

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

Tema: La sobrecarga de trabajo y su relación con el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato que pertenecen a la Cámara de Industrias de Tungurahua

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

Autora: Psicóloga Industrial María de los Ángeles Escalante Velastegui

Director: Psicólogo Clínico Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Magíster.

Ambato – Ecuador

2020

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, Magíster e Ingeniero Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “La sobrecarga de trabajo y su relación con el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato que pertenecen a la Cámara de Industrias de Tungurahua”, elaborado y presentado por la señorita Psicóloga Industrial María de los Ángeles Escalante Velastegui para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.

Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.

Miembro del Tribunal

Ing Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Mg.

Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “La sobrecarga de trabajo y su relación con el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato que pertenecen a la Cámara de Industrias de Tungurahua”, le corresponde exclusivamente a la Psicóloga Industrial, María de los Ángeles Escalante Velastegui, Autora bajo la Dirección de Psicólogo Clínico, Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Magíster, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Psicóloga Industrial, María de los Ángeles Escalante Velastegui

c.c.: 1805357124

AUTORA

Psicólogo Clínico, Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Magíster

c.c.:1802732063

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Psicóloga Industrial, María de los Ángeles Escalante Velastegui

c.c 1805357124

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la unidad académica de titulación.....	ii
Autoría del informe de investigación.....	iii
Derechos de autor.....	iv
Indice general de contenidos.....	v
Indice de tablas.....	vii
Indice de gráficos.....	viii
Agradecimiento.....	ix
Dedicatoria.....	x
Resumen ejecutivo.....	xi
Executive summary.....	xiii
introducción.....	1
1. Tema del proyecto de investigación.....	2
2. Línea de investigación del programa de posgrado.....	2
2.1. Área de conocimiento.....	2
2.2. Líneas de investigación.....	2
3. Información del trabajo de titulación.....	2
3.1. Tiempo de ejecución.....	2
3.2. Financiamiento.....	3
3.3. Autor/es.....	4
4. Descripción detallada.....	4
4.1. Definición del problema de la investigación.....	4
4.2. Objetivos de la investigación.....	7
4.2.1 objetivo general.....	7
4.2.2 objetivo(s) específico(s).....	7
4.3. Justificación de la investigación.....	7
4.4. Marco teórico referencial.....	9
4.4.1 antecedentes investigativos.....	9
4.4.2 bases teóricas.....	12

4.4.2.1 condiciones de trabajo	12
4.4.2.2 riesgos psicosociales.....	15
4.4.2.3 exigencias laborales	18
4.4.2.4 sobrecarga de trabajo	20
4.4.2.5 cultura organizacional.....	25
4.4.2.6 clima organizacional.....	29
4.4.2.7 bienestar laboral.....	33
4.4.2.8 satisfacción laboral	35
4.5. Metodología.....	41
4.5.1 enfoque de la investigación	41
4.5.1.1 cuantitativa.....	41
4.5.2 tipo de investigación	41
4.5.2.1 investigación de campo	41
4.5.2.2 investigación documental - bibliográfica	42
4.5.3 nivel de investigación	42
4.5.3.1 descriptivo:	42
4.5.3.2 transversal.....	42
4.5.3.3 correlacional:	43
4.6 población y muestra.....	43
4.6.1 población	43
4.6.2 muestra.....	44
4.6.3 muestreo.....	44
4.7 técnica para la recolección de datos	45
4.8 instrumentos.....	45
5. Resultados de la investigación.....	50
5.1 características de la muestra	50
5.2 análisis de variables personales	50
5.3 análisis de variables laborales.....	53
5.4 análisis descriptivo	54
5.5 análisis de correlación	67
7. Recomendaciones	71
8. Referencias citadas	73
9. Anexos.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cronograma de Actividades	3
Tabla 2 Rubro de gastos	3
Tabla 3 Población	43
Tabla 4 Niveles de Tabulación	47
Tabla 5 Análisis de variables personales	50
Tabla 6 Análisis de variables laborales	53
Tabla 7 Análisis ESCAM Área Administrativa	55
Tabla 8 Análisis ESCAM Área Administrativa	56
Tabla 9 Análisis ESCAM Área Operativa.....	57
Tabla 10 Análisis Global ESCAM Área Operativa.....	59
Tabla 11 Análisis de la Escala de demandas-control-apoyo	60
Tabla 12 Análisis Global de la Escala de demandas-control-apoyo	61
Tabla 13 Análisis NTP 394	62
Tabla 14 Análisis Global NTP 394.....	63
Tabla 15 Resultados de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.....	64
Tabla 16 Resultado Global de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC	66
Tabla 17 Correlación de Variables	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1 Distribución de los participantes según el género	51
Grafico 2 distribución de los participantes según sector.....	51
Grafico 3 Distribución de los participantes según auto identificación étnica.....	52
Grafico 4 Distribución de los participantes según estado civil.....	52
Grafico 5 Distribución de los participantes según rango de edad.....	53
Grafico 6 Distribución de los participantes según tiempo de labor.....	53
Grafico 7 Distribución de los participantes según área de trabajo.....	54
Grafico 8 Dispersión entre sobrecarga de trabajo y satisfacción laboral.....	68

AGRADECIMIENTO

A mi Director de Tesis Psi. Rodrigo Moreta Herrera Mg. Por cada uno de sus aportes valiosos en el presente trabajo y su tiempo dedicado para el mismo

Agradezco a todos aquellos que no confiaron en mí porque gracias a ellos estoy donde estoy y sobretodo soy quien soy

Agradezco a la Psi. Ind. Victoria Hurtado y a la Ing. Mónica Tumbaco por creer en mí como persona y profesional, por ese apoyo incondicional que me han brindado dentro del ámbito profesional como en esta etapa de estudios y preparación

Y finalmente agradezco a todas las empresas y trabajadores que participaron activamente de esta investigación, ya que sin su plena colaboración nada de esto pudiera haber sido posible

María de los Ángeles Escalante Velasteguí

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios quien ha sido mi guía y mi fortaleza en cada trayecto de mi vida

A mis padres Pablo y Yolanda que han sido el pilar fundamental de mi vida, que pese a las adversidades han estado siempre apoyándome, alentándome y guiándome con sus sabios consejos.

A mi hermana Margarita que ha sido mi ejemplo a seguir en superación, en lucha y esfuerzo constante.

Y finalmente este trabajo y este gran esfuerzo se lo dedico a una gran persona, un excelente amigo, un inigualable compañero Omar, quien ha sabido estar ahí escuchándome y dándome la fuerza para seguir, por esas palabras de afecto, su paciencia y ese gran cariño hacia mi persona

María de los Ángeles Escalante Velasteguí

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

TEMA: “La sobrecarga de trabajo y su relación con el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato que pertenecen a la Cámara de Industrias de Tungurahua”

AUTOR: Psicóloga Industrial, María de los Ángeles Escalante Velastegui }

DIRECTOR: Psicólogo Clínico, Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Magíster

FECHA: 13 de Febrero de 2020

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación denominado “La sobrecarga de trabajo y su relación con el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato que pertenecen a la Cámara de Industrias de Tungurahua” está enfocado en determinar, analizar y evaluar la relación existente entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral en la población delimitada misma que por su tamaño se procedió a determinar una muestra a través de medios estadísticos; para la recolección de la información se procedió a la realización de investigaciones de campo y exploratoria en donde se pudo identificar el problema. En base a ello se aplicó cuatro cuestionarios para la recolección de información siendo así dos por cada variable distribuidos de la siguiente manera: ESCAM (escala subjetiva de carga mental de trabajo) y MDCA (Escala de demandas-control-apoyo) para determinar la sobrecarga de trabajo, mientras que el NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para determinar el nivel de satisfacción laboral, mediante estas herramientas previamente validadas se procedió con el levantamiento de la información misma que facilitó la realización del análisis correlacional de las dos variables de estudio. Dicha correlación se realizó a través del análisis de correlación de Pearson, mismo que tiene como objetivo determinar la relación entre variables.

En el análisis de correlación de las variables de estudio se evidencia que: MDCA ($r=,312; P> ,01$); NTP 394 ($r=-,582; p< ,01$); SL-SPC ($r=-,512; p< ,01$) lo que evidencia que hay una

correlación moderada y negativa entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral.

En base a lo expuesto anteriormente se evidencia que a mayor nivel de sobrecarga de trabajo mayor será el nivel de insatisfacción laboral y a menor sobrecarga de trabajo mayor será el nivel de satisfacción laboral

PALABRAS CLAVES: SOBRECARGA DE TRABAJO, CARGA MENTAL, SATISFACCIÓN LABORAL, RIESGOS PSICOSOCIALES, EXIGENCIAS LABORALES, SUB CARGA, CONDICIONES DE TRABAJO, RIESGOS PSICOSOCIALES, BIENESTAR LABORAL, EXIGENCIAS LABORALES

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

THEME: “Work overload and its relationship with the level of job satisfaction in employees of textile companies in the Ambato canton that belong to the Chamber of Industries of Tungurahua”

AUTHOR: Psicóloga Industrial, María de los Ángeles Escalante Velastegui

DIRECTED BY: Psicólogo Clínico, Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Magíster

DATE: February 13,2020

EXECUTIVE SUMMARY

This research project called “Work overload and its relationship with the level of job satisfaction in employees of textile companies in the Ambato canton that belong to the Chamber of Industries of Tungurahua”, It is focused on determining, analyzing and evaluating the relationship between work overload and the level of job satisfaction in the delimited population itself, which was determined based on its statistical size due to its size, in order to collect the information, we carried out field and exploratory investigations where the problem could be identified. Based on this, four questionnaires were applied for the collection of information, thus two for each variable distributed as follows: ESCAM (subjective scale of mental workload) and MDCA (Scale of demands-control-support) to determine the overload of work, while NTP 394: Job satisfaction: general satisfaction scale and the SL-SPC Job Satisfaction Scale to determine the level of job satisfaction, using these previously validated tools, the same information was collected that facilitated the correlational analysis of the two study variables. This correlation was made through Pearson's correlation analysis, which aims to determine the relationship between variables.

The correlation analysis of the study variables shows that: MDCA ($r = 0.312$; $P > 0.01$); NTP 394 ($r = -0.582$; $p < 0.01$); SL-SPC ($r = -0.512$; $p < 0.01$) which shows that there is a moderate and negative correlation between work overload and the level of job satisfaction.

Based on the above, it is evident that the higher the level of work overload, the greater the level of job dissatisfaction and the less work overload the higher the level of job satisfaction

Keywords: JOB OVERLOAD, MENTAL BURDEN, JOB SATISFACTION, PSYCHOSOCIAL RISKS, JOB REQUIREMENTS, UNDERLOAD, JOB CONDITIONS, PSYCHOSOCIAL RISKS, JOB WELFARE, JOB REQUIREMENTS

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de dar cumplimiento con cada uno de los objetivos planteados el trabajo fue dividido de la siguiente manera

1. Se determinó el tema del proyecto de investigación en base a las variables de estudio propuestas y de interés
2. Se estableció las áreas de conocimiento y las líneas de investigación que rigen el presente proyecto
3. Se detalló los tiempos de ejecución en base a un cronograma de actividades, se determinó las formas de financiamiento y finalmente información relevante de la autora
4. En este punto se procedió a establecer la definición del problema, los objetivos generales como específicos, la justificación y a su vez los antecedentes investigativos tanto a nivel nacional como internacional; de igual manera se consideró imprescindible fijar el enfoque de la investigación al igual que la modalidad y el tipo al cual pertenece por otro lado también se definió la población , la muestra y el muestreo además se procedió al detalle de los instrumentos para la recolección de información y en base a los resultados obtenidos en el mismo se realizó la tabulación, análisis e interpretación de los datos
5. Una vez interpretado los datos se procedió a determinar las conclusiones del proyecto de investigación mismo que de igual manera estuvo relacionado con la verificación de los objetivos planteados
6. Una vez realizada las conclusiones en base a las mismas se estableció las recomendaciones que se consideran oportunas en base al tema de investigación planteado

Como punto final se procedió a adjuntar cada uno de los anexos de importancia para la investigación como instrumentos utilizados para la recolección de la información y el artículo científico pertinente

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La sobrecarga de trabajo y su relación con el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato que pertenecen a la Cámara de Industrias de Tungurahua.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Tomando en consideración la información expuesta por el Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador mismo que fue publicado por la Secretaria de Educación superior, ciencia, tecnología e innovación sobre las áreas del conocimiento de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, el área de conocimiento según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) enmarca a la presente investigación es Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

2.2. Líneas de investigación

Tomando en consideración la Resolución: FCA-UAT-P-377-2018 con fecha 23 de noviembre del 2018 de la Universidad Técnica de Ambato de la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas la línea de investigación bajo la cual se enmarca la presente investigación Desarrollo humano, social e integral; dicho programa de investigación se enmarca en la Inclusión e Igualdad social.

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

La presente investigación se dará inicio desde el 01 de septiembre de 2019 hasta el 17 de febrero de 2020

Tabla 1

Cronograma de Actividades

N ^a	ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
1	Definición del problema y objetivos	■	■				
2	Justificación		■				
3	Marco teórico referencial		■	■	■		
4	Metodología			■	■		
5	Aplicación de las encuestas				■	■	
6	Resultados de la investigación					■	■
7	Conclusiones y recomendaciones						■
8	Artículo científico						■
9	Presentación trabajo final						■
10	Aprobación del trabajo final						■

Elaborado por: Escalante (2019)

3.2. Financiamiento

El monto total para ejecutar la investigación es de 1500 dólares americanos y será autofinanciado por la autora, con el detalle descrito a continuación

Tabla 2

Rubro de gastos

ÍTEM	RUBRO DE GASTOS	VALOR
1	Material Bibliográfico	200,00 USD
2	Transporte	200,00 USD
3	Impresiones y gastos tecnológicos	300,00 USD
4	Personal de Apoyo: estadístico	300,00 USD
5	Imprevistos	500,00 USD
TOTAL USD		1500,00 USD

Elaborado por: Escalante (2019)

3.3. Autor/es

Nombre: Escalante Velasteguí María de los Ángeles

Grado académico: Tercer nivel en Psicología Industrial

Teléfono: 0987994256

Correo electrónico: maria.escalante0809@gmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

A nivel mundial se evidencia la realización de varias investigaciones respecto a la sobrecarga de trabajo, una de ellas realizada en Pakistán expone la estrecha relación entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral, enfatizando que es una problemática que cada día ataca a más organizaciones y genera a su vez estrés, conflicto trabajo – familia, disminuye la moral de los empleados, afecta sus habilidades sociales e intelectuales y por consiguiente su nivel de rendimiento y participación en el trabajo (Ali & Farooqi, 2014).

Por otra parte en una investigación realizada en la India enfocada a la sobrecarga de trabajo, el estrés laboral, la satisfacción y el desempeño laboral, identifica que todas las organizaciones buscan empleados poli funcionales creando confusión a nivel de priorización de tareas y exigen el desarrollo de nuevas habilidades para poder cumplir a cabalidad con las tareas solicitadas, en los hallazgos se evidencia que la sobrecarga de trabajo tiene un impacto significativo en el desarrollo del estrés laboral y su relación negativa con el nivel de satisfacción laboral, pese a que se ha evidenciado que el desempeño de una persona se incrementa un poco cuando existe una sobrecarga de roles, debido a la cierta cantidad de estrés que estimula al cerebro para la realización de actividades, pero una vez culminada la tarea aumenta su nivel de insatisfacción por el nivel de exigencia (Farooq, Mittal, & Bhakar, 2018).

Mientras que en una investigación desarrollada en China referente a la satisfacción laboral afirma que la satisfacción es la principal preocupación entre gerentes y trabajadores, debido a que se considera a la satisfacción como el reflejo emocional de los colaboradores influyendo de manera directa el nivel de eficiencia y desempeño laboral; si las expectativas de los trabajadores no son satisfechas se reduce el rendimiento, incrementa el nivel de ausentismo

y rotación en el personal; siendo así una de las principales razones para que el personal esté insatisfecho en su lugar de trabajo, generalmente se debe cuando están sobrecargados de trabajo lo que a su vez significa un alto nivel de exposición al estrés laboral (Yuxin & Farooq, 2019).

A nivel del continente americano se han realizado algunas investigaciones referentes a la problemática planteada, entre ellas, una realizada en Chile referente a las condiciones de trabajo en el cual se expone que, a nivel de América Latina el factor que más predomina en los puestos de trabajo es la sobrecarga laboral existiendo de esta manera condiciones precarias de trabajo, misma que puede estar estrechamente relacionada con el nivel de económica de los países de Latinoamérica, como consecuencia de este fenómeno se presenta estrés, insatisfacción laboral, dolores corporales, agotamiento emocional e intenciones de abandonar los puestos de trabajo (Luengo & Sanhueza, 2016).

Por otra parte en una investigación realizada en México, expone que existe una relación directa entre carga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral; distinguiendo dos tipos de sobrecargas: la cualitativa y la cuantitativa; la sobrecarga de trabajo de tipo cuantitativa trae consigo conductas como: consumo de drogas, estrés, ausentismo, desmotivación y baja autoestima; mientras que la sobrecarga de tipo cualitativa se relaciona con la depresión, la generación de enfermedades psicosomáticas, la irritación y la insatisfacción laboral. Es importante señalar que tanto la sobrecarga de trabajo como la subcarga se manifiestan en insatisfacción laboral presentada de diversas formas afectando la calidad de vida, desarrollo profesional y aumentando el peligro de daño en las habilidades físicas y psicológicas de quien la padece, mientras que para la empresa, este fenómeno afecta en la calidad de sus productos o servicios, además de generar altos niveles de rotación y ausentismo (Rivera & Romero, 2016).

Desde otro punto de vista se evidencia una investigación realizada en Bolivia referente al estrés laboral, donde se expone que las principales causas por la cual existe insatisfacción laboral está estrechamente relacionado con la sobrecarga laboral, los conflictos presentes en el lugar de trabajo y la ambigüedad en el rol, debido a que cada una de las actividades asignadas no satisfacen al colaborador generando altos índices de estrés, creación de condiciones de trabajo inadecuadas y horarios extensos de trabajo (Londoño, 2019).

Finalmente en el Ecuador, la investigación sobre los factores asociados con el nivel de satisfacción laboral, se evidenció que, está estrechamente relacionada con la carga laboral enfocada a las horas de trabajo diario. Se refleja que una carga laboral insuficiente será inversamente proporcional a una baja remuneración generando insatisfacción mientras que, si se aumentan las horas de trabajo se ve limitada la capacidad de combinar la vida laboral con la vida personal decayendo nuevamente en insatisfacción; es decir, trabajar menos de 35 horas y trabajar más de 50 horas a la semana son factores que intervienen de manera directa en el nivel de satisfacción (Grijalva, Palacios, Patiño, & Tamayo, 2017) . Por lo que la relación entre las variables es curvilínea

En la investigación realizada en la ciudad de Quito se expone que la sobrecarga de trabajo se genera cuando la carga laboral asignada supera las horas laborables disponibles para su ejecución, dicha sobrecarga no está relacionada con la antigüedad en la empresa, la edad de trabajador, el tipo de contrato, estado civil o puesto de trabajo (Arcos & Hurtado , 2017)

En la provincia de Tungurahua no se evidencia estudios en las empresas textiles respecto a la relación de las dos variables propuestas por lo cual es necesario realizar el presente proceso de investigación.

Tomando en consideración las investigaciones anteriormente expuestas se visualiza que la sobrecarga de trabajo está estrechamente relacionado con el nivel de satisfacción laboral, misma que por su nivel de exposición negativa, genera índices de estrés, rotación en el personal, ausentismo, desarrollo de enfermedades psicosomáticas, la creación de conflictos entre el trabajo y la familia, desarrollo de drogodependencia para poder sobrellevar dichos factores que alteran de manera notoria y significativa la calidad de vida del trabajador.

Es necesario recalcar que la sobrecarga de trabajo genera agravios en la salud de quien lo padece, debido a que se ha evidenciado que al trabajar horas adicionales genera efectos nocivos en la capacidad física y mental, incrementando la posibilidad del desarrollo de accidentes de trabajo; entre las consecuencias más frecuentes de la sobrecarga de trabajo está, la pérdida de memoria, depresión, problemas cardiacos, ansiedad, fatiga física y mental, perdida del sueño y del apetito, dolores articulares, necesidad de consumo de drogas para sobrellevar la situación, disturbios cognitivos, alteraciones de humor, bajo desempeño, sufrimiento psíquico mental e insatisfacción con el trabajo y con la vida misma, disturbios

psicosomáticos (Carmo, y otros, 2010). Evidenciando que este factor de riesgos conocido como sobrecarga de trabajo es subestimado debido a su prevalencia en América Latina.

A partir del análisis anterior se define como problema de investigación ¿Qué relación existe entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato que pertenecen a la Cámara de Industrias de Tungurahua?

4.2. Objetivos de la investigación

4.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato que pertenecen a la Cámara de Industrias de Tungurahua.

4.2.2 Objetivo(s) específico(s)

- Diagnosticar el estado actual de la sobrecarga de trabajo en los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato provincia de Tungurahua que pertenecen a la cámara de industrias de Tungurahua.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, que pertenecen a la cámara de industrias de Tungurahua.
- Establecer la relación entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, que pertenecen a la cámara de industrias de Tungurahua.

4.3. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica tomando en consideración lo expuesto por la Constitución Política del Ecuador (2018) sobre el trabajo en el artículo 22 en donde se menciona que “El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su

dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”. (p. 27)

Es de gran importancia investigar el nivel de sobrecarga de trabajo en los colaboradores de las empresas textiles debido a que son muy limitados los estudios significativos realizados dentro de este ámbito y sobre todo a nivel nacional, desconociendo el impacto real de su prevalencia tanto para los trabajadores como las organizaciones en sí del Ecuador

La presente problemática se investiga debido a que a través de varios estudios se puede evidenciar que la sobrecarga de trabajo es uno de los principales causantes de los accidentes laborales , además de la generación de trastornos en la integridad social y física del trabajador, genera perturbaciones en el sueño, abuso de drogas y medicamentos, incremento de los índices de estrés, deterioro de la salud, física, mental y emocional, sentimientos de depresión y ansiedad, aumento de ausentismo; se ha evidencia que cuando una persona alcanza o supera las 50 horas de trabajo semanales, su tasa de desempeño normal comienza a disminuir y por ende su nivel de satisfacción laboral decrece (Arcos & Hurtado , 2017). Siendo así es que realmente es un paradigma que a mayores horas de trabajo mayor es el nivel de rendimiento y eficiencia laboral

El impacto que pretende generar la presente investigación es demostrar a través de datos numéricos e información verídica basada en investigaciones anteriores, la estrecha relación existente entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral, con la finalidad de identificar los pro y contras de la sobrecarga de trabajo y su verdadero impacto en las organizaciones y en los trabajadores

La investigación es factible de realizar debido a que existe toda la investigación bibliográfica respecto a las dos variables a investigar; además es un tema de interés debido a que es un factor que actualmente está afectando a la mayoría de las organizaciones y a la productividad de su gente.

Es evidente que conforme pasa el tiempo las empresas cambian su forma de operación, debido a que el estado actual del mercado exige que las empresas sean más dinámicas, proactivas, eficientes y con altos estándares de calidad para sobrevivir a todas las exigencias de los consumidores, dejando de lado la organización tradicional basada en las tareas operativas, comunicaciones verticales y la toma de decisiones descentralizadas, generando a su vez por las exigencias expuestas sobrecarga laboral misma que perjudica de manera

directa la eficiencia del personal, productividad generación de fatiga física y mental, desequilibrio entre la vida personal y laboral (Jaramillo J. , 2015)

Los beneficiarios directos de la presente investigación son los empresarios y los trabajadores de las diferentes instituciones, mientras que los beneficiarios indirectos son los lectores de la presente investigación

4.4. Marco teórico referencial

4.4.1 Antecedentes Investigativos

Para el sustento teórico y bibliográfico de la presente investigación se ha realizado la búsqueda en tesis doctorales y en artículos científicos, encontrando trabajos de investigación con las dos variables propuestas de estudio siendo así:

Antecedentes Internacionales

En la revista OMEGA- Journal of Death and Dying se encontró un estudio realizado por Stroebe y Schut (2016) con la temática “Sobrecarga: un desaparecido Enlace en el dual ¿Modelo de proceso?” En la ciudad de Groninga, en el desarrollo de la presente investigación hace referencia a lo siguiente: La sobrecarga de trabajo se define como la percepción de un trabajador por tener más actividades de lo que se siente capaz de poder manejar, es decir, lidia con demasiadas diligencias, eventos, experiencias, estímulos y demás, dichas situaciones que conllevan a sentir una mayor presión generado en quien lo padece preocupación, angustia, ansiedad, agotamiento, fatiga extrema e incapacidad notoria para poder cumplir con todas las demandas que lo rodean; la sobrecarga de trabajo puede ser producto también de dificultades interpersonales, además puede generarse producto a la exposición prolongada de factores estresantes afectando la calidad de vida de quien lo padece a nivel social, familiar y laboral

Por otra parte en el Repositorio de la Universidad del Desarrollo Facultad de Economía y negocios se encontró un artículo científico realizado por Kuschel (2015) con el tema “Sobrecarga de trabajo cuantitativa y cualitativa y su doble efecto en el Interfaz trabajo-familia” donde expone que: Hay dos tipos de sobrecarga de trabajo: sobrecarga cuantitativa (es decir, sentimientos relacionados con la cantidad de trabajo, trabajar demasiado rápido o demasiado duro, tener demasiado que hacer, o sentir demasiada presión) y sobrecarga cualitativa (es decir, un empleado siente que él / ella no tiene el tiempo para producir un

trabajo de calidad o no tiene las habilidades para realizar las tareas asignadas). La sobrecarga de trabajo se ha definido como la percepción de los empleados de tener más trabajo del que pueden completar en un tiempo determinado. Personas con exceso de trabajo generalmente tienen cargas de trabajo irracionales; trabajar largas (y / o impares) horas; pasar por un momento más duro ritmo de trabajo; sentir presión para trabajar horas extras (remuneradas o no remuneradas); y recibir descansos más cortos, días libres y vacaciones (o ninguno). Varios estudios han propuesto una serie de posibles causas de sobrecarga de trabajo. Divididas en cinco categorías generales: elementos organizativos, normas culturales, tecnología, sobrecarga de información y compromisos familiares / no laborales.

En el repositorio de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo se encontró una investigación realizada por Puglisevich y Lora (2018) titulada “Sobrecarga y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2018” en Perú , tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, dicha investigación fue de tipo descriptivo correlacional no experimental; para la obtención de la información se aplicaron dos tipos de encuestas relacionadas con las variables de estudio a un total de 93 enfermeras en donde se encontró que al menos el 98% sufre de sobrecarga laboral y el 56% de ellos no se encuentran satisfechas en su lugar de trabajo; en base a lo expuesto anteriormente se evidenció que existe un relación significativa entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral , dicha sobrecarga está estrechamente relacionada a la carga mental, carga física y trabajo en turnos

Por otra parte, en el repositorio de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo se encontró una investigación realizada por Nieto y Lora (2018) bajo el tema “Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo” , tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, dicha investigación fue de tipo transversal, correlacional y descriptivo; dicho estudio utilizo dos cuestionarios previamente avalados y referentes con las variables propuestas, la muestra estuvo constituida por 76 trabajadores, en el cual se obtuvieron los siguientes resultados; al menos el 73% del personal no presenta sobrecarga de trabajo y su nivel de satisfacción laboral alcanza el 66% en muy satisfecho, para lo cual

se concluye que existe una relación significativa entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción (Nieto & Lora, 2018).

En la revista *Journal of Scientific Research & Reports* se encontró una investigación realizada por Qaiser, Gulzar, Hussain y Shabbir (2015) con el tema “Influencia de la sobrecarga de trabajo, conflictos trabajo-familia y afectividad negativa en la inserción laboral y Agotamiento emocional: el papel moderador de Apoyo al compañero de trabajo (caso de gestión de la salud)”. El objetivo de este trabajo fue investigar los impactos de la sobrecarga de trabajo, el conflicto trabajo-familia, el conflicto trabajo familiar y la afectividad negativa en el trabajo, el agotamiento emocional, la inserción laboral en los especialistas médicos. Para el análisis del estudio, se eligieron un total de 250 especialistas de diferentes hospitales en Pakistán. Los resultados demostraron influencias sustanciales de sobrecarga de trabajo, conflicto familiar laboral, trabajo familiar conflicto y afectividad negativa hacia la inserción laboral y el agotamiento emocional. En particular, los empleados que tienen cargas de trabajo intensas y son incapaces de hacer una armonía entre el trabajo (familia) y las partes familiares (trabajo) se agotan con mayor facilidad y sus niveles de satisfacción se ven disminuidos de manera notoria, evidenciando una estrecha relación entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral.

Antecedentes Nacionales

En el repositorio de la Universidad Central del Ecuador se encontró una investigación de Post grado realizado por Gallardo y Herran (2017) referente a “Carga mental y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial ubicada en Quito” cuyo objetivo principal fue determinar la relación existente entre la carga mental de trabajo y el desempeño laboral, la investigación fue de tipo cuantitativo relacional, para la obtención de información las herramientas metodológicas fueron aplicadas a 145 trabajadores, se evidencia que existe una relación directa entre la carga de trabajo y el nivel de eficiencia y desempeño.

Por otra parte en el repositorio de la universidad Católica de Santiago de Guayaquil se encontró la investigación realizada por Zaldua y Game (2018) con la temática “Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí.” Dicha investigación tuvo como objetivo principal

determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral mediante la aplicación de técnicas de tipo cuantitativo; la investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional, descriptivo, experimental y transversal, la población al cual se aplicó las herramientas de recolección de información fue de 60 trabajadores, en dicha investigación se evidencia que el nivel de satisfacción laboral depende de varios factores es su mayoría extrínseco, es decir, factores relaciones con los horarios de trabajo, remuneración, condiciones laborales, cargas de trabajo, condiciones físicas de trabajo, estabilidad laboral y políticas.

Por otra parte en la Revista Electrónica educare se encontró la investigación realizada por Rosales, Rodalm Chumbi y Buñay (2017) con el tema “Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador”, dicha investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral y establecer una relación con los factores extrínsecos del cual depende, la población fue de 1207 y la muestra calculada a la cual se aplicó las encuestas respectivas fue de 307, los métodos aplicados fueron de tipo teóricos y empíricos; en la investigación realizada se concluyó que existe una estrecha relación entre la satisfacción laboral y los siguientes factores; salario, cargos que se desempeña y los sectores específicos para los cuales fueron contratados

4.4.2 Bases Teóricas

4.4.2.1 Condiciones de trabajo

a) Definición

Las condiciones de trabajo son aquellas características que involucran la combinación de algunos aspectos presentes en la organización como: los ingresos que percibe el trabajador como sueldos y bonos, el horario de trabajo, la jornada laboral, tiempos de descanso, beneficios extras como movilización, alimentación, servicio médico; oportunidades de crecimiento y desarrollo como capacitaciones y planes de carrera; seguridad relacionada con el orden y limpieza de su área de trabajo; adecuadas cargas de trabajo en base al puesto y las competencias requeridas previamente establecidas (Abrajan, Contreras, & Montoya, 2015).

Se considera que las condiciones de trabajo son un factor importante que interviene de manera decisiva en los resultados que tenga una empresa a nivel de competitividad y productividad: además se relaciona con el nivel de riesgos laborales, grado de siniestralidad, nivel de ausentismo, satisfacción y compromiso laboral de un trabajador (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2015).

Las condiciones de trabajo son desarrolladas por la necesidad de evitar los accidentes o enfermedades profesionales, mismas que se generan por la exposición a los factores de riesgo propios de cada puesto de trabajo estrechamente relacionada con maquinarias, uniformes, herramientas de trabajo, horas de trabajo, descansos, cumplimiento de horarios, capacitaciones (Organización Internacional del Trabajo, 2014).

b) Características

Las condiciones de trabajo poseen varias características y es lo que les diferencian unos de otros siendo así: los espacios físicos para la realización del trabajo, máquinas, herramientas y muebles suministrados, iluminación, protección contra incendios y desastres naturales. Niveles de ruido, temperatura y contaminación, servicios que oferta el centro de trabajo como comedor, botiquín, servicio higiénico y guardería (Reyes & Lopez, 2016).

Las condiciones de trabajo dependen por completo de cada organización, entre ellas las principales características los riesgos laborales a los cuales está expuesto el personal, el medioambiente tecnológico bajo el cual se rige la organización, el medio ambiente contractual mismo que está relacionado con el salario, el reconocimiento, los incentivos, la estabilidad en el puesto de trabajo, el medio ambiente productivo relacionado con las horas de trabajo, horario de trabajo, carga de trabajo y las oportunidades de promoción y ascenso (Granados, 2011).

c) Tipos

Las condiciones de trabajo involucran de manera directa aspectos económicos, sociales, políticos, ergonómicos entre otros; en base a ello se puede clasificar las condiciones de trabajo en tres grandes grupos: el primero las condiciones ambientales mismas que están relacionadas con los riesgos propios del puesto de trabajo, la satisfacción laboral y las cargas de trabajo, el segundo las condiciones ergonómicas relacionados con el sitio de trabajo y los movimientos que se requiere para cumplir con las actividades asignadas, y finalmente las condiciones económicas que están estrechamente relacionadas con el salario,

beneficios, bonos y reconocimientos por el trabajo realizado (Martinez, Oviedo, & Luna , 2013)

d) Componentes

Las condiciones de trabajo son un conjunto de características relacionadas con: cohesión de equipos, beneficios y recompensas, dotación de personal y recursos, remuneración, valoración al personal, autonomía, flexibilidad horaria, oportunidades de promoción, nivel de carga de trabajo, ambigüedad del rol, ritmo de trabajo, reconocimiento, clima y cultura organizacional que interfieren de manera directa en el nivel de satisfacción, calidad de vida laboral y productividad (Luengo & Sanhueza, 2016).

Las condiciones de trabajo están formadas por dos factores: los primeros de tipo externo que están estrechamente relacionados con la infraestructura del lugar de trabajo, sus espacios físicos; elementos de tipo ambiental relacionado con la iluminación, ruido y contaminación y las características propias de los equipos y tareas en la cual se encuentran los requerimientos, toma de decisiones , repetitividad de la tarea, memoria a corto y largo plazo, necesidad de retroalimentación, diseño de equipos y herramientas, recompensas , reconocimientos y horarios de trabajo y los factores de tipo interno relacionado con la persona específicamente atado a su competencias, habilidades, destrezas, motivación, estado emocional, conocimientos, entre otros (Cacua, Carvajal, & Hernandez, 2017).

Las condiciones de trabajo aparecen cuando se interrelacionan varios factores o componentes, siendo así: la organización y el contenido de trabajo, la duración del tiempo de trabajo, pausas de descanso, vacaciones, sistemas remunerativos y de recompensa, capacidad de adaptación ergonómica del trabajador (edad, sexo, rasgos corporales), estabilidad y seguridad laboral en el puesto de trabajo (Reyes & Lopez, 2016).

e) Efectos

Las condiciones de trabajo afectan de manera directa en el nivel de malestar o de agrado con la calidad de vida laboral, debido a que es el resultado de la interacción constante entre el ambiente físico de trabajo, la participación en la toma de decisiones, las condiciones seguras de trabajo, el goce de beneficios y demás condiciones para garantizar el cumplimiento de las expectativas del trabajador en su lugar de trabajo (Caballero, 2002)

Las malas condiciones de trabajo se transforman en un conjunto de elementos estresantes, que afectan la calidad de vida del trabajador tanto a nivel laboral como social y familiar y por ende su desempeño laboral y su nivel de satisfacción con el trabajo disminuye (Reyes & Lopez, 2016).

4.4.2.2 Riesgos Psicosociales

a) Definición

Los factores de riesgo psicosocial son todas aquellas condiciones relacionadas con la dirección, diseño y contexto propios del trabajo que en caso de ser negativos producen daños en el individuo a nivel físico, psicológico y social; entre los factores de riesgo psicosocial más frecuente están: sobrecarga laboral, conflictos, poco nivel de participación en las decisiones; roles mal establecidos o ambiguos e inseguridad laboral. La mayoría de los riesgos psicosociales se generan por condiciones propias del trabajo más no por condiciones del trabajador (Gill-Monte, Lopez, Piernas, & Sanchez, 2016).

Se considera que los riesgos psicosociales son todos aquellos riesgos que se encuentran dentro del lugar del trabajo; típicamente caracterizado como un desequilibrio entre las demandas y los recursos en el trabajo. Estos factores pueden inducir la tensión muscular y deterioro de la biomecánica relacionada con el trabajo (Porrás, Garbanzo, Aragón, & Benavides, 2017).

Los factores de riesgos psicosociales son todos aquellos riesgos que pueden afectar la salud producto de la exposición del trabajo y que generaran respuestas negativas de tipo fisiológica, emocional, cognitiva y conductual; el desarrollo de estos riesgos es producto la actividad laboral en donde las personas pueden o no desarrollar sus habilidades, experimentar nuevos retos, desarrollar conocimientos y habilidades, trabajar en equipo; este tipo de riesgos son producto de la interrelación del medio ambiente de trabajo, sus condiciones y el tipo de relación existente, así como la cultura y necesidad del trabajador (Neffa, 2015)

b) Características

Los riesgos psicosociales tienen dos determinantes principales: los de tipo estructural que están relacionados con las condiciones del trabajo, el contenido y relevancia de las tareas y

las relaciones interpersonales que tendrán gran impacto en la salud mental, psíquica, física y social: y los determinantes de tipo individual mismo que están relacionadas con las características propias de los trabajadores como el nivel de reconocimiento esperado, inequidad en las exigencias de trabajo, grado de autonomía esperado, oportunidades de aprendizaje y aplicación de habilidades (Neffa, 2015).

Los riesgos psicosociales se caracterizan porque no tienen una localización específica, es decir, no se puede precisar en qué instante se producirá este tipo de riesgo si dependerá de la cultura, estilo o clima (Muñoz, Orellano, & Hernandez, 2018).

c) Componentes

Los factores que intervienen para el desarrollo de riesgos psicosociales pueden ser de dos tipos: el primero de tipo organizacional que está estrechamente relacionado con la razón de ser y política de la organización en materia de gestión de recursos, seguridad y salud ocupacional, estrategia corporativa, responsabilidad social, comunicación, justicia organizacional, relaciones laborales, clima y cultura organizacional; y el segundo de tipo laboral mismo que comprende el salario, planes de carrera, tipos de contrataciones, trabajo en equipo, rotación y aprendizaje continuo, autonomía, aplicación de habilidades laborales, exigencia del puesto de trabajo, flexibilidad de horario, turnos de trabajo y apoyo social (Camacho & Mayorga, 2017).

Los riesgos psicosociales están previamente determinados por algunos factores presentes en el puesto de trabajo siendo así: conflicto de roles, ambigüedad de roles, cargas de trabajo excesivas o insuficientes, conflictos interpersonales, inequidad de intercambios sociales, poca autonomía, escases de recursos; nivel de apoyo social en el trabajo mismos que por el tiempo de exposiciones e intensidad desarrollaran enfermedades psicosomáticas, disminución de la satisfacción laboral, generación del síndrome de burnout (Gill-Monte, Lopez, Piernas, & Sanchez, 2016).

Los riesgos psicosociales son producto de la interacción de varios factores de riesgo presente en el puesto de trabajo siendo así: el conflicto con el rol, la ambigüedad del rol, la carga de trabajo, los conflictos interpersonales, la inequidad en los intercambios sociales,

el nivel de autonomía, la disponibilidad de los recursos, el grado en que se recibe retroalimentación y el apoyo social en el trabajo (Lopez, Llorca, Sanchez, & Gill-Monte, 2016)

Las cinco dimensiones que se analizan para determinar si una persona está o no expuesta a los riesgos psicosociales son: demandas psicológicas, control del ritmo de trabajo, influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo en el trabajo y apoyo social en el trabajo (Porras, Garbanzo, Aragon, & Benavides, 2017).

Los riesgos psicosociales pueden estar relacionados con: las características del empleo, es decir, la precariedad en el trabajo, las condiciones físicas de trabajo, los riesgos a la integridad física y la organización del tiempo de trabajo; por otro lado están las características de la tarea enfocada netamente a la sobrecarga o sub carga de trabajo, la repetitividad en la tarea, los ritmos de trabajo, el nivel de responsabilidad, la libertad en la toma de decisiones; por otra también se encuentra la estructura de la organización estrechamente relacionada con la ambigüedad y conflicto con el rol, la falta de participación y promoción en el trabajo; y finalmente la comunicación que está relacionado con los estilos de mando, las relaciones interpersonales y la falta de canales de comunicación (Secretaria de accion sindical, salud laboral y medio ambiente, 2016)

d) Efectos

Los riesgos psicosociales impactan de manera negativa a nivel físico generando alteraciones emocionales y mentales, desordenes a nivel musculo esquelético, irritabilidad y ansiedad; a nivel psicológico desarrollando enfermedades psicosomáticas, desmotivación, depresión, creación de conflicto trabajo – familia y a nivel empresarial genera baja rentabilidad, productividad, crecimiento limitado (Camacho & Mayorga, 2017).

Los riesgos psicosociales generan estrés, violencia y en ocasiones hasta acoso en el puesto de trabajo, desarrollo de enfermedades cardiovasculares, agotamiento, consumo excesivo de alcohol, aumento de tabaquismo y trastorno del sueño , depresión, se incrementa el nivel

de ausentismo o presentismo, daño en las relaciones interpersonales, desmotivación, insatisfacción laboral, se incrementa el índice de rotación de personal, disminuye el nivel de productividad, visto de manera global los riesgos psicosociales afecta de manera directa y norita la salud y el bienestar de los trabajadores (Oficina Internacional del Trabajo, 2016).

Las consecuencias de la exposición a los riesgos psicosociales son: el desarrollo de problemas en la salud de tipo psicossomático, se disminuye el nivel de satisfacción laboral, posibilidad del desarrollo del síndrome del quemado (Lopez, Llorca, Sanchez, & Gill-Monte, 2016).

4.4.2.3 Exigencias laborales

a) Definición

Las exigencias laborales hacen referencia a todas las actividades que implican un nivel de demanda propio de cada actividad y de cada puesto de trabajo (Linares, Almirall, & Castillo, 2016).

Las exigencias o demandas laborales son todos aquellos aspectos de tipo psicológico, físico, organizacional o social propios del trabajo en donde se especifica el tipo de esfuerzo a realizar como los costes de tipo psíquico y fisiológico que este implica para el cumplimiento de las actividades asignadas (Bakker & Demerouti, 2013).

Las exigencias de trabajo están estrechamente relacionadas con: la duración de la jornada de trabajo para cumplir con las funciones previamente acordadas, la cantidad e intensidad del trabajo y la vigilancia en cada una de las tareas por su complejidad (Santana, 2019).

Se considera a las exigencias laborales como todas aquellas necesidades específicas del puesto de trabajo que se encuentra directamente relacionadas con las actividades que desarrolla y la forma de organización técnica del trabajo (Luna & Martinez, 2005)

b) Características

Las exigencias laborales pueden estar en función de: el tiempo de trabajo o duración de la jornada laboral, la intensidad y cantidad de trabajo asignado, el tipo de supervisión y

actividad, niveles de comunicación e interrelación y la calidad de trabajo referente a la posibilidad de aplicar los conocimientos, experiencia e iniciativa (Leal, Basset, Estevez, Guerrero, & Lopez, 2011)

Las exigencias laborales se relacionan directamente: con el proceso de trabajo (su organización y distribución), con las actividades que realiza la persona, y con las relaciones interpersonales que establece en razón de su trabajo. Todos estos aspectos pueden ser motivo de deterioro de la salud física y mental, ya que a partir de la interacción con el medio, la persona percibe que la demanda rebasa su capacidad y sus recursos. (Leal & Alcocer, 2016, pág. 54).

Es decir, las exigencias laborales están en base al tiempo de trabajo, las actividades asignadas en cantidad y tiempo disponible, el tipo de supervisión y las condiciones propias del puesto de trabajo y la organización.

c) Tipos

Las exigencias laborales son todas aquellas necesidades que se requieren para desempeñar de manera adecuada un puesto de trabajo o funciones específicas; dichas exigencias pueden ser de dos tipos a nivel físico y psíquico dependiendo de los requerimientos necesarios para cumplir de manera eficiente las funciones asignadas para cada puesto de trabajo (Santana, 2019).

Las exigencias laborales se clasifican en absolutas y relativas: las absolutas no están sujetas al entrenamiento (poseer una visión entre el trabajo y exigencias laborales “perfecta” para una maniobra que la requiere, no es condición de aprendizaje), las relativas pueden cumplirse a partir del desarrollo de habilidades susceptibles de ser adquiridas a través del entrenamiento y la capacitación. (Santana, 2019, pág. 2)

Tomando en consideración la clasificación de Yoshitake existen tres tipos de exigencias: exigencias físicas, exigencias psíquicas y exigencias mixtas; desde otra perspectiva las exigencias de trabajo pueden ser de dos tipos: exigencias absolutas y exigencias relativas

(Linares, Almirall, & Castillo, 2016).

Las demandas laborales pueden ser de dos tipos: la primera de tipo cuantitativo relacionado directamente con el volumen de trabajo y el tiempo disponible para hacerlo y de tipo cualitativo referente con las exigencias de tipo emocionales (Jaramillo & Garcia, 2016)

d) Efectos

Las exigencias de trabajo cuando son muy altas hay una gran posibilidad de que el trabajador desarrolle trastornos de tipo mental, estrés, tristeza, soledad, depresión, vacío emocional, alteraciones de tipo psicofisiológicas, alteraciones crónicas como úlcera gástrica, bronquitis, alteración en el sistema músculo - esquelético (Luna & Martinez, 2005).

Las exigencias laborales se relacionan directamente: con el proceso de trabajo (su organización y distribución), con las actividades que realiza la persona, y con las relaciones interpersonales que se establece en el trabajo. Todos estos aspectos pueden ser motivo de deterioro de la salud física y mental, ya que, a partir de la interacción con el medio, la persona percibe que la demanda rebasa su capacidad y sus recursos. (Leal & Alcocer, 2016, pág. 60)

Las altas exigencias de trabajo generan tensión en el trabajador y se ha comprobado que incrementan el nivel de riesgo de muerte por motivo de enfermedades de tipo cardiovascular, generación de problemas de salud a nivel musculo- esquelético, endocrino y gastrointestinal además de generar alteraciones del sueño, dañar la calidad de vida trabajo- familia y la generación de alteraciones psiquiátricas menores (Jaramillo & Garcia, 2016).

4.4.2.4 Sobrecarga De Trabajo

a) Definición

La sobrecarga de trabajo se genera cuando un colaborador percibe que las demandas de trabajo sobrepasan sus habilidades y recursos para poder cumplir a cabalidad las actividades asignadas de manera eficiente y bajo las especificaciones planteadas (Jacome

& Jacome, 2017) .

Se considera a la sobrecarga de trabajo como una afección prolongable que afecta a todo aquel individuo cuyas actividades asignadas superan su capacidad, tiempo y recursos disponibles (Aranguren, 2015)

La sobrecarga de y trabajo se produce cuando una persona tiene más exigencias de las que puede cumplir en el tiempo, forma y lugar convenidos (Secretaria de accion sindical, salud laboral y medio ambiente, 2016) .

La sobrecarga de trabajo está directamente relacionada cuando la cantidad, la complejidad, la extensión o dificultad de la tarea asignada es superior a la capacidad y conocimiento del trabajador para su desarrollo, debido a que la persona puede experimentar sensación de pérdida de tiempo frente a la tarea asignada (Santana, 2019)

Se considera a la sobrecarga de trabajo como uno de los principales estresores que contribuyen de manera directa al desarrollo del estrés laboral que genera a su vez daño emocional, afecta el nivel de productividad y genera daños en la salud (Patlan , 2013).

La sobrecarga de trabajo se refiere a la grandeza de las tareas laborales y puede causar angustia mental a los empleados. La gente responde de manera diferente hacia la carga de trabajo. Algunos lo aceptan, mientras que otros muestran frustración. A medida que los empleados escalan el empleo escaleras, aumenta la carga de trabajo, lo que influye en el desempeño laboral de los trabajadores (Razana, Nordayana, & Arumega, 2019)

b) Características

La sobrecarga de trabajo generalmente surge cuando la persona tiene más cantidad del trabajo del que puede realizar en el tiempo asignado, la sobrecarga de trabajo se caracteriza porque la persona tiene un exceso de roles o responsabilidades de carácter importante y urgente generalmente son propios de los puestos de trabajo y pueden ser de tipo temporal o permanente (Patlan , 2013)

La sobrecarga de trabajo surge cuando los recursos necesarios para la ejecución de las tareas relacionadas con el trabajo son inadecuados. Estos podrían estar relacionado con la mano de obra inadecuada, materiales inadecuados y/o tiempo necesario para realizar tareas asignadas; situación que afecta tanto a la organización como a los empleados, debido a que por un lado la organización, hace que los procesos de trabajo sean torpes e ineficientes.

Mientras que, por parte de los empleados, aumenta su carga de trabajo, la duración del tiempo para cada tarea de trabajo y se incrementa la presión sobre los empleados. Estas presiones también pueden provocar estrés laboral. La sobrecarga de trabajo y el agotamiento emocional indican que la sobrecarga de trabajo es consistente en los modernos (Ezeh & Etodike, 2017)

c) Tipos

La sobrecarga de trabajo puede estar subdividida en varios tipos, mismas que afectan de manera diferente a un trabajador siendo así: la sobrecarga mental misma que está estrechamente relacionada con el grado de responsabilidad, complejidad de la tarea y limitación de los recursos y por otra parte también puede presentarse la sobrecarga física misma que hace referencia a la fuerza de tipo física que se requiere para poder cumplir con una actividad asignada como empujar, cargar entre otros y las sobrecargas temporales que son aquellas que se dan por ciertos tiempos dentro de la jornada de trabajo relacionada con el ritmo de trabajo (Cezar, Alves, Verde, Sant, & Silveira, 2016).

La sobrecarga de trabajo puede ser diferenciada en varios tipos: la primera de tipo cuantitativa que hace referencia a la cantidad de tareas y la presión que requiere para su cumplimiento, la de tipo cualitativa que está estrechamente relacionada con la complejidad de la tarea, la de tipo física relacionada con la parte ergonómica, la de tipo cognitiva relacionada con el nivel de exigencia de concentración y toma de decisiones, la emocional relacionada con la empatía y relación con los compañeros de trabajo, la de tipo organizacional relacionada directamente con las responsabilidades asignadas por jefes y pares y finalmente las contractuales referente a la seguridad en el empleo, competitividad, evaluación de resultados (Ramirez & Blanch, 2016)

d) Componentes

La sobrecarga de trabajo se genera principalmente cuando la persona no tiene el tiempo suficiente para desarrollar cada una de las actividades asignadas, lo cual genera extender sus horas normales de trabajo generando un conflicto trabajo – familia; además muchas veces el puesto de trabajo exige muchas actividades de mayor responsabilidad, una inadecuada gestión del tiempo para la realización del trabajo, dificultad para realizar la delegación de tareas y responsabilidad, horarios extendido de trabajo; generando a su vez síntomas como la ansiedad, deterioro de la calidad de vida personal y laboral, dificultad para resolver problemas, dificultad para desconectarse de las actividades del trabajo y bajo nivel de desempeño y productividad, generación de dependencia a sustancias estupefacientes; es desarrollar las actividades que no le competen o que simplemente su puesto de trabajo exige muchas actividades de mayor responsabilidad (Arcos & Hurtado , 2017).

La sobrecarga de trabajo es producto de la interrelación entre algunos factores determinantes para su desencadenamiento siendo así: las exigencias de trabajo en donde está incluido el contenido del trabajo, las condiciones ambientales u los aspectos psicosociales y organizativos; por otra parte la capacidad de respuesta y los resultados que se esperan con la actividad asignada en cuanto a rendimiento e importancia de la tarea (Aranguren, 2015).

La sobrecarga de trabajo puede estar compuestas por dos factores: los endógenos que están directamente relacionados con las características individuales de cada persona es decir su personalidad cualidades habilidades destrezas y competencias, mientras que los factores exógenos son propios del puesto de trabajo, la tarea y la organización es decir situaciones externas y propias de cada organización (Gonzales & Cordova, 2018).

La sobrecarga de trabajo se desencadena principalmente por 4 factores: el primero los factores propios de la persona como el nivel de desmotivación, inseguridad, falta de competencias y habilidades para realizar las actividades asignadas, etc.; el segundo las condiciones propias de la organización como los salarios, recompensas, planes de crecimiento, gestión del talento humano; el tercero referente al contenido del trabajo estrechamente relacionado con las actividades asignadas, complejidad de la tarea, y la cuarta los factores ambientales, misma que está relacionada con las condiciones físicas iluminación, temperatura, ruidos, contaminación (Sasanibar & Guzman, 2019).

La sobrecarga de trabajo puede estar compuesta por un sinnúmero de factores tanto propios de la organización como del trabajador siendo así: el contenido del trabajo, el tipo de información que se maneja, la redundancia en las tareas, la complejidad de la tarea asignada, el nivel de memoria y concentración que exige la actividad establecida, las exigencias de memorización, participación activa en la toma de decisiones, tolerancia a la presión y al error, nivel de consecuencia por error en la tarea asignada, nivel de interacción con los compañeros de trabajo, las tareas asignadas dependen de otras personas, las jornadas de trabajo no tienen la duración suficiente para poder cumplir con las tareas asignadas (Instituto nacional de higiene y seguridad en el trabajo, 2002) .

e) Efectos

La sobrecarga de trabajo es un factor que afecta a corto, mediano y largo plazo la vida de un trabajador y de su familia, debido a la cantidad de exigencia física o mental en el trabajador se puede generar tensión física y psicológica, estrés, desmotivación laboral, bajos nivel de rendimiento y satisfacción laboral, creación de adicciones como mecanismo para liberar el estrés, generación de enfermedades de tipo coronario (Jacome & Jacome, 2017) .

Una de las principales consecuencias de la sobrecarga de trabajo es la fatiga ya sea de tipo físico o mental, además genera estrés como respuesta a la tensión ocasionada, la persona presenta desmotivación laboral, bajo nivel de satisfacción , sensación de malestar con el trabajo, desarrollo de enfermedades a nivel psicosomático y fisiológico, tendencias a abandonar su puesto de trabajo, generación de drogodependencia para sobrellevar el estrés generado producto de la sobrecarga de trabajo (Santana, 2019).

La sobrecarga de trabajo produce daños en quien la padece siendo así: generación de estrés, tensión tanto a nivel psicológico como físico, malestar, desmotivación, baja constantemente el nivel de satisfacción laboral, aparecimiento de agotamiento tanto mental como físico, desarrollo de trastornos a nivel psicológico como físico, depresión e irritación (Patlan , 2013).

Como consecuencia de la exposición a la sobrecarga de trabajo está la generación de ansiedad, pesimismo, estrés, inseguridad, dolores a nivel musculo esqueléticos, bajo

rendimiento laboral (Gonzales & Cordova, 2018).

La sobrecarga de trabajo puede traer consigo que el trabajador no satisfaga sus necesidades y expectativas laborales. Se considera que la sobrecarga cuantitativa genera en quien lo padece insatisfacción laboral, fatiga y estrés, mientras que la sobrecarga cualitativa está relacionada con la depresión, irritación y desarrollo de trastornos psicossomáticos (Jacome & Jacome, 2017).

Uno de los efectos más frecuentes producto de la sobrecarga de trabajo es la reducción de personal es la exacerbación de la sobrecarga de trabajo, por ejemplo, más horas, presión para trabajar horas extras, haciendo tareas además de las regulares trabajar y, a veces, a un ritmo más rápido (Chipunza & Samuel, 2012).

La percepción de sobrecarga daña drásticamente la eficiencia del empleado en el lugar de trabajo. Dicha sobrecarga provoca el agotamiento por ende si los empleados están sobrecargados de trabajo entonces el elemento de efectividad y eficiencia disminuirá y aumentará la probabilidad de tedio o agotamiento laboral (Tabassum, Farooq, & Fatima, 2017).

4.4.2.5 Cultura Organizacional

a) Definición

Se define a la cultura organizacional como la personalidad de la empresa u organización misma que está formada por un conjunto de características que definen su identidad y razón de ser que las hace diferentes, dichas características son de tipo cualitativo, es decir, depende de la percepción de cada persona para definirla su nivel de aceptabilidad y coherencia (Llanos, Pacheco, Romero, Coello, & Armas, 2016).

La cultura organizacional es considerada como la clave para el correcto desarrollo de las relaciones colaborativas tanto en el interior como en el exterior de las empresas; se entiende a cultura organizacional como el conjunto de valores y normas que son propias de cada organización y que orientan a la toma de decisiones y elaboración de estrategias: además se considera que está formada por cuatro competencias claves que son : la colaboración basada

en el compromiso, la dinámica hedonista; el conocimiento y el liderazgo conservador basado en la dinámica del mercado (Sanchez, Hernandez, Martinez, Gonzales, & Garcia, 2018).

La cultura organizacional hace referencia al conjunto de valores, patrones de comportamiento y creencias propias de cada empresa que influirán de manera directa en su desarrollo, identidad, permanencia en el tiempo, toma de decisiones y nivel de comunicación; es decir, dicha cultura transmite a los colaboradores una identidad hacia la organización misma que intervendrá en su nivel de compromiso, satisfacción y nivel de permanencia en el mismo (Guerrero & Silva, 2017).

La cultura organizacional define como se deben realizar y llevar a cabo cada una de las acciones y decisiones de la empresa basado en los valores, conocimientos, percepciones propias de la organización sobre sí mismo y su entorno previamente definidos y establecidos; es decir, se fija normas y reglas claras de juego propias para cada organización que guiarán su éxito o fracaso dentro del mundo organizacional (Saenz, Chang , & Martinez, 2016).

La cultura organizacional es considerada como una identidad propia de la organización compuesta por características positivas y negativas que afectarán de manera directa a clientes externos e internos, recalando que las organizaciones son consideradas como entes vivos que dependen del dinamismo de grupos para su supervivencia, prevalencia y crecimiento (Encalada, Pacheco, Romero, Coello, & Armas, 2016).

La cultura organizacional es considerada como una forma de vida que incluye todo lo que pasa en una organización, como: el establecimiento de códigos de vestimenta, porte de logotipo de la empresa en el vestido, comportamiento del jefe con el subordinado y viceversa, comportamiento del personal hacia clientes, claridad en las normas, reglamentos y procedimientos y rigor en su observancia, actitud de gestión hacia el bienestar de los trabajadores, apertura en sistema de comunicación en la organización (Kumar, 2016).

b) Características

La cultura organizacional está definida por 10 características básicas que corresponde a: nivel de identificación que tienen los trabajadores con la empresa y su razón de ser; nivel de importancia que se da a las actividades relacionadas con el trabajo en equipo, grado de

importancia a las opiniones o sugerencias de su personal, nivel de integración entre áreas y departamentos, grado de prioridad que se da al cumplimiento de reglamentos, grado en el que se da la posibilidad de innovar y crecer dentro del puesto de trabajo, reciprocidad y justicia en la distribución de sueldos, reconocimientos y sanciones, nivel en que la empresa fomenta gestionar abiertamente los conflictos, el nivel de madurez de la empresa enfocado a la importancia de los resultados más que de los métodos utilizados y finalmente el grado en que la organización se adapta a los cambios constantes del entorno para la supervivencia (Llanos, Pacheco, Romero, Coello, & Armas, 2016).

La cultura de la organización se puede definir mediante cuatro filtros. El primero es que cada cultura es única, y no hay sola respuesta correcta incluso si diferentes organizaciones tienen el mismo objetivo pueden utilizar diferentes técnicas para alcanzarlo; el segundo es que las culturas nos dan una guía clara para encontrar empleados potenciales que encajen bien; la tercera hace referencia a que a veces, las culturas evolucionan a medida que los factores externos cambian, o cuando la empresa simplemente crece y se expande Si la misión cambia, la cultura también podría necesitar adaptarse a la misión y finalmente el cuarto, se refiere a que algunas organizaciones pueden elevar sus culturas internas para formar parte de su identidad externa y se distinguen. La cultura organizacional es inesperadamente tangible y depende netamente de cada organización, la cultura se puede diseñar y aprovechar deliberadamente. Afecta la moral y el compromiso de los empleados e interfiere de maneras directa en el desempeño de la empresa, de modo que afectan su rentabilidad (Morcos, 2018).

La cultura organizacional juega un papel importante en el desarrollo de cualquier organización y dar fuerza a los rostros globales desafíos, entorno cambiante y feroz competencia. Una cultura saludable es el signo de la salud organización (Kumar, 2016).

Uno de los factores que influyen de manera directa en la cultura organizacional se reflejan principalmente en la actuación de sus líderes; debido a que los líderes influyen en la cultura a través de sus estrategias, prácticas, valores, estilo de liderazgo y ejemplo (Warrick, 2017).

c) Tipos

La cultura organizacional puede ser de varios tipos: culturas fuertes son aquellas cuyos valores están definidos y la gente se siente identificada con ellos lo que los motiva a estar

más comprometidos, en tanto que las culturas débiles son aquellas que no tienen bien definido quienes son y ha donde van lo que genera mayor nivel de insatisfacción e incremento de la rotación de personal; por otra parte las culturas también pueden ser de tipo tradicionales en donde se considera al capital humano como un instrumento fácilmente reemplazable y sin importancia, mientras que las culturas no tradicionales consideran al talento humano como el recurso más importante para la organización en donde se intenta crear un enfoque basado en el ganar – ganar y el crecimiento mutuo y continuo (Guerrero & Silva, 2017).

La cultura organizacional puede ser de varios tipos: la primera de tipo jerárquica misma que es ampliamente utilizado en organizaciones cuyo principal desafío es crear resultados eficientes, confiables y predecibles; la segunda es la cultura del mercado mismo que se relacionan con una orientación principal hacia el logro de objetivos y alta productividad; la tercera es la cultura adhocracia en donde se permite que todos estén abiertos y se generen nuevas ideas; y finalmente la cultura del clan en donde se busca que la empresa sea vista como una familia más que como un lugar de trabajo (Ibrahim, 2017).

d) Componentes

La cultura organizacional está compuesta por todos los valores, creencias y suposiciones ocultas que los miembros de cada organización tienen en común; dichos valores son establecidos en base de la comunicación y el entendimiento mutuo; dichas acciones afectaran de manera directa el comportamiento de los empleados a través de sus dos funciones principales: integración interna y coordinación (Naranjo, Jimenez, & Sanz, 2016).

La cultura organizacional está compuesta por un sinnúmero de normas, sistemas, visión, supuestos, creencias, filosofía y valores que se mantienen unidos, dichos factores afectan de manera directa como las personas y los grupos interactuar unos con otros, a igual que con clientes y con sus expectativas futuras (Rovithis, Rikos, Patiraki, & Philalithis, 2016).

La cultura organizacional está compuesta por: los valores organizacionales; el código de principios y valores morales que distingue el comportamiento correcto del incorrecto, las creencias organizacionales, el nivel de empoderamiento, el control en la toma de decisiones, la autoridad de la toma de decisiones y finalmente las normas organizacionales (Kumar, 2016).

e) Efectos

La cultura puede estimular un comportamiento innovador entre los miembros de una organización porque puede llevarlos a aceptar la innovación como un valor básico de la organización y fomentar el compromiso con ella (Naranjo, Jimenez, & Sanz, 2016).

La cultura puede tener un impacto significativo influencia en el rendimiento, la moral, la satisfacción laboral, compromiso y lealtad de los empleados, actitudes y motivación de los empleados, rotación, compromiso con la organización y los esfuerzos para atraer y retener empleados talentosos (Warrick, 2017).

La cultura organizacional bien direccionado crea buenas relaciones de trabajo y promueve la ética, comunicación y trabajo en equipo entre empleados. También aporta de manera positiva en la toma de decisiones en aquellas situaciones donde no hay reglas o políticas formales; el tipo de cultura organizacional afectara fuertemente a todos quienes están involucrados en la organización (Kumar, 2016).

Cuando la cultura organizacional es positiva motiva a los empleados para generar innovación, buena calidad del producto y creatividad, mejora la capacidad de respuesta ayuda a enfrentar los patrones cambiantes de tecnología y ambiente; enseña a todos los miembros de organización cómo comportarse con las partes interesadas e incrementa la moral en los empleados generando lealtad.

4.4.2.6 Clima Organizacional

a) Definición

El clima organizacional son todas aquellas características propias del medio ambiente de trabajo, que son percibidas directa o indirectamente por los colaboradores. “El clima, junto con la cultura y el desarrollo organizacional forman un sistema interdependiente altamente dinámico, donde la estructura, el funcionamiento y el comportamiento individual son elementos determinantes en su desarrollo” (Segredo, Garcia, Cabrera, & Predomo, 2017).

Se considera al clima organizacional como el resultado de los procesos de relación social en donde está inmerso un conjunto de creencias, valores y actitudes propias del ambiente interno que de una u otra forma interfieren en el nivel de desenvolvimiento de los trabajadores en cuanto a eficiencia y productividad (Llanos, Pacheco, Romero, Coello, & Armas, 2016).

El clima organizacional es considerado como un elemento fundamental en las empresas que refleja como el colaborador percibe su entorno de trabajo e interfiere de manera directa en su nivel de desempeño y productividad, dicho clima está estrechamente relacionado con el nivel de motivación del personal que a su vez influirá en el nivel de cumplimiento de sus necesidades y por ende su nivel de satisfacción laboral (Rodríguez, 2016)

El clima organizacional son todas aquellas características propias de una organización que perduran en el tiempo e influyen en el comportamiento de quienes forman parte de ellas, a mejor clima laboral mejor será el desempeño de sus colaboradores; es decir, el clima organizacional es considerado como el conjunto de atributos específicos de cada organización conformado por expectativas, actitudes y competencias previamente establecidas y que guían cada uno de los procesos (Chirinos, Meriño, & Martínez, 2018)

Se considera al clima organizacional como un instrumento de excelencia y percepciones formado por características tanto de la empresa como de su personal mismos que están estrechamente relacionados con el nivel de liderazgo, motivación, trabajo en equipo y relaciones interpersonales de la cual dependerá el nivel de eficiencia, productividad, satisfacción laboral y comportamientos de su personal que permitirá o no el desarrollo de una estrategia organizacional y la permanencia de una organización en el tiempo (Iglesias & Torres, 2018).

b) Tipos

El clima organizacional puede ser de cuatro tipos: el primero clima autoritario explotador en donde la alta dirección no tiene confianza en sus empleados, se aplican más sanciones que recompensas, las decisiones son unánimes por la gerencia, la comunicación es de tipo vertical y no se permite la retroalimentación, el segundo es el clima autoritario paternalista en cual se evidencia una mutua confianza entre la alta dirección y los colaboradores, la motivación está basada en premios y castigos, la mayoría de decisiones la toma la alta gerencia pero si se da paso a niveles inferiores en algunas de ellas, la comunicación es de tipo horizontal; el tercero es el clima participativo consultivo que se caracteriza por la confianza mutua, se busca mejorar el autoestima de quienes forman parte de este tipo de organizaciones, los castigos y recompensas son utilizadas ocasionalmente, la comunicación es descendente y finalmente el cuarto el clima de participación en grupos en cual refleja

plena confianza de la alta dirección hacia los colaboradores, la motivación no está basada en premios o castigos más bien el nivel de participación de cada uno de los colaboradores para el cumplimiento de objetivos, es decir, la importancia que sienten los trabajadores de cada uno de sus cargos, en la toma de decisiones participan todos los miembros de la organización y finalmente la comunicación es de tipo descendente, ascendente y horizontal basado en la retroalimentación para la búsqueda de la mejora continua (Rodríguez, 2016).

El clima organizacional puede ser clasificado en tres tipos diferentes: el primero clima de tipo psicológico la misma que está formada por la percepción propia de los trabajadores en base a su entorno laboral mismas que son abstractas e individuales, es decir cada trabajador define que tan bueno es el clima laboral de la empresa en base a lo que puede apreciar y su convivencia diaria; la segunda es el clima de tipo agregado la cual es una combinación entre lo que el trabajador puede percibir de su entorno y lo que los demás miembros opinan del mismo y finalmente el clima de tipo colectivo cuya característica principal es que permite predecir el desempeño y las actitudes de los trabajadores basados en los sistemas de remuneración incluido incentivos y sanciones; en el nivel de comunicación y comprensión y finalmente el grado de participación en la toma de decisiones (Chirinos, Meriño, & Martínez, 2018).

c) Componentes

El clima organizacional está estrechamente relacionado con varios factores que son propios de cada empresa como el contexto de la organización, sus objetivos estratégicos, razón de ser, tipo de sistema organizacional, grado en el que se utiliza la Tics, organigramas, competencias exigidas para puestos de trabajo y oportunidades de crecimiento y mejora (Rodríguez, 2016).

Los factores que intervienen en el clima organizacional están estrechamente relacionados con: recompensa, nivel de autonomía, estructura de la empresa y del puesto de trabajo, nivel de consideración y valoración por el trabajador, nivel de flexibilidad, valores organizacionales, relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, estilo de liderazgo y dirección, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en las acciones por parte de la dirección, nivel de comunicación, oportunidades de crecimiento y aprendizaje,

nivel de compromiso (Llanos, Pacheco, Romero, Coello, & Armas, 2016).

Por otra parte los factores del clima organizacional pueden ser de dos tipos: los factores internos que están estrechamente relacionado con la motivación, comunicación, toma de decisiones, trabajo en equipo y los factores externos que hacen referencia al ambiente organizacional, la infraestructura, y la estructura organizacional representada en el organigrama (Chirinos, Meriño, & Martinez, 2018).

El clima organizacional está formado por cuatro dimensiones básicas que son: el liderazgo que hace referencia al nivel de influencia que tiene una persona en cuanto a comportamientos de otros, la motivación, es decir, el grado de deseo por realizar algo, la reciprocidad conocida como la satisfacción de expectativas mutuas y finalmente la participación es decir el nivel de involucramiento de cada colaborador en las actividades de la empresa y la toma de decisiones (Iglesias & Torres, 2018).

El clima organizacional está compuesto por la tarea, estilo de supervisión, desempeño, motivación laboral de los empleados, equipo y disposición de personas, relaciones con compañeros de trabajo, competencia de los empleados, espacio de trabajo, política de toma de decisiones y trabajo responsabilidad; características que pueden ser subdivididas en 3 grandes grupos estructura organizacional, liderazgo y comportamiento individual (Madhukar, 2017).

El clima organizacional se explica en términos de siete dimensiones claves: la estructura que se refiere al nivel de formalidades adoptadas por una organización y la medida en que los trabajos y tareas están claramente definidos, la responsabilidad misma que está compuesta por la cantidad de deberes o actividades delegados a los empleados; el nivel de riesgo que indica si la organización promueve la defensa del riesgo y vela por el viente de los trabajadores , la recompensa que se refiere al sistema de promoción de asignación de recompensas , la calidez y apoyo que hace que la organización sea fácil y tolerante o estricta y tensa, el nivel de conflicto enfocado a que en qué medida prevalece una atmósfera amigable y saludable, y finalmente la aprobación que corresponde a la confianza en uno mismo para lograr objetivos y asumir riesgos calculados (Nasser, Nour, & Karkoluian, 2018).

d) Efectos

El clima organizacional es uno de los asuntos más importantes con respecto al entorno organizacional, que tiene una relación directa con el comportamiento de los empleados; el clima organizacional tiene una fuerte influencia en las actitudes de los empleados con respecto a su sentido de pertenencia, relaciones personales y desempeño laboral. Además influye de manera directa en la satisfacción laboral, la necesidad de logros, la afiliación y el poder, la efectividad y el desempeño organizacional en general, y el compromiso organizacional (Berberoglu A. , 2018).

El clima organizacional tiene una fuerte influencia en actitudes de los empleados con respecto a su sentido de pertenencia, relaciones personales y desempeño laboral; El clima organizacional tiene un impacto significativo en el bienestar de los empleados que tiene una influencia directa en la calidad y cantidad de trabajo realizado en la organización (Berberoglu A. , 2018).

El buen clima organizacional puede fortalecer el compromiso de los empleados para trabajar lo mejor posible. Pero un clima organizacional deficiente debilitará el compromiso de los empleados; además tiene un efecto positivo y significativo en la satisfacción laboral de los empleados y afecta cada actividad en la organización directa o indirectamente y se ve afectada por casi todo lo que sucede en la organización. (Swastadiguna & Dewi, 2018).

4.4.2.7 Bienestar laboral

a) Definición

El bienestar laboral está estrechamente relacionado con la calidad de vida laboral, que busca un crecimiento constante e impactante en el desarrollo humano integral en la organización, tomando en consideración las recompensas y reconocimientos para cada puesto de trabajo y el nivel de satisfacción laboral. Tomando en consideración que el nivel de bienestar laboral se puede medir a través del nivel de satisfacción. La sobrecarga de trabajo está en relación con tres factores: variedad en las tareas, autonomía, capacidad para aplicar conocimientos en la mejora del puesto de trabajo (Caballero & Nieto, 2015).

El bienestar laboral es como un sentido de satisfacción con la vida, sentir que uno está viviendo de acuerdo con valores profundamente arraigados y sentirse completamente comprometido con la vida y con lo que hace (Raj, 2016).

El bienestar laboral está estrechamente relacionado con el grado de satisfacción de las necesidades tanto individuales como organizacionales (Mendoza & Diaz, 2016).

El bienestar laboral es considerado como un proceso permanente propio de cada organización que debería estar orientado a crear, mantener y mejorar cada una de las condiciones laborales con la finalidad de que estas favorezcan al desarrollo integral de la persona, mejoren su calidad de vida, incrementen el nivel de productividad, eficiencia y satisfacción (Chaparro & Lescano, 2017)

b) Componentes

Los factores que influyen en el nivel de bienestar laboral son de tres tipos: el primero las características propias del trabajo que son aquellas que están estrechamente relacionadas con la complejidad y variedad de la tarea, el nivel de autonomía, capacidad de crecimiento y oportunidad para demostrar y desarrollar habilidades, destrezas y competencias; el segundo son las prácticas del alto rendimiento que hacen referencia al trabajo en equipo, la resolución de conflictos, los planes de capacitación y crecimiento y el tipo de comunicación que se maneja y finalmente el tercer factor que hace referencia a todos aquellos factores que afectan el entorno de trabajo y están estrechamente relacionados con las relaciones interpersonales, la seguridad y la toma de decisiones, el desequilibrio de dichos factores puede generar sobrecarga de trabajo, insatisfacción, síndrome de burnout (Castañeda, Batancourt, Salazar, & Mora, 2017).

Los tres factores principales que interfieren de manera directa con el bienestar son: la autonomía, el desarrollo de competencias y una fuerte conexión social con el entorno en el cual desarrolla su trabajo (Raj, 2016).

El bienestar laboral está conformado por varias dimensiones que son: la relación que se

maneja entre jefes, pares, subordinados, el nivel de participación en la toma de decisiones, las posibilidades de crecimiento y planes de carrera, el ambiente físico de trabajo, la compensación y los beneficios que ofrece la empresa (Chaparro & Lescano, 2017).

c) Enfoque

El bienestar laboral puede ser analizado desde 4 perspectivas teóricas, la primera desde un enfoque ecologista en donde se analiza la interrelación entre el ambiente físico y la persona; la segunda un enfoque económico relacionado con ingresos, incentivos, gastos e inversiones; la tercera el enfoque de tipo sociológico que hace referencia todas aquellas conductas de tipo observables que conforman un entorno específico y finalmente el enfoque psicosocial en que el cual se analiza la percepción que una persona tiene sobre sí mismo y sobre el entorno con el que interactúa y se desarrolla (Bedoya, Posada, Quitero, & Zea, 2016).

d) Efectos

El nivel de bienestar laboral que tiene una persona afecta de manera directa sus actitudes personales y comportamientos incidiendo en el nivel de productividad a nivel individual como grupal; el bienestar laboral incide en la calidad de vida, el desarrollo empresarial e individual, interfiere de manera directa en el compromiso y sentido de pertenencia (Mendoza & Diaz, 2016) (Ceballos, Paravic, Burgos, & Barriga , 2014)

4.4.2.8 Satisfacción laboral

a) Definición

Se considera a la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes que tiene una persona frente a su puesto de trabajo y de la organización como tal; estas actitudes pueden estar relacionadas con diferentes percepciones del ambiente y de su lugar de trabajo; es decir, son las actitudes que tienen las personas frente a diversos aspectos de su trabajo que pueden ser internos o externos; la satisfacción generalmente es medida en 4 aspectos fundamentales: satisfacción con la relación con los superiores ; con las condiciones físicas en el trabajo; con el nivel de participación en las decisiones, con el reconocimiento (Manosalvas, Manosalvas, & Quintero, 2016).

La satisfacción laboral hace referencia al conjunto de actitudes que un trabajador desarrolla frente a la percepción de la situación de su trabajo y está estrechamente relacionado con factores externos como razón de ser, política ideológica, salarios y demás factores propios de la empresa e internos como la capacidad para desarrollar destrezas, conocimientos, nivel en que se siente valorado como persona y como profesional entre los más relevantes (Manosalvas, Manosalvas, & Nieves, 2015).

Se considera a la satisfacción laboral como una respuesta de predisposición para realizar o no las cosas que está estrechamente relacionado con que tan feliz se siente una persona con su puesto de trabajo y su entorno, es decir es una actitud positiva o negativa generada por la interrelación con su ambiente de trabajo (Peña, Diaz, & Puente , 2015).

La satisfacción laboral se puede formular como respuesta general de los trabajadores en la forma de comportamiento que muestran los empleados como resultado de percepciones sobre los asuntos relacionados con su trabajo (Swastadiguna & Dewi, 2018).

La satisfacción laboral es subjetiva debido a que depende netamente desde el punto de vista de la persona referente a su trabajo y su percepción sobre la organización; además la satisfacción es considerada como el estado emocional placentero que resulta del logro de valores laborales y expectativas referentes al trabajo (Abuhashesh, Dmour, & Masa'deh, 2019)

La satisfacción puede considerarse como el grado en que un empleado está contento con el trabajo, cuál él / ella está realizando, y los diversos aspectos y facetas del trabajo, que motiva a un empleado a que le guste o no su trabajo, como la supervisión o la naturaleza del trabajo realizado (Rana, Hazar, & Bader, 2019).

b) Características

La satisfacción laboral puede ser visualizada desde 5 dimensiones diferentes siendo así: el nivel de satisfacción con los superiores, con el entorno físico, con el nivel de participación en decisiones, satisfacción con su trabajo en sí y finalmente con el nivel de reconocimiento

que la empresa le da a cada uno de los trabajadores (Manosalvas, Manosalvas, & Nieves, 2015).

Las dimensiones de la satisfacción laboral están divididas en varias categorías: la primera relacionada a las condiciones de la satisfacción laboral misma que aborda el nivel de satisfacción en el trabajo en relación a las oportunidades de aprendizaje, variedad de las actividades, cantidad de trabajo y nivel de responsabilidad; la satisfacción salarial en base a la equidad monetaria por puestos y responsabilidades, satisfacción con promociones enfocada a los planes de carrera y oportunidades de mejora y crecimiento continuo; la satisfacción de reconocimiento que enfatiza el grado de importancia que la empresa da a cada uno de los trabajadores y como lo refleja; satisfacción con beneficios es decir que tan a gusto el trabajador está a gusto con vacaciones, seguros y demás servicios que la empresa le ofrece y finalmente la satisfacción propia con las condiciones de trabajo las mismas que están relacionados con horarios, puestos de trabajo, horas de descanso; la segunda categoría está relacionada con los agentes de satisfacción mismos que están relacionados con la supervisión, los compañeros de trabajo, la comunicación y la calidad de liderazgo de la alta dirección (Perez & Rivera, 2015).

La satisfacción laboral puede agruparse por numerosas características que pueden estar relacionados con naturaleza del trabajo, el tipo de supervisión, beneficios adicionales, recompensas contingentes, procedimientos operativos y compañeros de trabajo, concluyó que efectivo; por un lado la supervisión y la asignación de tareas significativas aumentan el nivel de satisfacción de empleados, mientras que si existe un exceso de papeleo, paquetes de beneficios no equitativos y una baja remuneración en comparación con sus contrapartes disminuye su nivel de satisfacción (Dhamija, Gupta, & Bag, 2018).

c) Tipos

La satisfacción laboral se considera como el grado en que a un colaborador se siente feliz y satisfecho con su trabajo que puede ser diferenciado en dos categorías: la primera de tipo cognitivo en la cual se analiza todos los parámetros de las características propias del trabajo, la empresa y su puesto; mientras que la segunda es de tipo afectivo y está estrechamente relacionado con la percepción que tiene un trabajador en cuanto al nivel de

valoración e importancia que tiene en la empresa (Pujol & Dabos, 2018).

La satisfacción laboral puede ser de dos tipos: la primera, referente al sentimiento general sobre el trabajo y el segundo hace énfasis en todos aquellos sentimientos sobre los aspectos del trabajo, como beneficios, salarios, puesto de trabajo, oportunidades de crecimiento y las relaciones entre empleados (Abuhashesh, Dmour, & Masa'deh, 2019).

d) Componentes

Los factores determinantes del nivel de satisfacción laboral están estrechamente relacionados con los retos que se presentan en la empresa, el sistema de sanciones y recompensas establecido; el sueldo acorde al cargo y a las responsabilidades; las oportunidades de crecimiento, aprendizaje y planes de carrera; las condiciones de trabajo en materia de seguridad, salud e higiene; el trabajo en equipo; relaciones interpersonales y la compatibilidad entre el puesto de trabajo y la personalidad (Perez & Rivera, 2015).

La satisfacción laboral es un conjunto de factores relacionados estrechamente con: el gusto por el trabajo, posibilidades de participación, posibilidad de hacer cosas que le gustan al trabajador, oportunidades de mejora y crecimiento, planes de capacitación y aprendizaje, relaciones interpersonales con jefes y compañeros de trabajo, nivel y frecuencia de supervisión, justicia e igualdad, apoyo por parte de jefes y compañeros, nivel de participación en decisiones, nivel de preocupación por la limpieza, higiene y salubridad, entorno físico, temperatura, iluminación y ventilación, recursos necesarios para cumplimiento de actividades, salario, premios e incentivos, convenios y cumplimiento de leyes laborales, negociación laboral, objetivos y metas establecidas, cantidad de trabajo, nivel de calidad exigido, ritmo en la realización de la tarea (Vargas, Vizzuett, Amador, Becerra, & Villegas, 2018).

Los factores que influyen sobre el nivel de satisfacción son el pago, horario de trabajo, beneficios, nivel de estrés a los cuales que están expuestos y la flexibilidad que ofrece la empresa en cuanto a la combinación de la vida familiar y personal (Abuhashesh, Dmour, & Masa'deh, 2019)

e) Factores de riesgos

El nivel de satisfacción laboral depende del grado en que a la gente le gusta o no le gusta su trabajo y se ha asociado con numerosos problemas psicosociales, el cambiante mundo del trabajo, los factores organizativos, que van desde el liderazgo hasta el diseño del trabajo. La satisfacción e insatisfacción laboral depende de la naturaleza del trabajo y también las expectativas de su trabajo. Por lo tanto, es una fusión entre el rendimiento previsto y el real; es decir el nivel de satisfacción depende de la cantidad de recompensas recibidas por los empleados y la cantidad que creen que debería recibir (Devananda & Onahring, 2019).

La satisfacción laboral se ve afecta de manera directa por dos grandes factores: los factores personales y factores organizacionales; entendiéndose a factores personales como las características propias del trabajador como la edad, el género, la raza y la religión mismos que tienen un gran impacto en el nivel de satisfacción laboral de los empleados. Si la organización donde el individuo está trabajando ofrece igualdad de oportunidades a los empleados independientemente de factores personales, el nivel de satisfacción laboral de dichos empleados se incrementa. Mientras que los factores de tipo organizacional están relacionados con el liderazgo, innovación, tecnológica, desarrollo profesional, políticas de reclutamiento, retención y rotación, ambiente de trabajo, salario y carga de trabajo (Rana, Hazar, & Bader, 2019).

f) Teorías de estudio

Una de las teorías más apagadas al estudio de la satisfacción laboral es la teoría de la motivación e higiene de Herzberg en la cual se diferencia dos factores, el primero intrínseco o de satisfacción (motivación) en el cual se establece la relación existente entre el puesto de trabajo netamente relacionado con los planes de carrera, oportunidades de crecimiento, el sentido e importancia de las actividades asignadas y de su puesto de trabajo como tal, niveles de reconocimiento y recompensa por el trabajo bien realizado; mientras que el intrínseco o de insatisfacción (higiénico) está relacionado con la política de la empresa, forma de administración, ideología, cultura, relaciones interpersonales con compañeros, jefes y subordinados, el nivel de seguridad, status y salarios (Peña, Díaz, & Puente , 2015).

Tomando en consideración la teoría de la equidad de Adams (1963) sugiere que los

empleados reflexionan sobre lo que ponen en un trabajo (entrada) en contra qué obtienen de él (resultado) y luego comparan esta relación con la entrada-resultado; si encuentran que esta proporción es igual a la de los otros se dice que existe un estado de equidad y por tanto, aumentan la satisfacción de los empleados; es decir, el nivel de satisfacción dependerá de si las recompensas son valoradas y percibidas como equitativas por los empleados

Por otra parte la teoría de jerarquización de necesidades de Maslow (1943), la satisfacción está estrechamente relacionado con el escalón número dos relacionado con las necesidades de seguridad, tomando en consideración que la satisfacción buscar la creación y desarrollo de un estado de seguridad con su puesto de trabajo y la empresa como tal.

g) Efectos

Las consecuencias que resultan de la satisfacción o insatisfacción laboral están estrechamente relacionadas con el bienestar psicológico de los trabajadores, de modo que con el nivel de funcionamiento efectivo de las organizaciones (Devananda & Onahring, 2019).

La satisfacción laboral tiene un impacto directo en el nivel de compromiso de un individuo conjuntamente con su nivel de ausentismo y la tasa de rotación. Afecta aún más el nivel de rendimiento tanto de trabajadores como de la organización, debido a que interfiere en la predisposición de los empleados para resolver problemas, asumir responsabilidades y poner esfuerzos más allá de la descripción de su trabajo. Cuando los empleados están satisfechos con el trabajo que hacen, es probable que disfruten la experiencia y tienen menos nivel de estrés; además los empleados satisfechos generalmente tienen una perspectiva positiva con respecto a su entorno y una percepción despreocupada sobre el trabajo. (Rana, Hazar, & Bader, 2019).

Hipótesis

Existe relación entre la sobrecarga de trabajo el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato que pertenecen a la Cámara de Industrias de Tungurahua.

4.5. Metodología

4.5.1 Enfoque de la investigación

4.5.1.1 Cuantitativa: Este tipo de investigación está basada en el énfasis por encontrar precisión en la forma de medición de cada una de las variables a través del establecimiento de los indicadores para poder determinar valores numéricos en los resultados a obtener (Cadena, y otros, 2017).

La metodología cuantitativa usualmente parte de los cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica con base en los cuales formula hipótesis sobre las relaciones esperadas entre las variables que hacen parte del problema que se estudia. Su constatación se realiza mediante la recolección de información cuantitativa orientada por conceptos empíricos medibles, derivados de conceptos teóricos con los que se construye las hipótesis conceptuales. El análisis de la información recolectada tiene por fin determinar el grado de significación de las relaciones previstas entre las variables. (Monje, 2011, pág. 13).

Tomando en consideración lo expuesto anteriormente la presente investigación es de tipo cuantitativo debido a que se realizó la recopilación de la información y los datos serán expresados de manera estadística y servirá para aceptar o rechazar la hipótesis propuesta

4.5.2 Tipo de investigación

4.5.2.1 Investigación de campo: Es tipo de investigación está estrechamente relacionado con la recolección de datos en la fuente de estudio (Palella & Martins, Metodología de la investigación cuantitativa, 2012).

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (Arias, 2012, pág. 31)

Se considera una investigación de campo debido a que la información fue recolectada directamente de los colaboradores de las empresas textiles a través de la aplicación de los instrumentos diseñados

4.5.2.2 Investigación documental - bibliográfica

La revisión bibliográfica o estado del arte corresponde a la descripción detallada de cierto tema o tecnología, pero no incluye la identificación de tendencias que puedan plantear diferentes escenarios sobre el desarrollo de la tecnología en cuestión y que permitan tomar decisiones estratégicas. (Gomez, Navas, Aponte, & Betancourt, 2014, pág. 157)

Se considera una investigación de tipo documental bibliográfica debido a que se sustentara de manera teórica cada una de las variables propuestas de estudio siendo así la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral.

4.5.3 Nivel de investigación

4.5.3.1 Descriptivo: Hernández, Fernández, & Baptista (2014) afirman que “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (pág. 92). Tomando en consideración lo expuesto anteriormente la presente investigación es de tipo descriptivo debido a que se pretende describir las características de las variables de estudio siendo así la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral.

4.5.3.2 Transversal: Este nivel de investigación busca la recolección de datos en un tipo y lugar único, describiendo a su vez las variables y su interacción en un determinado momento (Palella & Martins, Metodología de la investigación cuantitativa, 2012); por lo cual la investigación es de tipo transversal porque se busca la descripción de las variables tanto de la sobrecarga de trabajo como de la satisfacción laboral.

4.5.3.3 Correlacional: La presente investigación tiene un alcance correlacional tomando en consideración que:

Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernandez , Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 36)

Es decir, a través de este tipo de investigación se busca encontrar la relación entre las variables propuestas que son la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral.

4.6 Población y Muestra

4.6.1 Población

La Población del presente trabajo de investigación es el personal tanto administrativo y operativo que labora en las empresas textiles de la ciudad Ambato que pertenecen a la cámara de Industrias de Tungurahua en el periodo de la investigación (2019 - 2020), tomando en consideración la base de datos de la cámara de industrias de Tungurahua las empresas textiles afiliadas a este organismo son 9 empresas sumando en total un aproximado de 523 personas, descritas en la siguiente tabla al 2019:

Tabla 3

Población

SECTOR	N°	EMPRESA	NUMERO DE TRABAJADORES
NORTE	1	CORPORACIÓN IMPACTEX	98
	2	TECNORIZO S. A	35
	3	EL PERAL CIA. LTDA.	25
	5	PRODUTEXTI	60
	CENTRO	6	VESTETAXSA
	7	RALOMTEX	100
SUR	8	RENOVA	25
	9	TEXTILES SANTA ROSA	30
	10	TEIMSA S.A	150
TOTAL			523

Elaborado por: Escalante (2019)

4.6.2 Muestra

Para la presente investigación al tener una población de 523 personas, se procedió a la aplicación de la fórmula de la muestra especificada por Palella & Martins (2004), quien especifica que para los estudios cuya variable principal es tipo cuantitativa y su población es finita se procede con la siguiente fórmula matemática.

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

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población que en este caso será de 523 personas

e= Error de estimación será del 5%, siendo así el nivel de confiabilidad de la muestra del 95%, esto con la finalidad de que la investigación y los datos obtenidos sean lo más verídico posible y confiable

$$n = \frac{523}{(0.05)^2 (523 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{523}{(0.0025) (522) + 1}$$

$$n = \frac{523}{2.305}$$

$$n = 226 \text{ Personas}$$

4.6.3 Muestreo

De la muestra obtenida para la elección de los trabajadores que participaran en el proceso de investigación, fue por conveniencia, tomando en consideración que no toda la población tenía la posibilidad de ser elegidos, el criterio de inclusión estuvo basada en las empresas que dieron apertura para la aplicación de las herramientas metodológicas y su participación activa en el proceso de investigación siendo así únicamente 3 empresas del total previsto.

4.7 Técnica para la recolección de datos

Encuesta estructurada: Para el presente proyecto de investigación se utilizó como técnica la encuesta psicológica estructurada, a través de la administración de 4 test previamente avalados, con la finalidad de obtener datos de real importación y que permitan la medición de las variables propuestas.

Tomando en consideración lo expuesto por Casas, Repullo, y Donado (2013) “La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz” (pág. 1). Es por ello que se utiliza a la encuesta como la herramienta fundamental para la obtención de la información del presente proceso investigativo.

4.8 Instrumentos

Para el desarrollo de la presente investigación los instrumentos utilizados fueron: la ficha Ad- Hoc sociodemográfica y cuatro test psicológicos en los cuales dos de ellos estaban enfocados en evaluar la sobrecarga de trabajo y los dos subsiguientes enfocadas a evaluar el nivel de satisfacción laboral.

Ficha sociodemográfica Ad- Hoc

Tomando en consideración lo expuesto por Pelegrin y Carbello (2012) la ficha sociodemográfica Ad- Hoc tienen como objetivo principal recopilar información relativa a las características propias de las personas como edad, género, estado civil y demás características importantes para el estudio; mediante la Ficha sociodemográfica Ad- Hoc se recogió información del personal referente a edad, sexo, sector de domicilio, identificación étnica, estado civil, tiempo que labora en la empresa, área de trabajo, edad (ver anexo 1).

ESCAM: Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo

Para la evaluación de la variable sobrecarga de trabajo se utilizará la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo realizada por Rolo, Diaz, & Hernandez (2009), esta escala es de tipo multidimensional y consta de 20 ítems con opciones de respuesta bajo la escala de Likert siendo así con 5 opciones de respuesta, dicha escala se encuentra subdividida en tres grupos: para el primer grupo la escala de evaluación es muy bajo, bajo, medio y alto que corresponde a la valoración de los ítems del 1 al 9, el segundo grupo cuyas opciones de respuesta fueron totalmente en desacuerdo, algo en desacuerdo, indiferente, algo de acuerdo y de acuerdo

correspondiente a las preguntas de la 10 a la 17 y finalmente para el tercer ítem las opciones de respuesta son: muy insuficiente, insuficiente, preciso, suficiente, muy suficiente; corresponde a los ítems desde el 18 hasta el 20.

Este tipo de evaluación está constituida de cinco factores siendo así: las demandas de tipo cognitivo y mental, las características propias de las tareas asignadas, la organización en el trabajo, el ritmo de trabajo y las consecuencias para la salud la exposición a su puesto de trabajo.

Para la tabulación de la presente escala, las puntuaciones obtenidas deberán trasladarse a la plantilla de corrección individual (anexo 5), una vez trasladadas todas las puntuaciones deberán sumarse toda la puntuación y dividir las para el total de ítems evaluados, dependiendo de los resultados se determina si la carga de trabajo es baja o alto.

Para el análisis se toma en consideración lo expuesto por Bustamante y otros (2012) “Las puntuaciones cercanas a 5 muestran la existencia de sobrecarga mental o en caso contrario puntuaciones alrededor de 1 señalan la existencia de subcarga mental, lo que indican valores perjudiciales y sugieren la necesidad de rediseñar el puesto de trabajo” (p. 211).

En cuanto a la validación del instrumento se toma en consideración la validación realizada por Ceballos, Paravic, Burgos, & Barriga (2014) “en relación a la fiabilidad de ESCAM, se demuestra su homogeneidad, al obtener un adecuado coeficiente de alfa de Combrach (0,79) en la escala global, el cual es más alto que el reportado por autores españoles (0,75) creadores de la escala, y un poco más bajo que el encontrado en un estudio realizado en docentes universitarios ecuatorianos (0,858)” (p. 73).

MDCA: Escala de demandas-control-apoyo

Para la evaluación de la sobrecarga de trabajo también se utilizara la Escala de demandas-control-apoyo de Karasek (1979), esta herramienta consta de 29 ítems cuyas opciones de respuesta están bajo una escala Liker en la cual se contemplan 4 opciones de respuesta siendo así: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y completamente de acuerdo; en este tipo de evaluación se distinguen tres grandes grupos siendo así: control correspondiente

a los ítems del 1 al 9; exigencias que son desde el ítem 10 al 18 y finalmente apoyo que son desde el ítem 19 hasta el 29.

Esta escala permite la obtención de 4 rangos por cada grupo de evaluación siendo así los siguientes niveles muy bajo, bajo, alto y muy alto clasificados por grupo como se especifica en la siguiente tabla:

Tabla 4

Niveles de Tabulación

<i>Niveles</i>	<i>Control</i>	<i>Exigencias</i>	<i>Apoyo</i>	<i>General</i>
Muy bajo	De 9 a 15	De 8 a 14	De 11 a 19	De 29 a 50
Bajo	De 16 a 22	De 15 a 20	De 20 a 28	De 51 a 72
Alto	De 23 a 23	De 21 a 26	De 29 a 36	De 73 a 94
Muy Alto	De 30 a 36	De 27 a 32	De 37 a 44	De 95 a 116

Elaborado por: Karasek (1979)

Tomando en consideración que el número de ítems es 29 y el valor máximo asignado por ítems es de 4; los valores que se pueden obtener en total del cuestionario es 29 como el más bajo y el máximo será de 116

En el estudio realizado por Hernandez y Ravira (2016) se determina que este instrumento es válido y confiable obteniendo en el alfa de Combrach un 95% de confiabilidad

NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

Para la evaluación de la variable de satisfacción laboral se tomó en consideración el cuestionario NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción (Perez & Fidel, 1990), esta escala general fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Y consta de 15 ítems con opciones de respuesta bajo la escala de Likert con siete opciones siendo así: muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni satisfecho ni satisfecho, modernamente satisfecho, satisfecho, muy satisfecho; esta evaluación diferencia dos tipos factores que intervienen en la satisfacción: las factores intrínsecos que están relacionados con el reconocimiento, la promoción, la responsabilidad, etc., correspondiente a las

preguntas número 2,4,6,8,10,12 y 14 y los factores extrínsecos relacionados con la satisfacción referente a la organización en si como horarios de trabajo, condiciones físicas de trabajo, remuneración que corresponde a los ítems 1,3,5,7,9,11,13 y 15.

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones siendo así: satisfacción general, satisfacción extrínseca y satisfacción intrínseca. Esta escala es de tipo aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los quince ítems, asignando un valor de 1 a muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a muy Satisfecho. La puntuación total del test oscila entre 15 y 105, y se establece una relación directa es decir a mayor puntaje mayor nivel de satisfacción laboral.

En el estudio realizado por Garcia, Gabari, & Idoate (2014) el instrumento fue validado y se determinó que el nivel de confiabilidad el de 0.78 y la fiabilidad fue del 0.88.

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Otro de los test utilizados para medir la satisfacción laboral fue la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC realizada por Sonia Palma Carillo (1999); es un cuestionario estructurado que consta de 36 ítems subdividas en 7 factores:

1. Condiciones materiales y físicas ítems 1,13,21,28,32
2. Beneficios laborales y remuneraciones ítems 2,7,14,22
3. Políticas administrativas ítems 8,15,17,23,33
4. Relaciones sociales ítems 3, 9, 16, 24.
5. Desarrollo personal ítems 4, 10, 18, 25, 29, 34
6. Desempeño de tareas ítems 5, 11, 29, 26, 30, 35.
7. Relación con las autoridades ítems 6,12, 20, 27, 31, 36.

Las respuestas están basadas bajo la escala de Liker con 5 opciones de respuesta siendo así: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y totalmente desacuerdo

Los resultados que se pueden obtener son desde 36 puntos como mínimo hasta 180 puntos como máximo, mantiene un tipo de relación directa es decir a mayor puntaje mayor es el nivel de satisfacción laboral.

Para clasificar los niveles de satisfacción se utilizará la siguiente escala de 36 a 116 insatisfacción laboral alta, de 117 a 127 insatisfacción laboral media, de 128 a 143 insatisfacción laboral baja, y de 144 a 152 satisfacción laboral media, de 153 a 180 satisfacción laboral alta.

La escala de satisfacción laboral SL-SPC fue validada por Campos & Idrogo (2016), en la cual se obtuvo que el instrumento tienen una confiabilidad de 0.94, con una validez de 0.5, es decir, el instrumento es confiable y válido.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Características de la muestra

Las características de la muestra de estudio están en función a la determinación de los rasgos personales de las personas encuestadas, y la segunda determinar la correlación de las dos variables anteriormente plantadas, la primera, referente a la sobrecarga de trabajo y la segunda al nivel de satisfacción laboral.

5.2 Análisis de variables personales

En esta sección se revisará los datos sociodemográficos recolectados a través de Ficha sociodemográfica Ad- Hoc con los datos que se han considerado oportunos para el proceso de investigación.

Tabla 5

Análisis de variables personales

<i>VARIABLE</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
SEXO		
Masculino	62	27.4%
Femenino	164	72.6%
SECTOR		
Urbano	152	67.30%
Rural	74	32.7%
IDENTIFICACIÓN ÉTNICA		
Mestizo	217	96%
Indígena	8	3.5%
Afro	1	0.5%
Blanco	0	0%
ESTADO CIVIL		
Soltero	88	38.9%
Unión Libre	25	11.1%
Casado	90	39.8%
Separado	7	3.1%
Divorciado	13	5.8%
Viudo	3	1.3%
EDAD		
16 a 24	39	17.3%
De 25 a 34	129	57.1%
De 35 a 43	35	15.5%
Superior a 44	23	10.2%

Elaborado por: Escalante (2020)

Fuentes: Instrumentos Aplicados

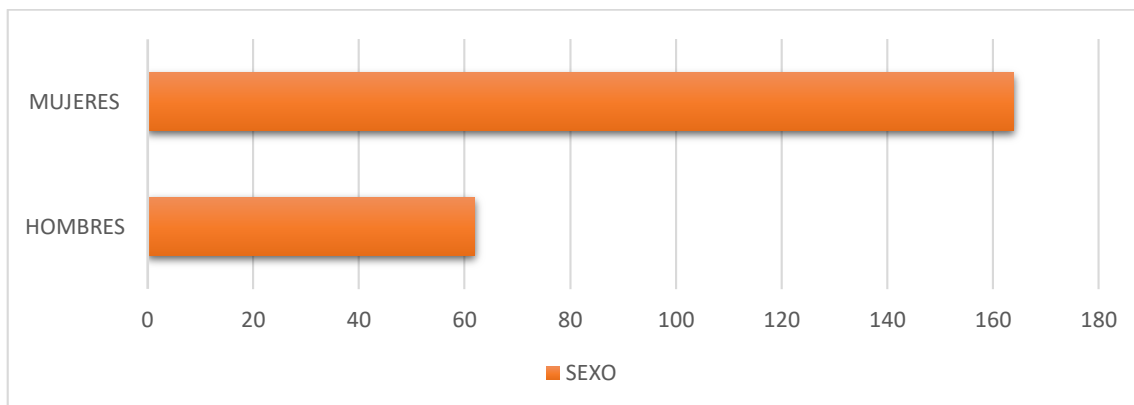


Grafico 1 Distribución de los participantes según el género

Del total de personas encuestadas se observa que el 72.6% son de género femenino mientras que el 27.4% son de género masculino, este análisis indica que por el giro del negocio de las empresas textiles de la ciudad de Ambato está enmarcado preferente para las mujeres por el tipo de rol, actividades y exigencias para cada uno de los cargos en cada una de las empresas (ver gráfico 2)

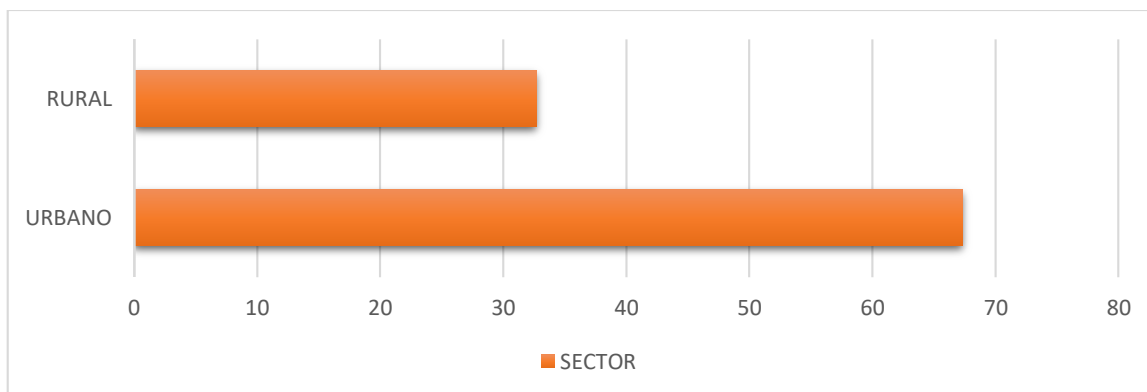


Grafico 2 distribución de los participantes según sector

En cuanto al sector, se registra una predominancia en el sector urbano siendo así del 67.3% de personas encuestadas, mientras que el 32.7% pertenecen a la zona rural. Los hallazgos indican que un porcentaje considerable de personas que participaron activamente en la investigación su sector de domicilio se encuentra dentro del área urbana (ver gráfico 3).

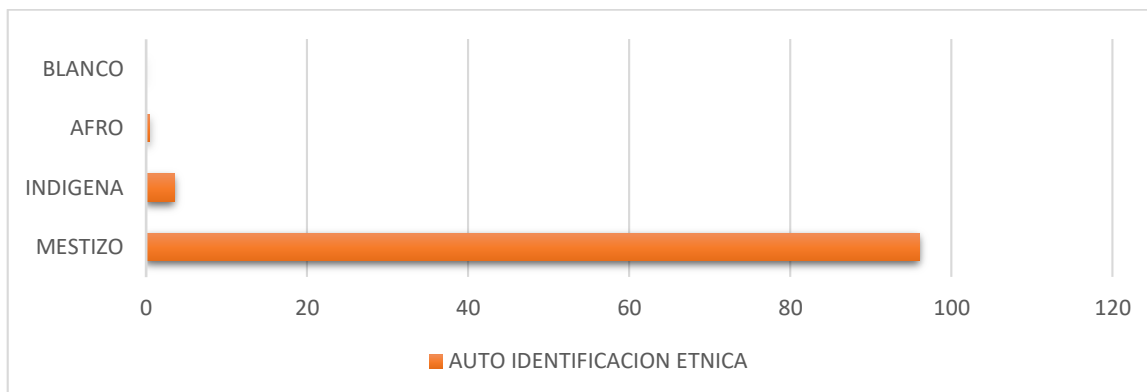


Grafico 3 Distribución de los participantes según auto identificación étnica

Acerca de la identificación étnica, se registra con predominancia en cuanto a la auto identificación mestiza en el 96%, el 3.5% se auto identifica como indígena, como afroamericanos apenas el 0.4%. Dichos hallazgos de muestran un marcado sentido de auto identidad étnica mestiza entre los participantes (ver gráfico 4).

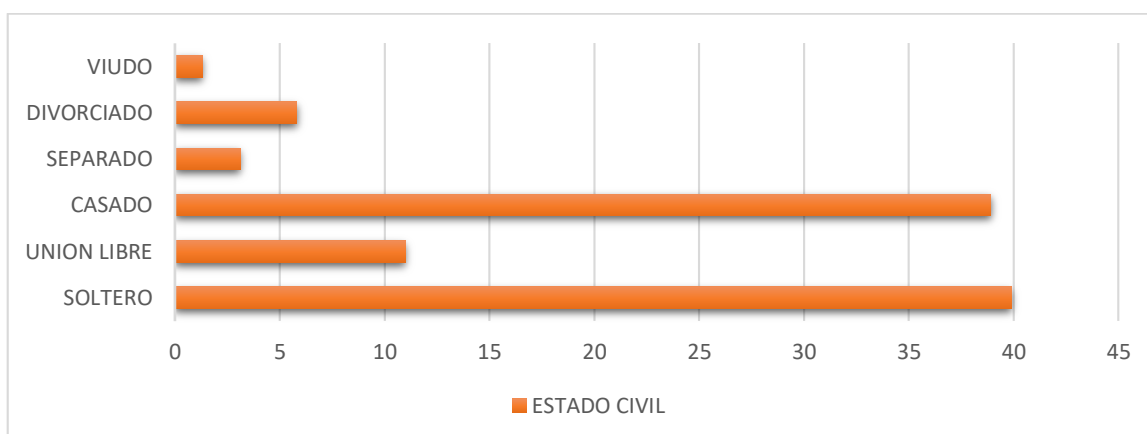


Grafico 4 Distribución de los participantes según estado civil

En la sectorización de la muestra que participo activamente en la investigación, el 38.9 % son solteros; el 11.1% viven en unión libre; el 39.8 son casados, el 3.1% son separados, el 5.8% son divorciados y finalmente el 1.3% son viudos. De estos hallazgos se evidencia que existe un numero mayoritario de personas solteras y casadas (ver gráfico 5).

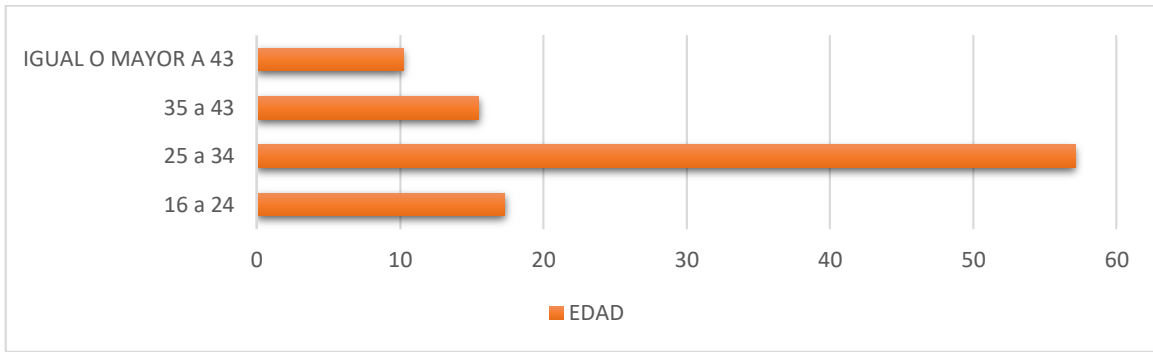


Grafico 5 Distribución de los participantes según rango de edad

Finalmente, con respecto a la edad de los participantes, se evidencia que el 17.3% oscila en la edad entre 16 a 24 años, en tanto que el 57.10% está en el rango de edad de 25 a 34 años, el 15.5% está en rango de edad de 35 a 43 años y finalmente el 10.2% superan los 44 años de edad. De esto, se puede extraer que la muestra se caracteriza por ser marcadamente de madurez media (ver gráfico 6).

5.3 Análisis de variables laborales

Tabla 6

Análisis de variables laborales

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TIEMPO QUE LABORA		
0 a 1 año	48	21.2%
2 a 3 años	82	36.3%
4 a 6 años	37	16.4%
Igual o superior a 7 años	59	26.1%
ÁREA DE TRABAJO		
Operativo	166	73.5%
Administrativo	60	26.5%

Elaborado por: Escalante (2020)

Fuentes: Instrumentos Aplicados

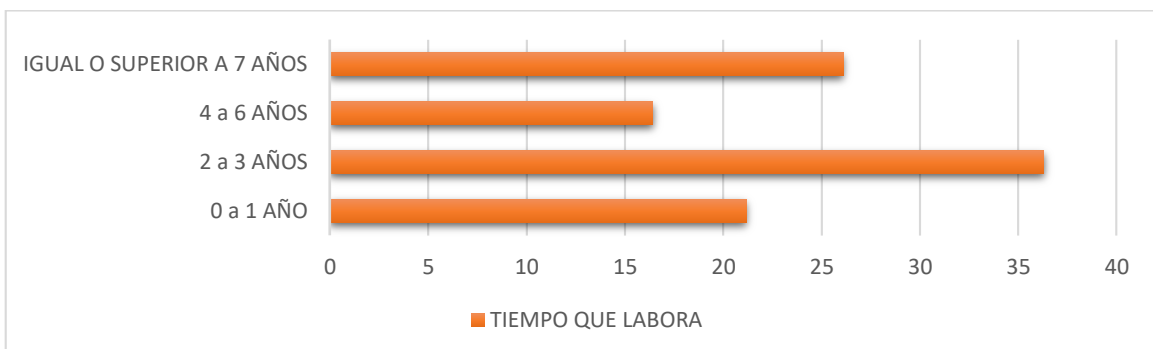


Grafico 6 Distribución de los participantes según tiempo de labor

En cuanto al factor de antigüedad se evidencia que el 21.2% está en el rango de 0 a 1 año; el 36.3% corresponde de 2 a 3 años, el 16.4 % de 4 a 6 años y finalmente el 26.1%, lo que evidencia que la mayoría de personas tiene una antigüedad de 2 a 3 años promedio en la empresa que laboran (ver gráfico 7).

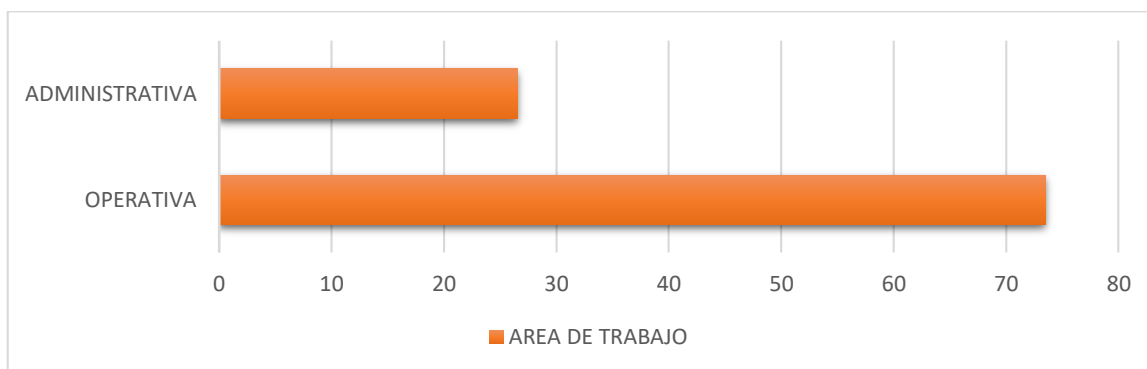


Gráfico 7 Distribución de los participantes según área de trabajo.

Finalmente, en cuanto al área de trabajo se evidencia que el 73.5% pertenecen al área operativa, mientras que el 26.5% pertenecen al área administrativa, lo que demuestra que en las empresas que participaron activamente en el proceso su mayoría esta conformada por el personal operativo tomando en consideración el giro del negocio (ver gráfico 8).

5.4 Análisis descriptivo

Tomando en consideración que para la presente investigación se aplicó dos cuestionarios para cada una de las variables de estudio, mismas que se describen a continuación:

SOBRECARGA DE TRABAJO

a) ESCAM: Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo

Tomando en consideración la forma de tabulación de la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo se dividirá a la población de estudio en dos grandes grupos siendo así: el área administrativa y el área operativa tomando en consideración que es necesario realizar el análisis entre áreas similares.

Área Administrativa

Tabla 7

Análisis ESCAM Área Administrativa

Factores	Niveles	Rangos	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Demandas cognitivas y complejidad de la tarea	Muy bajo	0-6	0	0
	Bajo	7-12	0	0
	Medio	13-18	14	22.6
	Alto	19-24	36	58.1
	Muy alto	25-30	12	19.4
	TOTAL		62	100%
Características de la tarea	Muy bajo	0-4	0	0
	Bajo	5-8	4	6.5
	Medio	9-12	19	30.6
	Alto	13-16	32	51.6
	Muy alto	17-20	7	11.3
	TOTAL		62	100%
Organización temporal de trabajo	Muy bajo	0-3	0	0
	Bajo	4-6	16	25.8
	Medio	7-9	28	45.2
	Alto	10-12	15	24.2
	Muy alto	13-15	3	4.8
	TOTAL		62	100%
Ritmo de trabajo	Muy bajo	0-3	3	4.8
	Bajo	4-6	19	30.6
	Medio	7-9	23	37.1
	Alto	10-12	15	24.2
	Muy alto	13-15	2	3.2
	TOTAL		62	100%
Consecuencias para la salud	Muy bajo	0-4	0	0
	Bajo	5-8	15	24.2

	Medio	9-12	11	17.7
	Alto	13-16	26	41.9
	Muy alto	17-20	10	16.1
	TOTAL		62	100%
GLOBAL	Muy bajo	0-20	0	0
	Bajo	21-40	0	0
	Medio	41-60	22	35.5
	Alto	61-80	35	56.5
	Muy alto	81-100	5	8.1
	TOTAL		62	100%

Elaborado por: Escalante (2020)

Fuentes: Instrumentos Aplicados

Del total de personas encuestas se puede evidenciar que en el área administrativa en cuanto a las demandas cognitivas y complejidad de la tarea el 58% lo considera como alto, en cuanto a características de la tarea el 51.6% lo considera como alto, en el factor organización temporal de trabajo el 45.2% lo percibe como medio, por otra parte, referente a Ritmo de trabajo el 37% lo considera como medio, y finalmente en las consecuencias para la salud se evidencia 41.9 lo considera como alto.

De manera global se puede evidenciar que dentro del área administrativa el 56.5% considera que tiene una carga de trabajo alta, el 35.5% considera que la carga de trabajo es media y finalmente el 8.1% restante considera que la carga de trabajo que mantienen en su puesto de trabajo es muy alta; lo que evidencia que un porcentaje considerable de personal administrativo de las diferentes organizaciones en promedio tienen un nivel de carga laboral alta.

Tabla 8

Análisis Global ESCAM Área Administrativa

FACTORES	Mínimo	Máximo	Media	Media real	Percentil 25	Percentil 75	Desviación
Demandas cognitivas y complejidad de la tarea	17	29	22.65	3.77	3.5	4.16	2.9

Características de la tarea	9	19	14.88	3.72	3.5	4	2.3
Organización temporal del trabajo	5	14	9.18	3.06	2.6	4	2.16
Ritmo de trabajo	3	15	7.2	2.4	1.66	3	2.85
Consecuencias para la salud	6	20	14	3.5	4	5.33	3.41
TOTAL	40	97	67.91	16.45	15.26	20.46	13.62

Elaborado por: Escalante (2020)

Fuentes: Instrumentos Aplicados

De manera global en cuanto al análisis de los resultados obtenidos en la escala subjetiva de carga mental de trabajo del área administrativa se puede evidenciar una media de 67.91 lo que evidencia que el personal administrativo en promedio tiene una carga mental de trabajo alta.

Área Operativa

Tabla 9

Análisis ESCAM Área Operativa

Factores	Niveles	Rangos	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Demandas cognitivas y complejidad de la tarea	Muy bajo	0-6	0	0
	Bajo	7-12	22	13.4
	Medio	13-18	44	26.8
	Alto	19-24	85	51.80
	Muy alto	25-30	13	7.9
	TOTAL		164	100%
Características de la tarea	Muy bajo	0-4	0	0
	Bajo	5-8	16	9.8
	Medio	9-12	64	39.0
	Alto	13-16	69	42.1
	Muy alto	17-20	15	9.1

	TOTAL		164	100%
Organización temporal de trabajo	Muy bajo	0-3	4	2.4
	Bajo	4-6	32	19.5
	Medio	7-9	50	30.5
	Alto	10-12	72	43.9
	Muy alto	13-15	6	3.7
	TOTAL		164	100%
Ritmo de trabajo	Muy bajo	0-3	21	12.8
	Bajo	4-6	44	26.8
	Medio	7-9	47	28.7
	Alto	10-12	43	26.2
	Muy alto	13-15	9	5.5
	TOTAL		164	100%
Consecuencias para la salud	Muy bajo	0-4	0	0
	Bajo	5-8	16	9.8
	Medio	9-12	44	26.8
	Alto	13-16	92	56.1
	Muy alto	17-20	12	7.3
	TOTAL		164	100%
GLOBAL	Muy bajo	0-20	0	0
	Bajo	21-40	0	0
	Medio	41-60	57	34.8
	Alto	61-80	105	64.0
	Muy alto	81-100	2	1.2
	TOTAL		164	100%

Elaborado por: Escalante (2020)

Fuentes: Instrumentos Aplicados

Del total de personas encuestas se puede evidenciar que en el área operativa en cuanto a las demandas cognitivas y complejidad de la tarea el 51.8% lo considera como alto, en cuanto a características de la tarea el 42.1 % lo considera como alto, en el factor organización temporal de trabajo el 43.9% lo percibe como alto, por otra parte, referente a Ritmo de trabajo el 28.7 % lo considera como medio, y finalmente en las consecuencias para la salud se evidencia 56.1% lo considera como alto.

De manera global se puede evidenciar que dentro del área operativa el 64% considera que tiene una carga de trabajo alta, el 34.8% considera que la carga de trabajo es media y finalmente el 1.2 % restante considera que la carga de trabajo que mantienen en su puesto de trabajo es muy alta; lo que evidencia que un porcentaje considerable de personal administrativo de las diferentes organizaciones en promedio tienen un nivel de carga laboral alta.

Tabla 10

Análisis Global ESCAM Área Operativa

FACTORES	Mínimo	Máximo	Media	Media real	Percentil 25	Percentil 75	Desviación
Demandas cognitivas y complejidad de la tarea	9	28	18.71	3.11	2.83	3.66	4.46
Características de la tarea	5	19	12.43	3.10	2.75	3.75	3.14
Organización temporal del trabajo	4	15	8.83	2.94	2.33	3.6	2.53
Ritmo de trabajo	4	15	10.16	3.38	2.6	4.33	2.89
Consecuencias para la salud	6	20	12.52	3.13	2.25	3.75	3.46
TOTAL	28	97	62.65	15.68	12.76	19.09	16.48

Elaborado por: Escalante (2020)

Fuentes: Instrumentos Aplicados

De manera global en cuanto al análisis de los resultados obtenidos en la escala subjetiva de carga mental de trabajo del área operativa se puede evidenciar una media de 62.65 lo que evidencia que el personal operativo en promedio tiene una carga mental de trabajo alta.

Analizando los datos expuestos anteriormente se evidencia que existe una carga de trabajo alta, es decir las exigencias superan al tiempo y capacidad disponibles de los trabajadores para poder cumplir con cada una de las actividades asignadas.

b) MDCA: Escala de demandas-control-apoyo

Tabla 11

Análisis de la Escala de demandas-control-apoyo

Factores	Niveles	Rangos	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Control	Muy bajo	9-15	97	42
	Bajo	16-22	77	34
	Alto	23-29	49	20
	Muy Alto	30-36	10	4
	TOTAL		226	100%
Exigencias	Muy bajo	8-14	0	0
	Bajo	15-20	30	13
	Alto	21-26	154	68
	Muy Alto	27-32	42	19
	TOTAL		226	100%
Apoyo	Muy bajo	11-19	72	32
	Bajo	20-28	117	52
	Alto	29-36	37	16
	Muy Alto	37-44	0	0
	TOTAL		226	100%
General	Muy bajo	29-51	7	4
	Bajo	51-72	189	83
	Alto	73-94	30	13

Muy Alto	95-116	0	0
TOTAL		226	100%

Elaborado por: Escalante (2020)

Fuentes: Instrumentos Aplicados

De los aspectos evaluados a través de la presente escalas de demandas control y apoyo se puede evidenciar que respecto al factor control el 42% lo considera como muy bajo, en cuanto al factor exigencia el 68% lo considera como alto y en el factor apoyo se evidencia que un 54% lo percibe como bajo.

De manera general se evidencia que en cuanto a la escala de demandas control y apoyo el 83% lo considera como muy bajo, lo que evidencia que hay muchos factores a mejorar dentro de las diferentes organizaciones.

Tabla 12

Análisis Global de la Escala de demandas-control-apoyo

Factores	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
Control	11	33	18.19	5.47
Exigencias	16	31	23.87	2.98
Apoyo	14	40	25.47	5.80
TOTAL	41	104	67.53	14.25

Elaborado por: Escalante (2020)

Fuentes: Instrumentos Aplicados

Para la presente investigación de la Escala de demandas-control-apoyo se tomará en consideración únicamente la dimensión de exigencias debido a que es el factor que se encuentra directamente relacionado con la variable de estudio que es la sobrecarga de trabajo, siendo así que se evidencia una media de 23.87 lo que evidencia que el nivel de exigencias es alto.

SATISFACCIÓN LABORAL

NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

Tabla 13

Análisis NTP 394

Factores	Niveles	Rangos	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Satisfacción intrínseca	Muy insatisfecho	0-7	0	0%
	Insatisfecho	8-14	9	4%
	Moderadamente insatisfecho	15- 21	59	26%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	22- 28	28	13%
	Moderadamente satisfecho	29-35	57	25%
	Satisfecho	36-42	55	24%
	Muy satisfecho	43- 49	18	8%
	TOTAL		226	100%
Satisfacción Extrínseca	Muy insatisfecho	0-8	0	0%
	Insatisfecho	9-16	12	4%
	Moderadamente insatisfecho	17-24	60	27%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	25-32	26	12%
	Moderadamente satisfecho	33-40	47	21%
	Satisfecho	41-48	54	24%
	Muy satisfecho	49-56	27	12%
	TOTAL		226	100%
Satisfacción Total	Muy insatisfecho	0-15	0	0
	Insatisfecho	16-30	12	5%
	Moderadamente insatisfecho	31-45	57	25%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	46-60	32	14%
	Moderadamente satisfecho	61-75	53	23%
	Satisfecho	76-90	55	24%
	Muy satisfecho	91-105	17	9%
	TOTAL		226	100%

Elaborado por: Escalante (2020)

Fuentes: Instrumentos Aplicados

En el análisis referente a la satisfacción laboral se evidencia que el nivel de insatisfacción intrínseca corresponde a un 30% de total de personas encuestadas mientras que el 57% están satisfechos a nivel de reconocimiento obtenido por el trabajo, la responsabilidad y los contenidos referentes al puesto de trabajo.

Por otra parte, la satisfacción de tipo extrínseca referente a la organización del trabajo, horarios, remuneraciones y condiciones físicas de trabajo el 31% está insatisfecho en tanto que el 57% está satisfecho.

A nivel global se evidencia que de los encuestados el 30% está insatisfecho; el 14% no está ni satisfecho, tampoco insatisfecho; y, el 56% restante está satisfecho tanto a nivel extrínseco como intrínseco lo que demuestra que un porcentaje considerable de personas se encuentran satisfechas en cada una de las organizaciones para las cuales prestan sus servicios.

Tabla 14

Análisis Global NTP 394

Factores	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
Satisfacción intrínseca	12	56	32.40	11.93
Satisfacción extrínseca	14	49	28.05	9.80
TOTAL	26	105	60.5	21.73

Elaborado por: Escalante (2020)

Fuentes: Instrumentos Aplicados

En el análisis global referente a la satisfacción laboral se encontró que: el nivel de satisfacción a nivel intrínseco en promedio representa que: los colaboradores encuestados están en un nivel moderado de satisfacción tomando en consideración que la media es de 32.40; por otra parte, referente a la satisfacción extrínseca se visualiza una media de 28.05 lo que representa que en promedio las personas encuestadas no están ni satisfechos ni insatisfechos. De este análisis se destaca que el factor que más necesita mejorarse en cuanto a satisfacción es la de tipo extrínseca relacionado con horarios, sueldo, beneficios, condiciones de trabajo, entre otros.

A nivel global de satisfacción se evidencia una media de 60.45 lo que significa que el personal encuestado no está ni satisfecho ni insatisfecho en su lugar de trabajo.

c) Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Tabla 15

Resultados de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Factores	Niveles	Rangos	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Condiciones físicas y materiales	Satisfacción alta	23-25	29	13
	Parcial Satisfacción	20-22	36	16
	Regular Satisfacción	15-19	38	17
	Parcial Insatisfacción	11-14	42	19
	Alta insatisfacción	10-5	81	35
	TOTAL			226
Beneficios laborales y/o remuneraciones	Satisfacción alta	18-20	36	16
	Parcial Satisfacción	15-17	52	23
	Regular Satisfacción	9-14	39	17
	Parcial Insatisfacción	7-8	67	30
	Alta insatisfacción	6-4	32	14
	TOTAL			226
Políticas Administrativas	Satisfacción alta	23-25	79	35
	Parcial Satisfacción	20-22	106	47
	Regular Satisfacción	15-19	39	17
	Parcial Insatisfacción	11-14	2	1
	Alta insatisfacción	10-5	0	0
	TOTAL			226
Relaciones Sociales	Satisfacción alta	19-20	72	32
	Parcial Satisfacción	17-18	71	31
	Regular Satisfacción	12-16	77	34
	Parcial Insatisfacción	8-11	4	2
	Alta insatisfacción	7-4	2	1

	TOTAL		226	100%
Desarrollo Personal	Satisfacción alta	29-30	1	0
	Parcial Satisfacción	26-28	18	8
	Regular Satisfacción	19-25	35	15
	Parcial Insatisfacción	14-18	99	44
	Alta insatisfacción	13-6	73	32
	TOTAL		226	100%
Desempeño de tareas	Satisfacción alta	29-30	9	4
	Parcial Satisfacción	26-28	14	6
	Regula Satisfacción	20-25	106	47
	Parcial Insatisfacción	14-19	97	43
	Alta insatisfacción	13-6	0	0
	TOTAL		226	100%
Relaciones con la autoridad	Satisfacción alta	29-30	4	2
	Parcial Satisfacción	25-28	83	37
	Regular Satisfacción	19-24	122	54
	Parcial Insatisfacción	14-18	16	6
	Alta insatisfacción	13-6	1	1
	TOTAL		226	100%
Satisfacción laboral global	Satisfacción alta	168-180	9	4
	Parcial Satisfacción	149-167	44	19
	Regular Satisfacción	112-148	119	53
	Parcial Insatisfacción	93-111	52	23
	Alta insatisfacción	92-36	2	1
	TOTAL		226	100%

Elaborado por: Escalante (2020)

Fuentes: Instrumentos Aplicados

En el análisis referente a la satisfacción laboral se evidencia que a nivel de condiciones físicas y ambientales existe un alto nivel de insatisfacción laboral siendo así del 35%; por otra parte en cuanto a los beneficios o remuneraciones se evidencia que al menos el 30% del personal está parcialmente insatisfecho, en cuanto a las políticas administrativas el 47% está parcialmente satisfecho; por otra parte referente a las relaciones sociales los resultados

oscilan entre regular satisfacción, parcial satisfacción y alta satisfacción en un rango del 30% cada uno aproximadamente; el 44% está parcialmente insatisfecho en cuanto a desarrollo personal; el mayor porcentaje del desempeño de la tarea oscila entre el 43 al 47 por ciento entre parcial insatisfacción y regular satisfacción; y finalmente respecto a las relaciones con la autoridad se evidencia que el 54% esta regularmente satisfecho.

A nivel global respecto a la satisfacción de los colaboradores encuestados se evidencia que el 53% esta regularmente satisfecho, el 23% parcialmente insatisfecho y el 19% parcialmente satisfecho, lo que evidencia que la mayoría del personal encuestado están en un nivel de satisfacción regular en base a los factores previamente evaluados.

Tabla 16

Resultado Global de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Factores	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
Condiciones materiales y físicas	5	25	14.79	5.85
Beneficios laborales y remuneraciones	4	20	11.92	5.29
Políticas administrativas	12	25	21.43	2.18
Relaciones sociales	7	20	17.0	2.4
Desarrollo personal	8	30	16.08	5.24
Desempeño de tareas	14	30	20.62	3.52
Relación con las autoridades	13	30	23.12	3.30
TOTAL	63	180	124.96	27.78

Elaborado por: Escalante (2020)

Fuentes: Instrumentos Aplicados

En el análisis global referente a la satisfacción laboral se puede concluir que:

- Condiciones materiales y físicas con una media de 14.79 demuestra que existe una satisfacción laboral regular en promedio del personal encuestado.
- Beneficios laborales y remuneraciones con una media de 11.92 refleja que existe una satisfacción laboral regular en promedio del personal encuestado.

- De las políticas administrativas la media fue de 21.43 lo que refleja que existe una parcial satisfacción laboral en promedio.
- Relaciones sociales con una media de 17 demuestra que en promedio existe una parcial satisfacción.
- Desarrollo personal se evidencia una media de 16.08 que refleja un nivel parcial de insatisfacción laboral.
- Desempeño de tareas con una media de 20.62 evidencia que la satisfacción promedio del personal encuestado en este factor es de satisfacción regular.
- Relación con las autoridades se visualiza una media de 23.12 lo que evidencia en promedio que el personal encuestado se encuentra parcialmente satisfecho.

A nivel global de satisfacción se evidencia una media de 194.26 y significa que, el personal encuestado está un rango de regular satisfacción; resultado que está estrechamente relacionado con el primer cuestionario aplicado, lo que demuestra que las encuestas fueron llenadas de manera real existiendo relación entre los dos cuestionarios aplicados para la medición de satisfacción laboral.

5.5 Análisis de correlación

Tomando en consideración los datos expuestos en la tabla N° 16 demuestra que existe una relación significativa entre las variables de estudio siendo así: a mayor nivel de sobrecarga de trabajo mayor son las exigencias laborales, cuando mayor es la sobrecarga de trabajo menor es el nivel de satisfacción, es decir, a mayor sobrecarga de trabajo mayor nivel de insatisfacción laboral.

Mediante la presente se evidencia que existe una correlación moderada entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción, es decir, que los elementos ligados a la sobrecarga de trabajo convarían con el nivel de satisfacción laboral.

Tabla 17

Correlación de Variables

Correlaciones				
	ESCAM	MDCA	NTP	SPC
ESCAM_	1	,312**	-,582**	-,512**
MDCA Dimensión 2		1	-,403**	-,350**
NTP_			1	-,939**
SPC				1

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Escalante (2020)

Fuentes: Instrumentos Aplicados

Con la finalidad de exponer de mejor manera y de una visión más amplia como se observa en el grafico N^a 8, se evidencia la interacción entre las variables de estudio, dado que existe una correlación directa entre la Sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral.

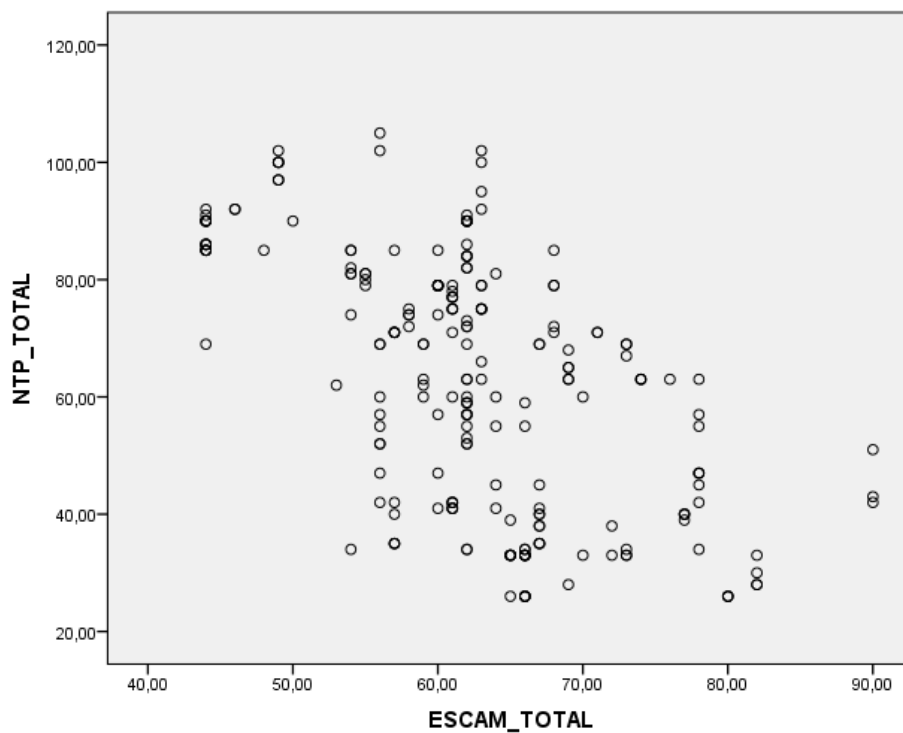


Grafico 8 Dispersión entre sobrecarga de trabajo y satisfacción laboral.

En base a los resultados obtenidos y las hipótesis planteadas, se procede a rechazar la Hipótesis nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alternativa (H_1).

6. CONCLUSIONES

Tomando en consideración cada uno de los objetivos planteados en el presente proyecto de investigación y en base a los resultados obtenidos a través de los instrumentos para cada una de las variables de estudio se llega a las siguientes conclusiones:

- Una vez aplicados los instrumentos para la identificación de la sobrecarga de trabajo en los colaboradores de las empresas textiles de la ciudad de Ambato que pertenecen a la Cámara de Industrias de Tungurahua se evidencia mediante el MDCA que al menos el 68% tiene una exigencia trabajo alta, el 19% muy alta y el 13 % restante su carga de trabajo es bajo; por otra parte para la evaluación del ESCAM es necesario clasificar por áreas al personal de estudio para lo cual se evidencia que en el área administrativa con una media de 67.91 tiene una carga mental de trabajo alto sobresaliendo las siguientes dimensiones: demandas cognitivas, característica de la tarea y consecuencias para la salud, en tanto que el área operativa con media de 62.65 lo que evidencia en promedio es que el personal tiene una carga mental de trabajo alta cuyos factores de riesgo más predominantes son: demandas cognitivas, características de la tarea, organización del trabajo y consecuencias para la salud; lo que evidencia que en promedio el personal encuestado sufre de sobrecarga de trabajo alta.
- En cuanto a la satisfacción laboral se puede evidenciar que el nivel de satisfacción a nivel intrínseco en promedio representa que: los colaboradores encuestados están en un nivel moderado de satisfacción tomando en consideración que la media es de 32.40; por otra parte, referente a la satisfacción extrínseca se visualiza una media de 28.05 lo que representa que en promedio las personas encuestadas no están ni satisfechas ni insatisfechas en su lugar de trabajo. De este análisis se destaca que el factor que más necesita mejorarse en cuanto a satisfacción es la de tipo extrínseca relacionado con horarios, sueldo, beneficios, condiciones de trabajo, entre otros; A nivel global de satisfacción se evidencia una media de 60.45 lo que significa que el personal encuestado no está ni satisfecho ni insatisfecho; con la finalidad de dar credibilidad a los resultados en el según instrumento aplicado SL-SPC A nivel global de satisfacción se evidencia una media de 194.26 lo que significa que el personal

encuestado está un rango de regular satisfacción; resultado que está estrechamente relacionado con el primer cuestionario aplicado, lo que demuestra que las encuestas fueron llenados de manera real existiendo relación entre los dos cuestionarios aplicados para la medición de satisfacción laboral.

- En cuanto a la determinación de la relación existente entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas textiles de la ciudad de Ambato que pertenecen a la cámara de industrias de Tungurahua; a través de los instrumentos enfocados a cada una de las variables de estudio conjuntamente con la realización de la correlación de Pearson se evidencia que existe una correlación moderada de tipo negativa entre las dos variables, interpretándose de que a mayor nivel de sobrecarga de trabajo menor será el nivel de satisfacción laboral.

7. RECOMENDACIONES

- Se considera pertinente que una vez determinada la relación existente entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores objeto de estudio, se recomienda que cada una de las empresas implemente planes de acción para mejorar las condiciones que inciden el factor de satisfacción extrínseco mismo que está relacionado estrechamente con horarios, condiciones de trabajo y demás tomando en consideración que dichos aspectos también intervienen de manera directa en la carga de trabajo del personal y por ende se ve afectado su nivel de bienestar laboral.
- Se recomienda que cada una de las empresas evalúe los cargos y las funciones con la finalidad de diseñar diferentes planes de acción para evitar la sobrecarga de trabajo, considerando que esta incide en el nivel de satisfacción del personal, además permitirá determinar si las actividades que realizan son realmente importantes, como priorizarlas y organizarlas de mejor manera con la finalidad de desarrollar una mentalidad ganar – ganar, velando en todo momento por el bienestar de la empresa y cada uno de sus trabajadores.
- Se recomienda que cada una de las empresas realicen el diagnóstico referente a la carga de trabajo y la satisfacción laboral con la finalidad de que en base a los resultados obtenidos se puedan diseñar planes que se adapten a la realidad de cada

empresa, debido a que la sobrecarga de trabajo es uno de los factores más frecuentes en las organizaciones y a su vez subestimado sus efectos reales.

8. REFERENCIAS CITADAS

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2015). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en psicología*.
- Abuhashesh, M., Dmour, R., & Masa'deh, R. (2019). Factors that affect Employees Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfactions. *IBIMA Publishing*, 3-5. Obtenido de <https://ibimapublishing.com/articles/JHRMR/2019/354277/354277.pdf>
- Adams, J. (1963). Wage inequalities, productivity and work quality. *Industrial Relations, Industrial Relations Call For paper*, 9-16.
- Ali, S., & Farooqi, Y. (2014). Effect of Work Overload on Job Satisfaction, Effect of Job Satisfaction on Employee Performance and Employee Engagement. *INTERNATIONAL JOURNAL OF MULTIDISCIPLINARY SCIENCES AND ENGINEERING*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/254078249_Work-Life_Conflict_Is_Work_Time_or_Work_Overload_More_Important
- Aranguren, W. (2015). Carga mental del trabajo. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*.
- Arcos, M., & Hurtado, J. (2017). *Repositorio Universidad Andina Simon Bolivar*. Obtenido de La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme. Obtenido de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Asamblea Constituyente. (2018). *Constitucion Politica del Ecuador*. Montecristi.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622013000300003
- Bedoya, A., Posada, D., Quitero, C., & Zea, J. (2016). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. *Psyconex*. Obtenido de <file:///C:/Users/Morena/Downloads/326978-122077-1-PB.pdf>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public

- hospitals. *Berberoglu BMC Health Services Research*, 5. Obtenido de https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-50639-5_9
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Serv Res*. Obtenido de <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-018-3149-z#citeas>
- Bustamante, M., Maldonado, A., Garcia, J., Hernandez, J., Trillo, V., & Loreto, N. (2012). Evaluación de carga mental de trabajo en profesionales de enfermería del turno vespertino de un hospital público de Ciudad Juárez, Chihuahua. *Culcyt*, 211.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *revista de currículum y formación del profesorado*.
- Cacua, L., Carvajal, h., & Hernandez, N. (2017). Condiciones de trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de mercado la Nueva Sexta, Cúcuta. *Revista Psicoespacios*. Obtenido de <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>
- Cadena, P., Rendon, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Crux, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 4. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos Laborales Psicosociales. Perspectiva Organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos*.
- Campos, R., & Idrogo, M. (2016). *Repositorio Universidad Privada UMB Juan Mejia Baca*. Obtenido de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf
- Carmo, M., Chaves, M., Marchi, R., Almeida, L., Oliveira, I., & Pedrao, L. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Revista cubana de enfermería*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v26n1/enf09110.pdf>
- Casas, Repullo, & Donado. (2013). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Elsevier*, 1. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Castañeda, Y., Batancourt, J., Salazar, N., & Mora, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Psyconex*. Obtenido de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/viewFile/328547/20785360>
- Ceballos, P., Paravic, T., Burgos, M., & Barriga, O. (2014). Validación de escala subjetiva de carga mental de trabajo en funcionarios universitarios. *Ciencia y enfermería*, 73.

- Cezar, M., Alves, C., Verde, M., Sant, C., & Silveira, L. (2016). Carga de trabajo y factores asociados: estudio en un puerto marítimo de Brasil. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*.
- Chaparro, Z., & Lescano, G. (2017). Bienestar, ambiente laboral y cultura organizacional de la UGEL. Peru. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8481/Chaparro_OZZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- chicaiza. (2016).
- Chipunza, C., & Samuel, M. (2012). Effect of Role Clarity and Work Overload on Perceptions of Justice and Job Insecurity after Downsizing. *Kamla-Raj* , 246.
- Chirinos, Y., Meriño, V., & Martinez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimientos sostenible. *Revista EAN*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf>
- Devananda, K., & Onahring, B. (2019). Entrepreneurial intention, job satisfaction Entrepreneurial intention, job satisfaction of a research model through literature review. *Journal of Global Entrepreneurship Research*, 2-10.
- Dhamija, P., Gupta, S., & Bag, S. (2018). Measuring of job satisfaction: the use of quality of work life factors. *Benchmarking: An International Journal*, 40. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/326711352_Measuring_of_Job_Satisfaction_The_Use_of_Quality_of_Work_Life_Factors
- Encalada, M., Pacheco, M., Romero, E., Coello, F., & Armas, Y. (2016). *La cultura organizacional: eje de accion de la gestion humana*. Universidad ECOTEC.
- Ezeh, & Etodike. (2017). WORK OVERLOAD AND DISTRIBUTIVE INJUSTICE AS PREDICTORS OF OCCUPATIONAL STRESS AMONG. *International Journal in Management and Social Science*, 540. Obtenido de https://www.academia.edu/38726184/WORK_OVERLOAD_AND_DISTRIBUTIVE_INJUSTICE_AS_PREDICTORS_OF_OCCUPATIONAL_STRESS_AMONG_HEALTH_WORKERS_
- Farooq, T., Mittal, M., & Bhakar, S. (2018). Examining the Impact of Role Overload on Job Stress, Job Satisfaction and Job Performance-A study among Married Working Women in Banking Sector. *International Journal of Management Studies*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/325045601_Examining_the_Impact_of_Role_Overload_on_Job_Stress_Job_Satisfaction_and_Job_Performance-A_study_among_Married_Working_Women_in_Banking_Sector
- Gallardo, M., & Herran, J. (2017). Carga mental y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial ubicada en Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14732/1/T-UCE-0007-ISIP0012-2018.pdf>

- García, J., Gabari, M., & Idoate, V. (2014). Evaluación de la satisfacción laboral en docentes de FP-FOL de Navarra. *INFAD Revista de psicología*, 455. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851785045.pdf>
- Gill-Monte, P., Lopez, J., Piernas, J., & Sanchez, J. (2016). *Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad de valencia*. Obtenido de Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología: <https://search.proquest.com/docview/1951022402/abstract/BC20AD4BB4024127PQ/2?accountid=36765>
- Gomez, E., Navas, F., Aponte, G., & Betancourt, A. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *DYNA*, 157. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/496/49630405022.pdf>
- Gonzales, E., & Cordova, D. (2018). Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2017. Peru.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIOSI*, 218-219. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Grijalva, A., Palacios, J., Patiño, C., & Tamayo, D. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Revista de análisis estadístico*, 23.
- Guerrero, M., & Silva, D. (2017). La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. *Revista mensual de la UIDE extensión Guayaquil*. Obtenido de <file:///C:/Users/Morena/Downloads/Dialnet-LaCulturaOrganizacionalSuImportanciaEnElDesarrollo-6057495.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, E., & Ravira, L. (2016). Desarrollo y validación del inventario del modelo demandas-control-apoyo. *Reportes de la investigación*, 124. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/308796686_Desarrollo_y_validacion_del_inventario_del_modelo_demandas-control-apoyo_Develop_and_validation_of_demand-control-support_model_inventory
- Ibrahim, N. (2017). Types of Organizational Culture in Private Jordanian Hospitals. *International Review of Management and Marketing*, 54. Obtenido de <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/367050>
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista cubana de enfermería*. Obtenido de <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>

- Instituto nacional de higiene y seguridad en el trabajo. (2002). *La carga mental de trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2015). *Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020*. Madrid : Datos abiertos.
- Jacome, M., & Jacome, X. (2017). Clima Laboral: Efecto del agotamiento profesional burnout en la calidad de vida en el trabajo. *Revista empresarial ICE-FEE-UCSG*.
- Jaramillo, J. (2015). Incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del area de produccion de la empresa PROLOGIC S.A. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/95295/D-CSH179.pdf>
- Jaramillo, J., & Garcia, J. (2016). Estudio del estres laboral en el personal administrativo y de trabajadores de la universidad de cuenca. Ecuador, Azuay, Ceunca. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Kumar, A. (2016). Redefined and Importance of Organizational Culture. *Global Journals Inc. (USA)*, 15. Obtenido de https://globaljournals.org/GJMBR_Volume16/3-Redefined-and-Importance.pdf
- Kuschel, K. (Octubre de 2015). *Universidad del desarrollo, Facultad de economia y negocios*. Obtenido de <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/142/wp27.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Leal, L., Basset, I., Estevez, R., Guerrero, M., & Lopez, J. (2011). Estrés en el trabajo y exigencias laborales según el tipo de contrato. *Enfermería Neurologica*, 41. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2011/ene111h.pdf>
- Leal, M., & Alcocer, M. (2016). Estres en el trabajo y exigencias laborales. *Revista Ciencia*, 54. Obtenido de https://www.uaq.mx/investigacion/revista_ciencia@uaq/ArchivosPDF/v1-n2/Estres.pdf
- Linares, T., Almirall, P., & Castillo, N. (2016). Envejecimiento y condiciones nde trabajo; Un problema para el tercer mundo? *Revista Cubana de Salud y trabajo*.
- Llanos, M., Pacheco, M., Romero, E., Coello, F., & Armas, Y. (2016). *La cultura organizacional: eje de accion en la gestion humana*. Sanborondon: Universidad ECOTEC. Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- Londoño, L. (2019). Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016. *Revista de difusion cultural y cientifica de la universidad la salle en Bolivia*. Obtenido de

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100004

- Lopez, J., Llorca, J., Sanchez, J., & Gill-Monte. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administracion de justicia de la comunicacion valenciana. *LIBERABIT*, 12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/686/68646348001.pdf>
- Luengo, C., & Sanhueza, O. (2016). Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. *Medicina y seguridad del trabajo*.
- Luna, M., & Martinez, S. (2005). Exigencias laborales y daños a la salud en un establecimiento de la industria química farmacéutica en México. *Salud de los trabajadores*, 67-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839274002.pdf>
- Madhukar, V. (2017). Organisational Climate: A Conceptual Perspective. *International Journal of Management and Business*, 282. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/325057614_Organisational_Climate_A_Conceptual_Perspective
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Quintero, J. (2016). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación.
- Manosalvas, L., Manosalvas, C., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *ADMINISTER*. Obtenido de <file:///C:/Users/Morena/Downloads/Dialnet-ElClimaOrganizacionalYLaSatisfaccionLaboral-5412614.pdf>
- Martinez, L., Oviedo, o., & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte, Barranquilla*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>
- Maslow, A. (1943). *Teoria de la motivacion humana*. Ediciones Diaz de Santos.
- Mendoza, A., & Diaz, J. (2016). Bienestar Laboral y conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6593/Mendonza_PAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monje, C. (2011). *Metodologia de la investigacion cuantitativa y cualitativa*. Neiva. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Morcos, M. (2018). ORGANISATIONAL CULTURE: DEFINITIONS AND TRENDS. *Researchgate*, 1-9. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329140215_ORGANISATIONAL_CULTURE_DEFINITIONS_AND_TRENDS
- Mousalli, G. (2015). Metodos y diseños de investigacion cuantitativa. *ResearchGate*.

- Muñoz, D., Orellano, N., & Hernandez, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 540. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v21n40/0124-0137-psico-21-40-00532.pdf>
- Naranjo, J., Jimenez, D., & Sanz, R. (2016). Estudiando el vínculo entre cultura organizacional, innovación y desempeño en empresas españolas. *Revista Latinoamericana de Psicología*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0120053415000436>
- Nasser, A., Nour, M., & Karkoluian, S. (2018). Organizational Climate and its Effects on the Employees' Commitment. *The Business Review, Cambridge*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/312587192_Organizational_Climate_and_its_Effects_on_the_Employees_Commitment
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo contribucion a su estudio*. Buenos Aires: Ceil Conicet.
- Nieto, M., & Lora, M. (2018). *Escuela de posgrado, Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31075/nieto_ps.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oficina Internacional del Trabajo. (2016). Riesgos psicosociales, estres y violencia en el mundo del trabajo. *Boletin Internacion de investigacion sindical*, 11-36. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2014). *Educacion Obrera para el trabajo decente*. Argentina: Copyright.
- Organizacion internacional del trabajo. (2014). *Educacion obrera para el trabajo docente*. Buenos Aires.
- Palella, S., & Martins, F. (2004). *Investigacion cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodologia de la investigacion cuantitativa*. Caracas: Fedupel.
- Palma, S. (1999). *Scrib*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/321617220/w20160328110029077-7000727573-05-25-2016-134121-pm-interpretacion-Del-Test-de-Satisfaccion-Laboral-Sonia-Palma>
- Patlan, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudis gerenciales*, 448. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Pelegrin, M., & Carbello, J. (2012). Análisis de las características sociodemográficas de los jóvenes aficionados: principales motivos para ados: principales motivos para. *Anales de psicología*, 612. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16723135033.pdf>

- Peña, M., Diaz, M., & Puente, A. (2015). Relacion del clima organizacional y la satisfaccion laboral en una empresa familiar. *Revista internacional administracion y finanzas*. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2499791
- Perez, J., & Fidel, M. (1990). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. España. Obtenido de https://www.cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20394%20-%20Satisfaccion%20laboral%20escala%20general%20de%20satisfaccion.pdf
- Perez, N., & Rivera, P. (2015). Climar Organizacional y satisfaccion laboral en los trabajadpres del instituto de investigacion peruana, periodo 2013. Obtenido de http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Porras, Garbanzo, Aragon, & Benavides. (2017). *Effect of informal employment on the relationship between psychosocial work risk factors and musculoskeletal pain in Central American workers*. Obtenido de ProQuest. : <https://search.proquest.com/docview/1931130934/DAEFABF82713457BPQ/3?accountid=36765>
- Puglisevich, S., & Lora, M. (2018). *Escuela de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31077/puglisevich_ss.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Qaiser, S., Gulzar, A., Hussain, W., & Shabbir, H. (2015). Influence of Work Overload, Work-Family Conflicts and Negative Affectivity on Job Embeddedness and Emotional Exhaustion: The Moderating Role of Coworker Support (Case of Health Management). *Journal of Scientific Research & Reports*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/276486556_Influence_of_Work_Overload_Work-Family_Conflicts_and_Negative_Affectivity_on_Job_Embeddedness_and_Emotional_Exhaustion_The_Moderating_Role_of_Coworker_Support_Case_of_Health_Management
- Raj, K. (2016). Well-Being in Residency: A Systematic Review. *Journal of Graduate Medical Education*, 681. Obtenido de <https://www.jgme.org/doi/pdf/10.4300/JGME-D-15-00764.1>
- Ramirez, M., & Blanch, J. (2016). Condiciones laborales del profesor universitario, viviendo cambios en el contexto laboral. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/368214/merd1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rana, A., Hazar, Y., & Bader, O. (2019). Reviewing the Mediating Role of Job Satisfaction on the Effect of Employee Engagement on Organizational Performance. *Journal of Social Sciences*, 13-16. Obtenido de <https://doi.org/10.25255/jss.2019.8.1.7.23>
- Razana, J., Nordayana, S., & Arumega, Z. (2019). The Influence of Work Overload, Time Pressure and Social Influence Pressure on Auditors' Job Performance. *International Journal of Financial Research*, 90. Obtenido de <http://www.sciedupress.com/journal/index.php/ijfr/article/view/15510/9616>
- Reyes, A., & Lopez, E. (2016). "Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016". Peru. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, M., & Romero, R. (2016). Medicion de Carga mental de Trabajo en la Industria Automotriz en Mexico. *European Scientific Journal*, , 100,101,109.
- Rodriguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rolo, Diaz, & Hernandez. (2009). *issuu.com*. Obtenido de https://issuu.com/icaselcanarias/docs/manualcarga_mental
- Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V., & Buñay, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista electronica educare*. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v21n3/1409-4258-ree-21-03-00252.pdf>
- Rovithis, M., Rikos, L., Patiraki, M., & Philalithis, A. (2016). Organizational Culture among Nurses Working in the Public Health Sector on the Island of Crete - Greece. *Health Science Journal*, 2. Obtenido de <http://www.hsj.gr/medicine/organizational-culture-among-nurses-working-in-the-public-health-sector-on-the-island-of-crete--greece.pdf>
- Saenz, D., Chang, E., & Martinez, J. (2016). El impacto de la cultura organizacional sobre la estrategia competitiva y su influencia en el desempeño exportador de las PY,ES en Barranquilla, Colombia. *TEC Empresarial*. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v10n2/1659-3359-tec-10-02-00007.pdf>
- Sanchez, Hernandez, Martinez, Gonzales, & Garcia. (2018). Cultura Organizacional en microempresas activadoras del desarrollo local. *Margen*.
- Sanchez, M., & Garcia, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su*, 162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

- Santana, A. (2019). Exigencias Laborales de los agentes de venta y servicio de pasaje y carga internacional por vía aérea. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Sasanibar, G., & Guzman, G. (2019). “Carga laboral en enfermería y el cuidado en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica Privada, Lima -2019”. Lima, Peru. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/39140/Susanibar_VG..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Secretaria de accion sindical, salud laboral y medio ambiente. (2016). *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral*. Aragon: UGT Aragon. Obtenido de http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl_riesgo-psicosocial.pdf
- Segredo, Garcia, Cabrera, & Predomo. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Infodir*.
- Shajahan, D., & Shajaha, L. (2004). *Organisation Behaviour*. New Delhi: New age international publications. India: New Age International Pvt Ltd Publishers.
- Stroebe, M., & Schut, H. (2016). Overload: A Missing Link in the Dual Process Model? *OMEGA—Journal of Death and Dying*. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0030222816666540>
- Swastadiguna, & Dewi. (2018). THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT WITH JOB SATISFACTION AS MEDIATING VARIABLE. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 140. Obtenido de <http://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2018/11/6118.pdf>
- Tabassum, H., Farooq, Z., & Fatima, I. (2017). Work Family Conflict, Perceived Work Overload and Work Exhaustion in Employees of Banking Sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 440-444. Obtenido de <http://www.jespk.net/publications/352.pdf>
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L., & Villegas, E. (2018). La satisfaccion laboral y su influencia en la productividad. *Teauken Bifikay*. Obtenido de 331250139_La_satisfaccion_laboral_y_su_influencia_en_la_productividad
- Warrick, D. (2017). What leaders need to know about organization culture. *Business Horizons*. Obtenido de <https://farapaper.com/wp-content/uploads/2018/10/Fardapaper-What-leaders-need-to-know-about-organizational-culture.pdf>
- Yuxin, W., & Farooq, M. (2019). Conceptual Framework Development for Job Satisfaction in Fujian Banking Industry, China. *International Journal of Human Resource Studies*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/331168720_Conceptual_Framework_Development_for_Job_Satisfaction_in_Fujian_Banking_Industry_China

Zaldua, A., & Game, C. (2018). Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf>

9. ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: RELACIÓN ENTRE LA SOBRECARGA DE TRABAJO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA MUESTRA DE COLABORADORES DE LAS EMPRESAS TEXTILES DEL CANTÓN AMBATO QUE PERTENECEN A LA CÁMARA DE INDUSTRIAS DE TUNGURAHUA

BATERÍAS DE EVALUACIÓN

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de evaluación: _____

Empresa: _____

INSTRUCCIONES

- Estos cuestionarios investigan algunos datos sociodemográficos, educativos y personales
- Por favor lea cuidadosamente cada pregunta o enunciado y conteste con la verdad.
- No hay respuestas buenas o malas, por tanto, no se preocupe por calificaciones.
- **NO DEJE NINGUNA PREGUNTA SIN RESPONDER**, si tiene alguna duda, con toda confianza pregunte y con mucho gusto le orientare
- La información que proporcione será confidencial.

Agradecemos su participación.

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Lea detenidamente cada una de las indicaciones y complete la información requerida o marque con un “X” en la respuesta que corresponda.

INFORMACIÓN GENERAL

1. Sexo:

Masculino () Femenino ()

2. Sector del domicilio:

Urbano () Rural ()

3. Identificación Étnica:

Mestizo(a) () Indígena () Afro () Blanco(a) ()

4. Estado Civil:

Soltero/a () Unión Libre () Casado/a () Separado/a () Divorciado/a ()

Viudo/a ()

5. Tiempo que labora 0- 1 año () 2 a 3 años () 4 a 6 años () Igual o superior a 7 ()

6. Área de trabajo Operativa () Administrativa ()

7. Edad: 16 a 24 () 25 a 34 () 35 a 43 () Igual o superior a 44 ()

A continuación usted tiene un cuestionario, lea detenidamente cada pregunta, posterior seleccione con “x” la respuesta que más se adapte a su realidad.

Nº	Cuestionario	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
1	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
2	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
3	Responsabilidad que se te ha asignado							
4	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
5	Tus posibilidades de promoción o ascenso							
6	La atención que se presta a las sugerencias que haces							
7	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
8	Condiciones físicas del trabajo							
9	Tus compañeros de trabajo							
10	Tu superior inmediato							
11	Tu salario							
12	Relación entre dirección y trabajadores en la empresa							
13	El modo en que la empresa está gestionada.							
14	Tu horario de trabajo.							
15	Tu estabilidad en el empleo.							

A continuación usted tiene un cuestionario, lea detenidamente cada pregunta, posterior seleccione con “x” la respuesta que más se adapte a su realidad.

Nº	Cuestionario	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
6	Los jefes son comprensivos					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que hago.					
12	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					

27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
Nº	<i>Cuestionario</i>	Totalmente de acuerdo	<i>De acuerdo</i>	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
		5	4	3	2	1
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

A continuación usted tiene un cuestionario, lea detenidamente cada pregunta, posterior seleccione con “x” la respuesta que más se adapte a su realidad.

N°	Cuestionario	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
		1	2	3	4	5
1	El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es					
2	La cantidad de memorización de la información y material que requiere mi trabajo es					
3	El nivel de esfuerzo o contracción mental que requiere mi trabajo es					
4	Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es					
5	El nivel de ambigüedad de las decisiones que tomo en mi trabajo es					
6	El número de interrupciones (llamadas telefónicas, atender al público, otros compañeros solicitando información etc.) Durante la realización de mi trabajo es					
7	La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programa informático es					
8	El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar errores en mi puesto de trabajo es					
9	El cansancio que me produce mi trabajo es					
N°	Cuestionario	Total desacuerdo	Algo en desacuerdo	Indiferente	Algo de acuerdo	Total acuerdo
		1	2	3	4	5
10	Las tareas que realizo en mi trabajo requieren una alta concentración debido a la cantidad de ruido de fondo					

11	Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección					
12	Además de las pausas reglamentarias en el trabajo me permiten hacer alguna pausa cuando la necesito					
13	En mi trabajo tengo que hacer más de una tarea a la vez					
14	En mi trabajo, puedo cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre los resultados de mi trabajo					
15	Al final de la jornada de trabajo me siento agotado					
16	Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo					
17	Tengo dificultades para relajarme después del trabajo					
N°	Cuestionario	Muy insuficiente	Insuficiente	Preciso	Suficiente	Muy suficiente
		1	2	3	4	5
18	El tiempo del que dispongo para tomar las decisiones exigidas por mi trabajo es					
19	El tiempo del que dispongo para realizar mi trabajo es					
20	El tiempo asignado para cada una de las tareas que realizo es					

A continuación usted tiene un cuestionario, lea detenidamente cada pregunta, posterior seleccione con “x” la respuesta que más se adapte a su realidad.

Nº	Cuestionario	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
		4	3	2	1
1	Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas:				
2	Mi trabajo necesita un nivel elevado de cualificación:				
3	En mi trabajo debo ser creativo:				
4	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo:				
5	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo:				
6	Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma				
7	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes:				
8	Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo:				
9	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales:				
10	Mi trabajo exige ir muy deprisa:				
11	Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental:				
12	No se me pide hacer una cantidad excesiva de trabajo:				
13	Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo:				
14	No recibo peticiones contradictorias de los demás:				
15	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo:				
16	Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde:				
17	Mi trabajo es muy dinámico:				
18	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás:				
19	Mi jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión:				
20	Mi jefe presta atención a lo que digo:				
21	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí:				
22	Mi jefe facilita la realización del trabajo:				
23	Mi jefe consigue hacer trabajar a la gente unida:				
24	Las personas con las que trabajo están cualificadas para las tareas que efectúan:				
25	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí:				

26	Las personas con las que trabajo se interesan por mí:				
27	Las personas con las que trabajo son amigables:				
28	Las personas con las que trabajo se animan mutuamente a trabajar juntas:				
29	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo:				

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente, se solicita su autorización para su inclusión como participante en la investigación sobre relación entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral

La presente investigación se llevará a cabo en la ciudad de Ambato, la cual es realizada por la Psi. Ind. María Escalante y dirigida por el Psi. Rodrigo Moreta Herrera. El objetivo de esta investigación consiste en determinar la relación existente entre la entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral

En esta carta se pide a más de su consentimiento para participar en ésta investigación usar la información obtenida con fines científicos. En el caso de su aceptación, usted rellenará fichas de evaluación e instrumentos de medición entorno a las temáticas señaladas. La colaboración en este estudio no le quitará mucho de su tiempo. Su participación será anónima y su nombre no aparecerá ni en los instrumentos, ni en los informes de la investigación que se redactarán. Las encuestas llevarán un código desde el inicio que reemplazará a sus nombres. Los datos producidos por los instrumentos serán trasladados a una base electrónica y será usada para realizar diversos análisis que permitan responder a las preguntas formuladas en el proyecto de investigación. Con los análisis realizados se escribirán reportes de investigación y artículos científicos que serán publicados en revistas especializadas.

Le garantizamos la absoluta confidencialidad de la información. Además, usted podrá dejar de responder en cualquier momento este cuestionario si así lo desea, sin que por ello reciba sanción de ningún tipo. Así mismo, en caso que lo estime pertinente usted puede recurrir al director de la investigación para resguardar sus derechos si usted percibiese que éstos han sido vulnerados en algún sentido.

Por último, si usted acepta participar, llene esta carta de consentimiento, fírmela y devuelva a la persona que le ha solicitado esta autorización. Si tiene cualquier duda o pregunta no dude en realizarla al momento de firmar.

Autorizo ser encuestado para esta investigación.

Firma de autorización

Nombres y apellidos: _____

Cédula de Ciudadanía										
----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SOBRECARGA DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA MUESTRA DE TRABAJADORES DE EMPRESAS TEXTILES DEL ECUADOR

María Escalante- Velasteguí y Rodrigo Moreta-Herrera

Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede
Ambato

RESUMEN

OBJETIVOS: Determinar, analizar y evaluar la relación existente entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato que pertenecen a la Cámara de Industrias de Tungurahua

MÉTODO: la investigación fue de tipo cuantitativa con un alcance descriptivo, correlacional y transversal en una muestra de 226 colaboradores de empresas textiles del canton Ambato. Se aplicó cuatro cuestionarios, dos para cada variable siendo así: ESCAM Y MDCA para determinar la sobrecarga de trabajo, mientras que el NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para determinar el nivel de satisfacción laboral,

RESULTADOS: los niveles de sobrecarga a nivel administrativo como operativo son altos lo que a su vez refleja un nivel de satisfacción laboral regular, dicha insatisfacción está estrechamente relacionado con los factores extrínsecos como horarios, condiciones físicas de trabajo, organización, lo que evidencia que los colaboradores que participaron en la investigación no están plenamente satisfechos en su lugar de trabajo

CONCLUSIONES: Se concluye que a mayores niveles de sobrecarga de trabajo menor es el nivel de satisfacción laboral

Palabras clave: Sobrecarga de trabajo, Satisfacción laboral, exigencias laborales

WORK OVERLOAD AND LABOR SATISFACTION IN A SAMPLE OF WORKERS OF TEXTILE COMPANIES OF ECUADOR

María Escalante- Velasteguí y Rodrigo Moreta-Herrera

Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede
Ambato

SUMARY

OBJECTIVES: To determine, analyze and evaluate the relationship between work overload and the level of job satisfaction among employees of textile companies in the Ambato that belong to the Chamber of Industries of Tungurahua

METHOD: The research was quantitative with a descriptive, correlational and cross-sectional scope in a sample of 226 employees of textile companies in the Ambato canton. Four questionnaires were applied, two for each variable, thus: ESCAM AND MDCA to determine work overload, while NTP 394: Job satisfaction: general satisfaction scale and the SL-SPC Labor Satisfaction Scale to determine the level of satisfaction labor

RESULTS: The levels of administrative and operational overload are high which in turn reflects a level of regular job satisfaction, such dissatisfaction is closely related to extrinsic factors such as schedules, physical working conditions, organization, which shows that collaborators who participated in the research are not fully satisfied in their workplace

CONCLUSIONS: It is concluded that the higher the levels of work overload, the lower the level of job satisfaction

KEYWORDS: Work overload, Job satisfaction, work demands

INTRODUCCIÓN

La sobrecarga de trabajo es una problemática que cada día ataca a más organizaciones y genera a su vez estrés, conflicto trabajo – familia, disminuye la moral de los empleados, afecta sus habilidades sociales e intelectuales y por consiguiente su nivel de rendimiento y participación en el trabajo ¹.

La sobrecarga de trabajo se genera cuando la cantidad, la complejidad, la extensión o dificultad de la tarea, asignada es superior a la capacidad y conocimiento del trabajador para su desarrollo ².

Se considera a la sobrecarga de trabajo como uno de los principales estresores que contribuyen de manera directa al desarrollo del estrés laboral que genera a su vez daño emocional, afecta el nivel de productividad y genera daños en la salud³.

La sobrecarga de trabajo tiene un impacto significativo en el desarrollo del estrés laboral y su relación negativa con el nivel de satisfacción, pese a que se ha evidenciado que el desempeño de una persona se incrementa un poco cuando existe una sobrecarga de roles, debido a la cierta cantidad de estrés que estimula al cerebro para la realización de actividades, pero una vez culminada la

tarea aumenta su nivel de insatisfacción por el nivel de exigencia ⁴

Se ha evidenciado que a nivel de América Latina el factor que más predomina en los puestos de trabajo es la sobrecarga laboral existiendo de esta manera condiciones precarias de trabajo, misma que puede estar estrechamente relacionadas con el nivel económico de los países de Latinoamérica, como consecuencia de este fenómeno se presenta estrés, insatisfacción laboral, dolores corporales, agotamiento emocional e intenciones de abandonar los puestos de trabajo ⁵.

Por otra parte se considera a la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes que tiene una persona frente a su puesto de trabajo y de la organización como tal; estas actitudes pueden estar relacionadas con diferentes percepciones del ambiente y de su lugar de trabajo; es decir, son las actitudes que tienen las personas frente a diversos aspectos de su trabajo que pueden ser internos o externos; la satisfacción generalmente es medida en 4 aspectos fundamentales: satisfacción con la relación con los superiores ; con las condiciones físicas en el trabajo; con el nivel de participación en las decisiones y con el reconocimiento⁶.

Se considera que la satisfacción es la

principal preocupación entre gerentes y trabajadores, debido a que se considera a la satisfacción como el reflejo emocional de los colaboradores influyendo de manera directa el nivel de eficiencia y desempeño laboral; si las expectativas de los trabajadores no son satisfechas se reduce el rendimiento, incrementa el nivel de ausentismo y rotación en el personal; siendo así una de las principales razones para que el personal este insatisfecho en su lugar de trabajo generalmente se debe cuando están sobrecargados de trabajo lo que a su vez significa un alto nivel de exposición al estrés laboral ⁷

La relación entre sobrecarga de trabajo y satisfacción laboral ha sido ya estudiada en varias investigaciones, en donde se especifica la estrecha relación entre las variables y sus efectos negativos para el trabajador, la empresa y la familia; se ha podido evidenciar mediante investigaciones la relación directa entre carga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral; distinguiendo dos tipos de sobrecargas: la cualitativa y la cuantitativa; la sobrecarga de trabajo de tipo cuantitativa trajo consigo conductas como: consumo de drogas, estrés, ausentismo, desmotivación y baja autoestima; mientras que la sobrecarga

de tipo cualitativa se relaciona con la depresión, la generación de enfermedades psicosomáticas, la irritación y la insatisfacción laboral. Es importante señalar que tanto la sobrecarga de trabajo como la subcarga se manifiestan en insatisfacción laboral presentada de diversas formas afectando la calidad de vida, desarrollo profesional y aumentando el peligro de daño en las habilidades físicas y psicológicas de quien la padece, mientras que para la empresa, este fenómeno afecta en la calidad de sus productos o servicios, además de generar altos niveles de rotación y ausentismo ⁸

En el caso de estudio la hipótesis planteada fue ¿Existe relación entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato que pertenecen a la Cámara de Industrias de Tungurahua?

2. MÉTODO

Para la obtención de información la investigación estuvo enmarcada en la modalidad de campo con naturaleza de tipo cuantitativa con alce correlacional, transversal y descriptivo en el sector textil del cantón Ambato previamente delimitado; la recolección de la

información se realizó desde diciembre de 2019 a enero de 2020, Los sujetos de estudio fueron los colaboradores activos tanto del área administrativa como operativa de las empresas que dieron la apertura para la recolección de la información que pertenecen a la cámara de Industrias de Tungurahua; Para el cálculo de la muestra se aplicó una fórmula matemática previamente avalada que dio como resultado una muestra de estudio de 226 personas. En la sectorización de la muestra que participo activamente en la investigación, el 38.9 % son solteros; el 11.1% viven en unión libre; el 39.8 son casados, el 3.1% son separados, el 5.8% son divorciados y finalmente el 1.3% son viudos; por otra parte en cuanto al área de trabajo se evidencia que el 73.5% pertenecen al área operativa, mientras que el 26.5% pertenecen al área administrativa

3 INSTRUMENTOS

Cada una de las variables expuestas referentes a la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral se evaluaron con los instrumentos descritos a continuación

Ficha sociodemográfica Ad- Hoc: tienen como objetivo principal recopilar información relativa a las características propias de las personas como edad, género, estado civil y demás

características importantes para el estudio⁹; mediante la ficha sociodemográfica Ad-Hoc se recogió información del personal referente a edad, sexo, sector de domicilio, identificación étnica, estado civil, tiempo que labora en la empresa, área de trabajo, edad

ESCAM: Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo: esta escala es de tipo multidimensional y consta de 20 ítems con opciones de respuesta bajo la escala de Liker siendo así con 5 opciones de respuesta, Este tipo de evaluación está constituida de cinco factores siendo así: las demandas de tipo cognitivo y mental, las características propias de las tareas asignadas, la organización en el trabajo, el ritmo de trabajo y las consecuencias para la salud la exposición a su puesto de trabajo¹⁰.

MDCA: Escala de demandas-control-apoyo: esta herramienta consta de 29 ítems cuyas opciones de respuesta están bajo una escala Liker en la cual se contemplan 4 opciones de respuesta; este tipo de evaluación se distinguen tres grandes grupos siendo así: control exigencias y apoyo¹¹.

NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción: consta de 15 ítems con opciones de respuesta bajo la escala de Likert con siete opciones esta evaluación diferencia dos tipos factores

que intervienen en la satisfacción: los factores intrínsecos que están relacionados con el reconocimiento, la promoción, la responsabilidad, etc., y los factores extrínsecos relacionados con la satisfacción referente a la organización en sí como horarios de trabajo, condiciones físicas de trabajo, remuneración ¹².

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC: es un cuestionario estructurado cuyas respuestas están basadas bajo la escala de Likert con 5 opciones; este instrumento consta de 36 ítems subdivididos en 7 factores: condiciones materiales y físicas, beneficios laborales y remuneraciones, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas ítems y relación con las autoridades ¹³.

Finalmente se aplicó una carta de consentimiento informado en donde se expone el tema de investigación y la garantía del anonimato

4. RESULTADOS

Tabla 1: Análisis descriptivo de las variables de estudio				
Sobrecarga de Trabajo (ESCAM)				
Factores	Min	Max	Media	Desviación
Demandas cognitivas y complejidad de la tarea	9	28	18.71	4.46
Características de la tarea	5	19	12.43	3.14
Organización temporal del trabajo	4	15	8.83	2.53

Ritmo de trabajo	4	15	10.16	2.89
Consecuencias para la salud	6	20	12.52	3.46
Sobrecarga de Trabajo (MDCA)				
Factores	Min	Max	Media	Desviación
Control	11	33	18.19	5.47
Exigencias	16	31	23.87	2.98
Apoyo	14	40	25.47	5.80
Satisfacción laboral (NTP 394)				
Factores	Min	Max	Media	Desviación
Satisfacción intrínseca	12	56	32.40	11.93
Satisfacción extrínseca	14	49	28.05	9.80
Satisfacción laboral (SL-SPC)				
Factores	Min	Max	Media	Desviación
Condiciones materiales y físicas	5	25	14.79	5.85
Beneficios laborales y remuneraciones	4	20	11.92	5.29
Políticas administrativas	12	25	21.43	2.18
Relaciones sociales	7	20	17.0	2.4
Desarrollo personal	8	30	16.08	5.24
Desempeño de tareas	14	30	20.62	3.52
Relación con las autoridades	13	30	23.12	3.30

ANÁLISIS DE CORRELACIÓN

En base a los resultados expuestos producto del análisis de los instrumentos aplicados para cada una de las variables de estudio siendo estas la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral en una muestra de colaboradores de empresas textiles del Cantón Ambato .

Para la realización del presente análisis se utilizó el Coeficiente de correlación momento-producto de Pearson (r), mismo que tiene como objetivo principal determinar la relación entre las variables

propuestas de estudio (se espera que $p > ,2$ o $p < -,2$)

Correlaciones				
	ESCAM	MDCA	NTP	SPC
ESCAM_	1	,312**	-,582**	-,512**
MDCA		1	-,403**	-,350**
NTP_			1	-,939**
SPC				1

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En el análisis de correlación de las variables de estudio se evidencia que: MDCA ($,312; P > ,01$); NTP 394 ($-,582; p < ,01$); SL-SPC ($-,512; p < ,01$) lo que evidencia que hay una correlación moderada y negativa entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral.

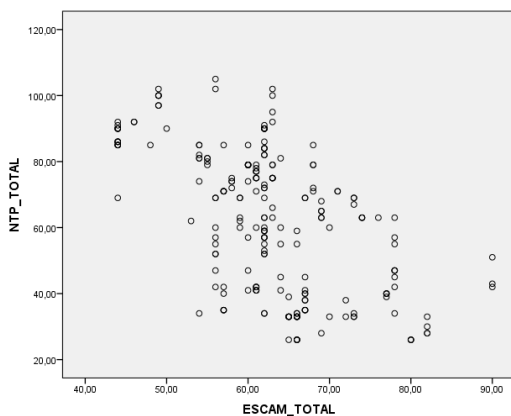


Figura 1: Grafica de dispersión entre Burnout y Clima Laboral

5. DISCUSION

En la presente investigación se determinó que existe una estrecha relación entre sobrecarga de trabajo y satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato; es decir a menor sobrecarga de trabajo mayor será el nivel de satisfacción laboral y viceversa

Por el tipo de negocio predomina el género femenino, al igual de que el personal que más predomina es el operativo debido a que fueron empresas dedicadas a la elaboración y comercialización de textiles; además se evidencia que los resultados obtenidos en la presente investigación están relacionados directamente con los resultados obtenidos en otras investigaciones respecto a las dos variables propuestas

Por un lado se considera que las principales causas por la cual existe insatisfacción laboral están estrechamente relacionadas con la sobrecarga laboral, los conflictos presentes en el lugar de trabajo y la ambigüedad en el rol, debido a que cada una de las actividades asignadas no satisfacen al colaborador generando altos índices de estrés, creación de condiciones de trabajo inadecuadas y horarios extensos de trabajo¹⁴

En estudios referente a las dos variables se evidenció que existe una relación significativa entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral, dicha sobrecarga está estrechamente relacionada a la carga mental, carga física y trabajo en turnos¹⁵

Por otra parte, se evidencia en los estudios realizados por otros autores sobre las influencias sustanciales de sobrecarga de trabajo, conflicto familiar laboral, trabajo familiar conflicto y afectividad negativa hacia la inserción laboral y el agotamiento emocional. En particular, los empleados que tienen cargas de trabajo intensas y son incapaces de hacer una armonía entre el trabajo (familia) y las partes familiares (trabajo) se agotan con mayor facilidad y sus niveles de satisfacción se ven disminuidos de manera notoria, evidenciando una estrecha relación entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral¹⁶.

Por otra parte, se ha evidenciado en estudios que el nivel de satisfacción laboral depende de varios factores es su mayoría extrínsecos, es decir, factores relaciones con los horarios de trabajo, remuneración, condiciones laborales, cargas de trabajo, condiciones físicas de trabajo, estabilidad laboral y políticas¹⁷

6.CONCLUSIONES

Del personal que participo en el proceso investigativo se evidencia que al menos el 68% tiene una exigencia trabajo alta, el 19% muy alta y el 13 % restante su carga de trabajo es bajo; por otra parte para la evaluación del ESCAM es necesario clasificar por áreas al personal de estudio para lo cual se evidencia que en el área administrativa con una media de 67.91 tiene una carga mental de trabajo alto sobresaliendo las siguientes dimensiones: demandas cognitivas, característica de la tarea y consecuencias para la salud , en tanto que el área operativa con media de 62.65 lo que evidencia en promedio es que el personal tiene una carga mental de trabajo alta cuyos factores de riesgo más predominantes son: demandas cognitivas, características de la tarea, organización del trabajo y consecuencias para la salud ; lo que evidencia que en promedio el personal encuestado sufre de sobrecarga de trabajo alta

Por otra parte, en cuanto a la satisfacción laboral se puede evidenciar que los niveles de satisfacción a nivel intrínseco en promedio representan que los colaboradores encuestados están en un nivel moderado de satisfacción tomando en consideración que la media es de 32.40; por otra parte, referente a la satisfacción extrínseca se visualiza una media de 28.05 lo que representa que en promedio las personas encuestadas no están ni satisfechas ni insatisfechas en su lugar de trabajo. De este análisis se destaca que el

factor que más necesita mejorarse en cuanto a satisfacción es la de tipo extrínseca relacionado con horarios, sueldo, beneficios, condiciones de trabajo, entre otros; A nivel global de satisfacción se evidencia una media de 60.45 lo que significa que el personal encuestado no está ni satisfecho ni insatisfecho; con la finalidad de dar credibilidad a los resultados en el según instrumento aplicado SL-SPC A nivel global de satisfacción se evidencia una media de 194.26 lo que significa que el personal encuestado está un rango de regular satisfacción; resultado que está estrechamente relacionado con el primer cuestionario aplicado, lo que demuestra que las encuestas fueron llenados de manera real existiendo relación entre los dos cuestionarios aplicados para la medición de satisfacción laboral

Finalmente se puede concluir que la relación existente entre la sobrecarga de trabajo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas textiles es moderada de tipo negativa entre las dos variables, interpretándose de que a mayor nivel de sobrecarga de trabajo menor será el nivel de satisfacción laboral

BIBLIOGRAFÍA

- [1] Santana, A. (2019). Exigencias Laborales de los agentes de venta y servicio de pasaje y carga internacional por via aérea. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.*
- [2] Ali, S., & Farooqi, Y. (2014). Effect of Work Overload on Job Satisfaction, Effect of Job Satisfaction on Employee Performance and Employee Engagement. *INTERNATIONAL JOURNAL OF*

MULTIDISCIPLINARY SCIENCES AND ENGINEERING. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/254078249_Work-Life_Conflict_Is_Work_Time_or_Work_Overload_More_Important

- [3] Patlan , J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudis gerenciales*, 448. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- [4] Farooq, T., Mittal, M., & Bhakar, S. (2018). Examining the Impact of Role Overload on Job Stress, Job Satisfaction and Job Performance- A study among Married Working Women in Banking Sector. *International Journal of Management Studies*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/325045601_Examining_the_Impact_of_Role_Overload_on_Job_Stress_Job_Satisfaction_and_Job_Performance-A_study_among_Married_Working_Women_in_Banking_Sector
- [5] Luengo, C., & Sanhueza, O. (2016). Condiciones de trabajo y su relación con la calidad de vida
- [6] Manosalvas, L., Manosalvas, C., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un analisis cuantitativo riguroso de su relacion. *ADMINISTER*. Obtenido de <file:///C:/Users/Morena/Downloads/Dialnet-ElClimaOrganizacionalYLaSatisfaccionLaboral-5412614.pdf>
- [7] Yuxin, W., & Farooq, M. (2019). Conceptual Framework Development for Job Satisfaction in Fujian Banking Industry, China. *International Journal of Human Resource Studies*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/331168720_Conceptual_Framework_Development_for_Job_Satisfaction_in_Fujian_Banking_Industry_China
- [8] Rivera, M., & Romero, R. (2016). Medicion de Carga mental de Trabajo en la Industria Automotriz en Mexico. *European Scientific Journal*, , 100,101,109.
- [9] Pelegrin, M., & Carbello, J. (2012). Análisis de las características sociodemográficas de los jóvenes aficionados: principales motivos para ados: principales motivos para. *Anales de psicología*, 612. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16723135033.pdf>
- [10] Rolo, Diaz, & Hernandez. (2009). *issuu.com*. Obtenido de https://issuu.com/icaselcanarias/docs/manualcarga_mental
- [11] Hernandez, E., & Ravira, L. (2016). Desarrollo y validación del inventario del modelo demandas-control-apoyo. *Reportes de la investigacion*, 124. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/308796686_Desarrollo_y_validacion_del_inventario_del_modelo_demandas-control-apoyo_Develop_and_validation_of_demand-control-support_model_inventory

- [12] Perez, J., & Fidel, M. (1990). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. España. Obtenido de https://www.cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insh/ NTP%20394%20-%20Satisfaccion%20laboral%20e scala%20general%20de%20satisf accion.pdf
- [13] Palma, S. (1999). *Scrib*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/321617220/w20160328110029077-7000727573-05-25-2016-134121-pm-interpretacion-Del-Test-de-Satisfaccion-Laboral-Sonia-Palma>
- [16] Londoño, L. (2019). Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016. *Revista de difusión cultural y científica de la universidad la salle en Bolivia*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100004
- [15] Puglisevich, S., & Lora, M. (2018). *Escuela de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31077/puglisevich_ss.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- [16] Qaiser, S., Gulzar, A., Hussain, W., & Shabbir, H. (2015). Influence of Work Overload, Work-Family Conflicts and Negative Affectivity on Job Embeddedness and Emotional Exhaustion: The Moderating Role of Coworker Support (Case of Health Management). *Journal of Scientific Research & Reports*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/276486556_Influence_of_Work_Overload_Work-Family_Conflicts_and_Negative_Affectivity_on_Job_Embeddedness_and_Emotional_Exhaustion_The_Moderating_Role_of_Coworker_Support_Case_of_Health_Management
- [17] Zaldua, A., & Game, C. (2018). Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf>