

LA SOBRECARGA LABORAL EN LA VIDA PERSONAL Y FAMILIAR DE LOS  
TRABAJADORES

GERALDINE CANO BUITRAGO  
DIANA CAROLINA SUÁREZ CUBILLOS  
DANIELA ZULETA ARIAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA

MEDELLÍN

2021

LA SOBRECARGA LABORAL EN LA VIDA PERSONAL Y FAMILIAR DE LOS  
TRABAJADORES

GERALDINE CANO BUITRAGO  
DIANA CAROLINA SUÁREZ CUBILLOS  
DANIELA ZULETA ARIAS

Trabajo de grado para optar al título de Especialistas en Gestión Humana

Asesor

MARIA ALEJANDRA GÓMEZ VÉLEZ

Magister en ciencias sociales

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA  
MEDELLÍN

2021

30 de enero de 2021

Geraldine Cano Buitrago

Diana Carolina Suarez Cubillos

Daniela Zuleta Arias

“Declaro que este trabajo de grado no ha sido presentado con anterioridad para optar a un título, ya sea en igual forma o con variaciones, en esta o en cualquiera otra universidad”. Art. 92, parágrafo, Régimen Estudiantil de Formación Avanzada.

Geraldine Cano B

Diana C. Suarez C.

Daniela Zuleta A.

## CONTENIDO

RESUMEN .....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
MÉTODO.....	8
RESULTADOS .....	9
Conciliación y conflicto trabajo – familia .....	9
Estrés generado por sobrecarga laboral .....	17
Trabajo emocional en la vida laboral .....	22
El trabajo remoto: beneficios y riesgos cuando no se regula .....	31
CONCLUSIONES .....	39
REFERENCIAS.....	43

## RESUMEN

La presente investigación aborda cómo el trabajo y la familia al estar estrechamente vinculados, la sobrecarga de roles, el trabajo remoto y el trabajo emocional, son fuentes de presión que conlleva a un conflicto trabajo-familia y afecta la salud del trabajador cuando no existe un equilibrio entre las demandas del trabajo y la familia. El método de esta investigación se realizó a través de una revisión bibliográfica en bases de datos, a partir de 63 referencias con el objetivo de desarrollar un análisis sistemático de la bibliografía existente sobre la sobrecarga laboral en la vida personal y familiar de los trabajadores. Como resultados, se obtuvo los siguientes cuatro bloques temáticos: *Conciliación y conflicto trabajo – familia*, el cual describe las diferentes interacciones entre el trabajo y la familia; *Estrés generado por sobrecarga laboral*, donde se identifica como el estrés laboral y familiar es un grave peligro para la salud física y mental; *Trabajo Emocional en la vida laboral*, describe como el trabajo emocional exige que tanto en el trabajo como en la familia se expresen emociones deseadas sin sentir las como actuación superficial, lo cual puede desencadenar en una disonancia emocional o burnout; y el *El trabajo remoto: beneficios y riesgos cuando no se regula*, menciona cual es el impacto de las modalidades de trabajo a distancia en la relación trabajo familia. Como conclusión principal se posibilitó descubrir que las organizaciones necesitan encontrar una coordinación entre la vida laboral y familiar, ya que una adecuada relación trabajo-familia y una buena regulación emocional puede ser propiciador de bienestar tanto en el trabajo presencial como en el remoto.

**Palabras clave:** Conciliación, conflicto, trabajo, familia, estrés laboral, sobrecarga laboral, trabajo emocional, trabajo remoto.

## ABSTRACT

The present research addresses how work and family, being closely linked, role overload, remote work and emotional work, are sources of pressure that lead to a work-family conflict and affect the health of the worker when there is no balance between the demands of work and family. The method of this research was carried out through a bibliographic review in databases, based on 62 references with the aim of developing a systematic analysis of the existing bibliography on work overload in the personal and family life of workers. As results, the following four thematic blocks were obtained: Work-family conciliation and conflict, which describes the different interactions between work and family; Stress generated by work overload, where work and family stress is identified as a serious danger to physical and mental health; Emotional Work, describes how emotional work requires that desired emotions be expressed both at work and in the family without feeling them as superficial actions, which can lead to emotional dissonance or burnout; and Remote work, mentions what is the impact of distance work modalities on the work-family relationship. As the main conclusion, it was possible to discover that organizations need to find a coordination between work and family life, since an adequate work-family relationship and good emotional regulation can be conducive to well-being both in face-to-face and remote work.

Keywords: Conciliation, conflict, work, family, work stress, work overload, emotional work, remote work.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo y la familia son necesidades fundamentales del ser humano y se hallan estrechamente vinculados, por lo cual los factores negativos que se presente en una de las variables afectan directamente a la otra. Diversos autores coinciden en el efecto negativo que se generan en la vida personal y familiar de los trabajadores, como consecuencias de las condiciones desfavorables en el ámbito laboral tales como el estrés y la sobrecarga laboral. Jiménez y Moyano (2008), señalan que el trabajo y la familia se constituyen en las dos esferas fundamentales que sirven de “nicho ecológico” básico donde actúa el ser humano, reconocidos como mutuamente interdependientes, por lo que no pueden ser estudiados ni comprendidos de manera independiente. Como consecuencia de esta interrelación se ha comprendido que la sobrecarga laboral, el agotamiento mental extremo por exceso de funciones, desencadenan en problemas psicológicos que afecta la calidad de vida de los trabajadores y a su vez la calidad de su trabajo, por las circunstancias laborales que están llenas de estrés, de trabajo y rutinarias, lo que lleva a no sentirse cómodo, satisfecho, ni motivado en su trabajo, puesto que puede encontrarse en la situación de asumir más de un rol del que desempeña, acumulando jornadas laborales extensas, lo que conlleva a que las personas salgan muy temprano y regresan muy tarde del trabajo a sus casas, pasando la mayor parte del día en el trabajo, esto repercute negativamente en sus vida familiares y personales. Así lo plantea Montenegro (2007) en su artículo la relación existente entre trabajo – familia, resalta que la sobrecarga en un rol tiene efectos directos e indirectos en el conflicto trabajo – familia, ya que la persona percibe que no dispone del tiempo suficiente para cumplir alguno de los dos roles, ya sea como trabajador o como integrante de su familia.

Greenhaus y Beutell (1985), indican que la sobrecarga en un rol se convierte en una fuente de presión que conlleva a un conflicto entre trabajo y familia, porque al tener mucho que hacer en un insuficiente periodo de tiempo, tiende a producir afectaciones en salud, síntomas de presión como, tensión, fatiga, irritabilidad, entre otros, que crean

incompatibilidades entre el trabajo y la familia, debido a las evidentes dificultades para cumplir con las demandas requeridas en tales roles. Cabe resaltar que los efectos que causan la sobrecarga laboral en la vida familiar no suelen ser los mismo respecto al género, así lo manifiesta Charpentier (2009) ya que los factores extralaborales que afectan a esta población, es notable la diferencia de género, ya que por ejemplo las mujeres deben realizar una doble jornada laboral, en el cuidado del hogar y en el lugar de trabajo, lo cual genera gran tensión para dicho género, pues implica organizar y distribuir muy bien el tiempo que asignan tanto a sus labores en el hogar como a las que realizan en el trabajo.

Una de las consecuencias de la sobrecarga laboral es el estrés, el cual es considerado como una epidemia global, Velásquez (2018) indica que es el único riesgo ocupacional que puede afectar al 100% la salud de los trabajadores/as y que expertos puntualizan que este genera ausentismo laboral, disminución de la productividad y del rendimiento individual, lo que podría generar alteraciones del estado de salud, aumento de enfermedades y accidentes en los trabajadores/as, así mismo Schall, Dobson y Roskam (2011) deducen que trabajar largas horas o el trabajo excesivo, la variabilidad y la extensión de los turnos laborales, la falta de control de los procesos y las condiciones de trabajo de excesiva o poca variabilidad en el trabajo o de líderes que apoyen, tienen la capacidad de afectar la calidad de vida de las personas y aumentar los niveles de estrés.

Así mismo, analizar el impacto de las nuevas modalidades de trabajo, como lo es el trabajo remoto que requieren un mayor relacionamiento del trabajo- familia en un mismo entorno y como en Colombia estas nuevas modalidades de trabajo han cobrado protagonismo a raíz de la pandemia del Covid-19. Aunque el trabajo remoto es una gran opción para familias, personas con discapacidades y para quienes viven en zonas retiradas de sus lugares de trabajo, hay quienes no están de acuerdo con esta nueva modalidad de trabajo. Pues a pesar de las ventajas que ofrece, también hay estudios que demuestran según Villafuerte (2020) que la productividad adicional que provee el teletrabajo, también trae consigo bajas en la creatividad y el pensamiento innovador, ya que trabajar aisladamente puede llegar a ser solitario por la falta de interacción social la cual es importante. Estrada resalta que debido al trabajo remoto las familias están viviendo distintas experiencias con los hijos, ahora deben

no solo responder por las obligaciones laborales si no también domésticas, lo que representa una sobrecarga en ambos sentidos.

## **MÉTODO**

Para desarrollar el presente trabajo, se realizó una investigación bibliográfica, definida como aquella que “utiliza textos u otro tipo de material intelectual impreso o grabado, como fuentes primarias para obtener los datos requeridos” (Campos, 2012, p.17). Inicialmente se construyó una matriz de referencias en Excel, la cual se alimentó con información de documentos que se consideraron importantes para desarrollar el tema de investigación. Como resultado final de la matriz se identificaron cuatro bloques temáticos, para su desarrollo se utilizaron 63 referencias, 50 de ellas en español y 13 en inglés. Se accedió a estas referencias a través de 50 artículos, 7 libros, 5 tesis y 1 video, identificando 17 documentos de tipo empírico y 46 tipo teórico. Dichos documentos fueron consultados a través de las fuentes electrónicas; base de datos de la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín, Universidad Técnica de Manabí, Revistas, Pagina de Investigación del Ministerio de ciencia y tecnología y en buscadores Google Scholar y Youtube, utilizando términos de búsqueda como: sobrecarga laboral, estrés laboral, trabajo remoto en pandemia, teletrabajo, relación trabajo y familia, equilibrio en la vida familiar y laboral, conciliación y conflicto trabajo- familia, relación del trabajo y las emociones y trabajo emocional.

Las referencias utilizadas en el trabajo de investigación fueron rastreadas desde el año 1985 hasta el año 2020. La información se analizó según el contenido, para dar respuesta a la pregunta de investigación la cual tiene como objetivo desarrollar un análisis sistemático de la bibliografía existente sobre la sobrecarga laboral en la vida personal y familiar de los trabajadores.

## **RESULTADOS**

En el presente escrito se abordarán cuatro bloques temáticos los cuales son: Conciliación y conflicto trabajo - familia, Estrés generado por sobrecarga laboral, El trabajo emocional en la vida laboral, Trabajo remoto. Como resultado de la investigación de 63 referencias, halladas para indagar en antecedentes que soporten el tema de investigación electo, “La sobrecarga laboral en la vida familiar y personal de los trabajadores”.

### **Conciliación y conflicto trabajo – familia**

La familia es la base fundamental de toda sociedad, cada familia es diferente pero su significado e importancia sigue siendo el mismo, en la familia inicia nuestra educación, se crean nuestros valores y hábitos, pero hoy en día el valor de la familia, de la unión y el compartir ha cambiado a raíz de las responsabilidades económicas y necesidades básicas que se deben suplir, por ello los individuos de cada familia deben salir a trabajar, cumplir horarios y jornadas que no les permite compartir con los demás integrantes de la familia, se ha llegado a un punto donde debes escoger ser padre o ser profesional, pues dedicas tiempo a tu familia o suministras el dinero para cubrir las necesidades, surgiendo un desequilibrio entre la familia y el trabajo. Según Sanz, Demerouti, y Galvez (2013), los cambios en la relación trabajo familia también se presenta por los cambios económicos y sociales de las últimas décadas los que han llevado a las empresas a querer competir 24 horas al día, estableciendo en muchos casos turnos interminables de trabajo.

La incorporación de la mujer al mundo laboral también ha supuesto cambios en el desempeño tradicional de los roles, de modo que hace tiempo que ha quedado desdibujada esa imagen en la que el hombre se dedica exclusivamente al trabajo y la mujer al cuidado del hogar. Esto ha generado que las mujeres cumplan un doble rol, en el trabajo realizado como empleadas remuneradas y el que desempeñan en las tareas domésticas, el cual es realizado de manera simultánea por una misma persona, lo que repercute en un aumento de las cargas de trabajo en la persona y a raíz de esto ha surgido un nuevo riesgo psicosocial llamado:

Doble Presencia, este riesgo fue nombrado por la socióloga italiana Laura Balbo, a finales de la década de los 70, para representar la situación que caracteriza la vida de la mayoría de las mujeres en las actuales sociedades industrializadas. Este nombre evidencia la vida cotidiana de aquellas féminas que deben afrontar la actividad laboral y el trabajo doméstico-familiar como único panorama viable e ineludible (López, Tapia, Parra, y Zamora, 2018, p. 34).

Estudios realizados por Jiménez, y Gómez (2015), deducen que finalmente, al no poder conciliar dos roles, las personas entran en conflictos de rol, viéndose perjudicadas desde un punto de vista personal, al igual que su salud física y psicológica, la satisfacción vital y el bienestar de la familia en general.

Por lo anterior la conciliación trabajo- familia significa conseguir una vida lograda en la que el trabajo fuera de casa no impida con las responsabilidades familiares como padres y madres de familia o responder por padres y hermanos dependientes , por tal razón se han tomado medidas para abordar la situación y buscar las maneras de conciliar la vida laboral y familiar, pues se ha encontrado que el ser absorbido por el trabajo genera diversas consecuencias en el ámbito o entorno familiar y en la salud. Las organizaciones deben contribuir a encontrar una coordinación entre el trabajo y la familia, para no descuidar ninguna de las dos, se trata de complementar el trabajo con la vida familiar para alcanzar un bienestar integral, pues también si se quiere dar un buen futuro a los hijos, cubrir necesidades básicas y de ocio, se debe trabajar, pero también es importante el tiempo que se dedica en familia, por ello las empresas deben enfocarse en crear estrategias que complemente estos dos ámbitos y generan colaboradores más productivos y felices.

Jiménez y Gómez (2015) igualmente indican, que crear una conciliación apropiada por parte de las organizaciones entre el trabajo y la familia de los colaboradores a través de políticas, genera diversos beneficios que impactan positivamente la vida de las personas y también el desempeño de las empresas, viéndose reflejado en la capacidad para enfrentar cambios, reducción de costos debido a un gran impacto en la retención de empleados, obteniendo cambios significativos en los índices de ausentismo, rotación y clima laboral, ya

que los empleados sienten reducción en los niveles de estrés y más motivados en cuanto a su trabajo cómo en sus hogares y las empresas mejoran su rendimiento y productividad.

Las tecnologías de la información y la comunicación se han convertido en una herramienta necesaria para el teletrabajo y favorece la conciliación trabajo-familia, al punto que las empresas lo han adoptado como una estrategia para flexibilizar el tiempo.

Las TIC's pueden resultar un instrumento muy útil para conseguir crear dinámicas de conciliación, ya que resuelven dos de sus principales problemas: el tiempo y la distancia; permitiendo deslocalizar el trabajo y hacer las tareas más rápidamente, restando así tiempo al ámbito laboral y facilitando más tiempo para otros aspectos de la vida (la familia, el ocio, el propio cuidado, el asociacionismo...). Es en este contexto, ya en los años 90, cuando se empieza a hablar del teletrabajo como una posible solución para una mejor articulación del tiempo de trabajo remunerado y el resto de los tiempos de la vida cotidiana (Pérez y Gálvez, 2009, p.62).

El rendimiento de las personas en su trabajo disminuye cuando presentan conflictos familiares y viceversa, generando una baja competitividad, cuando un trabajador tiene claro que su familia tiene un lugar principal en su vida sabrá decidir, cuando se presente un trabajo que represente un sobrecarga laboral, pues se presenta cada vez más, jornada extendidas, doble jornadas, existen trabajadores que deben viajar mucho, por ello las empresas deben estar alineadas con los propósitos de vida de las personas a contratar y tener claro qué lugar ocupa el trabajo y cual la familia y sus perspectivas dependiendo a sus condiciones de vida , por ello como resultado de las medidas que se tomen al interior de las organizaciones se debe lograr una relación más armónica entre la vida familiar, la vida laboral y la equidad entre hombres y mujeres, pues no pueden existir empresas exitosas con empleados desmotivados por un conflicto entre la vida laboral y familiar, siendo organizaciones familiarmente responsables, creando estrategias, políticas, tener flexibilidad con ellas, pues con ello se genera un vínculo y un compromiso por parte de los colaboradores incomparable.

El conflicto trabajo familia, Jiménez y León (2010) lo señalan como uno de los riesgos psicosociales que más atención está recibiendo en los últimos años, esto se debe a que

resultados de estudios muestran que existe relación estadísticamente significativa entre la facilitación familia-trabajo y las intenciones de abandonar la organización (Aguirre y Martínez, 2006), motivo por el cual los interesados en gestión humana se han enfocado en el estudio y evaluación de dicho riesgo a fin de brindar una conciliación entre trabajo y familia, y existe evidencia anecdótica de que los programas de trabajo y familia aumentan la lealtad y el compromiso con la empresa, reducen el absentismo y la rotación, reducen el conflicto entre el trabajo y la familia y, como resultado, aumentan la productividad (Thompson, 1999).

Esta disyuntiva, de estos dos fenómenos son señalados en la literatura de recursos humanos refiriéndose a conflicto trabajo familia como una contradicción de roles en el que las exigencias, el tiempo, y el esfuerzo del trabajo interfiere con la realización de actividades familiares, y los trabajadores tienden a lidiar con estas exigencias del empleo y las del hogar (Caballero, 2017).

Jiménez y Moyano (2008) refiriendo que en el mundo las dimensiones trabajo y familia son las mayores fuentes de satisfacción vital y de felicidad, sin embargo, esto puede cambiar si el equilibrio se ve afectado en la pérdida de la armonía y estabilidad familiar (Estrada, Gutiérrez y Lagos, 2016).

Cuando dichas dimensiones no logran armonizarse está en presencia de un conflicto trabajo- familia, la que es definida por Rodríguez y Nouvilas (2008) como "una fricción que se produce entre las presiones ejercidas por el trabajo y por la familia, llegando a ser, en algunos aspectos, incompatibles" (p. 1).

Entendiendo que una persona trabaja en promedio como lo resalta Estrada, Gutiérrez y Lagos (2016) en promedio un tercio del día, sin considerar horas extras, y los otros dos tercios los trabajadores lo dedican a su vida familiar o personal, estas esferas posee relaciones estrechas y muchas veces conflictivas, debido a la influencia que puede ejercer el ámbito laboral en la vida personal o familiar y viceversa además que un mundo como el actual en que el mercado se mueve velozmente le exige al trabajador esforzarse para cumplir con las metas organizacionales establecidas, lo cual puede desencadenar en un riesgo psicosocial mencionado.

Guerrero (2003) señala que el conflicto trabajo-familia se explica por tres dimensiones: conflicto inter-rol, que surge cuando el comportamiento de un rol impide el desarrollo del otro, es decir que el rol familiar es incompatible con el laboral; un ejemplo puede ser cuando la jornada laboral se extiende cruzándose lo laboral a lo familiar; el conflicto inter-rol se refleja en el que los comportamientos a realizar en un determinado rol laboral son incompatibles con expectativas propias del rol familiar o viceversa. Otra dimensión explica el conflicto del trabajo-familia como una acumulación de roles, contraria a las otras dimensiones, se define como el ejercicio de múltiples roles, permitiendo mayor interacción social y desarrollo personal. La tercera dimensión se refiere a la sobrecarga de rol, es decir, cuando tanto el rol laboral como el familiar poseen las mismas y exigencias haciendo que se compita por los recursos personales, éste tiene que ver con las limitadas energías con que se cuenta para cumplir con el rol, un ejemplo puede ser cuando la carga laboral fue tanta en la jornada laboral que el trabajador solo desea llegar a descansar y no comparte tiempo con su familia. El ámbito familiar como laboral requieren, para el ejercicio de roles, dos aspectos vitales: tiempo y energía, por lo tanto, las exigencias de uno y otro pueden afectar negativamente la persona, cuando las demandas de uno no sean compatibles con las del otro; este aspecto hace que se entre en contradicción y que se haga difícil responder de la misma manera al trabajo como a la familia.

En este orden de ideas, el análisis del conflicto trabajo-familia se puede concluir que puede derivar de la teoría de roles; debido a que el desempeño del rol surge como reflejo de las exigencias que las expectativas de “los otros” ejercen sobre la posición de cada individuo (García, 2015) estas expectativas de un rol harán que el desempeño en otro rol se dificulte y que, de esta manera, la persona experimente un conflicto (Montenegro, 2007), Gómez y Álvarez (2011) hace uso de un ejemplo de esto, corresponde al estudio de estrés organizacional en Michigan, realizado por Kahn en 1964; el estudio muestra que cuando un rol se sobrepone a otro, se obtienen efectos negativos sobre el bienestar de las personas, esto se debe a que hay una relación entre la calidad de vida laboral y el conflicto trabajo familia. Esta relación se da debido a que el trabajo es visto hoy en día según Estrada, Gutiérrez y Lagos (2016) como una fuente de salud, pues mediante éste que las personas pueden acceder

a un salario, actividad física y mental, contacto social, desarrollo de una actividad con sentido, producción de bienes y servicios necesarios para el bienestar de otros individuos y grupos, sin embargo, puede llegar a presentar riesgos psicosociales si no hay una conciliación con las exigencias de laboral con las exigencias del hogar.

La calidad de vida laboral, por tanto, es el sentimiento de bienestar que se deriva del equilibrio que el individuo percibe entre las demandas o cargas de la profesión y los recursos psicológicos, organizacionales y relacionales de que dispone para afrontar estas demandas, y la familia es un ámbito crucial que se debe conciliar con el trabajo, como base del equilibrio y ajuste psicológico del individuo. Sin embargo, esta calidad de vida puede ser desigual entre hombres y mujeres debido a la sobrecarga física y emocional que presentan las mujeres por el constructo de género asociado, al igual que variables sociodemográficas como pareja con convivencia y presencia de hijos, influyen en la dimensión carga de trabajo (Estrada, Gutiérrez y Lagos, 2016), dentro de este constructo de género asociado Grandey y Cropanzano (1999) que la expectativa que la sociedad deposita de que las mujeres cuiden de la familia puede ocasionar que las demandas familiares interfiera con el trabajo más que para los hombres. Sin embargo, a pesar de la influencia de ideas tradicionales, la sociedad no reducirá ninguna expectativa sobre el compromiso laboral de los hombres, incluso si ellos contribuyeran mucho más al trabajo doméstico, por lo cual los hombres también están propensos a manifestar un conflicto entre el trabajo y la familia (Zhang y Liu, 2011).

Esta diferencia de género puede verse en igual condición con relación a los factores de riesgo psicosocial, puesto que tanto hombres como mujeres pueden estar expuestos a sufrir lesiones por la carga mental a la que son sometidos/as durante su jornada laboral, sin dejar de lado las situaciones extralaborales que son parte de la vida de cada individuo, sin embargo en el ámbito extralaboral es que se evidencia algunas diferencias puesto que las mujeres deben ejercer la doble jornada laboral, entendido éste como el salir de su hogar para unirse a la fuerza laboral y mejorar sus condiciones de vida y las de su familia; o el abrirse a nuevas oportunidades de trabajo y estudio pero sin desligarse de sus labores domésticas ni de sus responsabilidades con respecto al cuidado, crianza, protección y sustento de su familia. De ahí que muchas mujeres afirman tener un recargo de actividades que generan en ellas estrés,

fatiga y agotamiento. En el caso de los hombres, el trabajo puede ser desgastante pues este género se interesa más en los resultados, la consecución de objetivos, el poder, la competitividad, la lógica, la eficacia en todo lo que realizan; además de lidiar con la preocupación de que siempre haya sustento para su hogar, aunque sus esposas trabajen de forma remunerada fuera del hogar; también les preocupan algunas situaciones sociales propias de estos tiempos, como son las drogas, los asaltos, la delincuencia en general que afecten a sus hijos e hijas (Charpentier, 2009).

Entonces el problema entre el trabajo y familia se presenta principalmente cuando no existe un equilibrio entre la capacidad de trabajo invertida y el no poder cumplir satisfactoriamente tal función cabalmente, así mismo como su capacidad de rol como padre o madre percibida como no cumplida o descuidada, toda esta situación genera un estado prolongado de cansancio, fatiga, agotamiento y trastornos diversos físicos y mentales. (Charpentier, 2009) y las actuales condiciones laborales y sociales en las que se desenvuelve el trabajador, llevan por un lado a exigir a este su máximo esfuerzo, con lo que descuida otros aspectos de la vida, en la que la familia es la más afectada (Estrada, Gutiérrez y Lagos, 2016). Un artículo escrito por Sue (1998) en el periódico de México Reforma, el escritor realizaba la pregunta sobre qué podía ser más importante para el lector si el trabajo y la familia, y la respuesta más lógica y humana era que la familia, sin embargo el autor del artículo mencionaba que en la vida cotidiana, las prioridades suelen invertirse: la gente tiene que pasar tanto tiempo en el trabajo que acaba descuidando lo que más le importa, y cuenta como personajes con cargos súper importantes que se evitarían perder por los beneficios que conllevan monetarios y de estatus, se ven envueltos en dicho conflicto entre el trabajo y la familia, y optan por dejar sus cargos ya sea para cambiarse a un trabajo menos exigente o trabajar en el hogar y poder dedicar tiempo a su familia (Sue, 1998), sin embargo, por un lado las condiciones actuales del mercado han producido, y están produciendo, cambios en la organización del trabajo en un doble sentido, aumento de la flexibilidad de los tiempos de trabajo en función de los tiempos de la demanda, e intensificación de las jornadas de trabajo a fin de completar y terminar plazos de entrega y compromisos organizacionales, aspectos

ambos que dificultan todavía más la conciliación trabajo familia y facilitan la aparición de conflictos entre ambas dedicaciones (Jiménez, y León, 2010).

Lo anterior ha conllevado a la aparición de efectos en la salud, “el conflicto trabajo-familia ha sido considerado en sí mismo como una fuente de estrés que tiene una serie de consecuencias a nivel organizacional y familiar” (Sanz-Vergel, 2013, p. 415). Así lo afirma también Anderson (2002) al postular que la relación entre el trabajo y la familia y los resultados, como la satisfacción laboral, están mediados por el conflicto entre el trabajo y la familia también conduce a un aumento del estrés de los individuos que puede llevarlos a intensificar comportamientos de retiro progresivo del empleo exacerbando el deseo de abandonar la organización, sufrimiento, insatisfacción e impacto en el desempeño (Gómez y Álvarez, 2011), e inclusive la aparición de enfermedades como el burnout donde Caputo (1991) señala 10 causas relacionadas con el burnout: falta de autonomía en el trabajo, trato con el público, conflicto de rol, ambigüedad de rol, disminución de oportunidades de realización personal, retroalimentación inadecuada, falta de control sobre el trabajo, situaciones poco satisfactorias, sobrecarga de trabajo y continuos factores estresantes del ambiente físico de trabajo.

Algunos estudios en este sentido han demostrado que los mejores predictores del conflicto trabajo-familia son las demandas laborales y la sobrecarga, y el conflicto de rol se asocian de forma positiva también con el conflicto trabajo-familia (Sanz-Vergel, 2013), esto se debe a que la sobrecarga laboral es un estresor significativo asociado a una variedad de reacciones de deterioro psicológico, incluyendo el síndrome de quemarse en el trabajo (Jiménez y Toledo, 2018), dicho estresor se manifiesta en estudios de identificación de los factores de riesgo psicosocial en los cuales lo más frecuente en la relación conflicto trabajo-familia, se evidencia que las condiciones laborales indican sobrecarga laboral y condiciones estresantes (Caballero, 2017). Ya que las personas que ocupan puestos de trabajo en los cuales perciben que su carga de trabajo es más de lo que pueden manejar, suelen experimentar emociones negativas, fatiga y tensión, y estos sentimientos tendrían efectos positivos en el conflicto trabajo-familia (Ahmad, 2008). Así mismo otras investigaciones sobre este tema sugiere que la tensión entre los roles familiares y laborales puede convertirse por tanto en

una fuente de estrés, demostrando cómo los trabajadores expuestos a agentes estresantes se convierten en un costo para la organización en términos de lesiones, ineficiencia y reducción de la productividad (Colombo y Ghislieri, 2008).

Es importante tener presente que las investigaciones para brindar a profundidad a este problema “sugieren la existencia de tres tipos de conflicto trabajo/ vida o trabajo/familia: conflicto debido al tiempo; conflicto basado debido al estrés; y conflicto debido al comportamiento de rol” (Gastañares, 2008, p. 21). La mayor parte de las investigaciones están enfocadas a la investigación del conflicto debido al tiempo de trabajo visto como jornada laboral, por esto en el presente artículo se esbozó brevemente a lo largo del texto el conflicto debido al comportamiento del rol y se profundizó en conflicto basado debido al estrés causado por sobrecarga laboral.

### **Estrés generado por sobrecarga laboral**

De acuerdo a la revisión de artículos en los cuales se pretende identificar el impacto que genera el estrés laboral en la vida familiar y personal, se ha encontrado que algunos factores de estrés desencadenan la enfermedad mental de muchos trabajadores, convirtiéndose este en una de las principales causas de absentismo e incapacidad laboral, a su vez afectando la vida familiar.

En el mundo laboral, la responsabilidad, los cambios constantes, la toma de decisiones difíciles, las nuevas exigencias profesionales, etc. pueden constituir diversas fuentes de estrés para el profesional actual. Es por ello, que aprender a identificar los signos del estrés, conseguir prevenirlos y desarrollar estrategias concretas para su gestión se convierte en una tarea cada vez más importante tanto para las organizaciones como para el trabajador (Vargas y García, 2018, párr.1).

El estrés laboral es un fenómeno frecuente, que aumenta debido a que tenemos que enfrentarnos constantemente a nuevos retos o desafíos en nuestra vida profesional y personal; a continuación, se pretende describir diferentes conceptos de estrés que han aportado en la

literatura de diversas investigaciones. Iniciamos con la definición de Cárdenas (2015), manifiesta que “el estrés laboral y familiar es un grave peligro para la salud pudiendo generar diversos síntomas importantes que van a deteriorar la salud física y mental de las personas y van a influir negativamente en las condiciones de vida de las mismas” (p.1).

De acuerdo a otras revisiones se identifica que el estrés es concebido como un proceso que se desarrolla entre la relación de las personas y el contexto en el que se desenvuelven, y acorde a como la persona perciba estas relaciones los valores como superiores a sus propios recursos, es por eso que genera respuestas estresantes, según “la valoración que hace el individuo es un elemento fundamental y en ésta influyen tanto los factores individuales como las características propias del estímulo estresor. El tipo de trabajo de una persona, así como los estresores que tiene en el mismo, podrían ser factores adquiridos, tanto moderadores como de riesgo, para las consecuencias del estrés en la salud.” (Lemos, et al, 2019, p. 62);

Adicional se encontró, que, “el número de roles que debe cumplir una misma persona tiende a ser una fuente de estrés, especialmente cuando las expectativas en uno de ellos obstaculizan el cumplimiento de las expectativas en otros. En este sentido, el rol laboral y la falta de equilibrio o no conciliación en la relación trabajo-vida personal ha mostrado ser una fuente de estrés para los trabajadores” (Lemos et al, 2019, p. 62).

El estrés laboral es comprendido como la interacción entre la demanda que padece el sujeto, por ejemplo, cómo las decisiones sobre el trabajo, el apoyo social que este recibe de sus jefes, compañeros o familiares, puede resultar como desagradable, tenso y ser la consecuencia de relaciones conflictivas; estos podrían ser los causantes de estrés e interferir directamente en la relación de satisfacción que el individuo experimenta con su trabajo y su calidad de vida, ya que la sensación que este percibe es modificable de acuerdo a los momentos experimentados, queriendo decir esto, que la relación de percepción sobre la experiencia vivida y el estrés están correlacionadas debido a la calidad de vida de la persona, definiéndose según la Organización Mundial de la Salud (OMS) que la define como “la percepción que el individuo tiene sobre su posición en la vida, dentro del contexto de los sistemas de cultura y valores en los cuales está inserto y en relación a sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones” (Vidotti et al, 2019, p. 346).

El estrés es la respuesta a diferentes factores reconocidos, tales como, trabajo monótono o desagradable, volumen alto o bajo de trabajo, el involucramiento en la toma de decisiones o no, los sistemas de evaluación tediosos, el no contar con un funciones claras y definidas, tener malos jefes o líderes y tener malas relaciones con los compañeros, estos son algunos factores que se podrían evaluar en el momento en el que una persona padece síntomas de estrés, porque son factores que relucen en el ámbito laboral, y se ha identificado que cuando un colaborador padece estrés por estos síntomas incrementa el número de ausentismo, disminuye su productividad, aumenta el índice de rotación del personal, aumentan los problemas de conflicto en la empresa; para confirmar esto se encontró estudios que obtuvieron como resultado que hasta el 60% de los días de trabajo perdidos son debido a que la persona está con episodios de estrés.

También se han encontrado algunos reportes en Perú y en Colombia que muestran una de las consecuencias más comunes de este estrés, el síndrome de burnout, que en muchos estudios ha sido mostrado como una consecuencia del alto estrés laboral. De la misma forma, aquellos trabajadores que realizan actividades asistenciales en el ámbito de salud revelan un alto nivel de estrés debido a factores emocionales, así como, se encontró un nivel medio de estrés entre los enfermeros por las condiciones desfavorables del ámbito laboral. Siendo importante esto, ya que, este estrés generado puede repercutir en forma negativa en cuanto a la producción laboral. (Mejía et al, 2019, p. 206).

Según Posada (2011), define “el estrés como un proceso sostenido en el tiempo y en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que él cuenta para hacer frente a dicha situación” (p.68). El estrés está relacionado con el trabajo, debido a que su reacción aparece cuando los trabajadores confrontan las exigencias laborales, y aumenta un poco más, cuando la exigencia es superior al nivel de responsabilidad de la persona y lo retan a hacerse cargo de esta situación, entonces se presenta situaciones en las que el sujeto responde con respuestas fisiológicas como aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial, hiperventilación así como como secreción de las hormonas del estrés (adrenalina y cortisol), respuestas emocionales como sentirse

nervioso o irritado, respuestas cognitivas como disminución en la atención y percepción, falta de memoria y reacciones conductuales como agresividad, impulsividad, etc. Cuando esto ocurre es porque la persona puede estar preocupada, tensa y se vuelve menos eficiente.

Posterior a haber mencionado distintos conceptos sobre el estrés, se procede a demostrar diferentes resultados de investigaciones que se enfocan en identificar que si existe impacto en la vida familiar la sobrecarga laboral y otras que aportaran a indicar que no existe una relación significativa entre estos; a continuación, se demostraran lo hallado en otros estudios sobre la relación de estrés laboral con familia.

Un estudio encontró relación entre el nivel de estrés percibido con la percepción de mayor ambigüedad, las tareas excesivas, la necesidad de trabajar en casa y la interferencia familia-trabajo y trabajo-familia. Igualmente, los niveles de estrés se asociaron negativamente con el nivel de control percibido, la posibilidad de desconectar los fines de semana y los años de docencia; Cabe anotar que la dirección del conflicto que mostró mayor importancia en el estrés laboral fue la interferencia familia – trabajo (Lemos et al, 2019, p. 68).

Existen labores que pueden conllevar con facilidad a un conflicto trabajo- familia y familia-trabajo, puesto que las personas se ven con la obligación de cumplir satisfactoriamente con la responsabilidad de ambos roles, por lo tanto, se comprende de los textos que han sido citados en el desarrollo de este bloque, que, ambos roles se encuentran relacionados con el cansancio emocional y con la necesidad de sacrificar otros aspectos que suelen ser importantes para las personas.

Otro estudio a un grupo de enfermeras arrojó que “Entre los profesionales de enfermería analizados la ocurrencia del síndrome de burnout fue de 20,9% y estuvo relacionada con los altos niveles de estrés ocupacional y con la percepción negativa de la calidad de vida” (Vidotti et al, 2019, p.352).

Se evidenció además que algunos artículos mencionan el impacto que el estrés tiene con el bienestar físico y mental, así como impacta en el rendimiento laboral, aunque los episodios de estrés pueden afectar de múltiples formas a las personas y se evidencia cuando

presentan síntomas como por ejemplo, ansiedad, apatía, depresión, fatiga, frustración, irritabilidad, baja autoestima, tensión y nerviosismo, entre otros(; también se han reportado alteraciones cognitivas, como la falta de concentración, irritabilidad y percepción de descontrol; estos cambios afectan la salud de la persona y lo predisponen aún más a que padezca altos niveles de estrés.

También se obtuvo como resultado de diferentes investigaciones sobre el impacto del estrés que el estrés laboral, es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo casi un 35% de los trabajadores, los estudios indican que entre 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el mismo. Ello representa un enorme costo, tanto en sufrimiento humano como en perjuicios económicos. El estrés en el trabajo puede afectar a cualquier persona, de cualquier nivel y puede aparecer en cualquier sector y en organizaciones de cualquier tamaño. Además, afecta a la salud y la seguridad de las personas, pero también a la salud de las organizaciones y de las economías nacionales, el estrés puede provocar enfermedades a las personas tanto en su trabajo como en su hogar; puede igualmente poner en peligro la seguridad en el lugar de trabajo y contribuir a otros problemas de salud laboral, como los trastornos músculo esqueléticos. Además, afecta en forma importante los resultados de las organizaciones (Posada, 2011, p. 67).

Para concluir se encontraron hallazgos puntuales en los cuales se demuestra que los síntomas que menos influyen en los factores para sufrir un nivel alto de estrés, son por ejemplo dolores de espalda y algunas enfermedades respiratorias; “También hay que destacar que, aunque estas probabilidades de sufrir estrés para estas variables no sean altas, no quiere decir que afecten negativamente a otros aspectos de la vida laboral y familiar” (Cárdenas, 2015, p.12).

En otras investigaciones se menciona que aún no se tiene precisión sobre cuál género puede ser más susceptible al estrés, pero describen que si hay diferencias en los aspectos generadores de estrés de los hombres de las mujeres. “En la universidad Porto consideraron que en mujeres como factor estresante externo, está el hecho de cumplir un rol del hogar en

paralelo de actividades laborales, en cambio, los hombres presentan más estrés por la organización y el reconocimiento laboral” (Mejía et al, 2019, p. 209).

### **Trabajo emocional en la vida laboral**

Las emociones representan un aspecto muy importante en el campo laboral, ya que estas determinan en muchas ocasiones la capacidad de solucionar conflictos o tareas demandadas en el trabajo por las funciones y que pueden influir de forma contundente en la carga de estrés con la que lidian los trabajadores. En la actualidad, es fundamental que los colaboradores desarrollen no solo sus capacidades del hacer sino además las del ser, las que están directamente relacionadas con el trabajo y también con el ámbito familiar y personal, es por ello que las organizaciones buscan continuamente estrategias para generar felicidad a través del trabajo, pues esta incrementa la productividad, creatividad, mejoras en el clima laboral, mayor compromiso y resultados en la organización.

Es importante conocer el origen de este concepto por ello, Morris y Feldman (1996) definen trabajo emocional como “el esfuerzo, la planificación y el control necesarios para expresar las emociones deseables durante las transacciones interpersonales” (p. 988).

Gracias, Ramos y Moliner (2014), en su texto Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora, tras treinta años de investigación, atribuyen el origen de la definición de trabajo emocional a la socióloga norteamericana Hochschild, quien en el año 1983 definió el trabajo emocional como: “control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente” (p.1518). Esta definición surgió debido a un estudio realizado a las azafatas de vuelo mientras ejercían sus labores, evidenciando mediante la observación que la principal tarea de estas era la interacción con los clientes y por medio de este identificando que en ocasiones este trato debía expresar emociones falsas, estableciendo que el control que las organizaciones ejercían hasta ese momento sobre algunas dimensiones del comportamiento de sus miembros incluye aspectos emocionales, a los cuales se atribuye a su origen al desarrollo de sectores de la economía en los que la calidad en la prestación del servicio es la principal fuente de ventaja competitiva y

en los que la interacción del hombre con la máquina se transforma en una interacción cara a cara con otras personas.

Hochschild citada por Ramos y Moliner (2014), describe también que el bienestar de los trabajadores puede sufrir un deterioro como consecuencia de lo demandado por la organización de fingir sus emociones y en ocasiones ajustando su experiencia emocional a una serie de pautas y normas. Además de la relación entre el trabajo emocional y el bienestar de los individuos, indica que existen otras razones que justifican su estudio. El trabajo emocional predomina en sectores como el de los servicios y actividades como el telemarketing, es precisamente en las organizaciones que operan en esos ámbitos en las que se ha generalizado una “cultura del cliente” (Gay y Salaman 1992, p.132) y en las que el trabajo emocional es considerado un elemento decisivo para la calidad del servicio y para obtener ventaja competitiva.

Marx citado por López, González y Blandón (2018), expone la diferencia entre los términos: control de emociones, el cual define como aquel control que las personas ejercen voluntariamente sobre sus emociones para sentirse bien consigo mismo o con los demás y el trabajo emocional es controlar las emociones que se están sintiendo, sean positivas o negativas para reflejar una conducta requerida en una situación determinada.

La diferencia entre los conceptos mencionados radica en que el control de emociones implica tener control interno de manera individual, mientras que el trabajo emocional involucra un control externo, el cual es ejercido por parte de la organización (Callaghan y McCollum, 2002, p.223). Por lo cual en el entorno laboral el trabajo emocional y el control emocional se pueden presentar de forma simultánea.

Así también Gracia, Ramos y Moliner (2014), exponen que dentro del desempeño laboral existe la actuación superficial que comprende la regulación de expresiones y hace referencia al esfuerzo de expresar una emoción sin sentirla. Por su parte, la actuación profunda comprende la regulación de emociones e implica modificar incluso pensamientos para cambiar los estados emocionales (p.1520).

Martínez (2001), define el trabajo emocional como: “la acción de expresarla emoción apropiada, entendiendo por apropiada aquella que prescriben las normas de expresión” (p. 132). En la definición del trabajo emocional y de sus normas los autores se centran exclusivamente en los aspectos observables de la emoción, es decir, en la expresión. Para los autores la alteración de la expresión emocional es una condición suficiente pero no necesaria para que se dé el trabajo emocional. Además, consideran que es la expresión, no la experiencia, lo que se puede observar directamente, lo que afecta realmente a la calidad del servicio y lo que exige las normas emocionales.

En torno a esta reflexión se ha desarrollado recientemente líneas de investigaciones que se centra en el análisis de cómo las actividades que requieren del trabajo emocional puede desencadenar factores negativos para la salud de los trabajadores por la alta consideración de inversión emocional (Palomo, 2009), que a su vez también es un aspecto que se requiere dentro del rol de la familia. Un ejemplo de ello son aquellas personas que prestan cuidados a pacientes a cambio de remuneración saturando el trabajo en sus propias familias y sobrecargando sus redes familiares de apoyo debido al constante trabajo emocional que debe de hacer para cumplir su labor, y la familia, al igual que el trabajo posee una dimensión emocional en las relaciones familiares, entre estas está la calidad humana, la preocupación por el otro, amor, resentimiento, así como tensiones, conflictos y violencias, por lo cual ocasiona una alta disonancia emocional para el trabajador (Palomo, 2009).

El trabajo emocional de forma positiva es un aspecto importante a trabajar en el trabajador de forma que le permita desenvolverse bien en su rol sin el conflicto de manifestar una emoción superficial, es decir diferente a la que realmente está sintiendo, es por esto que un principio para las organizaciones debe comenzar por no confundir la racionalidad con la falta de emoción, ya que las emociones y los sentimientos son requeridos para el funcionamiento óptimo de las instituciones en determinados cargos (Palomo, 2009) y teniendo en cuenta que las emociones están interrelacionadas con los contenidos mentales y culturales locales, así como que los sentimientos constituyen la percepción consciente, articulada en relación con los parámetros socioculturales de expresión y representación

(Palomo, 2009) , es importante que las empresas evalúen que esas condiciones mentales y culturales se encuentren sin la presencia de factores de riesgo de índole psicosocial.

Ya que muchos cargos requieren de la interacción directa con usuarios, o las exigencias actuales de seguridad y salud en el trabajo que exige que el empleador, jefe o superior posea cualidades de líder que influya de forma positiva en sus trabajadores, resurge esa necesidad de solicitar que se muestran una serie de emociones requeridas y definidas en la empresa cuando se está en contacto con el otro, y las investigaciones muestran que esta situación de expresión de las emociones organizacionalmente deseables suelen afectar de manera negativa a los empleados, lo cual puede desencadenarse en una disonancia emocional que se refiere a lo que ocurre en el entorno laboral cuando un trabajador expresa emociones impuestas por las normas organizacionales, pero que no representan sus verdaderos sentimientos, la cual se considera como una modalidad del conflicto de rol que está relacionada con el desgaste profesional y que tiene efectos sobre la propia organización tanto que contribuye a la intención de la misma o a una despersonalización (Mukiur, 2012).

En este sentido Herbert Freudenberger (1974), acuñó por primera vez el término burnout, para referirse a la respuesta del organismo antes la presencia prolongada de los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluyen fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido (Mukiur, 2012), también Perlman y Hartman después de encontrar cuarenta y ocho definiciones de término burnout formularon una nueva definición que consideraron como la respuesta emocional al estrés crónica que conlleva entre otros componentes el agotamiento emocional; baja productividad en el trabajo, y una despersonalización excesiva, y en respuesta a lo que significa el primer y último componente Mukiur (2012) manifiesta que el agotamiento emocional se refiere a los sentimientos de no poder dar más de sí a nivel emocional y a una disminución de los propios recursos emocionales y la despersonalización se refiere a una respuesta de distancia negativa, sentimientos y conductas cínicas respecto a otras personas, que son normalmente los usuarios del servicio o del cuidado.

Teniendo en cuenta lo anterior y que los cargos en que la interacción con otras personas requiere que el trabajador tenga la obligación de expresar emociones deseadas

implica no solamente el cansancio psicológico o físico sino también un proceso de regulación de las emociones que tienden a generar el burnout (Mukiur, 2012), puesto que el hecho de expresar o demostrar las emociones no sentidas y la supresión o inhibición de las emociones sentidas porque no son deseadas por la organización (disonancia emocional) conduce como se viene argumentando al desgaste emocional o síndrome de burnout (Mukiur, 2012).

Además de las anteriores afectaciones a la salud investigadores encontraron que la disonancia emocional y las exigencias emocionales lograban predecir síntomas como el cansancio emocional, la fatiga y alteraciones para dormir (Gómez, 2010), así lo señala también Nogareda que tal y como sucede en la sobrecarga física o mental, la exposición a demandas emocionales durante largos periodos de tiempo puede llevar al trabajador a un deterioro de la salud (Gómez, 2010).

Por esto el Trabajo Emocional puede producir principalmente dos consecuencias que son el desgaste profesional, o la satisfacción y el engagement, que teniendo en cuenta que es el mismo tiempo el papel que se desempeña en estos cargos de interacción con el otro las variables moderadoras como la autonomía del puesto, la cultura y la estrategia que la organización pone en marcha para alcanzar sus objetivos, y evitar que se presenten disonancias emocionales o desgaste ocupacional (Mukiur, 2012).

Entonces ¿Cuándo se requiere de trabajo emocional en las organizaciones? Según Mukiur (2012) establece que el Trabajo Emocional ocurre cuando las interacciones son cara a cara o voz a voz o en conversaciones con los clientes; cuando las emociones se exhiben para influir en el estado emocional, actitudes y conductas de otras personas; cuando se requiere de la manifestación de las emociones sigue unas reglas determinadas; cuando las emociones son tan importantes que en la mayoría de las veces sirven para facilitar el trabajo; y en general toda la interacción social sigue ciertas reglas y para cada situación, existen emociones más apropiadas.

Teniendo en cuenta que el mundo del trabajo es una parte esencial del ser humano que influye en su salud y en su calidad de vida, tanto de forma positiva como negativa (Gómez, 2010) y que al igual que otro tipo de demandas del trabajo, las demandas

emocionales, suponen la gestión de las emociones y el aprendizaje de competencias emocionales por parte de los trabajadores, como elementos que podrían minimizar los efectos negativos sobre la salud (Gómez, 2010) es importante que bajo la perspectiva de los factores de riesgo psicosocial de que uno de los focos de interés ha sido comprender y relevar la importancia y consecuencias de las nuevas demandas emocionales que supone el trabajo de servicios y que el “trabajo emocional” expone a quien lo desempeña al riesgo de experimentar disonancia emocional entre la emoción vivenciada y aquella que debe mostrar (Ansoleaga y Toro, 2014) debido al hecho de tener que gestionar sus estados de ánimo y producir las emociones correctas para interactuar con el usuario, se impone al trabajador como una carga adicional a las demandas cognitivas y comportamentales, se hace necesario pesarse en un constructo de regulación emocional en el trabajo.

Es por esto que los estudios de regulación emocional en el trabajo han crecido de manera constante y sostenida, debido a que existe una vinculación entre la satisfacción laboral y la regulación emocional. El constructo de regulación emocional entonces hace referencia al conjunto de procesos, mediante los cuales los sujetos ejercen influencia sobre las emociones que experimenta y el modo como las expresa, por tanto, la satisfacción laboral desempeña el rol mediador entre los recursos psicológicos y las estrategias de regulación emocional implementadas por los trabajadores (Salessi y Omar, 2017).

Una de esas estrategias que ha demostrado relaciones modestas pero significativas estadísticamente según las investigaciones, son los recursos que integran el Capital Psicológico CapPsi y las estrategias de regulación emocional. En este sentido CapPsi Luthans, Youssef, y Avolio (2007) constituye un estado psicológico caracterizado por la confianza para asumir una tarea desafiante, efectuar atribuciones positivas acerca del resultado de la misma, perseverar en la búsqueda de los objetivos y, salir fortalecido de la adversidad. Las fortalezas psicológicas que integran el constructo (esperanza, auto-eficacia, optimismo y resiliencia) dichas fortalezas según Salessi y Omar (2017) se traducen en mayor bienestar y calidad de vida para los trabajadores y al mismo tiempo potencian la rentabilidad y las ventajas competitivas de las organizaciones.

Con relación entonces a la regulación emocional la literatura muestra que existen actuaciones superficiales y profundas. La actuación superficial constituye una estrategia circunscrita únicamente a los aspectos explícitos de la respuesta emocional, la cual se caracteriza por la manipulación de las expresiones faciales y el lenguaje corporal, en un intento por fingir una emoción o evitar ser delatados por ella. La actuación profunda, en cambio, se dirige a modificar los aspectos subjetivos y experienciales, y su propósito fundamental es evocar una emoción genuina compatible con los requerimientos organizacionales o las expectativas del interlocutor (Salessi y Omar, 2017).

La literatura muestra que mientras actuaciones profundas se traducen en mayores niveles de satisfacción, las actuaciones superficiales contribuyen a su detrimento esto es debido a todo lo mencionado anteriormente, ya que al mostrar una actuación superficial como forma de su trabajo emocional hace disonancia con las emociones que realmente el trabajador está experimentando lo que se traduce en un riesgo relevante de exposición a trabajo emocional (Gil, 2012).

En este sentido los estados emocionales positivos según la teoría incrementan los recursos psicológicos y amplifica las posibilidades de atención, cognición y acción, traduciéndose en un espiral ascendente de emocionalidad positiva, la satisfacción se asocia intrínsecamente al estado emocional placentero, por lo tanto, el componente afectivo que la satisfacción conlleva potenciar los recursos psicológicos (Salessi y Omar, 2017).

Esto quiere decir que la satisfacción laboral actúa como un rol mediador entre los recursos psicológicos y las estrategias de regulación emocional, y de acuerdo a los resultados de investigación de Salessi y Omar (2017) es posible “aseverar que la satisfacción actúa como mecanismo explicativo subyacente a las relaciones entre el CapPsi y las estrategias de regulación emocional siendo, precisamente, la satisfacción (o insatisfacción) la principal promotora de actuaciones profundas o superficiales, respectivamente” (p. 95).

De acuerdo que la actuación superficial parece estar relacionada a la insatisfacción de los trabajadores, mientras que la actuación profunda sería favorecida por actitudes laborales positivas, por esto resulta factible según Salessi y Omar (2017) asumir que el estado

motivacional y positivo asociado a un alto CapPsi facilita una mayor satisfacción laboral; al mismo tiempo que el componente afectivo y placentero que la satisfacción propicia cambios cognitivos que posibilitan llevar a cabo actuaciones profundas. Un ejemplo de ello son estrategias como la atención selectiva y la reevaluación cognitiva que se ven promovidas por la mayor apertura mental y el estado expansivo que propician la afectividad positiva.

En contraposición, en condiciones en las que el CapPsi sea escaso, sería esperable que los trabajadores sean vulnerables a experimentar ansiedad, dudas, menor confianza y menor autoestima. La evaluación de las circunstancias laborales podría estar sesgada por el pesimismo y la falta de motivación, siendo inminente el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo y hacia la organización. Una vez instaurada la insatisfacción, la emocionalidad negativa asociada sería responsable de limitar las posibilidades de los trabajadores para regular las emociones, llevándolos a actuar superficialmente (Salessi y Omar, 2017, p.96).

En la búsqueda de las referencias, cuando se busca sobre la relación que tiene el trabajo emocional en los aspectos laborales y familiares, puesto que el Trabajo Emocional se entiende como el control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente.

Se encontró en algunos de los estudios sobre el tema, una investigación sobre los aspectos laborales de las azafatas de vuelo, observando que su principal tarea era el trato con el cliente y que en esta interacción era fundamental expresar emociones que en ocasiones no se sienten realmente. Aunque la definición de Hochschild se refiere específicamente a aspectos observables públicamente, el autor considera los procesos internos que conllevan. Por otro lado, también supone que el comportamiento emocional en ocasiones aparece esporádicamente y de forma natural, pero otras veces puede ser forzado para adecuarse al rol y a las expectativas que la organización tiene respecto a un puesto concreto (Gracia, Martínez y Salanova, 2000, p.2).

Por otra parte se encuentra cuáles son los efectos del trabajo emocional sobre la persona y sobre la organización, una de las consecuencias a las que se asocia generalmente

el Trabajo emocional es al síndrome de burnout o síndrome de "quemarse por el trabajo", sobre todo con las dos dimensiones consideradas corazón del burnout (agotamiento emocional y distancia mental -despersonalización y cinismo) ya que el agotamiento emocional se refiere a cierto desgaste en este sentido y la despersonalización supone actitudes frías y distantes hacia las personas receptoras del trabajo o con las que el trabajador interactúa en el trabajo (Gracia, Martínez y Salanova, 2000).

También se ha encontrado en el contexto organizacional del trabajo emocional (TE) la relación emociones-salud, “algunos autores indican que el TÉ no tiene efectos negativos en el trabajador cuando forma parte de la identidad profesional, cuando expresa emocionalmente lo que cree que debe expresar o cuando la interacción está mecanizada, las emociones requeridas surgen de forma espontánea y rutinaria” (Moreno, Gálvez, Rodríguez, & Garrosa, 2009, p. 65)

Por lo tanto, se ha encontrado correlación entre la conducta emocional que se requiere y la que se experimenta debido al TÉ, y esta puede afectar la salud. Esto se sustenta debido al concepto elaborado por Rafaeli & Sutton (1987), el cual “se refiere a lo que ocurre en el entorno laboral cuando un trabajador expresa emociones impuestas por las normas organizacionales, pero que no representan sus verdaderos sentimientos” (Moreno, Gálvez, Rodríguez, & Garrosa, 2009, p. 65)

Por otra parte, los trabajos revisados, se encontró que son escasas las investigaciones realizadas sobre el trabajo emocional, y en las pocas investigaciones realizadas se encontró un trabajo común y es la elaboración de cuestionarios, “el TÉ es considerado como una forma operativa de evaluar una de las posibles formulaciones teóricas” (Moreno, Gálvez, Rodríguez, Garrosa, 2009, p.65), esto se realiza por medio de análisis de pruebas psicométricas: homogeneidad y capacidad de discriminación de los ítems, validez de constructo (mediante análisis factorial exploratorio y consistencia interna) así como la validez de criterio (mediante el estudio de su relación con el desgaste profesional).

Por esto se concluye que el trabajo emocional es asumido como parte del propio rol de la labor, y esto trae consigo una obligación a exponer emociones positivas y a controlar

las negativas, está relacionado con la percepción que el profesional desea demostrar a los demás profesionales. Además, sucede con el mecanismo de requerimientos emocionales del puesto y su relación positiva con la eficacia profesional, de la manera en cómo conoce y les da sentido a los aspectos emocionales de este mismo.

### **El trabajo remoto: beneficios y riesgos cuando no se regula**

La modalidad de trabajo remoto se ha convertido en gran aliada para las organizaciones, según Oszlak (2020) el trabajo en casa ha tenido un crecimiento notable en los últimos años, siendo pionero en su implementación los Estados Unidos, pues en el 2015 el 25% de la fuerza laboral, trabajaba de manera remota. Debido a la pandemia del Covid-19, la industria mundial ha sufrido grandes impactos económicos, llevando por ejemplo a los países iberoamericanos a desarrollar estrategias que les permita la continuidad de sus operaciones, por lo que han acogido esta modalidad de trabajo definida por Oszlak (2020) como “un masivo experimento social y laboral”(p.17) , el cual representa ventajas y desventajas en cuanto factores sociales, organizacionales, tecnológicos, financieros, ambientales y personales, teniendo en cuenta que es útil siempre y cuando las empresas cuenten con cargos a los cuales aplican dichas modalidades, generalmente entidades públicas y empresas de servicios.

Alegre (2020) define el trabajo a distancia como “aquél en que la prestación de la actividad laboral se realice de manera preponderante en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste, de modo alternativo a su desarrollo presencial en el centro de trabajo de la empresa” (p.43).

El Ministerio TIC de Colombia (2020), indica que la modalidad de teletrabajo ha sido una tendencia a nivel mundial, ya que las herramientas tecnológicas han generado impacto en las organizaciones convirtiéndose en unas grandes aliadas para la productividad, eficiencia y rentabilidad. Esta modalidad ha tenido mayor relevancia en países desarrollados como Estados Unidos, donde a raíz del atentado de las torres gemelas el 11 de septiembre de 2001, las empresas implementan el teletrabajo como alternativa para no detener las operaciones de sus negocios, obteniendo resultados positivos. Otros de los antecedentes que destaca el

ministerio, fue en España en el año 2006 inició el “plan concilia” el cual crearon para regular e impulsar el teletrabajo en la administración pública, en este plan se favorece la conciliación de la vida laboral y personal de todos sus empleados , en el año 2008 el congreso Colombiano expide la Ley de Teletrabajo, Ley 1221 de 2008 que define y regula esta modalidad de trabajo en el país, en 2010, el congreso de Estados Unidos expide la ley de mejora de Teletrabajo, para impulsar y regular esta tendencia en la administración y el primero de mayo de 2012 el presidente Juan Manuel Santos firma el decreto 0884 de 2012 reglamentario de la ley de trabajo dando nacimiento a la comisión asesora del teletrabajo integradas por personas del ministerios de las TIC y del Ministerio de Trabajo.

Las modalidades de trabajo a remoto han tomado mayor fuerza a raíz de la emergencia de salud pública que se vive actualmente a nivel mundial, por la pandemia del COVID-19, la cual ha generado un gran impacto en la economía de las empresas , ya que, debido al cese en operaciones en los distintos sectores económicos, las empresas se han visto obligadas reinventarse en sus procesos, migrar al mundo digital y a las modalidades de trabajo a distancia, lo que ha significado transformación y una adaptabilidad al cambio en la manera de trabajo parte de las empresas y de los trabajadores, para estos últimos además un reto en su vida personal, pues la situación ha generado que se recupere el concepto de familia, convivir, aprender a respetar espacios, pues la mayor parte del tiempo los integrantes de la familia se encuentran cumpliendo con sus responsabilidades fuera de casa y llegan a dormir y se repite la rutina, llegando al punto de vivir más tiempo en el trabajo que en el hogar, perdiendo en muchas ocasiones la comunicación y el verdadero significado de familia. Para las personas indiscutiblemente este cambio repentino en la manera de trabajar ha representado grandes ventajas y beneficios como el no tener que soportar el caos de tráfico, las horas que representa en desplazamiento hasta el lugar de trabajo y el desgaste que esto representa, las personas que tienen hijos pueden tener un mayor acompañamiento con ellos, pero así también se encuentran grandes desventajas, cómo los problemas intrafamiliares, las empresas han tomado medidas en las condiciones laborales como disminución de sueldos, despidos, lo que genera cargas emocionales, por estos factores y por el encierro y la sobrecarga no solo de funciones laborales, ya que las jornadas laborales se hacen más

extensas porque se pierde el control de las horas y se terminan laborando más de lo establecido, al no tener la obligación de ir a casa porque ya se está en ella, en ocasiones los jefes, compañeros, clientes, no respetan las horas de desconexión laboral, el rol familiar se complica al tener que dedicar tiempo en las tareas y necesidades de los hijos, mascotas y otros familiares, en reuniones se vuelve tedioso manejar la situación con el ruido de las demás personas que conviven.

Mejía (2020), indica que el teletrabajo ha sido uno de los grandes ganadores de la pandemia, pero trae consigo una serie de costos, dentro de los más evidentes es la posible carga laboral, pues indica que “los hogares están diseñados para vivir, no para trabajar”(párr.4), Pues las empresas invierten mucho dinero en espacio que maximicen las productividades de los trabajadores, pero muy pocas personas cuentan en sus casas con espacios adecuados y esto representa que las labores realizadas en teletrabajo sean más pesadas. Otro de los costos que menciona Mejía, es el capital social de las personas, pues como bien sabemos los seres humanos somos seres sociables por naturaleza y las empresas son escenarios únicos donde se crean lazos sociales, los cuales son fundamentales para el crecimiento profesional de las personas y el teletrabajo impide la formación de estos lazos, limitando las oportunidades que nacen a partir de estos relacionamientos como ascensos, creatividad, conseguir mejores oportunidades laborales, pues siempre se va a estar relacionando con personas con condiciones, pensamientos y comportamientos similares, evitando que se explote la riqueza que se encuentra en la diversidad, lo que probablemente influya en que la sociedad se vuelva menos empática y más polarizada, ya que al limitar el relacionamiento, será más difícil entender porque otros piensan y sienten diferente.

Es así que en Colombia a fin de apoyar en la contención del virus y disminuir el impacto de la pandemia en el país, expide la resolución 385 del 2020, en cual se decreta el estado de emergencia sanitaria dentro del todo el territorio nacional, y se ordena aislamiento preventivo obligatorio. Dicha situación puso a prueba la capacidad de adaptación de las empresas, no solo a nivel tecnológico, sino al nivel de relacionamiento, debido a que las dinámicas de trabajo se modifican (Henaó, Hernández y Rodríguez, 2020).

En este sentido el trabajo remoto o también llamado teletrabajo dista de las condiciones “normales” que lo caracterizan por los siguientes motivos: primero, porque es el resultado de un aislamiento obligatorio en donde no hubo cavidad de un común acuerdo, sin tener en cuenta que muchos de los trabajadores no habían tenido la oportunidad antes de realizar su trabajo en casa, lo cual implica un desafío para el colaborador; segundo, debido a que no fue planeado muchos hogares no cuentan con las condiciones, tanto físicas, tecnológicas como organizacionales; y tercero, se suma al hecho de que si el trabajador vive con más personas, “ellas también ocupan los espacios del hogar, lo cual, sin duda, puede perturbar la concentración (por ejemplo, en teletrabajo “normal” es habitual que las personas lo hagan cuando los niños u otros integrantes de la familia están en el colegio, universidad, trabajo, etc.)” (Humanos, 2020, p. 1).

“Todas estas exigencias combinadas pueden hacer que la persona que deba realizar teletrabajo manifieste problemas físicos (dolores o lesiones músculo-esqueléticas) y mentales (estrés, ansiedad, irritabilidad), entre otros” (Humanos, 2020, p. 1) por lo cual esta situación de emergencia también se ha significado un desafío para la gerencia en seguridad y salud en el trabajo, ya que deben de movilizar sus esfuerzos hacia la gestión de nuevos peligros y riesgos mediante la actualización de su matriz de riesgo identificando como el nuevo modelo de trabajo puede generar otro tipo de exposición de riesgos al estar en casa (Henaó, Hernández y Rodríguez, 2020).

A continuación, se mencionan algunos de los retos que pueden aparecer en el trabajo a remoto obligatorio por la emergencia sanitaria, y que aportan lecciones aprendidas para su implementación más allá de la pandemia.

El primer reto se refiere a la *administración personal del tiempo*. En el 2009 se realizó un estudio riguroso sobre el estado del teletrabajo en la banca colombiana, dicha investigación estableció que los trabajadores no contaban con una cultura empresarial para desarrollar sus tareas en casa y su causa era la baja responsabilidad del trabajador en la administración personal del tiempo y la falta de parámetros del trabajo remoto (Jiménez, Gascón y Sainz, 2009). Este estudio es relevante para este análisis, debido a que estos empleados trabajan desde casa a partir de un común acuerdo, y a pesar de haber accedido por

voluntad a esta modalidad de trabajo, manifestaron el problema descrito anteriormente sobre la optimización y administración del tiempo. En la actualidad es claro que esta modalidad de trabajo no ha sido escogida por voluntad de los trabajadores, así que uno de los retos a los cuales debe de enfrentarse la gerencia de seguridad y salud en el trabajo, es la de crear una cultura empresarial y en los trabajadores de administración del tiempo, ya que esta dificultad ha dado pie a que según Pinto y Muñoz (2020) los empleadores se aprovechen y le deleguen horas extras a sus empleados sin una compensación adicional y por tanto el riesgo de sobrecarga laboral y burnout en los empleados puede ocurrir, ya que en definitiva los empleados podrían pasar más horas trabajando desde casa que si lo hicieran en un lugar físico, o en algunos casos trabajar horas adicionales a las que realizan en su lugar de trabajo debido a la falta de una estructura en los horarios de trabajo. A pesar de que en los estudios realizados en 2019 no había asociaciones que regulan esta modalidad de trabajo, actualmente se sabe a través de los noticieros que el Ministerio de Trabajo está en la búsqueda de establecer normatividades que flexibilicen y establezcan límites con relación al tiempo de trabajo.

Un segundo reto es afrontar los *cambios en las relaciones familiares* que se presentan en el trabajo remoto. Respecto a las afectaciones que el trabajo a distancia pudo traer sobre la familia, cada persona ha vivenciado de diferentes formas este cambio de modalidad de trabajo con relación a la familia. Para algunos ha implicado un cambio positivo puesto que sienten un mejoramiento de la calidad de vida, ya que tienen mayor posibilidad como padre o madre de estar presente en el acompañamiento de sus hijos (Botero 2020), también porque al reducir el tiempo de traslado hacia y desde el trabajo ha posibilitado balancear las demandas del trabajo con la familia, y reducir el estrés. (Pinto y Muñoz, 2020). Sin embargo, en otros estudios se ha encontrado que este cambio ha impactado de forma negativa para el trabajador puesto que en el día a día habitual — y sin la contingencia — podían recurrir a varios mecanismos para sobrellevar la cotidianidad que, hasta ahora han sido útiles, como: evadir, escapar del lugar, buscar otras actividades satisfactorias, entretención, invitar amigos, trabajar, etc. Pero, hoy están obligados a permanecer junto con su familia «24/7», lo que ha provocado que aparezcan conflictos y desacuerdos que entorpecen la convivencia y por tanto el desempeño laboral (Lagos y Pérez, 2020). En este sentido, Humanos (2020) sugiere el

trabajador primero informar a la familia o grupo íntimo, la modalidad de trabajo, las características y necesidades que tiene, a fin de que ellos conozcan igual que el trabajador el funcionamiento de trabajar en casa; segundo, dialogar, coordinar y acordar con la familia cómo va funcionar y organizar los diversos horarios de teletrabajo, estudio, tareas de cuidado de otros y quehaceres domésticos, a fin de encontrar en familia la manera de separar los espacios y momentos de trabajo, de ocio y de descanso.

Un tercer reto es la de prevenir *riesgos en la carga mental*. El trabajo remoto puede llegar a ser una preocupación adicional, ocasionando lo que es conocido como telepresión, el cual se caracteriza por un sentimiento de preocupación y rumiación asociada a responder rápido a comunicaciones del trabajo que llegan vía electrónica (Pinto y Muñoz, 2020). Al estar el trabajador en casa, desconoce procesos que eran tangibles de forma presencial, dicho desconocimiento puede desencadenar en telepresión, esto es debido a que el trabajador no solo desconoce, algunos procesos sino también cuáles son las expectativas que sus empleadores tienen, y por ellos invierten tiempo y esfuerzo mental rumiando e inclusive preocupándose de si está haciendo adecuadamente su trabajo y si está cumpliendo las expectativas de sus empleados. Pinto y Muñoz (2020) predicen una serie de efectos disfuncionales de la telepresión como burnout, ausentismo, y calidad de sueño, lo cual indica que, a pesar de la flexibilidad en el horario y lugar de trabajo puede generar múltiples beneficios para los empleados y empleadores, cuando no hay límites y metas claras, los empleados pueden sentirse presionados a sobrecargarse de trabajo y estar siempre disponibles para responder a las demandas de su empleador y sus clientes. “Por lo tanto, es importante identificar cuál es la carga de trabajo y límites a la comunicación para permitir que haya un tiempo de recuperación” (Pinto y Muñoz, 2020, p, 6).

Además, actualmente las organizaciones tienen como pilar fundamental al ser humano, y estos tienen que asumir los nuevos desafíos que deben ser logrados por medio de la virtualidad, este tipo de modernidad y acogimiento del mundo a la pandemia y al sostenimiento de las empresas, trae consigo una serie de consecuencias positivas y negativas, las primeras permiten a los colaboradores desarrollar las actividades desde cualquier lugar de trabajo, mediante distintos equipos, implementan nuevas estrategias para lograr comunicación, pero también tiene aspectos positivos y en que no todos tienen acceso a la

modernidad, ni a los espacios óptimos para adecuar un espacio de trabajo apto, o se interfieren las jornadas con las de los demás integrantes de la familia o lo que puede traer consigo un mayor impacto es que las personas y sus grupos familiares están acostumbrados a las rutinas en las que por ejemplo algunos integrantes de la casa esta ausentes todo el día por cumplir con su horario laboral y llegan a determinada hora, esto permite que los espacios para compartir son más cortos, y debido a la implementación del teletrabajo esta percepción ha cambiado puesto que ya hay más tiempo para compartir, y esto ha resultado positivo para algunas familias y para otras no tan agradable, por eso el objetivo de esta investigación también le apunta a identificar si el modo de trabajo desde casa o teletrabajo tiene algún tipo de consecuencia en la vida familiar, puesto que en los hallazgos anteriores se encontró que la carga laboral tiene unos impactos estresantes en la familia, entonces debido a que las dos variables, es decir, familia y trabajo, se encuentran en convivencia dada la situación actual. Debido a lo mencionado anteriormente, se confirma que:

Las herramientas nuevas han ampliado la posibilidad de satisfacer las exigencias de la sociedad de la información, logrando que el trabajo se ejecute de manera más eficiente. En este sentido, las organizaciones impulsan cambios en sus estructuras en la búsqueda de nuevos negocios que generen una mejor rentabilidad en sus operaciones. Estos procesos de cambio permiten que las empresas perduren en el tiempo y a su vez que nazcan otras con nuevas estructuras como es el caso de las organizaciones virtuales (García Viera, Wilmer Rafael 2013, p. 82).

Cabe resaltar, que las nuevas opciones de las empresas, las hacer caracterizar por poseer estructuras flexibles, por tener que redefinir los procesos que ya tenían establecidos y dar una nueva orientación, en muchas organizaciones la virtualidad se comienza a ver como un tema a favor aparentando ser muy modernas y ser sostenibles basadas en la tecnología, al respecto, Lucanera citada en García, Wilmer Rafael (2013), “considera que las estrategias de las empresas han evolucionado en búsqueda de la competitividad internacional de una manera importante. La competitividad tradicional de las empresas se basa en la tecnología y el mercado juega un rol central para asegurar a los participantes el acceso a los diferentes recursos. Aquí, el éxito se mide por los resultados de los más eficientes” (p.92).

Además de los hallazgos que se encontraron de la implementación del teletrabajo se encontró que se pretende seguir utilizando esta modalidad en diferentes empresas o en diferentes situaciones que se presentan cotidianamente en las organizaciones. Debido a que las empresas tuvieron que cambiar sus métodos de trabajo con una parte de su personal, en especial el administrativo, esto permitió que la empresa desarrollará nuevas habilidades de afrontamiento de trabajo. Por esto surgen nuevas hipótesis como extender la licencia de maternidad, haciendo uso del teletrabajo, el teletrabajo, definido en el artículo 2 de la Ley 1221 de 2008 como una “forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”. (Martínez, Betty, Cote, Dueñas, Zulma, Camacho, Adriana 2017, p.5)., Esta opción es contemplada para suplir la necesidad de extender la licencia, sin necesidad de aumentar costos, sin dejar al trabajador sin remuneración.

Debido a que en interés principal de este texto es descubrir si existe o hay un impacto entre trabajo-familia, se encontró que:

Greenhaus y Beutell (1985) citados por Martínez, Betty, Cote, Óscar, Dueñas, Zulma, Camacho, Adriana, definen este tipo de conflicto como “una forma de conflicto entre roles en el cual las presiones de los roles del trabajo y la familia son mutuamente incompatibles en algún aspecto. Esto es, que la participación en el rol laboral/familiar se hace difícil por razón de la participación del rol familiar/laboral. Este tipo de conflictos genera dificultades en el rendimiento laboral, abstencionismo, reducciones en la moral y se ha propuesto una correlación entre el teletrabajo y el desarrollo de problemas mentales y físicos para el trabajador derivados principalmente del estrés y el trabajo con TIC” (p. 8).

Por dicha sustentación se encontró que, si existe algún grado de impacto entre la familia y el trabajo, y en la actualidad con la implementación del teletrabajo, posiblemente se haya incrementado el conflicto que existe entre ambas partes, siendo esto consecuencia por el estrés, puesto que el colaborador ya no solo debe cumplir con su rol dentro de la

familia, sino que debe cargar con los aspectos físicos y laborales, esto como conclusión de algunas investigaciones, pero se han encontrado otras en las que sustentan que los problemas que se dan en la familia no están directamente relacionados con la implementación del teletrabajo o con la carga laboral, sino que están relacionados con los conflictos ya existentes dentro de la familia de forma general, como son las dificultades de pareja, relación con los hijos o desempeño laboral.

## **CONCLUSIONES**

Debido a que en esta investigación se encontraron múltiples estudios que corroboran que, al realizar un paralelo de la vida laboral y familiar, se detecta que la familia es el pilar principal para cada persona, pero esto está sujeto a una distorsión cuando se deja influir por la vida laboral, puesto que tanto los trabajadores deben saber llevar las cargas laborales con su relación familiar, como las organizaciones tener presente en como influye en los cambios emocionales de los colaboradores, esto debido, al trato interno, a las evaluaciones que se le hacen a los colaboradores, las metodologías de trabajo, las jornadas laborales, los recursos que le suministran a los colaboradores, entre otras; este, por consiguiente, es el tema que se encontró con mayor afectación, puesto que aquí es donde se tienen que saber conciliar con los dos roles, puesto que el estrés laboral afecta a las personas, y a su vez impacta su estado físico, psicológico, la satisfacción vital y el bienestar familia.

En este sentido, se manifiesta que las organizaciones deberían encontrar un equilibrio entre el trabajo y la familia, para no descuidar ninguna de las dos áreas, el objetivo e intención principal es lograr que exista un complemento entre la vida laboral con la personal y poder tener un bienestar entre ambas, si no se logra un equilibrio entre estas, se da pie a que existan afectaciones en el ritmo de trabajo y en la vida familiar, esto influye de la siguiente forma, en la vida laboral es lo que provoca las consecuencias de la rotación, el ausentismo y el clima, en cuanto a lo familiar porque afecta la forma de relacionarse y comunicarse de los integrantes del núcleo, para esto se debe implementar la flexibilidad en el tiempo y de esta forma se crean dinámicas de conciliación.

Otro aspecto relevante, es que el conflicto trabajo-familia, es encontrado como uno de los riesgos psicosociales, puesto que hay estresores por parte de la organización como lo es una jornada laboral extensa, la sobrecarga laboral, el trabajo emocional y entre otros estresores, pueden conllevar a que la persona quiera abandonar el trabajo, pero mientras la persona continúa con su labor, conecta directamente a la familia con su sentir en la organización, y de esta forma permean a su familia del mismo estrés y se rompen las relaciones sanas e inician las relaciones familiares con menos tolerancia.

En esta investigación también se detectaron casos, en los cuales mencionan que el estrés laboral entrelazado con el estrés familiar, conlleva a que se desencadene en mayor medida enfermedades mentales y físicas, este dato se extrae de investigaciones realizadas en las organizaciones. Cabe decir que, al indagar por las razones por las cuales se tienen ausentismos e incapacidades, adicional, se encontró que el estrés se detona por el tipo de empleo que tiene la persona, puesto que los mismos estresores podrían ser factores que afecten lo familiar.

Es de anotar, que las emociones son realmente importantes para las personas, porque están directamente relacionadas con el desempeño laboral y las relaciones familiares, es por esto que se resalta la intención que tienen las organizaciones al crear estrategias para lograr equilibrio entre la carga familiar y laboral, con el fin de lograr que las personas no sientan que es una carga tener que responder en estos dos ámbitos para que puedan estar saludables, tener bienestar y ser productivos. Por el contrario, que sientan que los dos ámbitos se compensan y se perciben como aspectos positivos y que permiten amortiguar la carga que genera la una con la otra.

Además, la relación entre el trabajo emocional y el bienestar de los individuos, si tienen relación, puesto que el trabajo emocional predomina sobre la persona, y esto determina la actitud de la persona en la forma de relacionarse, es por esta razón que el trabajo emocional es decisivo para la calidad del servicio. Es importante destacar que el trabajo emocional tiene gran impacto sobre los puestos de trabajo puesto que de este depende el ritmo o estado en la eficiencia y eficacia que el empleado demuestre en sus resultados.

La importancia de incluir el trabajo emocional es porque este tiene un abordaje de control externo, el cual es liderado por la organización, en la cual se encuentra prestando servicio la persona; este tema es de interés para la consolidación de este trabajo debido a que existen actividades que por su exceso logran desencadenar factores negativos para la salud de los trabajadores, debido a que esto estimula las emociones, lo cual hace que se modifiquen los pensamientos y sentimientos de los colaboradores.

Además, otro aspecto que se descubrió, y que es una posible razón para que se genere conflicto entre el trabajo y familia, es que las organizaciones confunden la racionalidad con la carencia de emoción, puesto que la sensación de emociones y sentimientos, son de gran influencia e impacto en el funcionamiento óptimo de las ejecuciones de labores y cargos.

Otra variable a tener en cuenta es que la satisfacción laboral actúa como fuente de un rol mediador entre los recursos que posee la persona, tales como la regulación emocional y la actitud frente a las relaciones familiares y personales. Por esta razón, es significativo mencionar que en la actualidad las organizaciones se encargan de implementar diferentes estrategias con el objetivo de disminuir las cargas laborales, los conflictos familiares, personales, esto con el fin de transformar a sus procesos y poder recolectar incluso trabajadores con altos nivel de productividad, algunas de las estrategias que sirven de aliadas es la implementación del trabajo remoto, esto es positivo para las organizaciones que tienen cargos que puedan condicionarse a esta modalidad, de esta forma se garantiza una integración entre lo laboral, familiar y personal, pero en el caso de las personas que no pueden condicionarse a esta metodología, y deben hacer trabajo físico y presencial, se debe mejorar aspectos como condiciones y beneficios laborales para equilibrar los ámbitos mencionados, cabe que aclarar que aunque se haga trabajo presencial o remoto, se deben mejorar las condiciones para todos los colaboradores; estas alternativas resultan ser eficientes para optimizar algunos procesos organizacionales, pero contraproducentes, puesto que las personas, comienzan a sentir la sobrecarga, debido a que comienzan a tener jornadas laborales más extensas debido a que se pierde el control de las horas y laboran más de lo que se tiene establecido, y como el colaborador ya está en la casa, los jefes o compañeros no se acomodan a las horas fuera de lo laboral.

Para concluir, es relevante mencionar que el apoyo social es importantes y radica en la percepción de la persona e interfiere en su relación, esto indica la calidad de vida de los sujetos; el estrés laboral es unos de los mayores problemas a los que se enfrenta el mundo, casi un 35% de la población lo padece, y de forma específica se encontró en entre un 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el mismo, esto es un aspecto importante para prestarle atención y crear estrategias que permitan disminuir, puesto que si se sigue dejando avanzar va a repercutir en los costos, de esta forma traerá sufrimiento humano y perjuicios económicos.

## REFERENCIAS

- Aguirre, Z. y Martínez, M. (2006). Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. *MAPFRE medicina*, 17(1), 14-24.
- Ahmad, A. (2008). Job, family and individual factors as predictors of work-family conflict. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 4(1), 57-65.
- Alegre Nueno, M. (2020). Reflexiones sobre la prevención de los riesgos laborales en el trabajo a distancia motivado por el COVID-19. (Spanish). *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 181, 43.
- Anderson, S. E., Coffey, B. S., & Byerly, R. T. (2002). Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work-family conflict and job-related outcomes. *Journal of management*, 28(6), 787-810.
- Ansoleaga, E., y Toro, J. (2014). Salud mental y naturaleza del trabajo: cuando las demandas emocionales resultan inevitables. *Revista Psicología Organizações e Trabalho*, 14(2), 180-189.
- Botero, D. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *CES Derecho*, 11(1), 1-2.
- Caballero, M. (2017). Entre el trabajo y la familia: Un estudio con dos parejas de doble ingreso. *Criterio Libre Jurídico*, 10(2).
- Callaghan, J. L., & McCollum, E. E. (2002). Obscured variability: The distinction between emotion work and emotional labor. En N. M. Ashkanasy, W. J. Zerbe & C. E. J. Härtel (Eds.), *Managing emotions in the workplace* (pp. 219-231).
- Campos, O. M. (2012). Métodos y técnicas de investigación académica. Disponible en <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2384235>
- Caputo, J. (1991). *Stress and Burnout*. Library Service. EE. UU.: Oryx Press
- Cárdenas Gonzalo, D. (2015). Influencia de los síntomas físicos sobre el estrés laboral y familiar. Universidad de Burgos, 1-14.
- Charpentier, O. (2009). Factores intra y extralaborales de los y las trabajadoras de una empresa pública de Costa Rica. *Enfermería Actual en Costa Rica*, (17), 1-9

- Colombo, L. y Ghislieri, C. (2008). The work-to-family conflict: Theories and measures. work.
- Estrada, F., Gutierrez, M. y Lagos, A. (2016). *Calidad de vida profesional y conflicto trabajo/familia en enfermeros/as del Hospital Base Valdivia*. Universidad Austral de Chile. Chile:Valvia
- García Viera, Wilmer Rafael (2013). Computación móvil en las organizaciones virtuales como una nueva perspectiva del trabajo virtual. *Visión Gerencial*, (1),87-102. ISSN: 1317-8822.
- García, E. (2015). *La interfaz familia-trabajo: El efecto del enriquecimiento de rol sobre la intención de abandono de los trabajadores a través de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional* [tesis doctoral]. España: universidad de Vigo.
- Gastañares, I. U., Allende, J. C., & Zorriquetta, R. I. (2008). Transformando el conflicto trabajo/familia en interacción y conciliación trabajo/familia. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, (18), 17-41.
- Gay, P. D., & Salaman, G. (1992). The culture of the customer. *Journal of management studies*,29(5).615-633.<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.922.7135&rep=rep1&type=pdf>
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29, 237-241.
- Gómez Blanco, G. (2010). Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 12(2):35-45.
- Gómez, I. y Álvarez R. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento psicológico*, 9(16), 89-106.
- Gracia, E., Martínez, I., & Salanova, M. (2000). *El trabajo emocional: concepto y prevención*. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.
- Gracia, E., Ramos, J., & Moliner, C. (2014). El Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1517–1529. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.tepc>

- Grandey, AA y Cropanzano, R. (1999). El modelo de conservación de recursos aplicado a conflictos laborales y familiares. *Revista de comportamiento vocacional*, 54 (2), 350-370
- Greenhaus, J. H. y Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-85.
- Guerrero, J. (2003). Los roles no laborales y el estrés en el trabajo. *Revista Colombiana de Psicología*, 12, 73-84
- Henao J., Hernandez I., y Rodriguez A. (2020). *Revisión sistémica aplicada en la articulación de la psicología positiva con el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo en tiempos de pandemia*. Universidad CES
- Humanos, F. (2020) *Guía para el teletrabajo en condiciones de pandemia covid-19* (Doctoral dissertation, Universidad de Valparaíso). Universidad de Valparaíso.
- Jiménez, A. y Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Revista Universum*, 23 (1): 116-133.
- Jiménez Figueroa, A., y Gómez Urrutia, V. (2015). Conciliando trabajo-familia: análisis desde la perspectiva de género. *Diversitas* (17949998), 11(2), 289–302. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2015.0002.0>
- Jiménez, B. y León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*, 19.
- Jiménez, D., Gascón, F., y Sainz, J. (2009). El estado del teletrabajo en la banca colombiana y sus efectos en la vida familiar. *Razón y palabra*, 14(70), 1-26.
- Jiménez, L. y Toledo, M. (2018) *Revisión teórica de los efectos de la sobrecarga laboral sobre los síntomas de burnout* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/11275>
- Lagos, A., y Pérez, P. (2020). *El amor en tiempos de pandemia*. Primera Iglesia Presbiteriana de Valparaíso.
- Lemos, M., Calle, G., Roldán, T., Valencia, M., Orejuela, J. J., y Román-Calderón, J. P. (2019). Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(1), 61-72.

- López Posada, L. M., González Rubio, J., & Blandón López, A. (2018). Trabajo emocional: conceptos y características Revisión de literatura. CIVILIZAR: Ciencias Sociales y Humanas, 18(35), 103–113. Recuperado de <https://doirg.consultaremota.upb.edu.co/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a08>
- López, P. R., Tapia, P. P., Parra, C. A., & Zamora-Sánchez, R. (2017). Double Presence in Feminine Workers: Balance between Work and Family Life. Revista de Comunicación de La SEECI, 21(44), 33–50. <https://doi-org.consultaremota.upb.edu.co/10.15198/seeci.2017.44.33-5>.
- Luthans, F., Youssef, C., y Avolio, B. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford University Press.
- Martínez Íñigo, D. (2001). Evolución del concepto de trabajo emocional: dimensiones, antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica. Journal of Work and Organizational Psychology, 17(2), 131-153.
- Martínez-Cárdenas, Betty, & Cote-Rangel, Óscar, & Dueñas, Zulma, & Camacho-Ramírez, Adriana (2017). El teletrabajo: una nueva opción para la extensión de la licencia de maternidad en Colombia. Revista de Derecho, (48), 1-20. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=851/85152301002>
- Mejía Cubillos J. (2020). El teletrabajo llevará a una sociedad más segregada y polarizada. Recuperado de <https://forbes.co/2020/05/15/red-forbes/el-teletrabajo-llevara-a-una-sociedad-mas-segregada-y-polarizada/>
- Ministerio TIC Colombia (5 oct. 2016). Historia del teletrabajo. <https://youtu.be/keKFJUieQwU>
- Montenegro, G. (2007). La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. *Cuadernos de administración*, 20(34), 139-160.
- Moreno Jiménez, B., Gálvez Herrer, M., Rodríguez Carvajal, R., & Garrosa Hernández, E. (2009). *Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación*. España: Revista latinoamericana de psicología, 63-73.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

- Mukiur, R. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 12(2), 219-244.
- Oszlak, O. (2020). Trabajo remoto: hacer de necesidad virtud. Recuperado de <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/CUINAP/issue/view/61/CUINAP%2030>
- Palomo, M. (2009). Domestication" of work: a reflection about "care. *Multitudes*, (2), 90-97.
- Pérez & Gálvez (2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Athenea Digital (Revista de Pensamiento e Investigación Social)*, 57-79.
- Pinto, A. y Muñoz, G. (2020) *Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis*. Universidad Adolfo Ibañez.
- Posada EJ. La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2011; 2(1): 66-73
- Rodriguez, M y Nouvillas, E. (2008). El conflicto entre el trabajo y la familia como fuente de estrés: el papel modulador de las atribuciones. *Revista de Psicología*. Recuperado de [www.infocop.es/view\\_article.asp?id=2089](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=2089) el 06 de marzo del 2020
- Salessi, S. M., y Omar, A. G. (2017). Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: el rol mediador de la satisfacción laboral. *Estudios de Psicología*, 22(1), janeiro a março de 2017, 89-98
- Sanz Vergel, A. I. (2011). Conciliación y salud laboral: ¿una relación posible?: Actualidad en el estudio del conflicto trabajo-familia y la recuperación del estrés. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 115-126.
- Sanz-Vergel, A., Demerouti, E., y Galvez Herrer, M. (2013). La conciliación de la vida laboral y familiar. *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*, 419-436. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Ana\\_Sanz\\_Vergel/publication/301778662\\_La\\_conciliacion\\_vida\\_laboral\\_y\\_familiar/links/572a108208aef7c7e2c4efe7/La\\_conciliacion-vida-laboral-y-familiar.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ana_Sanz_Vergel/publication/301778662_La_conciliacion_vida_laboral_y_familiar/links/572a108208aef7c7e2c4efe7/La_conciliacion-vida-laboral-y-familiar.pdf)
- Schall,P.L.,Dobson,M.,y Roskam, E. (2011). Trabajo no saludable: causas, consecuencias, curas (Universidad de los Andes.). *Bogotá, Colombia: Ediciones Unidas*.

- Sue S. (1998). Trabajo y familia: Cuando la familia llama, el trabajo puede esperar. *El Norte*. Retrieved from <https://ezproxy.fumc.edu.co:2066/docview/316256743?accountid=31201>
- Thompson, C. A., Beauvais, L. L., y Lyness, K. S. (1999). When work–family benefits are not enough: The influence of work–family culture on benefit utilization, organizational attachment, and work–family conflict. *Journal of Vocational behavior*, 54(3), 392-415.
- Vargas Garcias, B., & Garcia Alcivar, R. (11 de 11 de 2018). EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS TRABAJADORES. Researchgate: [https://www.researchgate.net/publication/328782077\\_ARTICULO-CIENTIFICO-ESTRES-LABORAL\\_1](https://www.researchgate.net/publication/328782077_ARTICULO-CIENTIFICO-ESTRES-LABORAL_1)
- Velázquez, J. R. (2018). Estrés percibido en trabajadores de atención primaria. *Revista Colombiana de Antropología*, 55(2), 117-147.
- Vidotti, V., Trevisan Martins, J., Quina Galdino, M. J., Perfeito Ribeiro, R., & do Carmo Cruz Robazzi, M. L. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Revista electrónica trimestral de enfermería* (55), 334-354.
- Villafuerte, P. (2020). La pandemia como catalizador de una nueva cultura laboral. Recuperado de <https://observatorio.tec.mx/edu-news/trabajo-remoto-postcovid19>
- Zhang, J., & Liu, Y. (2011). Antecedents of work-family conflict: *Review and prospect*. *International journal of business and management*, 6(1), 89.