

CALIDAD DE VIDA Y SOBRECARGA LABORAL EN TIEMPOS COMPLEJOS. ANÁLISIS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Quality of Life and Work Burden in Complex Times. Analysis of Administrative Staff in Higher Education Institutions.

María Dolores Guamán Guevara
<https://orcid.org/0000-0003-4771-6412>
md.guaman@uta.edu.ec

Universidad Técnica de Ambato - Ecuador. Facultad de Ciencias Administrativas. Grupo de
Investigación DeTEI.
Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Ciencias Económicas. Doctorado en Administración.

César Andrés Guerrero Velástegui
<https://orcid.org/0000-0001-8482-7205>
ca.guerrero@uta.edu.ec
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.
Facultad de Ciencias Administrativas.
Grupo de Investigación Marketing Consumo y Sociedad.

Silvia Melinda Oyaque Mora
<https://orcid.org/0000-0002-7278-5201>
sm.oyaque@uta.edu.ec
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.
Facultad de Ciencias Administrativas.
Grupo de Investigación Marketing, Consumo y Sociedad (Marketing CS)

Luis Fabricio Lascano Pérez
<https://orcid.org/0000-0001-6364-6878>
lf.lascano@uta.edu.ec
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.
Facultad de Ciencias Administrativas.
Grupo de Investigación DeTEI

Resumen

La calidad de vida laboral se vincula directamente con la percepción de satisfacción que los trabajadores obtienen de su entorno laboral. El personal espera reconocimiento, estabilidad laboral, equilibrio entre el trabajo y familia, motivación, seguridad, remuneración justa y, sobre todo, una carga laboral acorde a los horarios y cargos establecidos contractualmente. Sin embargo, estas aspiraciones no se cumplen en su totalidad, particularmente por la cantidad razonable de

María Dolores Guamán Guevara, César Andrés Guerrero Velástegui, Silvia Melinda Oyaque Mora & Luis
Fabricio Lascano Pérez

trabajo a realizar. Así, una excesiva carga de trabajo podría generar un desgaste emocional y psicológico en los trabajadores. La sobrecarga laboral ha sido ampliamente estudiada en tiempos normales sin pandemia a nivel empresarial y en instituciones de educación superior, únicamente al personal docente y de investigación, excluyendo al personal administrativo. Por lo que, la presente investigación analiza la afectación de la calidad de vida por la sobrecarga laboral en tiempos complejos limitados por la pandemia COVID-19. En el estudio se utilizó una entrevista estructurada a 30 administrativos, de dos facultades de una universidad ecuatoriana. La investigación fue de tipo cualitativa. Los resultados indican que en tiempos complejos el personal administrativo experimentó una cantidad excesiva de trabajo. Sin embargo, para la mayoría de personas investigadas, la prolongación en sus horarios de trabajo no les generó un deterioro considerable en su calidad de vida. Este hecho se explicaría porque los participantes a pesar de vivir tiempos complejos se sienten continuamente motivados de pertenecer a una institución educativa, y de sentirse satisfechos al trabajar desde sus hogares, precautelando así su salud y la de sus familias.

Palabras Clave: Sobrecarga de trabajo, Calidad de vida laboral, Tiempos complejos, Educación superior, Personal administrativo.

Recibido: 26 de mayo de 2023, Aprobado: 13 de septiembre de 2023, Publicado: 21 de septiembre 2023.
Correspondiente al autor: md.guaman@uta.edu.ec

Abstract

The quality of work life is directly linked to the perception of satisfaction that workers obtain from their work environment. The staff expects recognition, job stability, balance between work and family, motivation, security, fair remuneration and, above all, a workload according to the schedules and positions established by contract. However, these aspirations are not fully met, particularly the reasonable amount of work to be done. Thus, an excessive workload could generate emotional and psychological exhaustion in workers. Work overload has been widely studied in normal times without a pandemic at the business level and in higher education institutions, only for teaching and research staff, excluding administrative staff. Therefore, this research analyzes the impact on quality of life due to work overload in complex times limited by the COVID-19 pandemic. The study used a structured interview with 30 administrative staff from two faculties of an Ecuadorian university. The research was

ARTÍCULO CIENTÍFICO: Calidad de Vida y Sobrecarga Laboral en Tiempos Complejos. Análisis del Personal Administrativo en Instituciones de Educación Superior.

qualitative. The results indicate that in complex times the administrative staff experienced an excessive amount of work. However, for most of the people investigated, the extension of their work hours did not generate a considerable deterioration in their quality of life. This fact would be explained because the participants, despite living in complex times, feel continuously motivated to belong to an educational institution, and to feel satisfied when working from their homes, thus protecting their health and that of their families.

Keywords: Work overload, Quality of working life, Complex times, Higher education, Administrative staff.

Introducción

Para las empresas e instituciones es importante que sus integrantes trabajen en un ambiente laboral sin mayores preocupaciones, que les otorguen seguridad y las condiciones adecuadas para el desarrollo normal de sus responsabilidades diarias, de tal forma, que se pueda garantizar una calidad de vida laboral que precautele el bienestar y la salud de sus trabajadores (Guamán et.al.,2021). Así, el cuidado de la salud de los empleados se ha tornado en un propósito empresarial e institucional, que requiere conocer a profundidad ciertos factores que de forma natural y holística influyen en la vida del talento humano (Törnquist et al., 2017).

La investigación se enfoca en analizar las variables de calidad de vida laboral y cómo la sobrecarga de trabajo en tiempos complejos como períodos de pandemia provocan experiencias agobiantes que alteran la salud, específicamente en el personal administrativo de una institución de educación superior.

De forma general para analizar las variables mencionadas la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2015) afirma que la vida laboral de las personas se enmarca en el cumplimiento de las aspiraciones que pueden lograr a partir de su trabajo y su respectivo entorno, por lo tanto, el trabajo debe ser decente, generador de oportunidades, justo, seguro, creador de protección social y desarrollo personal (Cruz, 2018).

En forma similar, la calidad de vida laboral se puede evaluar al analizar el grado de bienestar inmaterial y material dentro de las organizaciones o instituciones, por lo que, establecer las relaciones favorables o desfavorables derivadas de la eficiencia en la gestión de desarrollo organizacional se torna fundamental (García y Forero, 2015). Complementariamente, la calidad de vida en ambientes laborales se puede medir a través de dimensiones como: la cultura organizacional, el apoyo social, la salud organizacional y la salud de los empleados, factores que afectan al personal como su entorno material, clima social, regulación, desarrollo, carga laboral, bienestar psicosocial y efectos colaterales resultantes como la somatización, desgaste y alienación (Blanch et al., 2010).

Sin embargo, existen ocasiones en que los colaboradores conciben al trabajo como algo negativo, sobre todo, ante la inminente prolongación de las jornadas laborales o ante tareas con mayor complejidad, que podrían provocar un desgaste físico, emocional, y psicológico que afectan al ánimo, las fuerzas, a la salud física y mental. Este ambiente laboral negativo se presenta generalmente cuando se incrementa la productividad de los trabajadores en ciertas empresas u organizaciones, especialmente sin previa consulta o entrenamiento, por lo que, los trabajadores son obligados a aumentar sus esfuerzos, capacidades, destrezas y potencialidades, provoca una sobrecarga laboral constante y vulnerando los derechos laborales, que en condiciones favorables

impulsan a los trabajadores a desarrollarse en ambientes libres de presión e intimidación (Ceballos, 2019).

El aporte referente a la sobrecarga de trabajo relaciona el exceso de actividades no planificadas a ejecutarse en un tiempo limitado, en donde los requerimientos físicos y psicológicos acarrearán riesgos que afectan a la salud de todos dentro de la organización.

Uno de los sectores con mayor cantidad de estudios sobre la sobrecarga laboral es el sector de la salud. Aquí, hasta el 98% del personal administrativo podría experimentar una sobrecarga laboral, lo que ocasiona un excesivo cansancio mental y físico, y estrés, que en conjunto dificultan la concentración, reducen la productividad, e inducen al apareamiento de efectos colaterales en la salud como: náuseas, cefalea, y estreñimiento (Aguilera y Vargas, 2019).

Para Palacios (2017) la sobrecarga laboral podría disminuir la calidad de vida laboral debido a la cantidad de trabajo y horas dedicadas a actividades repetitivas, provoca un desequilibrio en las en el bienestar físico y psicológico.

Por otro lado, en el caso de las Instituciones de Educación Superior (IES), existen dos grupos de personal, el personal académico dedicado a la investigación y enseñanza; y el personal administrativo. Aunque estos dos grupos se asemejan en el cumplimiento de ciertos objetivos

estratégicos y en la entrega de productos y servicios (Franzsen, 2003), la naturaleza de sus respectivos trabajos es notablemente distintas, lo que genera que la percepción de la satisfacción de las necesidades en sus entornos de trabajo sea considerablemente diferente. Con respecto al tema de la sobrecarga laboral en las IES, los estudios sobre este tema en el personal administrativo son limitados, la mayoría de investigaciones se enfocan en el personal docente y de investigación, sin tomar en cuenta que la tensión, estrés y sobrecarga laboral también se presentan en el grupo del personal administrativo (Peña et al,2022).

Las universidades en tiempos complejos debieron actuar frente a cambios inesperados en el contexto mundial (Luksha et al, 2017; Cocho 2017). Las personas aprenden, modifican sus comportamientos, y viven situaciones nuevas. Considerando que el trabajo es un derecho al que todo ciudadano debería acceder de forma libre y voluntaria para desarrollarse personal y profesionalmente en entornos saludables (Hoyo, 2018), y que cualquier alteración en este derecho puede afectar la calidad de vida laboral y el equilibrio a nivel familiar y laboral (Yu, 2014); el presente estudio se enfoca en analizar la afectación de la sobrecarga laboral en la calidad de vida del personal administrativo de una facultad de una universidad ecuatoriana durante la pandemia COVID-19. Complementariamente, esta investigación procura contribuir con el análisis de una problemática poco estudiada a nivel nacional y regional, cuyos resultados podrían tener implicaciones en la calidad de vida del personal administrativo de otras

facultades, organizaciones, y empresas, cuyo talento humano podrían estar experimentando similares escenarios laborales adversos.

Metodología

La recolección de la información se desarrolló en los meses de marzo y abril de 2021, inicialmente se contactó a los decanos de la Facultad de Ciencias Administrativas y de Ciencias Humanas de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, quienes autorizaron la realización de la investigación, y facilitaron el listado del personal administrativo. Se procedió a entrevistas en línea a 30 personas del área administrativa, quienes proporcionaron su consentimiento para participar mediante videoconferencias, se utilizó la herramienta Zoom, cuyo *link* fue anticipadamente enviado a cada participante. Este sistema permitió recopilar información por medio de grabaciones de audio y video de la conversación del entrevistado y el entrevistador. Las entrevistas constaban de 18 preguntas abiertas basadas en las dimensiones de cada variable. Así, para el caso de la variable de sobrecarga laboral fueron: presión en el tiempo para trabajar, atención, complejidad, monotonía, iniciativa, aislamiento, horario de trabajo, relaciones dependientes del trabajo, demandas generales (Rendom, 2017). Para la variable de calidad de vida laboral, las dimensiones fueron: motivación, bienestar, incentivos y comunicación (Monte et al., 2017). El estudio fue de tipo cualitativo al estudiar los hechos en su ambiente natural de los sujetos para obtener información interpretarla, concluir y recomendar.

El análisis de la información se realizó a través del software Atlas TI, el cual permitió la comprensión e interpretación de datos cualitativos. Este programa se caracteriza por ordenar y procesar información de textos, observaciones directas, fotografías, datos gráficos, sonoros y audiovisuales (Chrobak et al., 2017).

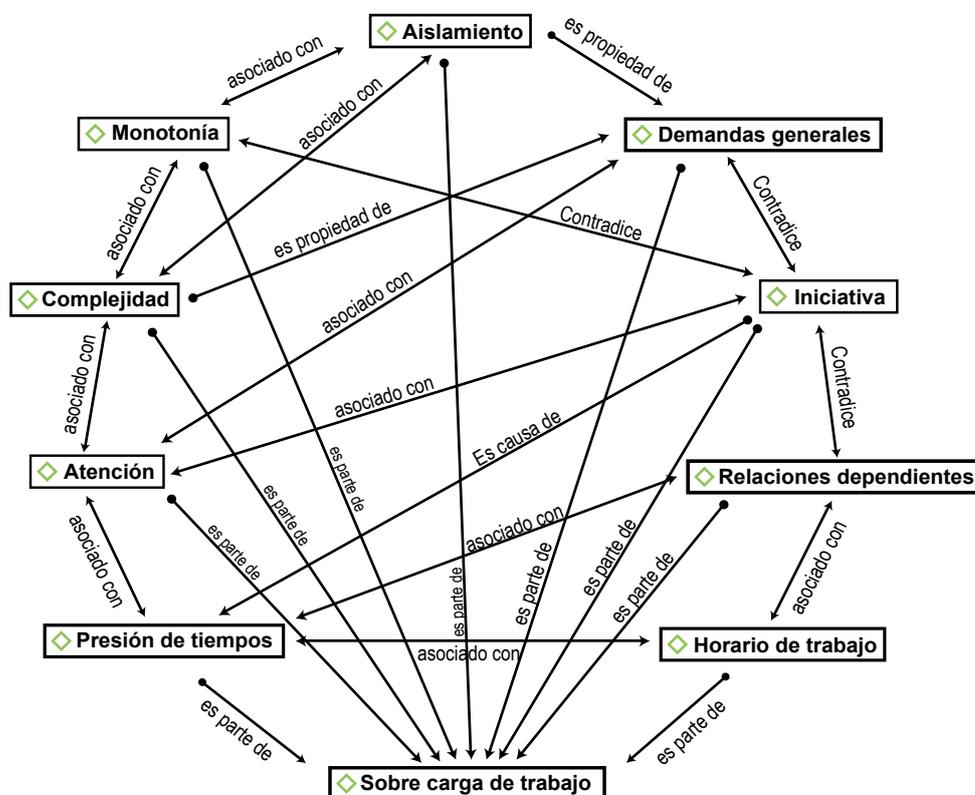
Construir el conocimiento en función de procesos se fundamenta epistemológicamente en el constructivismo, el sujeto de estudio es activo ante el entorno (Morales, 2016), en este caso se analizó las diversas experiencias diarias del personal administrativo sobre sus decisiones en tiempos complejos como la pandemia.

Resultados

La variable independiente de sobrecarga del trabajo presenta relaciones con las dimensiones de presión de tiempo en el trabajo, atención, complejidad, monotonía, aislamiento, demandas generales, relaciones dependientes, y horario de trabajo. Sin embargo, la monotonía posee una relación inversa con la dimensión iniciativa, están adaptados al trabajo bajo presión, aunque sienten agobio. En el caso de las relaciones dependientes se asocian por la calidad de comunicación verbal que potencia el cumplimiento de objetivos. (Fig.1)

Figura 1

Factores relacionados con la sobre carga de trabajo en el personal administrativo.



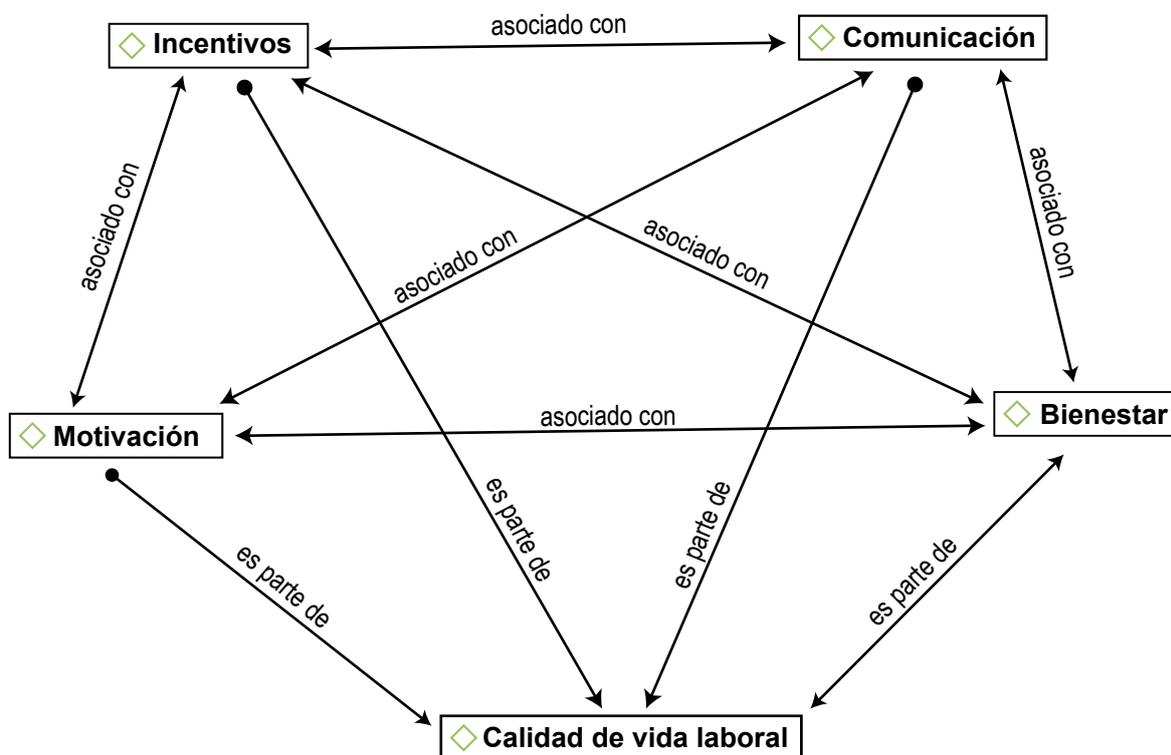
Nota. Factores relacionados sobrecarga. Fuente. Datos referenciales Tacoaman (2021)

Para el caso de la variable dependiente de calidad de vida laboral, se evidencia el cruce de relaciones semánticas entre las dimensiones de motivación, incentivos, comunicación y bienestar, lo que demuestra asociaciones directas entre las dimensiones estudiadas. Estas se asocian ratificando la importancia en el desarrollo de las actividades, las demandas generales se asocian con la presión del tiempo por la responsabilidad desde los mandos superiores e intermedios quienes controlan y supervisan la eficiente realización de actividades y cumplir con las expectativas de los usuarios. (Fig. 2)

Por otra parte, una parte de los participantes responden que el tiempo es una experiencia agobiante, ya que se vincula con factores como la falta de conectividad, horarios extendidos, y mayor carga de trabajo. Por el contrario, la mayoría de participantes manifestaron no tener presión en el desarrollo de sus actividades, y que el tiempo no afecta su calidad de vida porque están adaptados a horarios no establecidos. Estos dos criterios son contradictorios entre los participantes porque no existe un monitoreo del tiempo desde los jefes y se evita la saturación de actividades. (Fig.3)

Figura 2

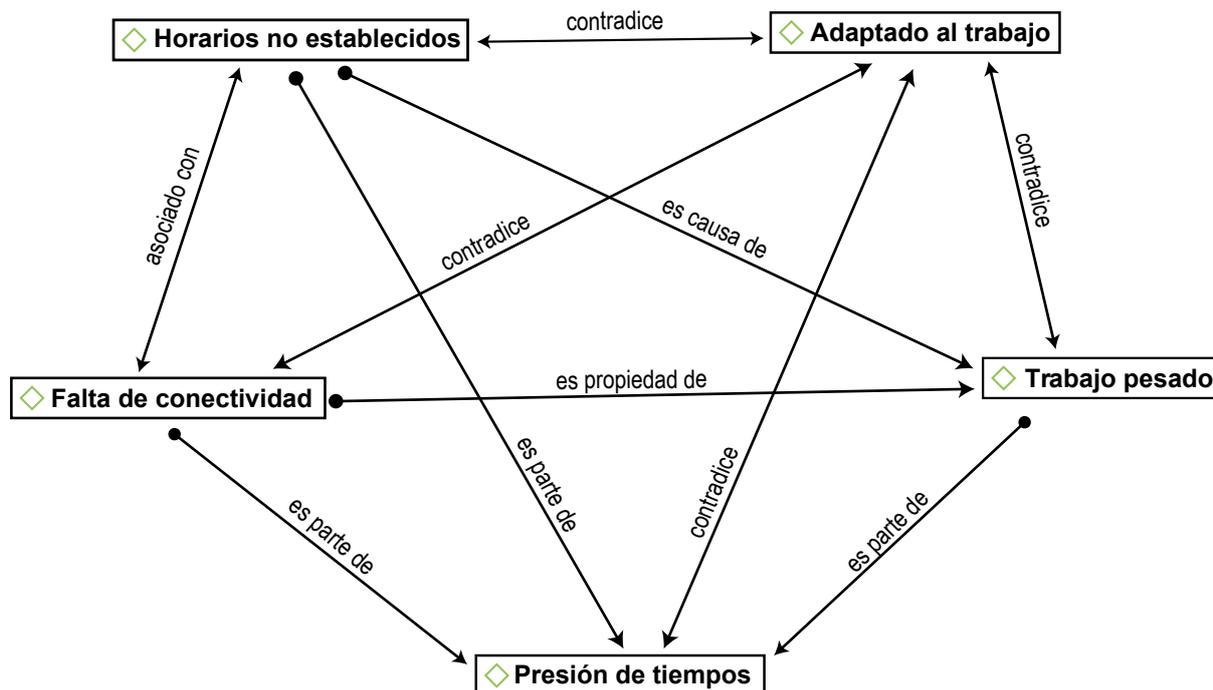
Factores relacionados con la calidad de vida laboral del personal administrativo



Nota. Relación de dimensiones. Fuente: Datos referenciales Tacoaman (2021)

Figura 3

Factores relacionados con la calidad de vida laboral del personal administrativo



Nota. Relación de dimensiones. Fuente: Datos referenciales Tacoaman (2021)

Discusión

Los estudios de la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida laboral generalmente se enfocan en el tipo de contrato laboral existente, características del entorno en donde se desarrollan las actividades laborales, horarios prolongados, incluso se centran en las responsabilidades en el hogar que potencialmente afectan al equilibrio entre el trabajo y vida personal. En términos generales, la inseguridad laboral y la sobrecarga laboral son los dos factores que más afectan negativamente en la calidad de vida de los trabajadores (Yu, 2014), sobre todo, en tiempos complejos como la pandemia COVID-19, época de grandes

cambios al nivel económico, social, y laboral, en la que los trabajadores de diferentes sectores productivos experimentaron un mayor deterioro en la calidad de vida laboral. Contrario a lo que se esperaba, los resultados del presente trabajo indican que a pesar de que el personal administrativo si experimentó una cantidad excesiva de trabajo, la mayoría de personas pertenecientes a este grupo indicaron que la prolongación en sus horarios de trabajo para ejecutar sus labores desde el hogar no les generó un deterioro considerable en su calidad de vida. Este hecho podría ser explicado por la continua adaptación a horarios no establecidos que experimentaban previamente durante la presencialidad.

ARTÍCULO CIENTÍFICO: Calidad de Vida y Sobrecarga Laboral en Tiempos Complejos. Analisis del Personal Administrativo en Instituciones de Educación Superior.

Además, los resultados del presente estudio guardan relación con investigaciones previas que confirman que las IES los horarios de trabajo se prolongan excesivamente, particularmente para las tres cuartas partes de empleados con contrato de tiempo completo, quienes sobrepasan las 40 horas de trabajo semanal, y para el tercio restante que trabajó más de 50 horas. Esto a pesar de que la ley estipula sólo jornadas de 48 horas en la Unión Europea (Kinman y Wray, 2013)

En investigaciones previas sobre empleados en las IES se estableció que el estrés es un factor característico en entornos con sobrecarga de trabajo. Sin embargo, la presente investigación indica que el personal administrativo encuestado mayoritariamente presentó niveles bajos de estrés, confirmándose que los empleados están acostumbrados a ritmos de trabajo bajo presión, en donde se requiere de una alta concentración por atender casos únicos y personalizados con los usuarios, además de la exigencia de dar una respuesta inmediata de solución a cada caso. Esta adaptación estaría relacionada con sentirse motivados de pertenecer a una institución educativa, y a su vez de sentirse satisfechos de poder trabajar desde sus hogares, lo que les permite precautelar su salud y la de sus familias.

En vista de los horarios de trabajo prolongados, se determinó que uno de los problemas más predominantes en el personal fue la conciliación entre el trabajo con la familia, ya que aparentemente se perdió la

oportunidad de compartir con la familia por el hecho de centrarse más en cumplir con todas las responsabilidades laborales, y en actualizarse en herramientas tecnológicas. Estos dos casos requieren ser estudiadas a profundidad en las próximas investigaciones.

Conclusiones

Durante tiempos complejos como la pandemia COVID-19 el personal administrativo de las facultades estudiadas en la Universidad Técnica de Ambato, no experimentó situaciones de agobio y sobrecarga de trabajo durante sus respectivas jornadas laborales de teletrabajo. Este hecho podría ser explicado por la continua adaptación a horarios prolongados que experimentaban previamente durante la presencialidad.

La investigación establece que, el personal administrativo al ser parte del sector educativo se siente satisfecho y motivado para realizar actividades de teletrabajo. Estas actividades laborales desde casa les proporcionaron mayor seguridad y protección para no contagiarse de la COVID-19.

El personal administrativo califica de buena su calidad de vida laboral porque tienen estabilidad laboral, mínimo riesgo de contagio, y porque que la institución se preocupa por su salud, bienestar físico, y mental.

Para los investigadores la sobrecarga de trabajo es concluyente en la calidad de vida laboral por ser un factor que afecta

directamente a la salud por la presión de los tiempos al extender los horarios e incluso al existir adaptación a las tareas esto se vuelve en un riesgo que perjudica a todos en las organizaciones.

Referencias

- Aguilera, C., & Vargas, C. (2019). Sobrecarga laboral y agotamiento psicofísico en el personal administrativo de la Clínica Rivadavia en San Luis.
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., y Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_ext&pid=S1576-59622010000200007
- Ceballos, P. A. (2019). Sobrecarga laboral y factores psicosociales en los trabajadores de la planta de producción Lácteos Lactam, Chile.
- Cocho Gil, G. (2017). *Ciencia. Humanismo. Sociedad. De los Sistemas Complejos a la imaginación heterodoxa.*
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizaciones. *Revista Pensamiento y Gestión*, 45(2), 45-58
- Chrobak, E., Barraza, P., & Rodriguez, G. (2017). El uso del software ATLAS.ti como aporte al proceso de investigación cualitativo colaborativo.
- Franzen., A. (2003). Environmental Attitudes in International Comparison: An Analysis of the ISSP Surveys. *Revista. Social Science Quarterly*, 84(2), 297-308.
- García, M., & Forero, C. (2015). Calidad de vida y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 79-90. <https://doi.org/10.14718/ACP.2016.19.1.5>
- Guamán, D., Guamán, F., Pardo, E., Guamán, A., Jácome, I. (2021). Efectos colaterales en la salud de los empresarios derivados de la pandemia de COVID-19. *Investigación Científica*, 62(3), 116-128.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación.*
- Hoyo, M. A. (2018). *Estrés Laboral.* Madrid: Dialnet.

- Kinman, G., Wray, S. (2013). Higher stress. A survey of stress and well-being among staff in higher education.
- Luksha, P., Cubista, J., Laszlo, A., Popovich, M., & Ninenko I. (2018). Educational Ecosystems for Societal Transformation
- Monte, P. G., Vílchez, J. L., Rubio, J. L., & Piernas, J. S. (2017). Prevalence of psychosocial risks in the justice administration staff of the Valencian community (Spain). Scielo.
- Morales, L., & Irigoyen, C., (2016). El Paradigma Conductista y Constructivista de la Educación a través del Decálogo del Estudiante. Archivos en Medicina Familiar, 18 (2), 27-30.
- Organización Internacional del trabajo [OIT]. (2015). La importancia del empleo y los medios de vida en la agenda para el desarrollo con posterioridad a https://www.ilo.org/global/topics/sdg-2030/documents/WCMS_193484/lang--es/index.htm
- Palacios, J. H. (2017). La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso. Área de Gestión, 9.
- Peña, D., Toala, M., Toala, B. (2022). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. Revista Científica Mundo de la investigación y el conocimiento. 6 (1), 29-40
- Rendom, F. (2017). Carga de trabajo en las organizaciones. Dialnet.
- Yu. (2014) Work–life balance – work intensification and job insecurity as job stressors, Labour and Industry, 24:3, 203-216, DOI: 10.1080/10301763.2014.961683
- Törnquist., M., Åsa., B & Andersson, I (2017). The complexity of resources related to work-life balance and well-being – a survey among municipality employees in Sweden, The International Journal of Human Resource Management, 28:16, 2351-2374, DOI: 10.1080/09585192.2017.1340323
- Kotera., Y., Green., P. & Sheffield, D. (2020) Work-life balance of UK construction workers: relationship with mental health. Construction Management and Economics, 38:3, 291-303, DOI: 10.1080/01446193.2019.1625417