al grado con el cual un trabajador se siente conforme con su puesto o lugar de trabajo, es decir percibe positivamente al entorno laboral interno y externo, a tal punto que se siente cómodo, seguro y a gusto con las responsabilidades otorgadas.

#### **h. Clima laboral**

El clima laboral a opinión de Chiang & Krausse (2019) es el medio en el cual se ejecutan todos los procesos, funciones y actividades. Por ende, si un empleado percibe un clima laboral sano y seguro, este tiende a ser más competitivo, eficiente, productivo y leal, puesto a que se siente a gusto con su entorno de trabajo y no quiere perderlo por ningún motivo.

### **1.2.12 Crisis sanitaria COVID 19**

Desde la perspectiva de Villafuerte, Bello, Pantaleon, & Bermello (2020) actualmente el mundo entero ha experimentado cambios drásticos en su forma de vivir e interactuar, debido a que ha surgido una nueva enfermedad que día a día cada vez es más fuerte y cobra muchas víctimas, sin importar su posición social, edad, raza o género, es decir todas las personas sin excepción alguna se encuentran vulnerables a contraer este virus denominado COVID 19.

Por ende, los gobiernos locales y las organizaciones mundiales tomaron medidas drásticas para evitar la propagación de este virus y es así que el primer trimestre del año 2020, Ecuador se sometió a un confinamiento obligatorio, en donde se cerraron escuelas, colegios, universidades, instituciones públicas, empresas privadas y negocios comerciales. (Nuñez, 2020)

A raíz de este acontecimiento a criterio de Altamirano, Azura, & Gonzales (2020) muchas empresas públicas y privadas empezaron con una nueva modalidad laboral conocida como el teletrabajo que consiste en trabajar y realizar sus funciones desde la comodidad de su

hogar, sin embargo, todos los trabajadores en un inicio se sentían impotentes, inseguros, temerosos a lo desconocido y al poder sobrellevar esta nueva modalidad de manera eficiente.

Es así que muchas empresas para mantenerse en el mercado y no cesar sus actividades económicas, debido al declive financiero, se vieron en la necesidad de despedir al 50% de su personal y sobrecargar de trabajo al resto, a tal punto que estos se sometieron a niveles de presión y estrés laboral excesivo y caótico, sumado a esto, el miedo a lo desconocido, el temor de poder contagiarse del virus y no poder cumplir efectivamente con sus responsabilidades lo cual genero una ineficiente calidad de vida laboral. (Garcia, 2020)

En definitiva, nada regresará a ser como antes, el virus vino para quedarse y a convivir con todos y cada uno de los seres humanos, a tal punto que a través del tiempo estamos aprendiendo nuevas formas de vida, como es el confinamiento y el distanciamiento social, factores que de una u otra manera están afectando la calidad de vida de las personas, debido a que estas se sienten agobiadas, tensas, estresadas e insatisfechas con este nuevo panorama, sin embargo, no les queda más remedio que aceptar el cambio y aprender a afrontar los problemas que esta pandemia suscita.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar como la sobrecarga de trabajo incide en la calidad de vida del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato durante la pandemia COVID 19.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato durante la pandemia COVID 19.
- Diagnosticar la situación actual de la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida laboral en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato durante la pandemia COVID 19 mediante entrevistas.
- Correlacionar la variable independiente y dependiente en el programa estadístico Atlas ti para medir su relación.

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1 Materiales**

##### **2.1.1 Lectura científica**

Desde la perspectiva de Restrepo, Calvez, Cano, & Ruiz (2018) la lectura científica es un análisis profundo, preciso, exacto y crítico de algún tema en específico, misma que otorga al lector la cualidad de asimilar conocimientos, aprendizajes e ideas nuevas en un ámbito investigativo, permitiendo así la trascendencia del texto y una interpretación eficiente y correcta de lo leído.

Así mismo, Carrera (2018) opina que la lectura científica es aquella que dota al investigador una capacidad de aprendizaje, comprensión y asimilación precisa de información, con el fin de que este pueda realizar operaciones mentales eficazmente, resolviendo así problemas o incógnitas que surgen de algún tema en específico, a tal modo que la lectura científica es considerada como una herramienta que permite identificar las causas que determina ciertos fenómenos presentes en el entorno.

En definitiva la lectura científica es el medio por el cual, el lector puede aprender nuevos conocimientos y saberes con el fin de ampliar sus horizontes investigativos, su vocabulario y conocer sobre un tema en concreto, por ende es clave para el desarrollo del presente proyecto de investigación, denominado “la sobrecarga de trabajo y su incidencia en la calidad de vida del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, durante la pandemia COVID 19”, puesto a que de esta depende la comprensión y efectividad de las diferentes teorías que existen con respecto a las variables a investigar.



### **2.1.2 Revisión bibliográfica**

A opinión de, Morales (2016) la revisión bibliográfica hace referencia a una búsqueda exhaustiva de documentos, escritos, artículos y textos que tratan sobre un tema en específico, cuyo fin es poner a prueba el juicio y capacidad de un investigador, a tal modo que permite condensar, extraer, traducir y registrar ideas claves, establecer relaciones entre diferentes teorías, analizar las diferentes posturas existentes frente a un problema y resumir los temas indagados.

Por otro lado, Navarro & Texeira (2018) sostiene que la revisión bibliográfica es aquel proceso que un investigador realiza con el objeto de consultar y sintetizar información relevante en un cierto campo de estudio, es decir permite el desarrollo de una investigación documental, garantizando así la obtención de conocimientos y aprendizajes sobre temas propuestos.

Dentro del desarrollo del presente proyecto, es fundamental la revisión bibliográfica que se debe ejecutar, debido a que este proceso permite la comprensión tanto de la variable dependiente como independiente que en este caso es la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida laboral, a tal modo que permite obtener información clara, precisa y detallada sobre el tema propuesto.

### **2.1.3 Entrevista**

Desde el punto de vista de. Meneses (2017) la entrevista es un instrumento de la investigación cualitativa que tiene por objeto recabar datos e información oportuna y verídica para que esta posteriormente pueda ser interpretada y analizada por el investigador. Comúnmente para que exista una entrevista debe constar dos partes que son en entrevistador y el entrevistado que viene a ser el sujeto de estudio.

A opinión de, Troncoso & Amaya (2017) la entrevista es una técnica de comunicación interpersonal que se emplea para obtener respuestas verbales ante interrogantes que surgen por un problema en específico. Esta entrevista por lo general otorga al investigador información más precisa, compleja y verídica a comparación del

cuestionario, debido a que se la ejecuta mediante una comunicación interpersonal, permitiendo así la aclaración inmediata de alguna duda que surja en el proceso.

La investigación que se pretende ejecutar es de tipo cualitativo, debido a que se recolectó información más profunda, es decir conocer cuál es la situación verdadera que actualmente están atravesando los sujetos en estudio, en relación a la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida laboral durante la pandemia COVID. Del mismo modo este proceso se lo desarrollara de manera virtual, a consecuencia de la crisis sanitaria que está atravesando el país y por respeto a las leyes de distanciamiento social y aislamiento.

Por consiguiente, se pretende utilizó las herramientas tecnológicas necesarias para la ejecución de la entrevista, es decir, individualmente a todos y cada uno de los sujetos en estudio que en este caso son el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato se aplicó la entrevista según el medio digital que ellos deseen, ya sea mediante una conversación por Zoom, Skype, Microsoft Teams o por cualquier otra aplicación que brinda video llamadas a tiempo real.

La entrevista esta estructura por 18 preguntas abiertas sobre las diferentes dimensiones que constan en el capítulo de marco teórico del presente proyecto de investigación tanto de sobrecarga de trabajo como de calidad de vida laboral durante la pandemia COVID, es decir se consideró las dimensiones y estructuras de entrevistas planteadas por los autores Rendom (2017) y Monte, Vílchez, Rubio, & Piernas (2017) obteniendo así, en lo que respecta a sobrecarga de trabajo preguntas sobre presión de tiempos, atención, complejidad, monotonía, iniciativa, aislamiento, horario de trabajo, relaciones dependientes y demandas generales y en lo que se refiere a calidad de vida laboral preguntas sobre las dimensiones de motivación, bienestar, incentivos y comunicación.

En los anexos 1 y 2 se presentarán los formatos de cada una de las entrevistas propuestas por los autores mencionados y que son confiables, verídicas y factibles.

#### **2.1.4 Prueba piloto**

Empleando las palabras de Burgos (2017) la prueba piloto hace referencia a una prueba inicial que se aplica a un determinado grupo, con el objeto de conocer si la entrevista o encuesta a emplear es viable o no, por consiguiente, identifica y elimina los potenciales inconvenientes o errores que puede contener dicha estructura.

A juicio de, Escudero & Cortez (2018) la prueba piloto es una herramienta que se emplea para medir sujetos y obtener datos precisos, es decir es un ensayo experimental, cuyo fin es evitar pérdidas económicas, de tiempo y de recursos y limitar efectos negativos, a tal modo de comprobar si es factible para seguir con el desarrollo del proyecto o si es recomendable realizarle algunas modificaciones.

La prueba piloto por motivo de la crisis sanitaria que atraviesa el país actualmente, se aplicó a tres diferentes personas con las cuales se tiene contacto y pertenecen al personal administrativo de dos diferentes unidades educativas como son la Unidad Educativa Julio Enrique Fernández y la Unidad Educativa Suizo: CEISU. La entrevista se realizó de manera online, mediante la herramienta Zoom y con su conocimiento y experiencia en los cargos administrativos que desempeñan, tenían una visión más clara y coherente acerca de la entrevista a realizas, así como también realizaron algunos pequeños cambios de forma para asegurar la viabilidad de la misma.

Además, manifestaron que al ser una entrevista que se encuentra estructurada por dimensiones y al estar sustentada por autores se convierte en una herramienta comprobada y efectiva para su aplicación, así mismo afirman que es precisa, clara, entendible y exacta, es decir, se enfoca perfectamente hacia las variables dependiente e independiente que se requiere analizar e interpretar.

#### **2.1.5 Proceso de recopilación**

Desde la perspectiva de Flores, Barbosa, & Rubio (2017) el proceso de recopilación es aquel medio, cuyo fin es garantizar y permitir una medición de información de ciertas

variables específicas, obteniendo así resultados que permitan probar hipótesis, responder preguntas y capturar evidencia segura, precisa, confiable y exacta.

Empleando las palabras de Escudero & Cortez (2018) el proceso de recopilación lo emplean los investigadores con el objeto de reunir información clara que conduzca a plantear respuestas convincentes y creíbles a ciertas interrogantes planteadas en una investigación. Este proceso es de tipo sistemático, el cual anticipa mejorar las probabilidades futuras mostrando en el presente un panorama completo y confiable de las variables en estudio.

El proceso de recopilación de información se realizará mediante una investigación y revisión detallada de documentos, libros y artículos científicos que contengan información sobre las variables a analizar cómo es la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida laboral. Por otro lado, para la recopilación de la información de los resultados de la entrevista se procederá a realizar grabaciones de audio y video entre la conversación del entrevistado y entrevistador, debido a que por razones de la pandemia COVID, este proceso se lo realizará de manera online y antes de empezar y con el consentimiento de la persona entrevistada, se activará una grabación que evidencie este proceso a efectuar.

#### **2.1.6 Análisis de la información**

A criterio de, Fernandez (2017) el análisis de información es aquel proceso que permite al investigador revisar, resumir y examinar un conjunto de datos con el objeto de interpretar, analizar y sacar conclusiones sobre aquellos datos obtenidos y así tomar decisiones acertadas o adquirir nuevos conocimientos sobre variables estudiadas.

En el presente proyecto de investigación el análisis de la información obtenida de las entrevistas se efectuará mediante el programa informático denominado Atlas Ti, el cual a juicio de Chrobak, Barraza, & Rodriguez (2017) comprende herramientas digitales para realizar análisis cualitativos de datos textuales, videos, audios o gráficos.

Así mismo, Soratto, Pires, & Friese (2019) menciona que Atlas Ti es un programa digital que permite categorizar, extraer, inter vincular una serie de datos provenientes de diferentes documentos mediante patrones que confieren realizar análisis constructores de

teorías en relación de las variables que se están analizando y estudiando en una investigación específica.

Por consiguiente, al aplicar una entrevista en el presente proyecto de investigación, se realizó un análisis de información de tipo cualitativo a tal modo que se aplicó el programa informático Atlas Ti, puesto a que este permite tanto datos textuales como de audio y video, para posteriormente codificar los datos, estructurarlos en redes de relaciones e interpretar los hallazgos obtenidos.

## **2.2 Métodos**

### **2.2.1 Paradigma de la investigación**

Desde el punto de vista de Olmedo & Farrerons (2017) un paradigma de investigación es aquel conjunto de argumentos, ideales, teorías o creencias que se construyen con el objeto de buscar explicaciones de determinadas realidades latentes en el medio, por ende, no son universales ya que depende de la manera en cómo una persona interpreta y trata de explicar esa realidad. Asimismo, existen muchos tipos y formas de paradigma entre ellos están el positivista, constructivista, el post positivista, el socialista, la teoría crítica entre otros.

Por lo tanto, el paradigma seleccionado para esta investigación es el paradigma constructivista, debido a que, Tigse (2019) asume que este paradigma permite la suposición de hipótesis y mira al conocimiento como el resultado de una permanente construcción mental lograda a base de experiencias propias y asimilación e interpretación de teorías que se adquieren para resolver problemas latentes en la sociedad mediante aquel conocimientos que día a día se va construyendo.

Mediante el paradigma constructivista se examinó las distintas experiencias que viven diariamente el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato durante la pandemia COVID, en relación a su sobrecarga de trabajo y calidad de vida laboral con el fin de construir conocimientos que permitan una mejor interpretación y toma de decisiones con respecto a las variables en estudio.

### **2.2.2 Enfoque de la investigación**

Empleando las palabras de Balderas (2017) el enfoque de investigación se refiere a aquella naturaleza de estudio, la cual se subdivide en cuantitativa, cualitativa o mixta y contiene todo un proceso de investigación, es decir desde la definición del tema hasta el planteamiento de las conclusiones y recomendaciones.

Por consiguiente, el enfoque investigativo empleado es un enfoque de tipo cualitativo ya que a criterio de Valladolia & Nizama (2020) permite una interpretación de datos más significativa, puesto a que estudia los fenómenos o hechos en su ambiente natural, es decir es un campo interdisciplinario que otorga al investigador una comprensión profunda de las definiciones y significados de una situación, recopilando datos completos de los sujetos en estudio.

Al aplicar una entrevista con preguntas abiertas, la investigación automáticamente es de tipo cualitativo, permitiendo así conocer y despejar dudas de manera inmediata y observar el comportamiento del entrevistado. Por ende, al ser una investigación en donde se pretende analizar situaciones, circunstancias, hechos concretos, opiniones, motivos y actitudes que los sujetos en estudio experimentan durante la pandemia COVID, en relación a la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida laboral, se obtendrá resultados claros que explicaran muy a fondo las variables que se requiere analizar.

### **2.2.3 Investigación descriptiva**

Empleando las palabras de Nicomedes (2018) la investigación descriptiva es aquella que se centra en describir el que, cuando, donde y como de un problema de investigación, más no el porqué, es decir, como su palabra aluce, se encarga de describir y puntualizar las singularidades que comparte un grupo objetivo, describiendo así su naturaleza, características, fenómenos y comportamientos.

A juicio de, Yacuzzi (2018) la investigación descriptiva es un proceso sistemático y lógico, cuyo fin es describir la relación que existe entre los diferentes sujetos de estudio, las

variables a analizar y los factores que lo rodean, enfocándose únicamente a la descripción y medición de las mismas, sin la necesidad de cambiar o alterar las variables. Así mismo, aporta a la obtención de resultados claves que contribuyen en la construcción del conocimiento.

En base a lo planteado anteriormente se deduce que, la investigación descriptiva dentro de este proyecto de investigación es crucial para su desarrollo, puesto a que permite describir la relación que existe entre la variable dependiente e independiente, así como también las características en común que comparte el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

#### **2.2.4 Investigación de campo**

A opinión de, Najera & Paredes (2017) la investigación de campo es un proceso que permite al investigador obtener datos reales, verídicos y de fuentes primarias, sin que exista la posibilidad de que estos puedan ser manipulados o cambiados, debido a que la recopilación de la información se realiza en el lugar de los hechos o en el que se va a estudiar al fenómeno, implicando así una perfecta combinación entre la observación, el comportamiento y las respuestas del entrevistado.

Por otro lado, Baena (2017) manifiesta que la investigación de campo tiene como fin recopilar información de las fuentes involucradas en una investigación, proporcionado así datos más apegados a la realidad de los hechos, debido a que posee un enfoque orientado a recolectar información de fuentes primarias, encaminado a observar, comprender, interactuar con las personas que se encuentran en el entorno natural.

En definitiva, la investigación en el presente proyecto de investigación también es de campo, puesto a que permite al encuestador recolectar información sobre las variables en estudio directamente de los sujetos a ser analizados, es decir, se obtiene la posibilidad de realizar una comunicación informal con las fuentes primarias, en donde las dudas o inconvenientes son despejadas de manera inmediata.

### **2.2.5 Investigación bibliográfica**

Desde el punto de vista de, Izaguirre, Rivera, & Mustelier (2017) la investigación bibliográfica es primordial para el desarrollo y ejecución de una investigación, puesto a que esta abarca fases como la indagación, observación, interpretación y análisis para obtener material bibliográfico necesario para entender las variables en estudio.

A criterio de, Gómez (2017) la investigación bibliográfica es una técnica que utiliza la lectura para poder recopilar información necesario que conlleve a la comprensión de un fenómeno en estudio, debido a que proporciona conocimientos existentes en el entorno como hipótesis, teorías, resultados, herramientas y experimentos ya usados y probados anteriormente por otros autores, mismos que sirven de base para la ejecución de futuras investigaciones que tengan un tema o problema similar a uno ya analizado.

La investigación bibliografía es una pieza clave para el desarrollo del presente proyecto investigativo, debido a que es la base en la cual se sustenta su ejecución y consiste en recolectar, seleccionar, analizar y presentar información coherente en relación a las variables de estudio que son la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida laboral, con el objeto de conocer y entender que son y de que se tratan, cuáles son los hechos, problemas y así orientar formas para elaborar hipótesis, herramientas e instrumentos de investigación. Es importante mencionar también que para la investigación bibliográfica se considera artículos, libros y bases de datos científicas, en su mayoría de los últimos cinco años en adelante, es decir desde el año 2017, de las cuales un 20% por lo menos deben ser en idioma inglés.

### **2.2.6 Idea a defender en la investigación**

Dentro de un proyecto de investigación a juicio de Abreu (2017) la idea a defender en la investigación es aquella teoría o supuesto que el investigador se plantea en relación a las variables de estudio, las cuales deben ser comprobadas en base a la información o datos que se recolecta en el proceso, es decir es un eslabón que interconectan lo investigado con lo esperado, puesto a que sin ella no se comprenderá la importancia de desarrollar un tema con el resultado alcanzado.



Igualmente, Espinoza (2018) opina que la idea a defender en la investigación es una base que permite plantear hechos o fenómenos que en las conclusiones finales pueden ser de gran utilidad y se centra en mostrar la relación que existen entre la variable dependiente e independiente, así mismo se encarga de mostrar al investigador el camino a seguir para la solución de un problema.

En base a lo expuesto la idea a defender es una teoría y suposición que el investigador plantea para afirmar si existe una relación entre las variables que en este caso la variable independiente es la sobrecarga de trabajo, mientras que la dependiente es la calidad de vida laboral, por ende, la idea a defender que sustenta y sostiene el presente proyecto de investigación es la siguiente:

### **Idea a defender:**

La sobrecarga de trabajo incide en la calidad de vida laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, durante la pandemia COVID 19.

### **2.2.7 Población y muestra**

Empleando las palabras de Otzen & Mantereola (2017) la población hace referencia a un conjunto total de eventos o elementos singulares que comparten las mismas características y son de interés para algún experimento o investigación, a tal modo que puede ser finita e infinita es decir se puede conocer el total de elementos o no se lo puede determinar, sin embargo son concebido como un todo generalizado, mientras que la muestra es una parte estratificada de esa población total, es decir es una porción o tamaño pequeño que comparten interés comunes y se encuentran dentro de un mismo entorno.

Así mismo Torres, Paz, & Salazar (2017) sostiene que la población está conformada por objetos, situaciones, fenómenos o grupos de personas que se encuentran dentro de un mismo sector geográfico y que comparten característica singulares, esta puede tener principio y fin como solo puede poseer principio pero no fin, mientras que la muestra se conoce con exactitud el número total de los elementos que lo conforman y es un subgrupo

calculado y derivado de una población total, misma que se determina con el fin de ahorrar tiempo y dinero y realizar investigaciones más exactas y precisas.

La población que en este caso se pretende investigar, está conformada por todas aquellas personas que pertenecen al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato y que en este caso son 15 empleados como se muestra en la tabla 1, por consiguiente, al ser una población finita que se conoce su principio y fin y sobre todo es relativamente muy pequeña, no es necesario calcular la muestra mediante su fórmula.

**Tabla 1**

*Lista personal administrativo*

<b>Personal Administrativo</b>	<b>Número</b>
Carrasco Albán Patricia Elizabeth	1
Castro Ayala Diego Gabriel	1
Chávez Stacey Vanessa Lissette	1
Frías Fiallos Daniel Enrique	1
Gavilanes Reinoso Inés Rosario	1
Ibarra Galora Lorena del Carmen	1
López Brito Hernán Germánico	1
Mera Guzmán Vanessa Carolina	1
Naula Carrión Gabriela Salome	1
Paredes Álvarez Viviana Monserrath	1
Quiroga González Andrea Monserrath	1
Segovia Tamayo Mayra Alexandra	1
Torres Juña Ingrid Carolina	1
Torres Torres Ivonne Alexandra	1
Grijalva Medina Micaela Carolina	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

*Nota.* La tabla representa el listado del personal administrativo que participó de las entrevistas tomadas para la presente investigación. Elaborado por Tacoamán (2021).

## 2.2.8 Operacionalización de las variables

Tabla 2

*Operacionalización de variables*

Variable	Concepto	Dimensiones	Técnicas	Instrumentos	Indicadores
Sobrecarga de trabajo <b>Variable independiente</b>	A opinión de Pérez (2019), la sobrecarga de trabajo es aquella dificultad, exceso o complejidad que se presenta al momento de ejecutar una tarea en un tiempo limitado, razón por la cual se asocia a un deterioro psicológico, a un agotamiento emocional y al cansancio físico como mental; incluyendo el síndrome de burnout o quemarse en el trabajo de los diferentes empleados.	Presión de tiempos Atención Complejidad Monotonía Iniciativa Aislamiento Horario de trabajo Relaciones dependientes del trabajo Demandas generales	Entrevista propuesta por Rendom (2017)	Guía de entrevista con preguntas abiertas.	% de guías de entrevistas aplicadas
Calidad de vida laboral <b>Variable dependiente</b>	Desde el punto de vista de Araya, Mantuliz, & Parada (2020), la calidad de vida es un estado de máxima satisfacción y bienestar tanto físico como psicológico, por ende, es un factor primordial en el mundo empresarial ya que otorga a los empleados relaciones armoniosas, motivación por el trabajo, creatividad, aceptación y adaptabilidad a los cambios.	Motivación Bienestar Incentivos Comunicación	Entrevista propuesta por Monte, Vílchez, Rubio, & Piernas (2017).	Guía de entrevista con preguntas abiertas.	# del personal administrativo o participante

*Nota.* La tabla representa la operacionalización de las variables utilizadas para la presente investigación. Elaborado por Tacoamán (2021).

## **CAPÍTULO III.**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1 Análisis y Discusión de los Resultados**

A continuación, se presentan los resultados cualitativos, obtenidos de las entrevistas aplicadas al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato. Sin embargo, la población total eran 15 personas, pero por motivos de ausencia laboral a causa de enfermedades y embarazo, la población estudiada se redujo a 13 sujetos.

##### **3.1.1 Análisis de los resultados cualitativos (guía de entrevista)**

Para el análisis de los datos cualitativos se consideró a dos autores que realizaron investigaciones sobre sobrecarga de trabajo y calidad de vida laboral como son Rendom (2017) y Monte, Vílchez, Rubio, & Piernas (2017) mismos que elaboraron una guía de entrevista con preguntas abiertas de cada una de las dimensiones que explican a detalle las variables en estudio.

Estas dimensiones para la sobrecarga de trabajo son la presión de tiempos, la atención, la complejidad, la monotonía, la iniciativa, el aislamiento, el horario de trabajo, las relaciones dependientes y las demandas generales y para la calidad de vida laboral son la motivación, el bienestar, los incentivos y la comunicación.

Por consiguiente, se tomó las preguntas necesarias de las dos guías de entrevistas validadas, confiables y precisas y se acoplo a la presente investigación que es la sobrecarga de trabajo y su incidencia en la calidad de vida laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, durante la pandemia COVID 19. Obteniendo así una sola guía de entrevista constituida por 18 preguntas abiertas, de las cuales nueve pertenecen a la variable independiente y nueve a la variable dependiente.

### **3.1.2 Aplicación del programa Atlas ti**

Para el análisis y procesamiento de los datos cualitativo se empleó el software informático Atlas ti, misma que es considerada como una herramienta innovadora en una investigación cualitativa, a tal modo que permite insertar los discursos de cada uno de los entrevistados y contrastar sus opiniones personales con las dimensiones que explican cada variable con el fin de crear redes semánticas interconectadas entre sí.

Para la aplicación del programa informático Atlas ti, fue necesario categorizar a cada dimensión, es decir crear códigos para identificar o explicar las respuestas más repetitivas con el objeto de que cada respuesta diferente, este representada por un código, así como también las respuestas similares, asociarlas bajo el mismo código. Esta asignación de códigos tiene la finalidad de simplificar las opiniones de cada uno de los entrevistados y asociarlas entre sí como familia de códigos, con el objeto de poseer datos cualitativos más concretos, claros, sencillos y precisos.

A continuación, se presenta la información tanto de códigos como de familias de códigos, empleados en el análisis de las respuestas de cada entrevistado en relación a la variable independiente y dependiente en estudio.

**Tabla 3**

*Sobrecarga de trabajo.*

<b>Variable independiente</b>	<b>Familia de códigos (Dimensiones)</b>	<b>Códigos (indicadores)</b>
<b>S o b r e c a r g a  l a b o r a l</b>	<b>Presión de tiempos</b>	Horarios no establecidos
		Falta de conectividad
		Trabajo pesado
		Adaptado al trabajo
	<b>Atención</b>	Casos únicos
		Alta concentración
		No permite errores
	<b>Complejidad</b>	Igual repercusión online y presencial
		Tramites más complejos
	<b>Monotonía</b>	Información faltante
Realiza varias funciones		
<b>Iniciativa</b>	Similar al trabajo presencial	
	Actividades simultáneas	
	Resolver incidencias con recursos propios	
<b>Aislamiento</b>	Pone en riesgo su salud al movilizarse	
	Solicita ayuda de compañeros	
	Comunicación virtual escasa	
<b>Horario de trabajo</b>	Comunicación virtual media	
	Comunicación virtual frecuente	
	Prolonga horario por carga laboral excesiva	
	Cumplo únicamente con las 8 horas laborales	
<b>Relaciones dependientes</b>	Prolongo su jornada cuando amerite	
	Usuarios no respetan su horario	
	Trabajo idóneo y bien percibido	
<b>Demandas generales</b>	Trabajo visto como un sustento económico	
	Compromiso institucional	
	Satisface necesidades de usuarios	
		Prolonga horarios para cumplir actividades difíciles
		Planificación adecuada
		Documentos físicos confinados en la UTA

*Nota.* La tabla representa información de códigos y familias de códigos utilizados para el análisis de entrevistas de la Variable dependiente. Elaborado por Tacoamán (2021).

**Tabla 4**

*Calidad de vida laboral*

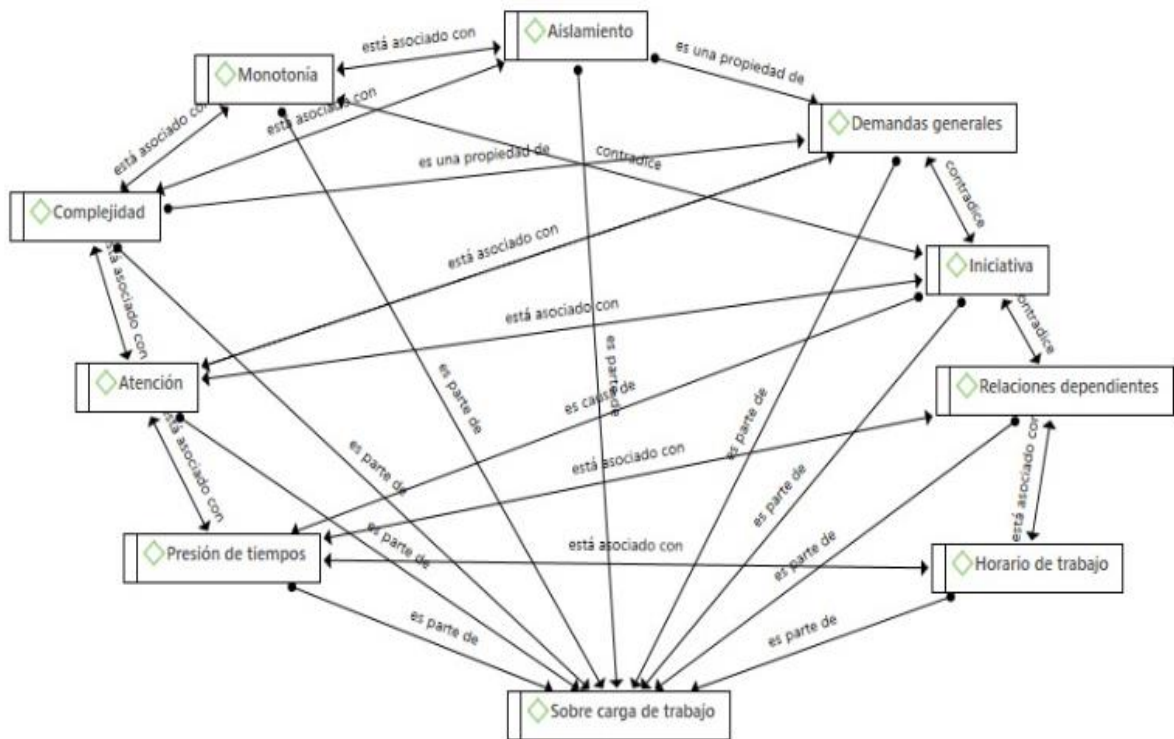
<b>Variable independiente</b>	<b>Familia de códigos (Dimensiones)</b>	<b>Códigos (indicadores)</b>	
<b>C a l i d a d  d e  v i d a  l a b o r a l</b>	<b>Motivación</b>	<b>Percepción del lugar de trabajo</b>	Precautelar su salud Comprometidos con el trabajo Estabilidad labral
		<b>Motivación en la ejecución de sus tareas</b>	Buen ambiente laboral Trabajo en equipo Estabilidad laboral Sustento económico
		<b>Expectativas anheladas</b>	Estabilidad laboral Cumplimiento del trabajo Ascensos Reconocimiento laboral
	<b>Bienestar</b>	<b>Oportunidades laborales</b>	Bienestar físico Servicios médicos Estabilidad laboral
		<b>Oportunidad de desarrollo personal</b>	Capacitaciones constantes Cursos de desarrollo personal Cursos de liderazgo e iniciativa Cursos de desarrollo organizacional
		<b>Tiempo libre</b>	
	<b>Incentivos adicionales</b>		Bono económico extra Préstamos emergentes Trabajo flexible Reconocimiento público
	<b>Comunicación</b>	<b>Relaciones laborales</b>	Eficiente comunicación horizontal y vertical Trabajo en equipo Compañerismo
		<b>Equilibrio entre el trabajo y la familia</b>	Organización de actividades Adaptabilidad Ejecución de actividades simultáneas

*Nota.* La tabla representa información y familias de códigos utilizados para el análisis de entrevistas de la Variable dependiente. Elaborado por Tacoamán (2021).

Una vez realizado el análisis de la información cualitativa mediante los códigos y la familia de códigos de cada una de las dimensiones que definen la variable independiente y dependiente, se obtuvieron las siguientes redes semánticas:

En lo que respecta a la figura 1, se evidencia claramente como la variable independiente de sobrecarga de trabajo se relaciona con sus dimensiones que son la presión de tiempo, atención, complejidad, monotonía, aislamiento, demandas generales, iniciativa, relaciones dependientes y horario de trabajo; así como también el cruce que existe entre ellas que en su mayoría son de asociación, excepto de monotonía que contradice con la iniciativa.

**Figura 1**  
*Sobre carga de trabajo*



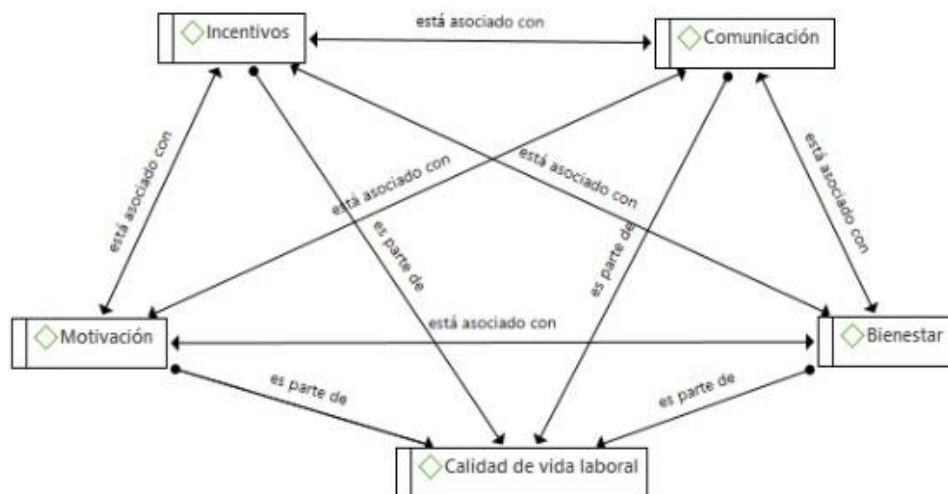
*Nota.* El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten sobre carga de trabajo. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).



Por otro lado, en la figura 2 se evidencia el cruce de relaciones semánticas entre las dimensiones de la calidad de vida laboral que son la motivación, los incentivos, la comunicación y el bienestar, mismos que están asociados entre sí y son parte de la variable dependiente.

**Figura 2**

*Calidad de vida*



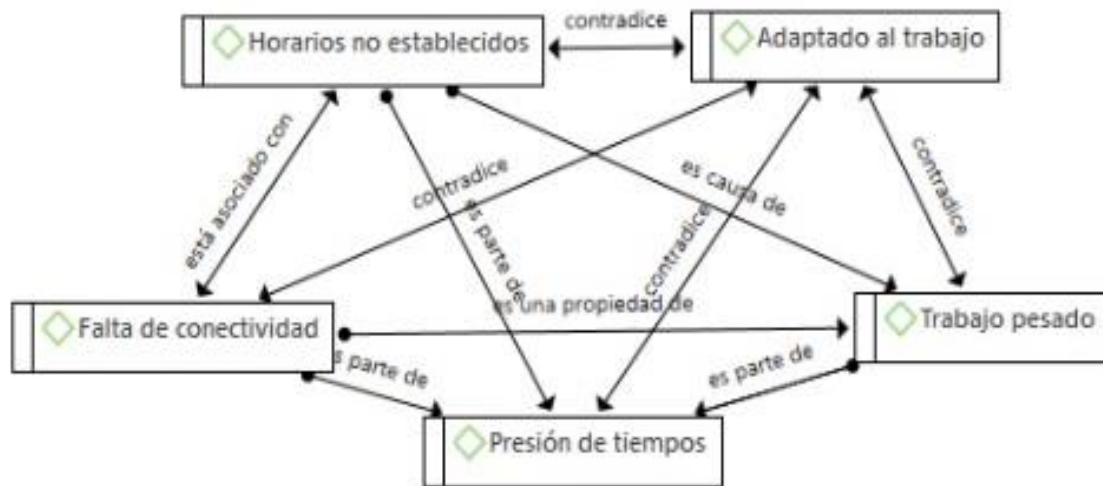
*Nota.* El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten calidad de vida. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

En la figura 3 se evidencia el cruce de relaciones semánticas de los códigos que identifican las respuestas más repetitivas de los diferentes discursos del personal administrativo en estudio, con respecto a la dimensión de presión de tiempos de la pregunta 1 de la guía de entrevista que es: ¿A causa de la pandemia COVID 19, considera usted que existen circunstancias en el trabajo que se puede calificar como agobiante?

Es así que muchos manifestaron que la presión de tiempos es la circunstancia más agobiante que experimentan, misma que se origina por factores como la falta de conectividad, los horarios no establecidos y el trabajo pesado, mientras que algunos contradijeron estas respuestas, indicando así que no sufren presión de tiempos debido a que están adaptados a su trabajo.

Figura 3

Presión de tiempos



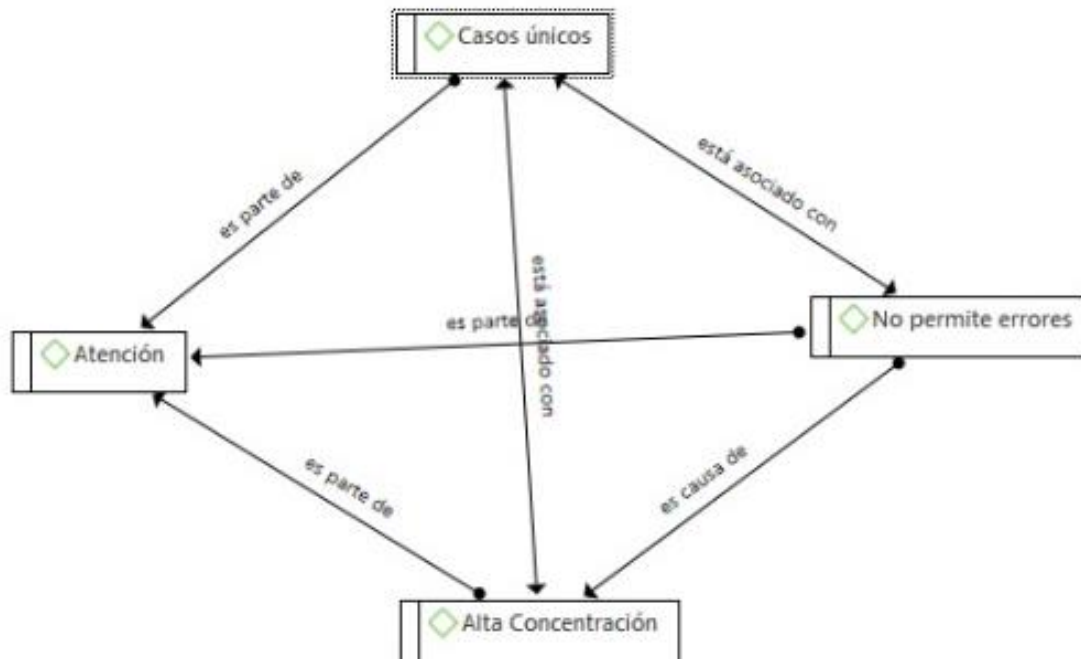
Nota. El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten una presión de tiempo. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

La figura 4 muestra las redes semánticas de los resultados de la respuesta de la pregunta 2 de la guía de entrevista que es: ¿Las tareas que se realizan en su trabajo requieren de alta concentración?, considerando atención como la familia de códigos y la alta concentración, los casos únicos y el no permitir errores como códigos.

Por consiguiente, se determina que el personal administrativo en estudio requiere de una alta atención en sus actividades, debido a que brindan atención a los usuarios que en este caso son los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UTA, los cuales representan un caso único que exige atención personalizada para despejar sus dudas, inconvenientes y preguntas, a tal modo que este personal emplea una alta concentración en sus funciones con el fin de evitar errores y perjudicar al estudiante.

Figura 4

Atención



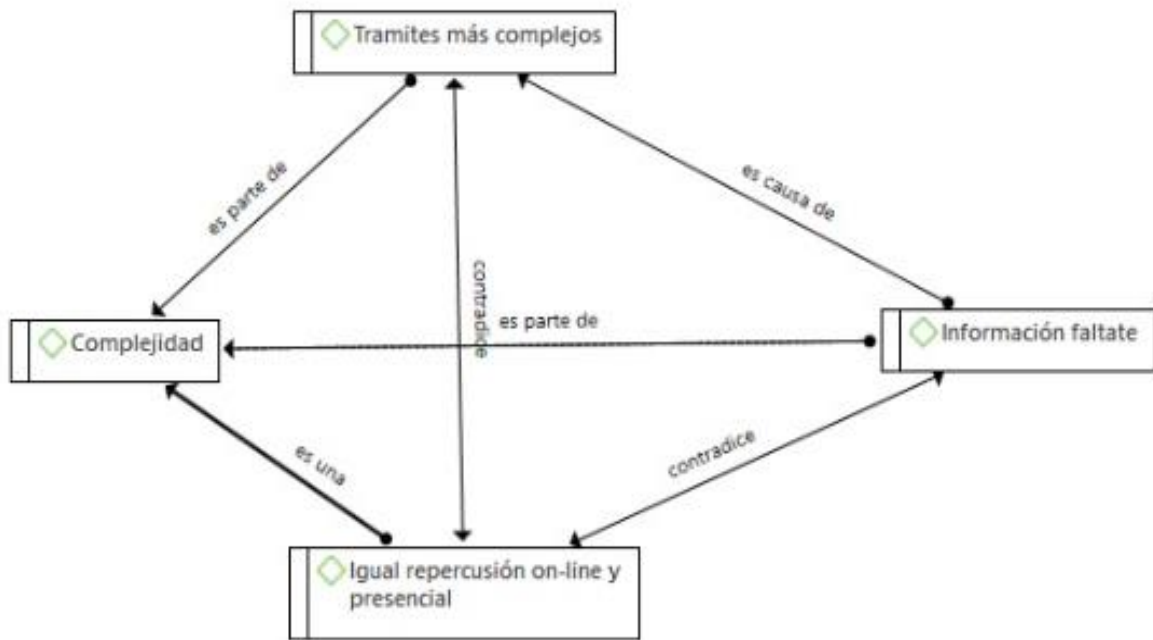
*Nota.* El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten un cierto nivel de atención. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

En la figura 5, se evidencia las redes semánticas de la dimensión de complejidad, misma que corresponde a la pregunta 3 de la guía de entrevista que es: ¿A consecuencia del COVID 19, los errores que se originaron por teletrabajo, tienen mayor repercusión que de manera presencial?; obtenido como códigos los tramites más complejos, igual repercusión online y presencial y la información faltante.

Por ende, se deduce que algunos de los entrevistados consideran que existe igual repercusión los errores cometidos en él trabaja presencial y online, mientras que otros consideran que, si existe mayor repercusión, ya que los trámites son más complejos y en muchos casos hay información faltante lo que ocasiona que el personal administrativo este expuesto a cometer más errores en sus funciones.

Figura 5

Complejidad



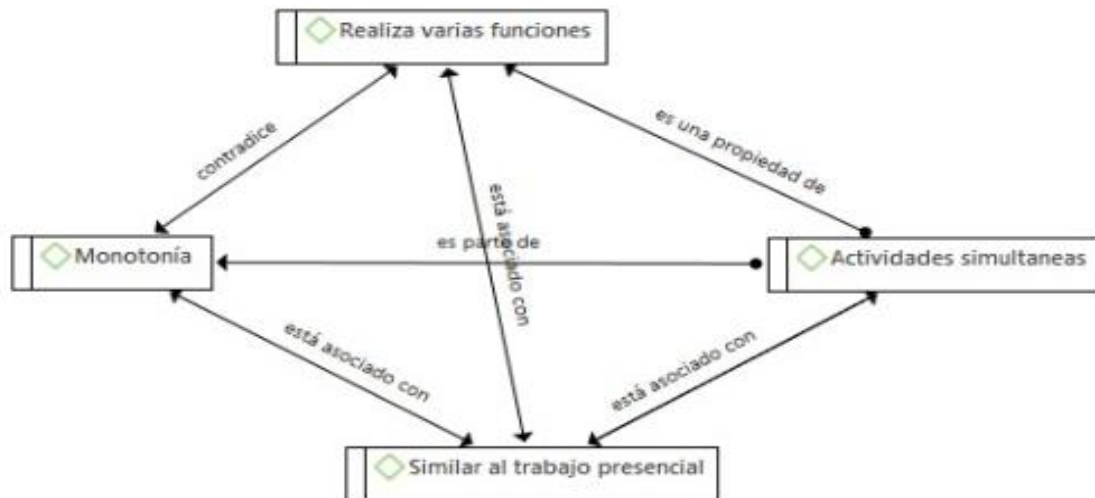
Nota. El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten cierto nivel de complejidad. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

La figura 6, muestra las redes semánticas de la dimensión de monotonía, misma que pertenece a la pregunta 4 de la guía de entrevista que es: ¿A raíz del COVID 19, en su jornada laboral realiza usted varias funciones y/o tareas simultáneamente?, obteniendo como códigos actividades simultaneas, realizar varias funciones y similar al trabajo presencial. A tal modo que el realizar varias funciones contradice con la familia de códigos de monotonía, mientras que las actividades simultaneas y similar al trabajo presencial están asociadas entre sí.

Por consiguiente, se deduce que el personal administrativo afirma que a raíz de la pandemia COVID 19, sus funciones no han cambiado drásticamente a tal punto que muchos de ellos sostienen que es similar al trabajo presencial, mientras que otros opuestamente sostienen que, si realizan más funciones de manera simultánea, es decir existe una contradicción en sus puntos de vista, lo cual puede ser que algunos manejan de mejor manera el teletrabajo que otros.

Figura 6

Monotonía



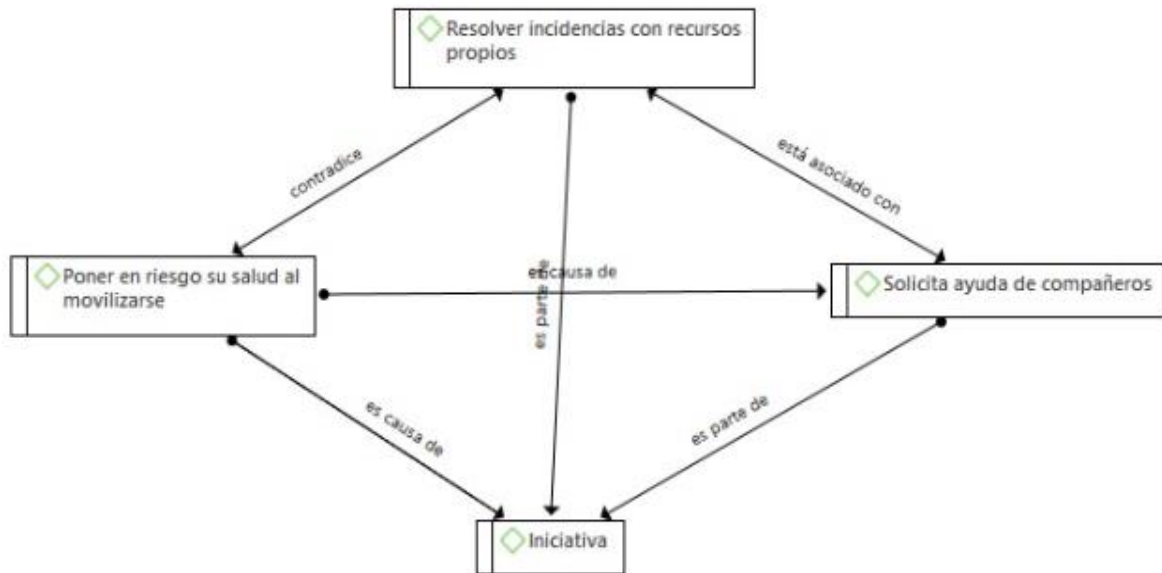
Nota. El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten cierto nivel de monotonía. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

En la figura 7, se observa las redes semánticas de la dimensión de iniciativa, misma que pertenece a la pregunta 5 de la guía de entrevista que es: ¿Actualmente con el COVID 19 usted tiene que resolver las incidencias en su trabajo por sus propios medios?, obteniendo como códigos el poner en riesgo la salud al momento de movilizarse, el resolver incidencias con recursos propios y el solicitar ayuda de compañeros.

Por ende, el personal administrativo en estudio a concordado en que las incidencias que se presentan en sus actividades diarias, en muchos de los casos lo han tendido que resolver empleando sus propios recursos, debido a que el país entero en los primeros meses del año 2020, se encontraba en total confinamiento; así como también solicitar ayuda de sus compañeros, mediante los medios digitales de comunicación. Sin embargo, actualmente en el año 2021, luego de un año de esta crisis sanitaria poco a poco las personas han tenido que salir de sus hogares a realizar sus funciones en sus lugares de trabajo, sin embargo, la población objetivo al pertenecer al sector educación, aún permanecen laborando desde sus hogares, a tal punto que cuando les toca visitar las instalaciones de su lugar de trabajo por cuestiones netamente exclusivas, sienten que ponen en riesgo su salud al momento de movilizarse.

**Figura 7**

*Iniciativa*



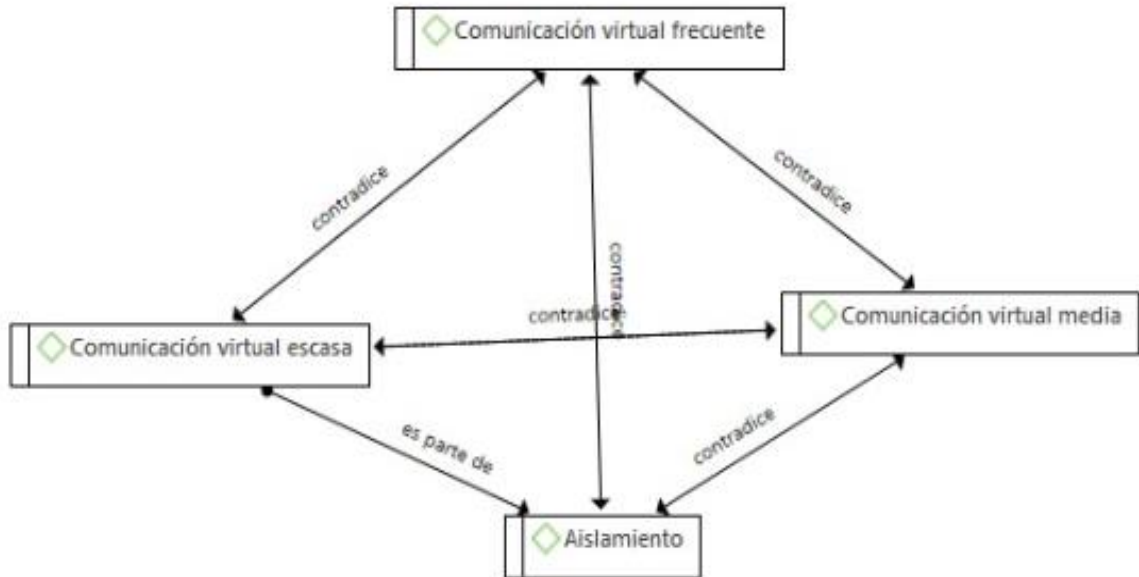
*Nota.* El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten cierto nivel de iniciativa. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

La figura 8, muestra las redes semánticas de la dimensión aislamiento, que representa a la pregunta 6 de la guía de entrevista que es ¿Cómo resultado del COVID 19, con qué frecuencia puede usted ponerse en contacto con su empleador o un compañero cuando surge un problema?, obteniendo como códigos la comunicación virtual frecuente, media y escasa.

Por consiguiente, se puede evidenciar que las relaciones entre los códigos de las redes semánticas son contradictorias, debido a que existe opiniones variadas y muy distintas en el nivel de frecuencia con las que se tiene contacto entre compañeros de trabajo, cuando se presenta un problema, a tal punto que algunos, aseguraron que, de manera frecuente, otros media y otros escasa. Es decir, cada persona investigada defiende su punto de vista y experimenta distintos niveles de comunicación en relación a sus colegas.

**Figura 8**

*Aislamiento*



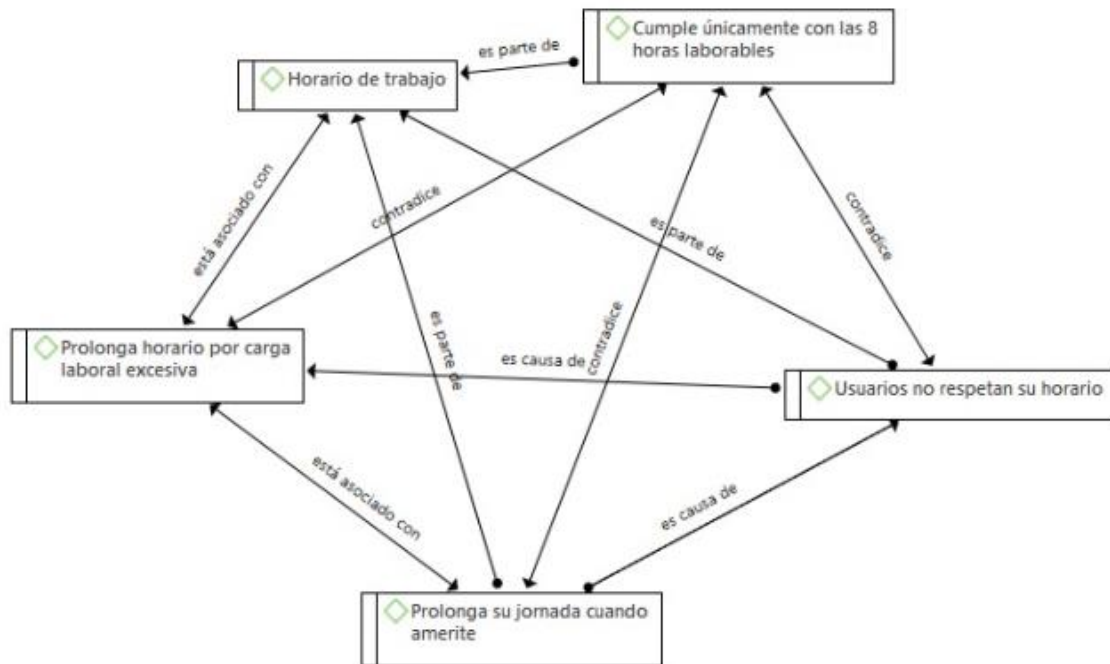
*Nota.* El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten aislamiento. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

En la figura 9, se observa la red semántica de la dimensión horario de trabajo que corresponde a la pregunta 7 de la guía de entrevista que es ¿Por motivo del COVID 19, habitualmente usted prolonga su horario de trabajo?, obteniendo como códigos que los usuarios no respetan su horario, prolonga su jornada cuando amerite, cumple únicamente con las 8 horas laborales y prolonga horario por carga labora excesiva.

Por consiguiente, entre los códigos es evidente una contradicción, puesto a que no todo el personal administrativo prolonga su horario de trabajo, debido a que algunos aseguraron que solo cumplen con las 8 horas y únicamente lo prolongan cuando lo amerita, mientras que otros sostienen que si prolongan su jornada laboral por una carga excesiva y los usuarios no respetan su horario.

Figura 9

Horario de trabajo



Nota. El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten cierto cambio en su horario de trabajo. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

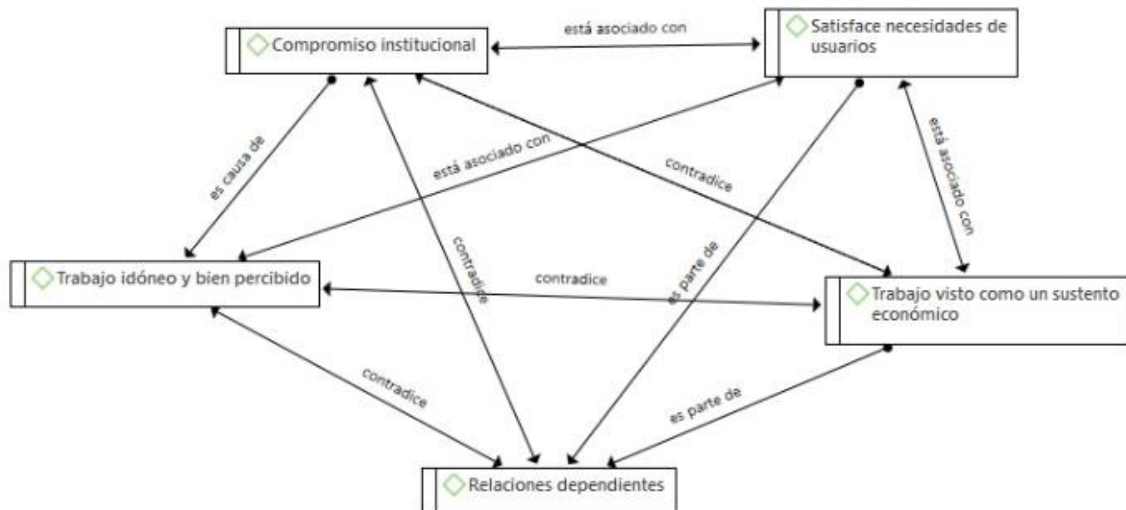
En la figura 10 se observa las redes semánticas que corresponden a la dimensión de relaciones dependientes de sobrecarga de trabajo, misma que pertenece a la pregunta 8 de la guía de entrevista que es ¿Se siente comprometido con su trabajo? ¿Y por qué?, obteniendo como códigos el trabajo idóneo y bien percibido, el compromiso institucional, el satisfacer necesidades de usuarios y el trabajo visto como un sustento económico.

A tal modo que una parte del personal administrativo en estudio, si se encuentra satisfecho con las tareas que realiza, razón por la cual se sienten comprometidos con su institución y perciben su trabajo de una manera correcta e idónea, es decir si se sienten comprometidos porque pueden satisfacer necesidades de usuarios, mientras que otra parte únicamente realizan sus funciones porque el trabajo es su sustento económico con el cual sobreviven.



**Figura 10**

*Relaciones dependientes.*



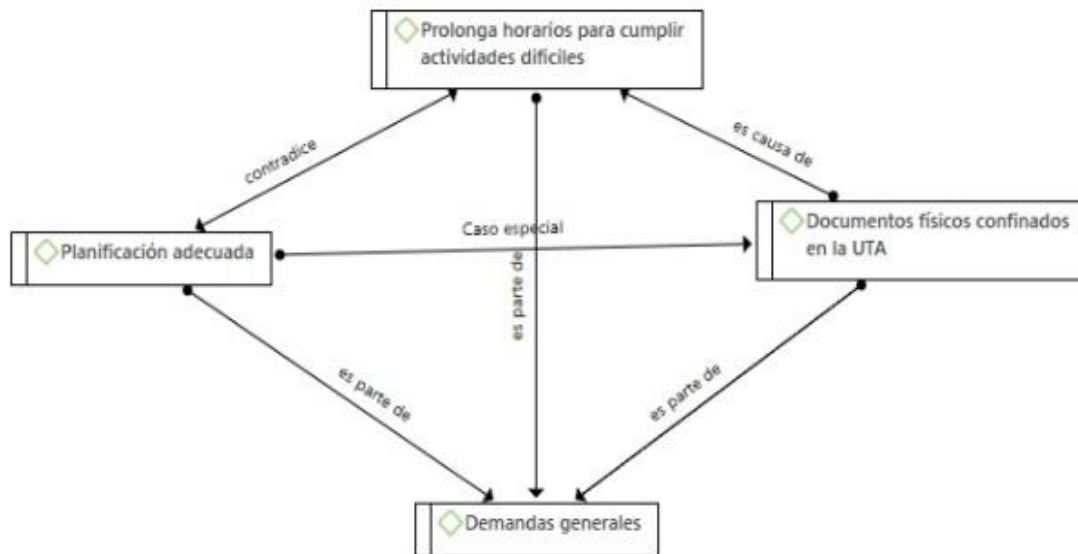
*Nota.* El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten cierto grado de relaciones dependientes. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

La figura 11 muestra las redes semánticas de la dimensión de demandas generales que corresponde a la pregunta 9 de la guía de entrevista que es ¿Durante la pandemia Covid, con qué frecuencia sus superiores le han asignado actividades laborales que no las ha podido cumplir a tiempo por causa del confinamiento?, obtenido como códigos la planificación adecuada, los documentos físicos confinados en la UTA y el prolongar actividades para cumplir actividades difíciles.

Por consiguiente, se evidencia que de acuerdo con las respuestas otorgadas por la población objetivo existe una contradicción, debido a que muchos de ellos aseguran que a raíz del confinamiento si han podido cumplir con sus actividades eficientemente ya que mantiene una adecuada planificación, mientras que otros aseguran que la pandemia COVID si dificulto sus actividades, debido a que muchos de los documentos físicos que requieren para ejecutar sus funciones están confinados en la institución que laboran y en muchos casos prolongan sus actividades ya que le es difícil cumplir a causa del teletrabajo.

**Figura 11**

*Demandas generales*



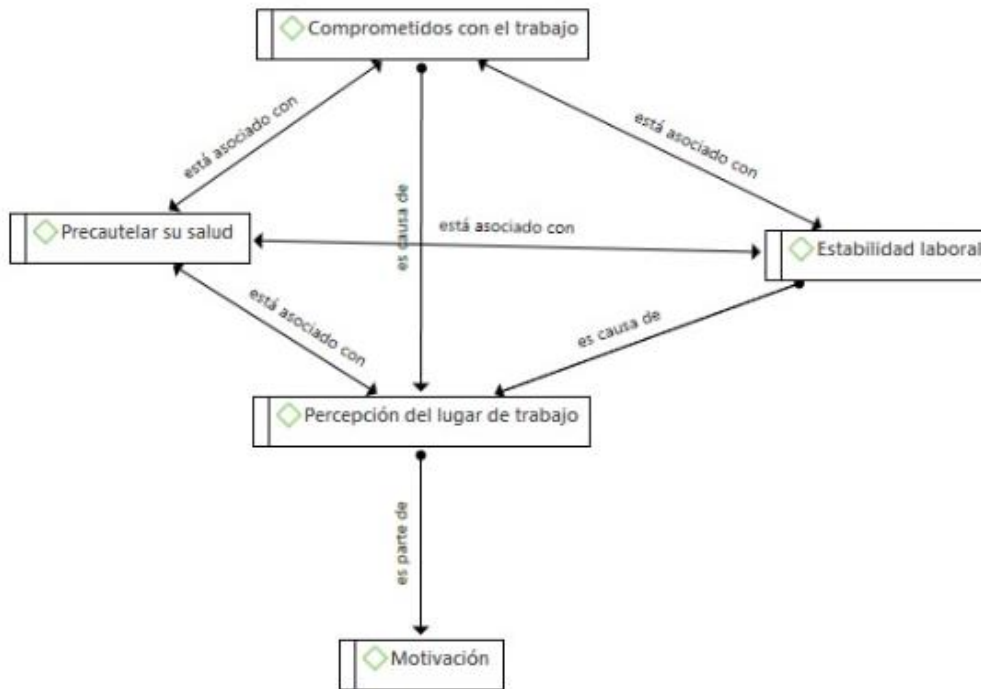
*Nota.* El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten diversas demandas generales. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

En la figura 12 se observa las redes semánticas de la dimensión de motivación en relación a la percepción del lugar de trabajo, que corresponde a la calidad de vida laboral, misma que hace alusión a la pregunta 10 de la guía de entrevista que es ¿Actualmente con la pandemia COVID 19, ¿cómo se siente en la empresa que labora? ¿Por qué?, obtenido como códigos la estabilidad laboral, el compromiso con el trabajo y el precautelar su salud.

En definitiva, todo el personal administrativo concuerda en que la pandemia COVID, no ha afectado a que estos presenten sensaciones negativas en lo que se refiere a la percepción del lugar de trabajo, razón por la cual se sienten comprometidos, tienen estabilidad laboral y se sienten motivados ya que pueden precautelar su salud y mantenerse seguros trabajando desde sus hogares.

Figura 12

Motivación/Percepción del lugar de trabajo



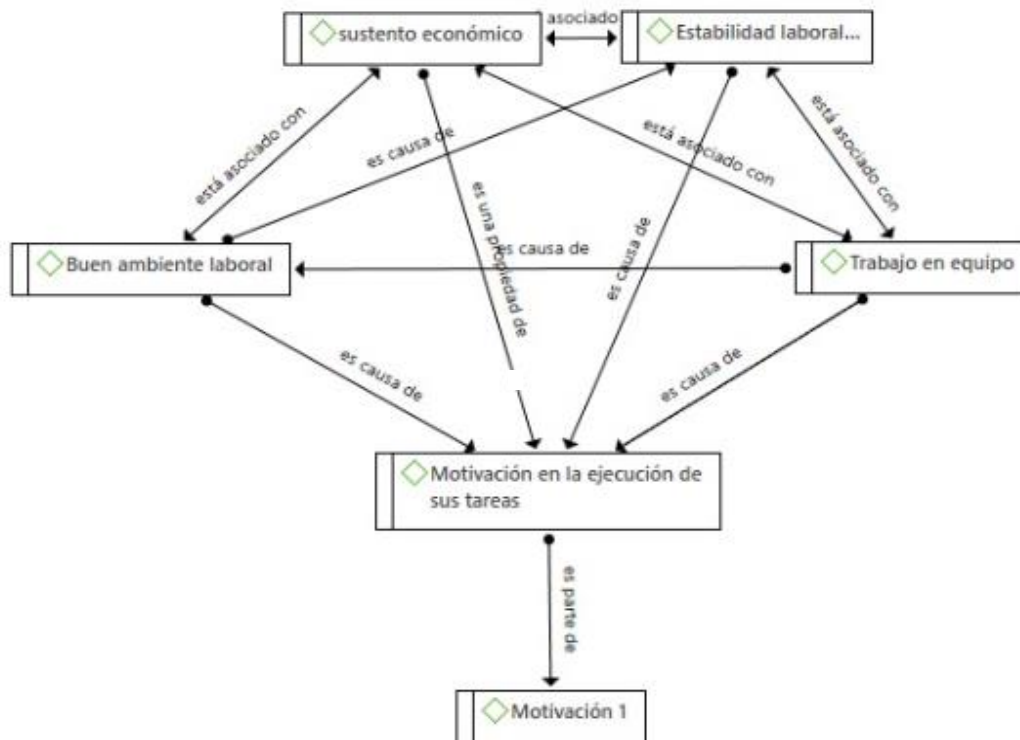
Nota. El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten una motivación en el trabajo. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

La figura 13 también pertenece a las redes semánticas de la dimensión de motivación de la calidad de vida laboral, en lo que se refiere a la ejecución de sus tareas, que corresponde a la pregunta 11 y es la siguiente: ¿Qué le motiva a estar trabajando en esta organización?, obteniendo como códigos el buen ambiente laboral, el sustento económico, la estabilidad laboral y el trabajo en equipo.

Por consiguiente, se deduce que todos los códigos determinados están asociados y relacionados entre sí, puesto a que el personal administrativo en estudio sostiene que las razones que le motiva trabajar en la Universidad Técnica de Ambato son la existencia de un buen ambiente laboral, el sustento económico percibido, la estabilidad laboral y el trabajo en equipo.

Figura 13

Motivación/ Motivación en la ejecución de sus tareas



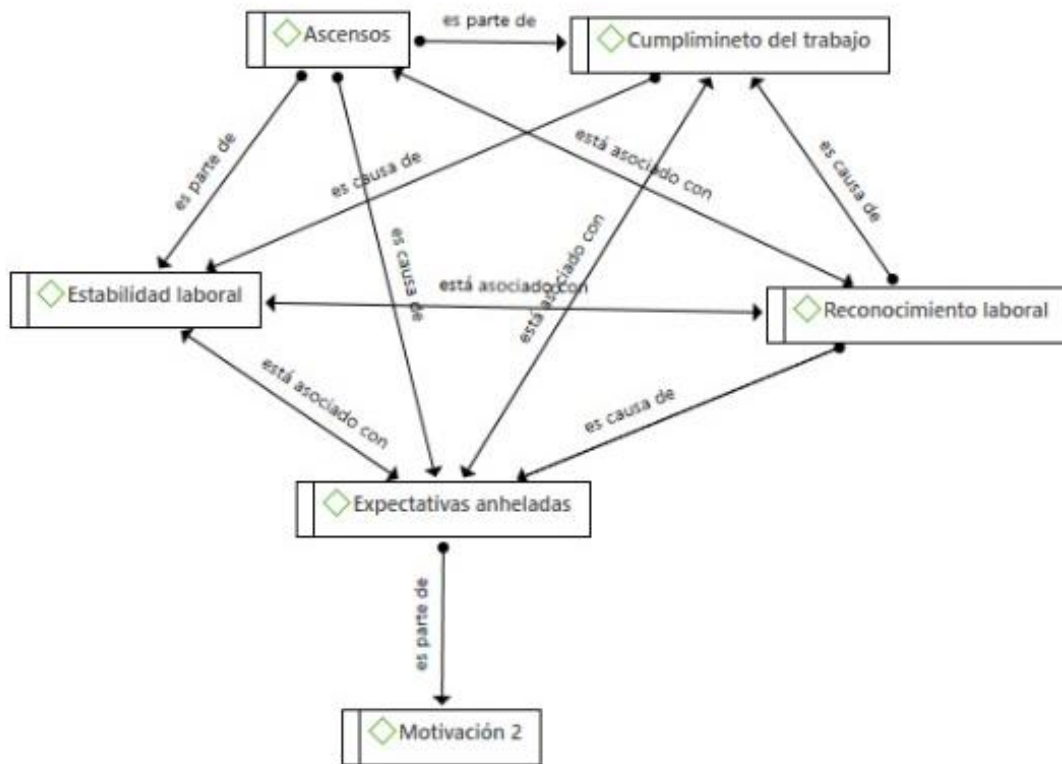
Nota. El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten una motivación en la ejecución de sus tareas. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

En la figura 14, se observa las redes semánticas de la dimensión de motivación, en lo que se refiere a las expectativas anheladas, que corresponde a la pregunta 12 de la guía de entrevista que dice lo siguiente: ¿Tiene alguna expectativa sobre la institución? Ej ascensos, estabilidad, etc.

Por consiguiente, el personal administrativo en estudio, concuerda en que las expectativas que espera que la institución le brinde para ellos sentirse productivos, eficientes y motivados son la estabilidad laboral, los ascensos, el reconocimiento laboral y el cumplimiento de su trabajo sin ninguna complicación o presión.

Figura 14

Motivación/Expectativas anheladas



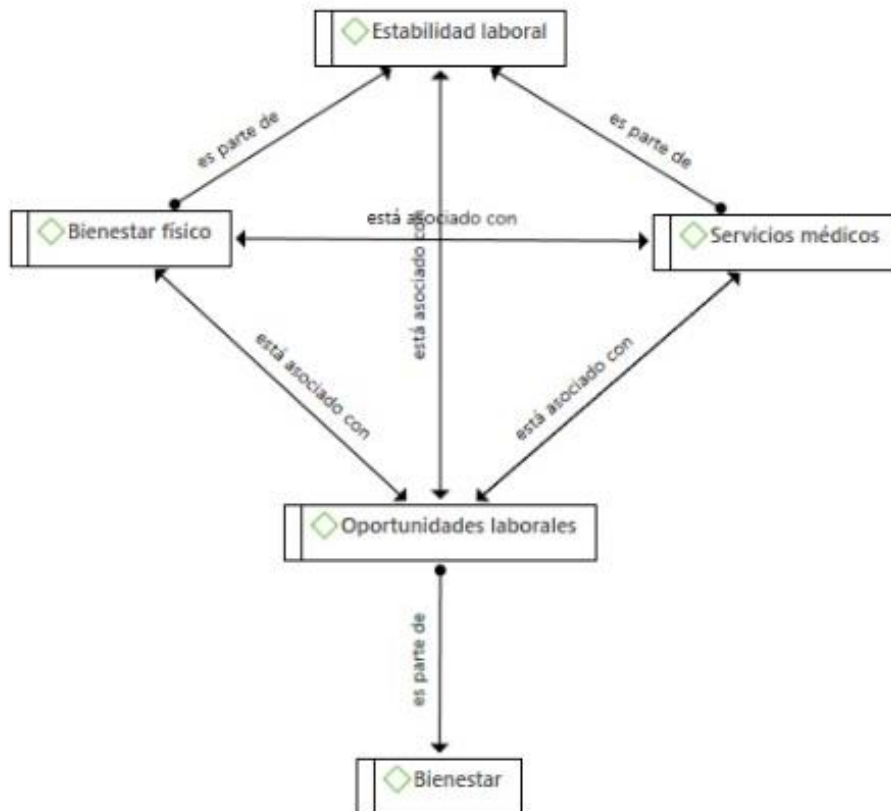
Nota. El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten una motivación dentro de las expectativas anheladas. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

En la figura 15, se observa las redes semánticas de la dimensión de bienestar en lo que se refiere a las oportunidades laborales, que corresponde a la pregunta 13 de la guía de entrevista que determina 13. ¿Qué tipo de oportunidades le brinda la institución? Ej: prestamos, bienestar físico, etc.

Por ende, se determina que todos los códigos están asociados entre sí, puesto a que la población objetivo en cuestión afirman que la oportunidad más importante, en tiempos de COVID para ellos es la estabilidad laboral, su bienestar físico y el acceso a servicios médicos, mismos que aseguran su salud mental y tranquilidad.

Figura 15

Bienestar/ oportunidades laborales



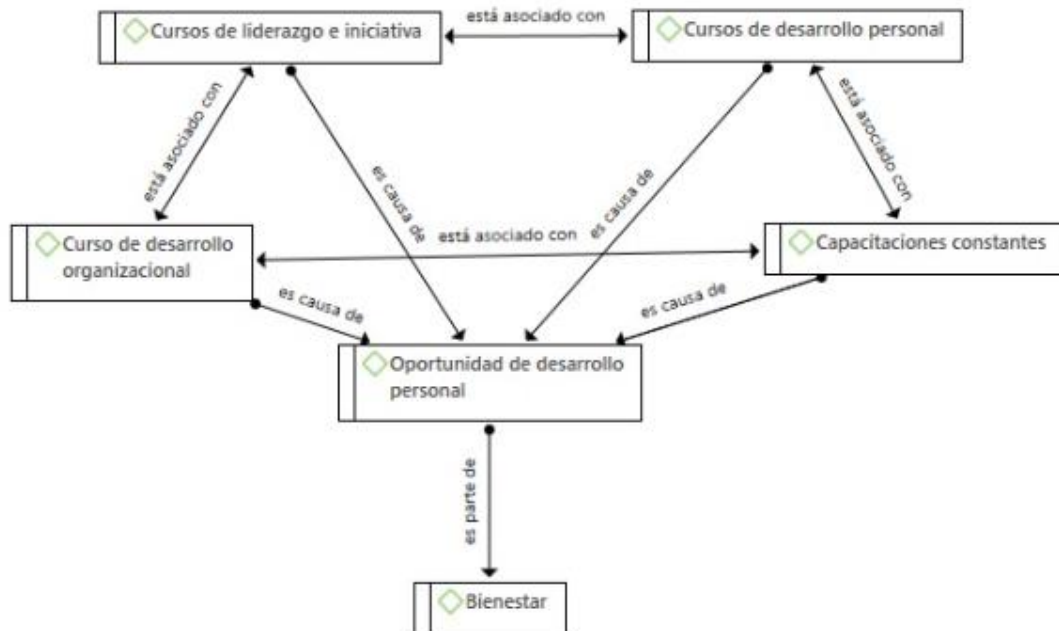
Nota. El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten oportunidades laborales. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

La figura 16, también muestra la dimensión de bienestar, pero en relación a las oportunidades de desarrollo personal, al cual puede tener acceso el personal administrativo en estudio. Por ende, la presente red semántica muestra la relación entre los códigos determinados de la pregunta 14 de la guía de entrevista que es ¿La institución le brinda algún tipo de desarrollo personal? Ej: capacitaciones, cursos, talleres, etc.

En definitiva, se deduce que la institución en cuestión si brinda la oportunidad de desarrollo personal a sus empleados mediante capacitaciones constantes y cursos de desarrollo organizacional, de liderazgo e iniciativa y de desarrollo personal como tal, a tal punto que sus trabajadores se sientan más motivados productivos y leales a su lugar de trabajo.

Figura 16

Bienestar/ oportunidad de desarrollo personal



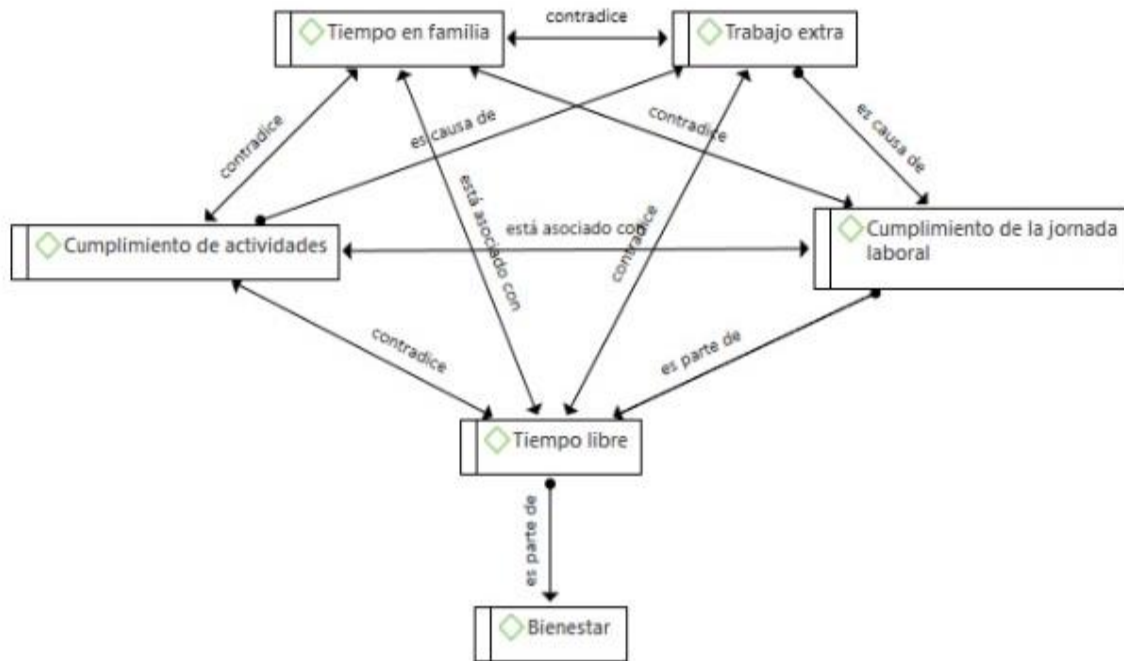
Nota. El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten oportunidades de desarrollo personal. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

La figura 17, muestra la red semántica de la dimensión de bienestar en lo que se refiere al tiempo libre, misma que corresponde a la pregunta 15 de la guía de entrevista que pretende determinar lo siguiente: ¿A raíz de la pandemia COVID 19; usted tiene tiempo libre para descansar? ¿Cómo es su horario?

Por consiguiente, se determina que los códigos obtenidos por un aparte están asociados entre sí y por la otra se contradicen, puesto a que el personal administrativo en estudio otorgo respuestas muy variantes y contradictorias, es decir, unos afirmaron que a raíz de la pandemia COVID, si pueden disfrutar más tiempo en familia y cumplen únicamente con el horario de la jornada laboral, mientras que otros sostiene que trabajan horas extras, debido a que tiene que cumplir con actividades complejas por la distancia y el teletrabajo.

Figura 17

Bienestar/tiempo libre



Nota. El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten tiempo libre. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

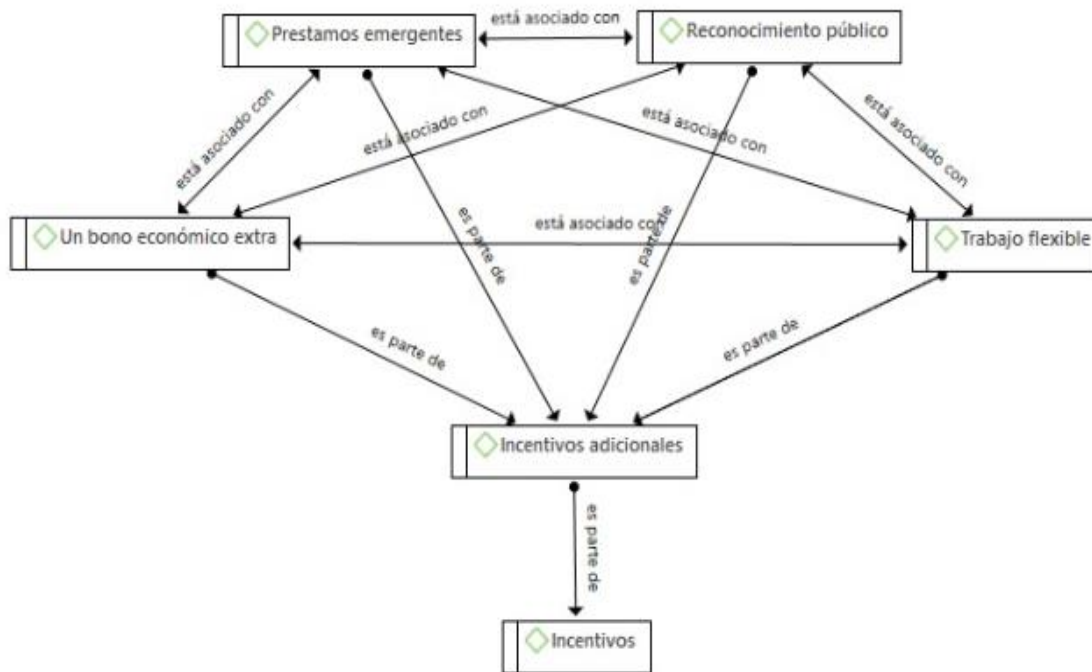
En la figura 18, se observa las redes semánticas de la dimensión de incentivos, en lo que se refiere a los incentivos adicionales que corresponde a las respuestas obtenidas de la pregunta 16 de la guía de entrevista que determina si ¿La institución le brinda algún tipo de incentivo aparte del sueldo que usted percibe?

De los datos cualitativos obtenidos, se determina que todo el personal administrativo no percibe ningún incentivo aparte del sueldo que recibe, sin embargo, manifestaron que, gracias a su esfuerzo y dedicación, les encantaría que se le otorgue bonos económicos extras, prestamos emergentes, reconocimiento público y un trabajo flexible, a tal modo que todos los códigos se encuentran asociados entre si y forman parte de la dimensión de incentivos.



Figura 18

Incentivos/ incentivos adicionales



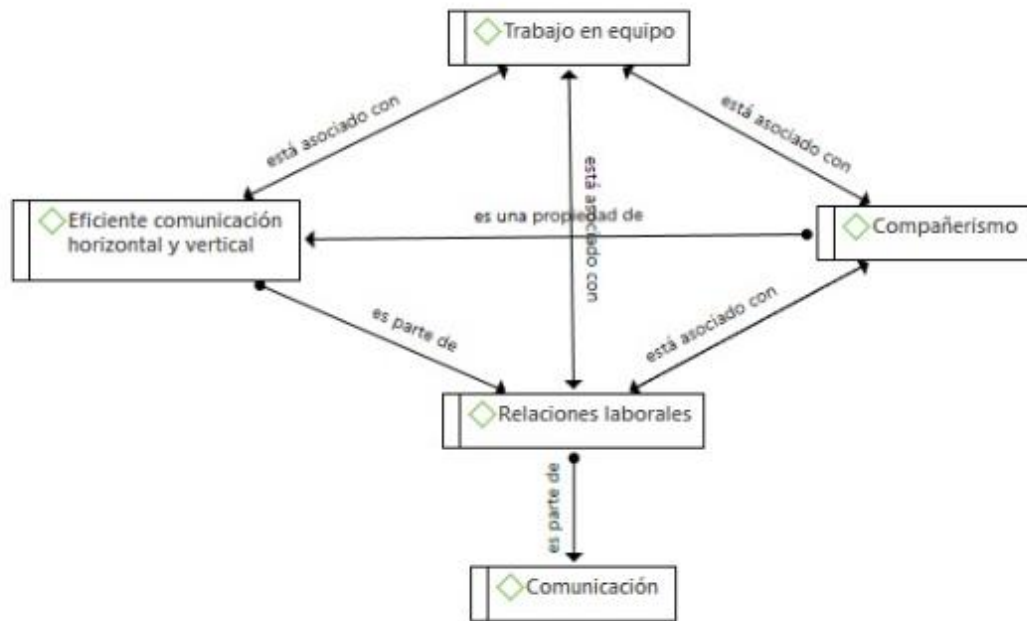
Nota. El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten incentivos adicionales. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

En la figura 19, se observa las redes semánticas de la dimensión de comunicación en lo que se refiere a las relaciones laborales, misma que corresponde a la pregunta 17 de la guía de entrevista que determina 17. ¿A raíz del distanciamiento social y la pandemia COVID, como considera usted, actualmente sus relaciones laborales con sus compañeros de trabajo?

En base a lo anterior como códigos se obtiene una eficiente comunicación horizontal y vertical, el trabajo en equipo y el compañerismo; los cuales están asociados y guardan relación entre sí, es decir el personal administrativo manifestó que el distanciamiento social y la pandemia COVID, no ha afectado negativamente sus relaciones laborales ya que su comunicación es eficiente.

**Figura 19**

*Comunicación/ relaciones laborales*



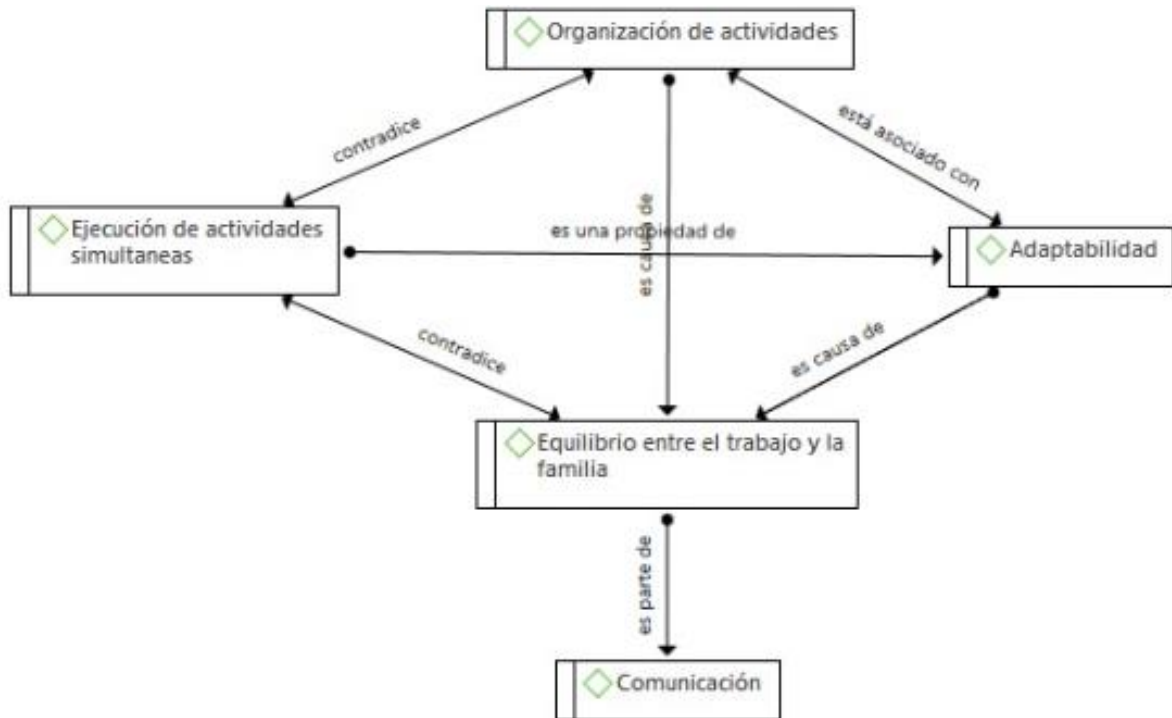
*Nota.* El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten Comunicación dentro de las relaciones laborales. Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

La figura 20, de igual manera muestra la red semántica de la dimensión de comunicación en lo que se refiere al equilibrio entre el trabajo y la familia, que corresponde a la pregunta 18.¿De qué manera usted afronta el tener que combinar el trabajo con su entorno familiar?

Por consiguiente, se obtuvo códigos contradictorios en base a las respuestas otorgadas por el personal administrativo en estudio, puesto a que algunos sostienen que para afrontar el tener que combinar el trabajo con su entorno familiar, organizan sus actividades de manera eficiente, a tal punto que en muchos casos ya están adaptados al trabajo, sin embargo, otros manifestaron que ejecutan actividades simultáneas frecuentemente a tal punto que no pueden equilibrar el trabajo con la familia.

Figura 20

Comunicación/equilibrio entre el trabajo y la familia



Nota. El gráfico representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten un equilibrio entre el trabajo y la familia, Tomados del análisis de datos cualitativos digitalizados en el programa Atlas ti. Elaborado por Tacoamán (2021).

### 3.1.3 Discusión de datos

A la luz de los resultados presentados, en lo que se refiere a la variable de sobrecarga de trabajo, el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato en algunas dimensiones si presenta alteraciones en la forma de realizar sus actividades durante la pandemia COVID, en relación a la forma en como lo efectuaban de manera presencial.

Es así que, en lo que respecta a la dimensión de presión de tiempos si la consideran actualmente más agobiante, debido a que en muchos casos se presenta una falta de conectividad y los horarios no están bien estructurados, a tal modo que los usuarios solicitan información a cualquier hora del día. Por otra parte, la dimensión de atención que les brinda

a sus usuarios es similar a la forma de trabajar presencialmente, ya que consideran que cada caso es único y requieren de una alta concentración para evitar errores.

Así mismo, sostienen que la complejidad es igual a trabajar de manera presencial, debido a que las repercusiones son las mismas, a tal punto que las funciones que ejecutaban no sufrieron cambios significativos en fondo solo en la forma en cómo realizarlas coadyuvando así con la dimensión de monotonía, sin embargo, la pandemia COVID si ha impulsado a que el personal en estudio tome mayor iniciativa y resuelva los problemas presentes a través de recursos propios.

También los resultados muestran que a pesar del aislamiento que implica la actual crisis sanitaria, la población objetivo si mantiene comunicación entre sí a través de los medios digitales, su horario de trabajo es mu contradictorio, puesto a que algunos labran únicamente las 8 horas y otros realizan horas extras, sin embargo algunos desarrollaron eficientemente las relaciones dependientes, a tal punto que generaron un compromiso institucional y otros solo cumplen con sus funciones, porque les genera un sustento económico, en donde las demandas generales unos las planifican eficientemente y otros presenta dificultades.

En lo que respecta a la variable dependiente que es la calidad de vida laboral, su dimensión de motivación en relación a la percepción del lugar de trabajo, por lo general es buena, tienen estabilidad y compromiso y una buena motivación en la ejecución de sus tareas, ya que tiene un buen ambiente laboral y a pesar del teletrabajo saben acoplarse y trabajar en equipo. Así mismo, esperan que la institución les brinde ascensos y reconocimiento laboral para incrementar su nivel de motivación.

La dimensión de bienestar refleja que entre las oportunidades laborales que brinda la institución a su personal en estudio es el acceso a servicios médicos, la estabilidad laboral y un bienestar físico y emocional, además pueden tener un desarrollo personal mediante capacitaciones que son dictadas de manera contante y cursos de liderazgo, iniciativa o desarrollo organizacional; sin embargo a causa de la crisis sanitaria algunos afirman que trabajan más horas extras y otros que actualmente comparten más tiempo en familia es decir existe una contradicción en lo que se refiere al tiempo libre.

La dimensión de incentivos demuestra que, aparte de la remuneración económica el personal administrativo en estudio, no percibe algo adicional, sin embargo, les encantaría recibir bonos económicos extras, prestamos emergentes, reconocimiento público o un trabajo flexible y así poder tener una mejor calidad de vida laboral.

Por otra parte la dimensión de comunicación, a pesar del distanciamiento social es eficiente, tanto de manera horizontal como vertical, a tal punto que todos están en contacto entre si permanentemente y conocen todos los asuntos que se están tratando, sin embargo al momento de equilibrar el trabajo con la familia a algunos les resulta fácil lograrlo, puesto a que organizan bien sus actividades y otros ejecutan actividades simultaneas que les consumen mucho tiempo y no pueden disfrutar tiempo de calidad en familia.

### **3.2 Verificación de la idea a defender**

En base a la relación semántica y criterial de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la entrevista y el análisis de datos cualitativos en el procesador Atlas ti, se determina que la idea a defender de “La sobrecarga de trabajo incide en la calidad de vida laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, durante la pandemia COVID 19”, es verdadera ya que el personal administrativo en estudio asegura que, si la institución respeta su horario de trabajo, le asignan actividades acorde a su cargo, capacidades, conocimientos y habilidades, este se sentirá motivado, comprometido, satisfecho, productivo y leal, a tal punto que su incrementará su calidad de vida laboral, en donde pueda disfrutar de su trabajo y de su familia equitativamente.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

El personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, durante la pandemia COVID 19 no ha experimentado situaciones agobiantes y de sobrecarga de trabajo, dentro de su jornada laboral, sin embargo, las actividades que realizan a diario requieren de alta concentración, puesto a que cada usuario representa un caso único y requiere de un servicio personalizado, a tal punto que exige una respuesta inmediata.

El personal en estudio a causa de la pandemia COVID 19, se ha visto en la obligación de resolver las incidencias suscitadas en el teletrabajo, con recursos propios y así poder adquirir material e insumos necesarios para la ejecución de sus actividades diarias, a tal modo que en muchos casos ha tenido que ingeniar y crear su propio material para poder realizar sus funciones.

Uno de los mayores problemas que ha presentado el personal administrativo en cuestión durante la pandemia COVID 19 es, el no saber equilibrar el trabajo con la familia, de forma que en muchos casos pierden la oportunidad de compartir momentos gratos con sus seres queridos, por estar muy centrados en cumplir con sus funciones eficientemente; sumado a esto está el desconocimiento a muchas herramientas tecnológicas que actualmente por el teletrabajo tienen que utilizarlas.

En base a la investigación realizada, se deduce que, el personal administrativo en estudio, actualmente se siente motivado y satisfecho en su lugar de trabajo, ya que al pertenecer al sector de educación, aún se encuentran laborando desde sus hogares y este factor a diferencia de otros sectores estratégicos a influenciado positivamente en ellos, a tal punto que se sienten cómodos y seguros con el teletrabajo, sostienen que están protegidos de la crisis sanitaria, no exponen su salud, tienen estabilidad laboral y el riesgo a contraer el COVID 19 es mínima. Por esta razón califican que su calidad de vida laboral actualmente es buena ya que precautelan su salud y bienestar físico y emocional.

## **4.2 Recomendaciones**

Diseñar e implementar una plataforma interactiva para servicio a la comunidad universitaria, donde se pueda brindar atención en línea a los estudiantes, con el fin de interactuar de manera directa y resolver inquietudes diarias de manera inmediata, reduciendo así el tiempo de entrega de las diferentes solicitudes o documentos que los usuarios requieren.

Implementar un plan de contingencia económico, con el objeto de proporcionar insumos tecnológicos y material de oficina al personal administrativo en estudio, a tal modo que estos se sientan respaldados y comprometidos con la institución e incrementen positivamente su nivel de calidad de vida laboral.

Impartir cursos, capacitaciones y talleres sobre el manejo y funcionamiento de nuevas tecnologías y programas informáticos que contribuyen a incrementar el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato y a reducir su carga de trabajo.

Conjuntamente con el departamento de psicología de la Universidad Técnica de Ambato, desarrollar estrategias de acción que contribuyan a que el personal administrativo al momento de verse obligados a regresar a ejecutar sus funciones de manera presencial, no presenten un alto grado de status quo, que afecte su calidad de vida laboral, con el fin de evitar, que estos experimenten factores negativos en su retorno, como miedo, ansiedad, depresión, angustia, estrés y desmotivación.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Abreu, J. (2017). *Hypothesis, method & research design*. Mexico: Dialnet.
- Aguilera, A. V., & Carlotta. (2021). Sobrecarga laboral en los ejecutivos de nivel medio de las mipymes productoras de calzado. *Scielo*.
- Aguilera, C., & Vargas, C. (2019). Sobrecarga laboral y agotamiento psicofísico en el personal administrativo de la Clínica Rivadía en San Luis. *Scielo*.
- Albaladejo, G. (2017). Sobrecarga laboral sobre los. *Ebsco*.
- Almeyda, C. (2017). El trabajo docente: Descanso y sobrecarga laboral. *Dialnet*, 47.
- Altamirano, A., Azura, O., & Gonzales, S. (2020). ¿Como impactará la covid-19 al empleo? Posibles escenarios para America Latina y el Caribe. *Dialnet*, 7.
- Apiquian, A. (2018). El síndrome del burnout en las empresas. *Dialnet*, 7.
- Araya, S. B., Mantuliz, C. A., & Parada, V. V. (2020). Relación entre carga laboral y burnout en enfermeras de unidades de diálisis. *Wiley*.
- Arcos, L. J. (2020). Sobrecarga laboral en los profesionales de cuidados intensivos de Instituciones hospitalarias de Colombia, sector Cartegena. *Scielo*.
- Ardilla, R. (2017). Calidad de vida: una definición integradora. *Dialnet*, 5.
- Arquer, I. (2017). Carga mental de trabajo: fatiga. *Dialnet*, 5.
- Avilés, A., & Hernández, K. (2020). La sobrecarga laboral y su influencia en el sistema familiar: percepciones de los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil. *Dialnet*, 162.
- Baena, G. (2017). Serie integral por competencia. En J. E. Callejas, *Metodología de la investigación* (pág. 157). Mexico: PATRIA.
- Balderas, I. (2017). Aportes de la investigación cualitativa a la investigación de educación. *Dialnet*, 11.
- Barquero, R. (2018). La calidad de vida laboral con un enfoque psicológico en las instituciones bancarias de Puerto Rico. *Scielo*.
- Barries, S., & Arechabala, C. (2018). Relación entre carga laboral y burnout en enfermeras de unidades de diálisis. *Dialnet*, 10.
- Batero, B. E., & Pico, M. E. (2019). Calidad de vida relacionado con la salud (CVRS) en adultos mayores de 60 años: una aproximación teórica. *Patria*, 14.



- Bayas, N., Salas, M., & Pachucho, E. (2018). Impact on the Quality of working life; case officials of the administrative directorate of gadma. *Dialnet*, 10.
- Benitez, I. (2017). Assessment of quality of life: present and future methodological changes. *Dialnet*, 5.
- Blanch, J. (2018). Quality of working life in commoditized hospitals and universities. *Scielo*, 8.
- Bonilla, C., Franco, S., & Trinidad, A. S. (2019). Quality of work life among intercity bus drivers. *Scielo*, 6.
- Burgos, F. (2017). Validation of instruments and procedures to collect anthropometric data forergonomic purposes. *Scielo*, 17.
- Caicedo, H. Y. (2019). Quality of working life in health workers in Latin American countries: a meta-analysis. *Dialnet*, 22.
- Calderón, G. A., Soto, C. M., García, A. J., & García, A. J. (2018). Validación de la Escala de Carga de Trabajo en trabajadores peruanos. *Psycinfo*.
- Calderón, G., Merino, C., Juárez, A., & Jimenez, M. (2018). Validation of workload scale in Peruvian workers. *Dialnet*, 5.
- Calero, P., Villodres, M., Montoro, C., Pleguezuelos, H., Balanza, S., Merino, M., & Merino, J. (2019). Quality of life in workers in the environmental areas. *Dialnet*, 14.
- Campusano, M., & Huaman, M. (2018). Efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería. *Dialnet*, 39.
- Canales, M., Valenzuela, S., & Paravic, T. (2021). Los factores de sobrecarga de trabajo en el personal de enfermería y riesgo en su salud ante el COVID 19Los factores de sobrecarga de trabajo en el personal de enfermería y riesgo en su salud ante el COVID 19. *Scopus*.
- Carmo, L., Marchi, Y. C., Almeida, L., & Pedrao, L. O. (2018). Overwork and mental health problems in health workers. *Dialnet*, 13.
- Carrasco, F. (2018). Carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del hospitañ referencial de ferreñafe, 2018. *Dialnet*, 91.
- Carrera, G. (2018). La lectura y escritura de textos científicos en la educación superior. *Dialnet*, 8.
- Carretero, S., Garcés, J., & Ródenas, F. (2018). La sobrecarga de las cuidadoras de personas dependientes: análisis y propuestas de intervención psicosocial. *Dialnet*, 311.

- Castro, P., Hernandez, J., Vargas, R., Luis, K., Gatica, L., & Tepal, I. (2017). Una perspectiva de la calidad de vida laboral. *Scielo*, 11 .
- Ceballos, P. A. (2019). Sobrecarga laboral y factores psicosociales en los trabajadores de la plata de producción Lácteos Lactam, Chile. *Scopus*.
- Cezar, M., Bonow, C., Verde, M., & Senot, C. (2018). Carga de trabajo y factores asociados; estudio en un puerto marítimo de Brasil. *Dialnet*, 10.
- Chaverría, R. (2018). La carga física de trabajo: definicion y evaluación. *Dialnet*, 9.
- Chiang, M. M., & Krausse, K. A. (2019). Empirical study of quality of labor life, four indicators: labor satisfaction, conditions and environment of the work, organization and global indicator, private and public sectors. development, application and validation of the instrument. *Scielo*, 28.
- Chrobak, E., Barraza, P., & Rodriguez, G. (2017). El uso del software ATLAS.ti como aporte al proceso de investigación cualitativo colaborativo. *Scielo*, 9.
- Coduti, P. S., Gattás, Y. B., & Sarmiento, S. L. (2019). Carga laboral: como afecta el entorno laboral. *Scielo*.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2017). Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional. *Dialnet*, 95.
- Correa, D. A., & Giuliani, A. C. (2019). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Dialnet*, 20.
- Cruz, J. E. (2018). The quality of labor life and the study of the human resource: A reflection on its relationship with organizational variables. *Pearson*, 24.
- Durán, A. (2021). Calidad de vida laboral en el personal medico del hospital Regional Loreto Felipe de Perú. *Scielo*.
- Escudero, C., & Cortez, L. (2018). *Tecnicas y metodos cualitativos para la investigación científica*. Ecuador: Scielo.
- Espinoza, E. (2018). *Hypothesis in research*. Ecuador: Pearson.
- Espinoza, F. (2018). Theoretical approach to the concept of quality of life; Among the external objective conditions and the subjective assessment of individual. *Dialnet*, 17.
- Ferella, M. (2020). Eficacia organizacional y calidad de vida laboral: la influencia del sistema de gestión de la calidad. *Patria*, 9.

- Fernandez, J. A., Fernande, M., & Cieza, A. (2019). Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la clasificación internacional del funcionamiento CIF. *Dialnet*, 16.
- Fernandez, R. (2017). La entrevista en la investigación cualitativa. *Dialnet*, 8.
- Flores, N., Barbosa, J., & Rubio, A. (2017). Search and recompilation of information sources: Contributions for the development of states-of-the-art – FFE (Formation For the Entrepreneurship). *Scielo*, 32.
- Garcia, J. d. (2018). Un índice de calidad de vida para Mexico. *Scielo*, 18.
- Garcia, M. D. (2020). Teaching from home. A necessary alternative in the days of the covid 19. *Scielo*, 21.
- García, O. S., & Delgado, A. d. (2018). *La carga mental del trabajo*. Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones. INSHT Madrid.
- García, O., & Hoyo, A. (2018). *La Carga mental de trabajo*. España: Dialnet.
- Gil-Monte, P., López, J., Llorca, J., & Sánchez, J. (2018). Prevalence of psychosocial risks in the justice administration staff of the valencian community (Spain). *Dialnet*, 13.
- Gómez, L. (2017). *A space for research documentary*. Colombia: Dialnet.
- Gonzales, E. (2019). Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del hospital nacional dos de mayo. Lima . *Dialnet*, 136.
- González, E., & Gutiérrez, R. (2019). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica . *Dialnet*, 12.
- Granados, I. (2018). Quality of working life: history, dimensions and benefits. *Dialnet*, 13.
- Guerrero, J., Cañedo, R., Salman, E., Cruz, Y., Perez, G., & Rodriguez, H. (2018). Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones útiles para el profesional de la investigación. *Patria*, 30.
- Hernandez, J. A., Morales, M. A., & Arriaga, M. Y. (2017). Calidad de vida laboral en docentes universitarios: más allá de la satisfacción. *DIALNET*, 12.
- Hernández, K. (2019). Evaluate to manage resources. Analysis of literature on nursing work load. *Dialnet*, 6.
- Hoyo, M. A. (2018). *Estrés Laboral*. Madrid: Dialnet.
- Izaguirre, R., Rivera, R., & Mustelier, S. (2017). La revisión bibliográfica como paso lógico y método de la investigación científica. *Dialnet*, 11.

- Jaramillo, J. (2018). Incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa Prologogic s.a, de la ciudad de Guayaquil. *Dialnet*, 122.
- Jimenez, C. (2018). Calidad de vida. *Patria*, 18.
- Juarez, O., Cañedo, R., & Barragan, M. d. (2017). Medición de la calidad de vida mediante índices sintéticos en localidades del municipio de Acapulco, Guerrero, México. *Dialnet*, 21.
- Loli, A., Danielli, J., Navarro, V., & Ceron, F. (2018). The quality of working life and institutional support for work in professionals of public and private entities in Lima. *Scielo*, 27.
- Londoño, S., Gómez, G., & González, V. (2019). Perception of teachers facing the workload of a group of Colombian public educational institutions. *Dialnet*, 9.
- Machida, S. (2019). *La prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación*. Ginebra: Dialnet.
- Mejia, P., & Murga, N. (2019). Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería. *Dialnet*, 94.
- Meneses, J. (2017). El cuestionario y la entrevista. *Dialnet*, 34.
- Menguhad, T. (2019). La calidad de vida laboral un factor clave para el éxito empresarial. *Scopus*.
- Molina, J., Perez, A., Salazar, G., & Larrañaga, A. M. (2018). Quality of work life and competitiveness in tourist service company. *Patria*, 23.
- Monte, P. G., Vílchez, J. L., Rubio, J. L., & Piernas, J. S. (2017). Prevalence of psychosocial risks in the justice administration staff of the Valencian community (Spain). *Scielo*.
- Morales, O. (2016). Fundamentos de la investigación documental y la monografía. *Pearson*, 14.
- Moran, N. A., & Torres, Z. A. (2019). Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional: una perspectiva desde las universidades. *Dialnet*, 12.
- Najera, C., & Paredes, B. (2017). Identidad e identificación: Investigación de campo como herramienta de aprendizaje en el diseño de marcas. *Dialnet*, 10.
- Navarro, E., & Texeira, A. (2018). Constructivismo en la educación virtual. *Pearson*, 8.
- Nicomedes, E. (2018). Tipos de investigación. *Dialnet*, 4.

- Nuñez, R. (2020). Impacto del covid-19 en el empleo en Mexico: posibles escenarios y algunas recomendaciones de política económica. *Dialnet*, 2.
- Olmedo, N., & Farrerons, O. (2017). *Modelos constructivistas de aprendizaje en programas de formación*. Mexico: Pearson.
- Otzen, T., & Mantereola, C. (2017). Sampling techniques on a population study. *Scielo*, 6.
- Pantoja, A. (2017). Estratégias sistémicas para mejorar la calidad de vida laboral del personal de la primera línea de la florícola rosamont. *Dialnet*, 13.
- Patlán, J. (2019). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Dialnet*, 11.
- Peñaherrera, F., Cardenas, J., & Cedillo, M. (2019). Percepción de la calidad de vida laboral de los docentes universitarios. *Pearson*, 8.
- Pérez, J. P. (2019). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Science*.
- Quintana, M. O., Paravic, T., & Saenz, K. L. (2017). Calidad de vida en el trabajo del personal de enfermería de instituciones públicas de salud. *Patria*, 8.
- Rendom, F. (2017). Carga de trabajo en las organizaciones. *Dialnet*, 12.
- Restrepo, G., Calvez, L., Cano, I., & Ruiz, A. (2018). Las funciones ejecutivas y la lectura: Revisión sistemática de la literatura. *Dialnet*, 14.
- Rivera, A. (2019). Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores. *Dianet*, 19.
- Romera, M. J. (2017). professionals of public and private entities in Lima and political implications. *Scielo*, 17.
- Sala, C., & Garzon, M. (2019). The concept of quality of life and measurement. *Scielo*, 11.
- Sanchez, J. (2018). La sobrecarga de trabajo y el clima organizacional en el personal administrativo del hospital regional docente Ambato. *Dialnet*, 110.
- Soratto, J., Pires, d., & Friese, S. (2019). Thematic content analysis using ATLAS.ti software: Potentialities for researchs in health. *Scielo*, 5.
- Tigse, C. (2019). El constructivismo, según bases teóricas. *Scielo*, 6.
- Torres, A. S., & Tomas, E. A. (2018). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Scielo*, 9.
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2017). Tamaño de una muestra para una investigación de mercado. *Dialnet*, 13.

- Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). Interview: a practical guide for qualitative data collection in health research. *Scielo*, 4.
- Urzuam, A. (2019). Health related quality of life: Conceptual elements. *Patria*, 8.
- Valladolia, M., & Nizama, L. (2020). The qualitative approach in legal research, qualitative research project and thesis seminar . *Scielo*, 12.
- Vega, J. d. (2018). Bienestar y calidad de vida en Mexico. *Patria*, 196.
- Velazco, J. E. (2018). The quality of labor life and the study of the human resource: A reflection on its relationship with organizational variables. *Dialnet*, 24.
- Velez, M. A. (2019). Quality of working life in temporary employees aburrá Valley - Colombia. *Dialnet*, 12.
- Vicenzi, A. d., & Tudesco, F. (2018). La educacion como proceso de mejoramiento de la calidad de vida de los individuos y de la comunidad. *SCIELO*, 12.
- Villafuerte, J., Bello, J., Pantaleon, Y., & Bermello, J. (2020). The role of teachers in the face of the covid-19 crisis, a look from the human approach. *Scielo*, 17.
- Yacuzzi, E. (2018). *El estudio de caso como metodología de la investigación; teoria, mecanismo causales, validación*. Mexico: Dialnet.

# **Anexos**

## Anexo 1

### Guía de entrevista de sobrecarga laboral de Rendom (2017)

#### I Datos generales:

1. Entidad  
Hospitalaria
2. Fecha de aplicación

#### II Objetivo:

Pecopilar informacion sobre la carga laboral que experimenta la enfermera en servicio de emergencia del Hospital Referencial de Ferrenafe.

#### III Datos sociodemográficos.

1. Edad:     años.
2. Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
3. Ocupación:
4. Estado Civil:
5. Tiempo de servicio:   años
6. Otra Especialización:

#### IV. Instrucciones.

Sr.(ta), licenciada a continuación le presentamos un conjunto de preguntas, orientadas a conocer el nivel de carga laboral que Ud. Experimenta diariamente en el área donde se desempeña. Para lo cual Ud. Responderá marcando con un aspa(X) una sola alternativa.

Este cuestionario tiene carácter de anónimo, motivo por lo cual le solicito que responda con sinceridad.

#### • Carga mental.

#### Presión de tiempos

1. ¿Necesita un tiempo de descanso durante tu jornada laboral?
2. ¿Al interrumpir su trabajo genera problemas ?
3. ¿Existen fases durante el trabajo que se puede calificar como agobiante?



### **Atención**

4. ¿En su trabajo maneja maquinas o elementos que requieren gran atención?
5. ¿En su trabajo requiere precisión y minuciosidad?
6. ¿Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración?

### **Complejidad**

7. ¿Su trabajo requiere la utilización frecuente de documentos y/o manuales?
8. ¿Su trabajo precisa de múltiples habilidades?
9. ¿Los errores en su trabajo tienen gran repercusión en su trabajo?

### **Monotonía**

10. ¿Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas?
11. ¿Las tareas repetitivas, desearías intercambiarlas con tus compañeros de trabajo?
12. ¿Aparecen con frecuencia cambios para su trabajo?

### **Iniciativa**

13. ¿Te esmeras para hacer bien y más rápido tú trabajo?
14. ¿Tienes que resolver las incidencias en su trabajo por sus propios medios?
15. ¿Tu trabajo requiere de creatividad e iniciativa?

### **Aislamiento**

16. ¿Su ambiente de trabajo es aislado?
17. ¿Cómo trabajador estas constantemente vigilado en tu trabajo?
18. ¿Con frecuencia es imposible ponerse en contacto con tu empleador o un compañero cuando suge un problema?

### **Horario de trabajo**

19. ¿Tu horario de trabajo depende de tus empleadores?
20. ¿Prolongas habitualmente tu horario de trabajo?
21. ¿Realizas horas extras para mantener tu trabajo?

### **Relaciones dependientes de trabajo**

22. ¿Se siente comprometido con su trabajo?

23. ¿Debe relacionarse con personas, tanto internas como externas de su trabajo para realizar sus actividades?

24. ¿Su trabajo requiere muchas y variadas formas de manejarlo?

### **Demandas Generales**

25. ¿Debe supervisar la labor de otras personas?

26. ¿En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez?

27. ¿Debe informar sobre sus labores realizadas a sus superiores?

### **• Carga Física.**

#### **Carga estática**

28. ¿Pasa más de 4 horas de pie en su trabajo?

29. ¿Trabaja continuamente inclinado o en una postura forzada?

30. ¿Su columna se ha afectado por una mala postura al realizar su trabajo?

31. ¿Los brazos soportan cargas mayores de 5 kg por espacios de tiempo largos ?

#### **Carga dinámica**

32. ¿Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor de total de su jornada laboral?

33. ¿Realiza desplazamientos con cargas mayores de 5 kg?

34. ¿El trabajo le exige carga muscular?

35. ¿Para realizar las tareas utiliza sólo la fuerza de las manos?

36. ¿El agotamiento es rápido cuando realizas trabajos de esfuerzo muscular?

## **Anexo 2**

### **Guía de entrevista sobre calidad de vida laboral de Monte, Vélchez, Rubio, & Piernas (2017)**

#### **Datos generales:**

Sexo

Edad

Ocupación

#### **Motivación**

1. ¿Cómo se siente en esta empresa? ¿Porque?
2. ¿Que lo motiva a estar trabajando acá? ¿Se siente satisfecho y motivado?
3. ¿Tiene alguna expectativa sobre la empresa? Ej: ascensos, estabilidad, etc.

#### **Bienestar**

4. ¿Qué tipo de oportunidades le brinda la empresa? Ej: prestamos, bienestar físico, bienestar material, etc.
5. ¿La empresa le brinda algún tiempo de desarrollo personal?
6. ¿Tiene tiempo libre para descansar? ¿Cómo es su horario?

#### **Incentivos**

7. ¿La empresa le brinda algún tipo de incentivos aparte del sueldo que gana?

#### **Comunicación**

8. ¿Cómo es la comunicación interpersonal?
9. ¿Cómo considera usted, actualmente sus relaciones laborales con sus compañeros de trabajo?
10. ¿De qué manera usted afronta el tener que combinar el trabajo con su entorno familiar?

### Anexo 3

#### Carta de permiso de la institución

Ambato, 12 de enero de 2021

Ingeniero. MBA  
José Bernardo Herrera Herrera  
Presidente  
Unidad de Titulación  
Carrera de Organización de Empresas  
Facultad de Ciencias Administrativas

Santiago Peñaherrera, en mi calidad de Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación bajo el Tema **“La sobrecarga de trabajo y su incidencia en la calidad de vida laboral de los docentes y personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato durante la pandemia COVID 19”**, propuesto por la estudiante Tacoaman Yauli Viviana Aracely portadora de la Cédula de ciudadanía 180541160-8, estudiante de la Carrera de Organización de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Unidad Académica, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



firmado digitalmente por:  
SANTIAGO XAVIER  
PENAHERRERA  
AMBATO

Ing. Santiago Peñaherrera  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Cédula de Ciudadanía .  
Nº Teléfono celular: +593 99 804 9646  
Correo electrónico: [spenaherrera@uta.edu.ec](mailto:spenaherrera@uta.edu.ec)

## Anexo 4

### Guía de entrevista aplicada en la investigación



Universidad Técnica de Ambato  
Facultad de ciencias administrativas  
Carrera de organización de empresas



#### Entrevista

**Dirigido:** Al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

**Objetivo:** Determinar la sobrecarga de trabajo y su incidencia en la calidad de vida del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, durante la pandemia COVID 19.

La información proporcionada tiene fines investigativos.

#### Edad

20- 30	31- 40	41- 50	51- 60	Mayor de 61

#### Género

Masculino	Femenino

#### Sobrecarga de trabajo

- **Carga Mental**

- ✓ **Presión de tiempos:**

1. ¿A causa de la pandemia COVID 19, considera usted que existen circunstancias en el trabajo que se puede calificar como agobiante? ¿Por qué o cuáles?

- ✓ **Atención:**

2. ¿Las tareas que se realizan en su trabajo requieren de alta concentración? ¿Por qué?

✓ **Complejidad:**

3. ¿A consecuencia del COVID 19, los errores que se originaron por teletrabajo, tienen mayor repercusión que de manera presencial? ¿Por qué?

✓ **Monotonía:**

4. A raíz del COVID 19, en su jornada laboral realiza usted varias funciones y/o tareas simultáneamente? ¿Esto le causa alguna molestia?

✓ **Iniciativa:**

5. ¿Actualmente con el COVID 19 usted tiene que resolver las incidencias en su trabajo por sus propios medios? ¿Cómo lo realiza?

✓ **Aislamiento:**

6. ¿Cómo resultado del COVID 19, con qué frecuencia puede usted ponerse en contacto con su empleador o un compañero cuando surge un problema?

✓ **Horario de trabajo:**

7. ¿Por motivo del COVID 19, habitualmente usted prolonga su horario de trabajo? ¿Por qué?

✓ **Relaciones dependientes del trabajo:**

8. ¿Se siente comprometido con su trabajo? ¿Y por qué?

✓ **Demandas generales:**

9. ¿Durante la pandemia COVID 19, con qué frecuencia sus superiores le han asignado actividades laborales que no las ha podido cumplir a tiempo por causa del confinamiento? ¿Cómo lo ha solucionado?

## **Calidad de vida**

- **Motivación**

10. ¿Actualmente con la pandemia COVID 19, cómo se siente en la institución que labora?  
¿Porque?
11. ¿Qué le motiva a trabajar en esta organización?
12. ¿Tiene alguna expectativa sobre la empresa? Ej: ascensos, estabilidad, etc.

- **Bienestar**

13. ¿Qué tipo de oportunidades le brinda la institución? Ej: prestamos, bienestar físico, etc.
14. ¿La empresa le brinda algún tipo de desarrollo personal? Ej: capacitaciones, cursos, talleres, etc.
15. ¿A raíz de la pandemia COVID 19; usted tiene tiempo libre para descansar? ¿Cómo es su horario?

- **Incentivos**

16. ¿La empresa le brinda algún tipo de incentivo aparte del sueldo que usted percibe?

- **Comunicación**

17. ¿A raíz del distanciamiento social y la pandemia COVID 19, como considera usted, actualmente sus relaciones laborales con sus compañeros de trabajo? ¿Por qué?
18. ¿De qué manera usted afronta el tener que combinar el trabajo con su entorno familiar?

**Muchas gracias por su tiempo y colaboración**

## Anexo 5

### Resultados obtenidos de la entrevista aplicada

**Tabla 5**

*Edad*

Datos generales				
Edad				
R1: 31- 40	R2:51-60	R3: 31- 40	R4: 31- 40	R5: 51-60
R6: 31- 40	R7:20-30	R8: 41-50	R9: 31- 40	R10: 31- 40
R11: 41-50	R12: 20-30		R13: 20-30	

*Nota.* La presente tabla representa la edad correspondiente al personal administrativo que participó de las entrevistas realizadas para la presente investigación. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).

**Tabla 6**

*Género*

Datos generales				
Género				
R1: Masculino	R2: Masculino	R3: Femenino	R4: Femenino	R5: Femenino
R6: Femenino	R7: Femenino	R8: Femenino	R9: Femenino	R10: Femenino
R11: Masculino	R12: Femenino		R13: Femenino	

*Nota.* La presente tabla representa el género correspondiente al personal administrativo que participó de las entrevistas realizadas para la presente investigación. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).



Tabla 7

Pregunta 1

---

**Pregunta 1:**

---

**¿A causa de la pandemia COVID 19, considera usted que existen circunstancias en el trabajo que se puede calificar como agobiante? ¿Por qué o cuáles?**

---

R1: Si, no se establece horarios claros de desconectividad por la carga de trabajo y usuarios	R2: No ha sido agobiantes, pero a veces pesadas	R3: Si, El trabajo es extenso y no existe horario.	R4: No	R5: Si porque los usuarios consideran únicos y que se les debe responder de manera inmediata, sin considerar que existen muchos usuarios a los que hay que atender. Falta de conectividad que afecta la realización del trabajo
R6: SI, debido a que no se tiene disponible al 100% documentos de archivo	R7: SI. La carga labor al no respetar los horarios de trabajo (8horas), de muchas veces los usuarios solicitan atención fuera del horario de trabajo	R8: Si. Debido a muchos de los papeleos requieren mucha Concentración y los estudiantes no consideran estas causas.	R9: No	R10: No, porque estoy acostumbrado a este tipo de trabajo.
R11: No	R12: Si, porque no existe un horario determinado para desconectarnos, por lo tanto, existe un sobrecargo de trabajo, lo cual se vuelve muy agobiante.	R13: Si, debido al cambio de modalidad de trabajo se presentaron actividades que fueron muy agobiantes, pero que las pude superar.		

---

*Nota.* La presente tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten una presión de tiempo. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).

**Tabla 8**

*Pregunta 2*

<b>Pregunta 2:</b>				
<b>¿Las tareas que se realizan en su trabajo requieren de alta concentración? ¿Por qué?</b>				
R1: Si, de eso depende la situación legal y académica de su estudiante y cada caso es particular y único	R2: Si porque un error puede perjudicar mi trabajo	R3: Si. Porque todo tramite es único	R4: Si, porque se trabaja con presupuesto, y se requiere del ingreso de la información de manera correcta.	R5: Si, se manejan datos que no permite equivocación ni de una sola letra.
R6: SI, debido a que son documentos de carácter oficial sujetos auditorias	R7: SI, son documentos de carácter delicados.	R8: Si, porque son de nuestro trabajo legal dependen muchos estudiantes	R9: Si, Por la importancia que tiene cada uno de los tramites que son requeridos	R10: Si, porque no podemos tener errores y retraso en los tiempos.
R11: Si, ya que son documentos únicos y diferentes.	R12: Si, porque son complejos e importantes.	R13: Si. Debido a que manejo documentación muy importante, por lo cual no permite que tenga ningún tipo de errores.		

*Nota.* La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten un cierto nivel de atención. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).

**Tabla 9**

*Pregunta 3*

<b>Pregunta 3:</b>				
<b>¿A consecuencia del COVID 19, los errores que se originaron por teletrabajo, tienen mayor repercusión que de manera presencial? ¿Por qué?</b>				
R1: No, cualquier error tiene la misma incidencia sea o teletrabajo	R2: Falta mayor información y no se dispone de manera inmediata	R3: Si. Ya que todos los tramites son de alta importancia.	R4: No, ya que la información se cuenta con el sistema del Ministerio	R5: Es igual sea presencial como a nivel de trabajo la excelencia en el mismo es importante
R6: No	R7: Al momento no	R8: No, en mi opinión el trabajo virtual tiene la misma responsabilidad que de manera presencial.	R9: Pues no tienen mayor repercusión yo considero que tienen la misma importancia	R10: No, todos tienen la misma repercusión, ya que son muy importantes
R11: No, yo considero que los errores tienen la misma repercusión es por eso que tenemos que tratar de no cometer ningún error por mas minúsculo que sea.	R12: Si, porque a consecuencia del COVID-19 tuvimos que cambiar nuestra manera de trabajar, pero siempre se cumple con todo el trabajo necesario.	R13: Yo creo que en parte si ya que implica mayor tiempo para poder resolverlos.		

*Nota.* La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten cierto nivel de complejidad. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).

**Tabla 10**

*Pregunta 4*

---

**Pregunta 4:**

**¿A raíz del COVID 19, en su jornada laboral realiza usted varias funciones y/o tareas simultáneamente? ¿Esto le causa alguna molestia?**

---

<p>R1: Si, se ha multiplicado las funciones y no los tiempos de respuesta con varios medios de comunicación</p>	<p>R2: Si de vez en cuando no me genera molestia y no me genera ninguna molestia</p>	<p>R3: Si. Como se realizaba antes me lo realizaba antes no me genera molestia</p>	<p>R4: Si, No me causa molestia</p>	<p>R5: Causa estrés al igual que el trabajo presencial, y si existen varias actividades a ser cumplidas en el día</p>
<p>R6: Al inicio muchas personas no utilizaban los medios de comunicación oficiales (correos electrónicos institucionales), eso no permitía dar seguimiento a los trámites, ahora ya se maneja de mejor manera</p>	<p>R7: Es un poco complicado debido a que, para realizar las actividades distintas me requiere total concentración, al ya que siempre realizar actividades simultáneas estamos de esta manera expuestos a cometer algún error.</p>	<p>R8: Si, pero no me causan molestia</p>	<p>R9: Si, no me genera molestia.</p>	<p>R10: Si, realizó varias actividades simultáneamente pero no me causan ninguna molestia.</p>
<p>R11: Si, no me causa molestia, ya que es mi trabajo</p>	<p>R12: Si, se ha vuelto un poco complicado porque se necesita mucha concentración y al mismo tiempo no se pueden cometer varios errores.</p>	<p>R13: Si. Todos los días debo realizar actividades simultáneamente para poder cumplir con mis obligaciones.</p>		

---

*Nota.* La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten cierto nivel de monotonía. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).

**Tabla 11**

*Pregunta 5*

<b>Pregunta 5:</b>	
<b>¿Actualmente con el COVID 19 usted tiene que resolver las incidencias en su trabajo por sus propios medios? ¿Cómo lo realiza?</b>	
<p>R1: Si, con gastos y dinero propio desde adquirir lo necesario para solventar todos los materiales</p>	<p>R2: Primero pido ayuda a mis compañeros del área y apoyo a mis hijas que manejan de mejor manera la tecnología</p>
<p>R6: Si muchas veces toca movilizarse de un lugar a otro para entrega de trámites físicos lo que causa además un riesgo para la salud</p>	<p>R7: Si, utilizando recursos propios, trabajando más de las 8 horas para cumplir con los distintos procesos</p>
<p>R11: La mayoría de veces, y los problemas los resuelvo por mis propios medios y gastos personales.</p>	<p>R12: Si, porque se necesita el pago del internet para realizar el trabajo, o también el uso de dinero propio para la compra de materiales necesarios.</p>
	<p>R3: Si, Uso de impresora propia, pago de internet por medio propio.</p>
	<p>R4: Si, a través de llamadas telefónicas y el uso de equipos personales.</p>
	<p>R5: Ha sido necesario ocupar equipos informáticos de nuestros hogares e incurrir en gastos, pero se cumple con el trabajo</p>
	<p>R8: Si, lo realizo de manera digital como whatsapp y correo electrónico.</p>
	<p>R9: Si, los resuelvo de manera inmediata y con ayuda a mis compañeros y mis superiores.</p>
	<p>R10: Si, depende la situación, pido a mis compañeros y superiores.</p>
	<p>R13: Si, muchas de las veces necesito resolver problemas con mis propios recursos que no corren por parte de la institución como por ejemplo impresiones y diferentes gastos.</p>

*Nota.* La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten cierto nivel de iniciativa. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).

**Tabla 12**

*Pregunta 6*

<b>Pregunta 6:</b>			
¿Cómo resultado del COVID 19, con qué frecuencia puede usted ponerse en contacto con su empleador o un compañero cuando surge un problema?			
R1: Todos los días mediante celular, zoom etc	R2: Muy poco a veces	R3: Inmediato.	R4: A menudo tengo contacto a través de vía telefónica
R6: Todo el tiempo vía WhatsApp	R7: Todo el tiempo, tenemos comunicación permanente entre todos los compañeros de trabajo.	R8: Siempre, por medio de redes sociales y vía telefónica	R9: Habitualmente, mediante diversos medios de comunicación o llamadas telefónicas
R11: Siempre, porque estamos en contacto por llamadas o mensajes	R12: Yo me puedo comunicar con mi compañero de una manera más rápida y sencilla, ya que el uso de la tecnología es más fácil comunicarnos rápidamente.	R13: Siempre, por medio de llamadas o mensajes y así podemos resolver problemas.	R5: Parcialmente nunca, de manera virtual vía zoom o telefónica cada que se requiere
			R10: Siempre. Por medio de diferentes medios de comunicación estamos en contacto

*Nota.* La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten aislamiento. Tomados de la entrevista aplicada. Elaborado por Tacoamán (2021).

**Tabla 13**

*Pregunta 7*

<b>Pregunta 7:</b>			
¿Por motivo del COVID 19, habitualmente usted prolonga su horario de trabajo? ¿Por qué?			
R1: Si, mucho exceso de trabajo	R2: Algunas veces, pero no siempre	R3: Si. Hay tareas que dispone de más tiempo realizarles.	R4: No, cumpla las 8 horas
R6: A veces cuando es necesario, o se requiere información urgente	R7: Si, los usuarios muchas veces no respetan los horarios de trabajo, la presión para cumplir con los tiempos	R8: Si, para poder a resolver todos los requerimientos necesarios.	R9: Si, debido a que no contamos con todos los documentos físicos.
R11: Si, porque son varias actividades diarias.	R12: En parte, porque al inicio se volvía más difícil comprender y poder realizar de una manera rápida el trabajo.	R13: Habitualmente, para poder cumplir con todas mis actividades designadas	R5: Si habido ocasiones que se debe extender la jornada de trabajo, porque la presentación de matrices e información lo amerita
			R10: Si. Ya que las actividades requieren documentación que muchas veces no las tenemos porque se encuentran en la universidad.

*Nota.* La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten cierto cambio en su horario de trabajo. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).

**Tabla 14**

*Pregunta 8*

<b>Pregunta 8:</b>		
<i>¿Se siente comprometido con su trabajo? ¿Y por qué?</i>		
R1: Si, me gusta mi trabajo	R2: Porque me siento a gusto el participar en la formación de profesionales útiles a sus familias y la sociedad	R3: Si., Es nuestro ser humano tiene la capacidad de acostumbrarse a la mayoría de situaciones adversas.
R6: Si, porque es el sustento que poseo actualmente	R7: Si, ya que todas las actividades son realizadas con gran responsabilidad en los tiempos establecidos con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios.	R8: Si, por el bienestar universitario
R11: Si, porque me gusta mi trabajo y lo hago con mucho compromiso	R12: Si, porque es algo importante que tengo que realizar.	R9: Si, por mi compromiso con la institución.
		R5: Si, porque formo parte de un proceso, si cumplo con mi trabajo freno a otros compañeros en sus actividades
		R10: Si, por el bienestar de los estudiantes, y compromiso con la universidad
		R13: Si, por que me gusta mi trabajo y me siento bien en esta institución.

*Nota.* La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten cierto grado de relaciones dependientes. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).

**Tabla 15**

*Pregunta 9*

<b>Pregunta 9:</b>		
<i>¿Durante la pandemia COVID 19, con qué frecuencia sus superiores le han asignado actividades laborales que no las ha podido cumplir a tiempo por causa del confinamiento? ¿Cómo lo ha solucionado?</i>		
R1: Con mucha frecuencia y se soluciona prolongando el horario de trabajo	R2: Muy pocas veces, he salido adelante de manera adecuada	R3: La mayoría de las actividades se han cumplido, las que se han demorado, ha sido porque los documentos se encuentran en la Universidad.
R6: Todas las he cumplido	R7: En pocas ocasiones hemos tenido que solicitar ingreso a los predios de la facultad para cumplir con las actividades solicitadas	R8: Habitualmente, pero se soluciona realizando actividades simultáneamente
R11: Siempre he podido cumplir con las actividades que me han asignado	R12: Muy pocas veces, y lo he solucionado con una buena planificación.	R9: Muchas veces y las he solucionado con mucho trabajo y dedicación.
		R5: Considero que las he cumplido todas en tiempo establecido.
		R10: A menudo. Pero siempre las he podido cumplir a tiempo y sin ningún problema
		R13: Siempre he podido cumplir con las actividades que me son asignadas.

*Nota.* La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten diversas demandas generales. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).

**Tabla 16**

*Pregunta 10*

<b>Pregunta 10:</b>				
<i>¿Actualmente con la pandemia COVID 19, cómo se siente en la institución que labora? ¿Porque?</i>				
R1: Bien, me gusta mi trabajo	R2: No estoy totalmente a gusto me gustaría volver a presencial	R3: Excelente, Es un trabajo estable.	R4: Me siento protegida	R5: Con el mismo compromiso que si trabajara presencialmente
R6: Comprometida a brindar un mejor servicio	R7: Muy bien, puesto que al realizar teletrabajo estamos precautelando nuestra salud.	R8: Seguro, ya que nos brinda el apoyo que nos estabilidad laboral	R9: Muy bien, por brindan.	R10: Muy bien. Porque existe un buen ambiente de trabajo
R11: Muy bien, por el compromiso que tengo con la institución.	R12: Me siento bien, porque tengo el mismo compromiso de antes.	R13: Me siento muy bien y comprometida con la universidad.		

*Nota.* La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten una motivación en el trabajo. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).

**Tabla 17**

*Pregunta 11*

<b>Pregunta 11:</b>				
<i>¿Qué le motiva a trabajar en esta organización?</i>				
R1: El equipo de trabajo que tengo los compañeros de sociedad y el País trabajo	R2: Contribuir con la sociedad y el País	R3: Aportar para que la Universidad salga adelante a pesar de las adversidades.	R4: El amor a la institución.	R5: La remuneración y el hecho de contar con un trabajo en una institución muy reconocida
R6: Conservar el trabajo	R7: Poseo estabilidad laboral, muy buen ambiente de trabajo	R8: El compromiso con la institución y la sociedad.	R9: Conservar el trabajo y mi compromiso con la universidad	R10: Es mi sustento económico.
R11: El sustento de mi familia y el gusto a mi trabajo	R12: Contribuir con la sociedad a mi para que la Universidad tenga un buen rendimiento.	R13: Mi amor a la universidad y la estabilidad laboral que me brindan		

*Nota.* La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten una motivación en la ejecución de sus tareas. Tomados de las entrevistas aplicadas, Elaborado por Tacoamán (2021).

**Tabla 18**

*Pregunta 12*

<b>Pregunta 12:</b>				
¿Tiene alguna expectativa sobre la empresa? Ej: ¿ascensos, estabilidad, etc?				
R1: Estabilidad	R2: Para mí la estabilidad es lo más importante	R3: Estabilidad	R4: Cumplir con mi trabajo	R5: Estabilidad
R6: Si, estabilidad y poder tener un mejor puesto de trabajo	R7: Estabilidad	R8: Estabilidad laboral	R9: Estabilidad laboral.	R10: Estabilidad laboral y económica
R11: Estabilidad laboral. Que me permita seguir laborando en la universidad	R12: Tener una estabilidad laboral e incluso obtener felicitaciones por mi trabajo.		R13: Estabilidad laboral que me ha brindado hasta ahora.	

*Nota.* La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten una motivación dentro de las expectativas anheladas. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).

**Tabla 19**

*Pregunta 13*

<b>Pregunta 13:</b>				
¿Qué tipo de oportunidades le brinda la institución? Ej: prestamos, bienestar físico, etc.				
R1: Estabilidad	R2: Estabilidad económica y bienestar emocional y físico	R3: Estabilidad.	R4: Estabilidad Laboral	R5: El contar con un trabajo
R6: Estabilidad laboral	R7: Bienestar físico a través del departamento de DIBESAU	R8: Estabilidad laboral y bienestar físico a través del los servicios médicos DIBESAU	R9: Bienestar físico a través de los médicos y servicios médicos que nos brinda	R10: Bienestar físico y estabilidad
R11: La universidad nos brinda siempre atención medica mediante el DIBESAU	R12: Bienestar Físico para nuestra salud.	R13: La universidad nos brinda atención médica para nosotros y nuestros hijos gratuita para cuando lo necesitemos		

*Nota.* La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten oportunidades laborales. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).



**Tabla 20**

*Pregunta 14*

<b>Pregunta14:</b>			
¿La empresa le brinda algún tipo de desarrollo personal? Ej: capacitaciones, cursos, talleres, etc.			
R1: Capacitaciones	R2: Capacitaciones en lo emocional, salud y sanitaria R3 Capacitaciones, falta en el desarrollo de mis cursos. funciones	R4 Si realiza continuamente capacitaciones	R5: Capacitaciones
R6: Capacitaciones	R7: Capacitaciones permanentes	R8: Capacitaciones, y cursos para mejorar nuestras capacidades	R9: Capacitaciones y cursos constantemente. R10: La universidad nos brinda capacitaciones y varios temas que nos ayudan a mejorar.
R11: La universidad siempre nos brinda capacitaciones y cursos en diferentes temas.	R12: Me brinda capacitaciones y cursos permanentes en diferentes áreas.	R13: Si. A menudo la Técnica nos brinda capacitaciones y cursos para mejorar la calidad de nuestro servicio.	

*Nota. La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten oportunidades de desarrollo personal. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).*

**Tabla 21**

*Pregunta 15*

<b>Pregunta 15:</b>				
¿A raíz de la pandemia COVID 19; usted tiene tiempo libre para descansar? ¿Cómo es su horario?				
R1: Se ha reducido, pero en el hogar es más llevadero	R2: Si, una vez cumplida mi jornada laboral	R3: Si. Aunque no la misma cantidad de tiempo que antes.	R4: Si, fines de semana., MI horario es de lunes a viernes 8 horas diarias	R5: 8hoo a 13h00 y 15h00 a 18h00 el horario de la facultad
R6: Si, Fuera del horario de trabajo	R7: Por lo general el trabajo se lo realiza cumpliendo más de las 8 h.	R8: Si, después de cumplir con mis actividades y mi jornada laboral	R9: Si, después de cumplir mis 8 horas laborales.	R10: Si. Después de cumplir con mis actividades diarias y mi horario es de 8 h diarias
R11: Si, los fines de semana, y después de cumplir mi horario de 8 horas laborales.	R12: Si, existen días en los cuales puedo dedicarle tiempo a mi familia y a descansar, después de terminar mis horas laborales.	R13: Si, siempre y cuando haya completado mi jornada laboral y las actividades pendientes		

*Nota. La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten tiempo libre. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).*

**Tabla 22**

*Pregunta 16*

<b>Pregunta 16:</b>				
¿La empresa le brinda algún tipo de incentivo aparte del sueldo que usted percibe? Si/No ¿Cuál sería el incentivo q usted anhela?				
R1: No, ninguno. Un bono económico extra	R2: Ninguno, un reconocimiento público en donde mis compañeros feliciten mis logros y capacidades.	R3: No, Prestamos emergentes para solventar situaciones personales difíciles.	R4: No, tiempo de trabajo flexible	R5: No, Un bono económico extra
R6: No, un reconocimiento publico	R7: No, Prestamos emergentes.	R8: No, ninguno, tiempo de trabajo flexible para poder dirigir actividades escolares de mis hijos.	R9: No, hasta el momento., Un bono económico extra	R10: No,ninguno, un reconocimiento publico
R11: No, ninguno, Un bono económico extra	R12: Ninguno, tiempo de trabajo flexible para realizar actividades fuera del común.	R13: No, ninguno, Un bono económico extra para proveemos de medicamento que nos ayude a reforzar nuestro sistema inmunológico y combatir el COVID.		

*Nota.* La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten incentivos adicionales. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).

**Tabla 23**

*Pregunta 17*

<b>Pregunta 17:</b>				
A raíz del distanciamiento social y la pandemia COVID 19, como considera usted, ¿actualmente sus relaciones laborales con sus compañeros de trabajo? ¿Por qué?				
R1: Muy buena es un buen equipo de trabajo	R2: No más comunicación y al menos contacto visual	R3: Muy buena, Se ha trabajado con normalidad, a pesar de estar por medios virtuales, existe de la mayoría de los compañeros	R4: Buenas, porque a todos nos damos la mano en lo que necesitamos para cumplir nuestro trabajo	R5: Muy buenas porque la comunicación es permanente
R6: Obviamente más distantes sin contacto físico, pero nos mantenemos comunicados	R7: Buena, puesto que estamos en constante comunicación	R8: Muy buenas, debido a que estamos en contacto permanente mediante diversos medios.	R9: Muy buena, porque siempre estamos en colaboración y comunicación constante.	R10: Muy buena, porque nos ayudamos entre todos para resolver diferentes problemas que se nos presentan a diario.
R11: Muy buenas. Siempre constante comunicación.	R12: En mi opinión la relación con mis compañeros se ha mantenido. Ya que mantenemos comunicación constante.	R13: Yo lo considero muy buena ya que no se han presentado ningún tipo de problema y siempre estamos prestos a ayudar.		

*Nota.* La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten Comunicación dentro de las relaciones laborales. Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).

**Tabla 24**

*Pregunta 18*

<b>Pregunta 18:</b>	
¿De qué manera usted afronta el tener que combinar el trabajo con su entorno familiar?	
R1: Aprovechando cada momento del día	R2: Aprovechando cada momento del día
R3: Es un poco complicado, pero creo que si nos organizamos de mejor manera todos salimos ganando.	R4: Positivamente y separando lo familiar con el trabajo
R5: Estoy organizada, se cumple con todo en el horario que corresponde.	
R6: No tengo inconveniente	R7: Tratando de hacer actividades simultáneas.
R8: Organizándome de la mejor manera posible y separa lo familiar de lo laboral	R9: Tratando de hacer actividades simultaneas y con mucha organización
R10: Al inicio fue muy difícil pero ya estoy mas organizado con mi familia y mi trabajo	
R11: En la actualidad ya estoy organizado con las actividades familiares y de trabajo.	R12: Si es un poco complicado, pero lo puedo sobrellevar con el apoyo de mi familia.
	R13: Cuando empezamos con el confinamiento la situación fue muy complicada, pero con mucha organización y apoyo familiar nos hemos podido adaptar a la situación para así poder cumplir al 100% con nuestros trabajos.

*Nota.* La tabla representa los factores que conllevan a que los administrativos de la universidad experimenten un equilibrio entre el trabajo y la familia, Tomados de las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).

## Anexo 6

### Listado de la población objetivo

Tabla 25

Listado población objetivo

<b>Personal Administrativo</b>	<b>Número</b>
Carrasco Albán Patricia Elizabeth	1
Castro Ayala Diego Gabriel	1
Chávez Stacey Vanessa Lissette	1
Frías Fiallos Daniel Enrique	1
Gavilanes Reinoso Inés Rosario	1
Ibarra Galora Lorena del Carmen	1
López Brito Hernán Germánico	1
Mera Guzmán Vanessa Carolina	1
Naula Carrión Gabriela Salome	1
Paredes Álvarez Viviana Monserrath	1
Quiroga González Andrea Monserrath	1
Segovia Tamayo Mayra Alexandra	1
Torres Juña Ingrid Carolina	1
Torres Torres Ivonne Alexandra	1
Grijalva Medina Micaela Carolina	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

*Nota.* La tabla representa el listado del personal administrativo que participo en las entrevistas aplicadas. Elaborado por Tacoamán (2021).

## Anexo 7

### Evidencia fotográfica

Figura 21

Entrevista

Entrevista personal administrativo (1) - Word

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA

**DIRIGIDO:** Al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

**OBJETIVO:** Determinar la sobrecarga de trabajo y su incidencia en la calidad de vida del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, durante la pandemia COVID 19.

La información proporcionada tiene fines investigativos.

**Edad**

20-30	31-40	41-50	51-60	Mayor de 61
X				

**Género**

Masculino	Femenino
	X

Página 1 de 3 460 palabras Español (Ecuador)

*Nota.* El gráfico representa las evidencias del momento en el cual se realizaron las entrevistas. Elaborado por Tacoamán (2021).

Figura 22

Evidencia 2

✓ **Monotonía:**

4. A raíz del COVID 19, en su jornada laboral realiza usted varias funciones y/o tareas simultáneamente? ¿Esto le causa alguna molestia?

Si de vez en cuando no me genera molestia alguna

✓ **Iniciativa:**

5. ¿Actualmente con el COVID 19 usted tiene que resolver las incidencias en su trabajo por sus propios medios? ¿Cómo lo realiza?

Primero pido ayuda a mis compañeros del área y apoyo a mis hijas que manejan de mejor manera la **tecnología**

✓ **Aislamiento:**

6. ¿Cómo resultado del COVID 19, con qué frecuencia puede usted ponerse en contacto con su empleador o un compañero cuando surge un problema?

Muy poco a veces

Página 1 de 3 460 palabras Español (Ecuador)

Nota. El gráfico representa las evidencias del momento en el cual se realizaron las entrevistas. Elaborado por Tacoamán (2021).

Figura 23

Evidencia 3

