PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

"LA INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA AUTOEFICACIA DE LA COMBINACIÓN DE ROLES (TRABAJO – FAMILIA) DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL 2022 – 2023"

XIOMARA MICAELA PONTÓN INGA

DIRECTORA: Mgt. JANETH BREYTON G.

QUITO, 2022

AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación está dedicado a mi familia,
quienes han estado en cada paso de mi crecimiento personal y profesional.
Gracias por su apoyo y su amor incondicional.

Agradezco a mis padres Carlos Pontón y María Inga,
por ser los pilares fundamentales en mi vida,
y por este legado que me están dejando.

Agradezco a mi hermana Mayra Guerrero,
por apoyarme en cada decisión que he tomado,
y darme las fuerzas necesarias durante todo este tiempo.

Agradezco a mi cuñado Darío Gavilanes,
quien siempre tuvo palabras de aliento,
y no ha dejado de confiar en mí.

Agradezco a mi tutora Janeth Breyton,
por la paciencia, constante guía
y por ser soporte durante el proceso.

Agradezco a Grupo El Comercio C.A,
por la apertura a realizar mi proyecto,
por permitir desarrollarme como profesional
y por todas las enseñanzas y buenos momentos que me han dejado.

Gracias por creer en mí en cada segundo,
Esto es por y para ustedes.
¡Lo logré!

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I – MARCO INTRODUCTORIO 1

Tema 1

Datos de la Organización 1

Nombre de la Empresa 1

Ubicación 1

Misión 2

Visión 2

Valores 2

Organigrama 3

Situación Actual 4

Justificación 4

Antecedentes 6

Objetivos 7

Objetivo General 7

Objetivos Específicos 7

CAPÍTULO 2 – MARCO TEÓRICO 8

Base Legal 8

Riesgos Psicosociales 8

Factores Psicosociales en el Trabajo 9

Características de los Factores Psicosociales 11

Clasificación de los Factores Psicosociales. 11

Principales Riesgos Psicosociales 13

Estrés 13

Violencia 15

Acoso Laboral 16

Acoso Sexual 17

Inseguridad Contractual 18

Burnout o Desgaste Profesional 19

Conflicto Familia – Trabajo 20

Trabajo Emocional 21

Trabajo y Familia 22

Trabajo 22

Tipos de Trabajo 22

Familia 24

CAPÍTULO 3 – MARCO METODOLÓGICO 25

Tipo de Investigación 25

Diseño de la Investigación 25

Alcance de la Investigación 25

Población y Muestra 25

Recolección de la Información 27

Istas 21 – Versión Breve 27

Encuesta 29

Análisis de Resultados Cuestionario Istas 21 – Versión Breve 29

Análisis de Resultados de la Encuesta 39

Análisis Global 49

CAPÍTULO 4 – PROPUESTA 51

Alcance 51

Objetivo general 51

Objetivos específicos 51

Plan de acción 51

Matriz de Marco Lógico 52

CAPÍTULO 5 – MARCO CONCLUSIVO 57

Conclusiones 57

Recomendaciones 58

Referencias 59

ANEXOS 62

Cuestionario Istas 21 – Versión Breve 62

Encuesta Nº 2 67

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Ubicación Grupo El Comercio C.A, Quito - Ecuador 1

Ilustración 2. Organigrama estructural general de Grupo El Comercio C.A 3

Ilustración 3. Dimensión exigencias psicológicas 31

Ilustración 4. Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades 32

Ilustración 5. Dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo 34

Ilustración 6. Dimensión compensaciones 36

Ilustración 7. Dimensión doble presencia 38

Ilustración 8. Dimensión salud y bienestar 40

Ilustración 9. Dimensión exigencias psicológicas 41

Ilustración 10. Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades 42

Ilustración 11. Dimensión apoyo social en la empresa 43

Ilustración 12. Dimensión compensaciones 45

Ilustración 13. Dimensión doble presencia 47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de los factores psicosociales 12

Tabla 2. Factores de estrés psicosocial 14

Tabla 3. Tipos de violencia 16

Tabla 4. Acoso sexual y sus consecuencias para las víctimas, empleadores y sociedad 17

Tabla 5. Efectos del conflicto trabajo - familia 20

Tabla 6. Distribución de encuestas aplicadas según el cargo por áreas 26

Tabla 7. Totalidad de preguntas según la dimensión psicosocial a evaluar – Istas 21 Versión breve 28

Tabla 8. Totalidad de preguntas según la dimensión psicosocial a evaluar - Encuesta 29

Tabla 9. Niveles de riesgo según la dimensión exigencias psicológicas 30

Tabla 10. Niveles de riesgo según la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades 32

Tabla 11. Niveles de riesgo según la dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo 33

Tabla 12. Niveles de riesgo según la dimensión compensaciones 35

Tabla 13. Niveles de riesgo según la dimensión doble presencia 37

Tabla 14. Número de esposas, esposos, madres y padres según cada área 39

Tabla 15. Resultados obtenidos de la aplicación del test Istas 21 – Versión breve 49

Tabla 16. Resultados obtenidos de la aplicación de la Encuesta 49

Tabla 17. Matriz de Marco Lógico 52

CAPÍTULO I – MARCO INTRODUCTORIO

Tema

La influencia de los riesgos psicosociales en la autoeficacia de la combinación de roles (trabajo – familia) de los trabajadores de una empresa de medios de comunicación de la ciudad de Quito en el 2022 – 2023.

Datos de la Organización

Nombre de la Empresa

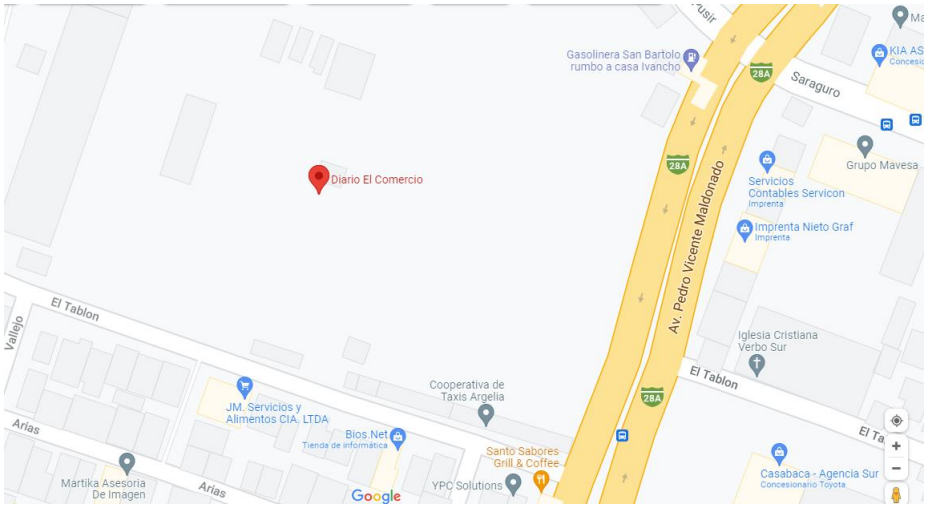
Grupo El Comercio C.A

Ubicación

El Tablón 11515 y Av. Maldonado. Quito-Pichincha-Ecuador

Ilustración 1

Ubicación Grupo El Comercio C.A, Quito - Ecuador



Nota. Obtenido de *Google Maps.*

Misión

"Contribuir diariamente al desarrollo de un Ecuador libre, democrático y solidario, mediante contenidos de valor para las distintas audiencias y soluciones de comunicación para los anunciantes" (Grupo El Comercio, 2012).

Visión

"Ser la mejor empresa de medios de comunicación del país" (GEC,2012).

Focalizada siempre en:

- "El desarrollo de proyectos periodísticos de calidad" (GEC,2012).
- "Propuestas innovadoras para los anunciantes" (GEC,2012).
- "Pro actividad frente a los cambios de la industria" (GEC,2012).
- "Ser una empresa rentable y en continuo crecimiento" (GEC,2012).
- "Brindar oportunidades de desarrollo a su gente" (GEC,2012).

Valores

- "Innovación: Indispensable para atender las cambiantes necesidades de audiencias y anunciantes" (GEC,2012).
- "Independencia: Un Grupo Editorial se debe, sin atenuantes, a sus lectores" (GEC,2012).
- "Integridad: Ética y responsabilidad en todos nuestros negocios y acciones" (GEC,2012).
- "Calidad: En productos y servicios al cliente y en la relación con nuestra gente" (GEC,2012).

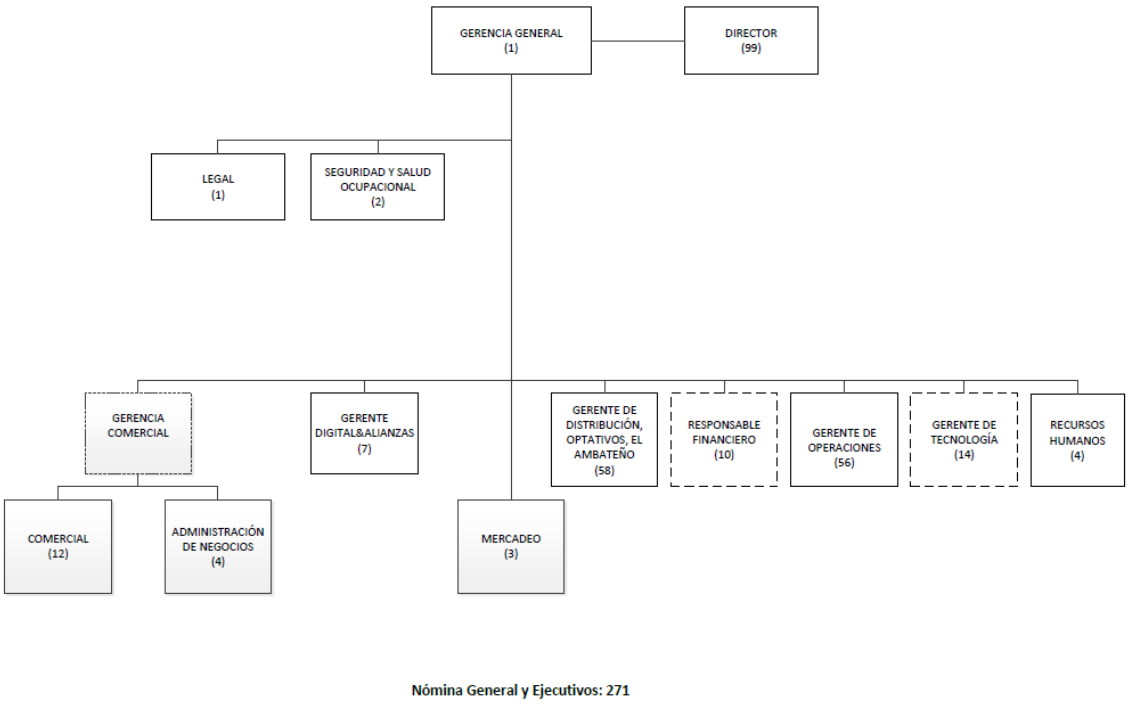
Organigrama

"Nuestra estructura es un sistema de engranajes, en la que cada área y colaborador de la empresa cumple un rol importante. Sin su aporte y esfuerzo, no obtendríamos los mismos resultados de calidad y excelencia" (GEC,2012).

Como se puede observar en la Ilustración 2, la empresa se encuentra conformada por una totalidad de 271 colaboradores, quienes, 16 de ellos se encuentra en Ambato, 2 en Cuenca, 13 en Guayaquil, 1 en Ibarra, 1 en Santo Domingo y los 238 restantes en Quito.

Ilustración 2

Organigrama estructural general de Grupo El Comercio C.A



Nota. Se puede evidenciar la distribución de los colaboradores en cada área de la empresa. Tomado de *Centro De Documentación*, de A. Ortega, 2022.

Situación Actual

Grupo el Comercio C.A, fue fundado el 01 de enero de 1906 y era conocido por la puntualidad en sus pagos tanto a empleados, liquidados, proveedores y en sus obligaciones patronales. El 12 de enero de 2015, llega a ser parte de Telglovisión con un 94,4% de sus acciones, pasando a ser propiedad del empresario Remigio González también conocido como "el fantasma" (El Universo, 2015).

A partir del año 2003, quienes pertenecían a la empresa, comenzaron a ver como empezaba a naufragar en manos de "el fantasma" (Buitrón, 2021) debido a una mala administración y gestión de los recursos disponibles, posicionándose en una mala situación económica, lo que ha traído consigo constantes recortes de personal y varias deudas que han ido llevando con el paso de los años.

Justificación

Grupo El Comercio C.A, es uno de los medios de comunicación más acogidos dentro del país, pues tiene como giro central el poder presentar información verídica y confiable tanto a sus lectores como televidentes. Dentro de la organización, se puede dividir a sus miembros en dos grupos con un mismo objetivo. Teniendo una estrecha relación con el giro de negocio, están quienes se encargan directamente de recabar la información, mientras que, por otro lado, están quienes dan soporte y permiten un correcto manejo tanto de los recursos tecnológicos, económicos y humanos.

Como bien se sabe, estos profesionales no han parado de trabajar en ningún minuto, ni si quiera durante y después del primer brote del virus COVID – 19 en Ecuador, el cual tuvo como fecha el 29 de febrero del 2020. Debido a su repentina aparición, se tomó como una de las

primeras medidas preventivas el decretar un periodo de cuarentena, el cual trajo consigo que varias organizaciones, incluyendo a Grupo El Comercio, tuvieran un desbalance económico.

Durante el tiempo de crisis sanitaria y post pandemia, se ha permitido que los trabajadores opten por hacer teletrabajo con el fin de salvaguardar su salud física, sin embargo, no se ha tomado las medidas necesarias para también cuidar y evaluar su salud mental. Por tal motivo, este estudio tiene como objetivo el obtener una estimación acerca de la presencia de los riesgos psicosociales y como influyen estos en el desarrollo de su rol tanto en la familia como en el trabajo. Cabe mencionar que estará centrado, específicamente, en esposas, esposos, madres y padres de familia puesto que, generalmente, ellos son los responsables de dar el principal sustento a su hogar.

Según Cavallotti (s.f), "vida familiar y vida laboral son dos ámbitos básicos de formación y realización de la persona que, a pesar de no ser *naturaliter* opuestos, se viven hoy en día de manera polarizada y conflictiva". Dentro de esta situación, existirán varios factores que estén influyendo en su convivencia de manera negativa, y afectaran a su complementariedad mutua ya que sabiendo que "sin trabajo la familia no se sostiene y sin familia el trabajo pierde motivación y consistencia" (Cavallotti, s.f, p.178) se pretende buscar, específicamente, a aquellos riesgos psicosociales que están influyendo en la combinación de los roles ejercidos en cada una de estas vidas y que no permiten llegar a ese punto de equilibrio.

La viabilidad del presente estudio radica en la no existencia de una investigación sobre el tema mencionado con anterioridad durante este periodo de crisis sanitaria, por tal motivo se ha planteado como objetivo, el poder identificar a aquellos factores de riesgo psicosocial que se encuentran presentes en los trabajadores y cómo estos han ido influyendo en la combinación de

roles (trabajo – familia) en un periodo post pandemia donde aún existe secuelas de la emergencia sanitaria y de las nuevas variantes del virus COVID - 19.

Antecedentes

Sin importar el giro de negocio, o incluso si alguien se encuentra o no con trabajo. Se ha visto como los riesgos psicosociales han tenido un impacto negativo en la vida de los seres humanos. Centrándonos en un contexto laboral, se puede encontrar con varias investigaciones donde indican las consecuencias que se han producido en la vida diaria del trabajador. En la investigación de titulación, propuesta por la autora Ledy Paspuel, afirma que "los factores psicosociales tienen repercusiones negativas para la salud del trabajador, como la depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, nutrición, entre otros" (Paspuel, 2014, p.46) lo que nos lleva a pensar que tienen una gran influencia en uno, que no solo afecta nuestra salud mental, sino también tienen repercusiones en nuestra salud física. Todo esto hace que, como consecuencia, el desempeño de los trabajadores no sea optimo ni tampoco puedan llegar a cumplir con las metas establecidas por la organización. De igual manera en el estudio propuesto por Gabriela Flores, la autora reafirma como los riesgos psicosociales pueden jugar un papel muy importante en la vida de los trabajadores, pues nos demuestra cómo ha afectado a los profesionales que ejercen como instructores de vuelo, ya que requieren un nivel alto de concentración y estar en estado de alerta debido al tipo de actividad que desempeñan (Flores, 2021, p. 69). Este caso, no dista mucho de la realidad de los colaboradores de Grupo El Comercio, puesto que hay quienes manejan maquinaria pesada o se encuentran más propensos a tener riesgos laborales debido al tipo de actividad que desempeñan, y por tal motivo necesitan total concentración, y si existiera la presencia de riesgos psicosociales, de cierta manera influiría en la atención que ponen para desempeñar sus actividades laborales diarias.

Un artículo publicado por una Consultoría de Salud Laboral y Prevención de Riesgos dio a conocer que, según el informe elaborado por la CEOE Aragón, acerca de los riesgos psicosociales desarrollado para los medios de comunicación, la percepción que se tiene sobre los riesgos laborales en el sector de la comunicación es «muy baja», mientras que de los riesgos psicosociales es «prácticamente nula» (GESEME, s.f), esto se debe a que varios de los riesgos presentes no son vistos como tal, sino que los toman como si fueran parte de la profesión y no se dan cuenta del desgaste emocional que están provocando en cada uno de los trabajadores de este sector.

Objetivos

Objetivo General

- Determinar la influencia de los riesgos psicosociales en la autoeficacia de la combinación de roles (trabajo – familia) de los trabajadores de una empresa de medios de comunicación de la ciudad de Quito en el 2022 – 2023.

Objetivos Específicos

- Realizar una investigación teórica sobre los riesgos psicosociales, trabajo y familia.
- Aplicar el test Istas 21 versión breve, para tener un estimado sobre la presencia de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa de medios de comunicación.
- Analizar los resultados obtenidos para poder crear una nueva encuesta que permita recolectar información acerca de cómo ha influido en el desempeño de los roles tanto en el trabajo como en la familia.
- Estimar la influencia de los riesgos psicosociales en la autoeficacia de la combinación del rol del trabajador/a y en el rol de esposa, esposo, madre o padre de familia.

CAPÍTULO 2 – MARCO TEÓRICO

Base Legal

El acuerdo ministerial 82 propone en su Art. 9 que, en toda empresa, sea pública o privada, debe existir un programa que permita prevenir riesgos psicosociales (Ministerio del Trabajo, 2017, pp.4). Debido a la aparición del virus Covid – 19, la gerencia conjuntamente con el grupo corporativo de Grupo El Comercio C.A, han tomado la decisión de no hacer ninguna evaluación o programa durante todo el periodo de crisis sanitaria, puesto que, al encontrarse en una situación económica no tan buena, se tuvo que hacer un gran recorte de personal, además de tener un retraso en los pagos mensuales de los sueldos y/o salarios, lo que traía consigo que los procesos pertinentes para acatar con la disposición en el Art.9, no sean bien acogidos por los colaborades y no se cuente con el apoyo necesario para completar encuestas, o cualquier otro instrumento que se pueda necesitar según el caso, además de que estimaban que los resultados obtenidos serían negativos. Por consiguiente, según el Art. 10 donde se mencionan las sanciones por incumplimiento a lo establecido en el Art. 9, la empresa ha tenido que pagar un monto pecuniario.

Riesgos Psicosociales

Según los autores Boada y Ficapal (2012) los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, viene a ser un conjunto de patologías, que pueden ser expresadas en síntomas y/o síndromes, los cuales tendrán relación con aspectos macro organizativos, departamentales y personales que afectan tanto a la salud laboral del trabajador como al desarrollo del trabajo y a la eficiencia de la empresa (pp. 52).

Si bien es cierto, estos riesgos tienen una mayor afectación a nivel psíquico y/o social, no se puede dejar a un lado las complicaciones que pueden traer consigo a nivel físico. Dentro de la empresa, es de gran importancia tener a sus colaboradores con una buena salud, y aún más a quienes se encargan de la parte operativa, puesto que de ellos depende el que la información llegue a las personas, así cumpliendo con el objetivo central del giro del negocio.

Factores Psicosociales en el Trabajo

Los factores psicosociales, son aquellos estímulos, condiciones o situaciones que afectarán a cada individuo tanto a nivel psíquico como social. El nivel de afectación será diferente para cada uno de ellos, y esto se deberá a que cada persona tiene distintas maneras de percibir a las experiencias y a la vida en general.

De acuerdo con Centeno y Montenegro (2016), los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en:

- Las características de la tarea, es decir, la cantidad de carga laboral, el ritmo en que se desenvuelven las actividades, su complejidad y monotonía, entre otras. Dentro de Grupo El Comercio C.A, claramente, se ha podido evidenciar que esta se ha convertido en una de las causas principales para encontrar posibles riesgos psicosociales.
- Las características de la organización como las variables estructurales, los canales de comunicación, las relaciones interpersonales, entre otros. Si bien es cierto, se ha tenido que hacer ciertos cambios debido a la reestructuración por corte de personal, la buena convivencia que se da en la empresa es notoria, aunque existen varias fallas como el no practicar un buen liderazgo con las personas que se encuentran bajo su cargo.

- Las características de empleo como el diseño del espacio, la remuneración, la seguridad contractual y las condiciones físicas del trabajo. Dentro de lo que se acaba de mencionar, un punto débil a destacar es la remuneración puesto que hay colaboradores quienes se han hecho cargo de más actividades y su sueldo o salario no es representativo según la cantidad de responsabilidades que tienen.
- La organización del tiempo de trabajo, por ejemplo, la duración, las pausas activas, el desenvolvimiento en festividades, etc. Dentro de la empresa, se ha mencionado mucho el tema de festividades y como antes se celebraban, si bien es cierto ha cambiado drásticamente, aún se tiene la costumbre de preparar algún menú especial durante el almuerzo con el fin de mantener a los colaboradores motivados. Por otra parte, la duración de la jornada laboral es un punto a trabajar, puesto que muchos de ellos, debido a la carga laboral, tienen que trabajar más allá de su jornada normal.
- La carga de trabajo, puesto que tiene un gran impacto tanto en la salud física como en la salud mental. Como se ha mencionado con anterioridad, este es un aspecto en el cual se debe trabajar, puesto que al hacerse cargo de actividades que dejaron sus excompañeros debido a la reestructuración, los colaboradores han tenido que ocupar más de las 8 horas establecidas para cumplir con los requerimientos de la empresa.

Con estos antecedentes es necesario tener en cuenta una manera que permita llegar a un punto de equilibrio entre los aspectos antes mencionados. Si bien es cierto, habrá personas que lo puedan conllevar mucho mejor, sin embargo, el poder gestionar y adecuar nuestro ritmo de trabajo a estas exigencias y/o condiciones que nos provee la organización, es una de las mejores prácticas que se puede hacer para evitar los riesgos psicosociales.

Características de los Factores Psicosociales

Según la Confederación De Empresarios De Málaga (CEM, 2013), se ha podido destacar las siguientes 6 principales características:

- Se extienden tanto en el tiempo como en el espacio, puesto que no tienen un causante que pueda ser precisado a un lugar o momento en específico.
- Presentan dificultad de objetivación ya que no existen unidades de medida objetivas.
- Afectan a otros riesgos ya que pueden provocar o modificar la intensidad en la que aparecen.
- Tienen una escasa cobertura legal dado que, al ser percibidos de manera diferente, no se puede prohibir lo que es complejo de definir como causante de daño a la salud.
- Están moderados por la propia percepción y/o experiencia personal de cada individuo.
- Presentan dificultad de intervención puesto que no siempre garantizan resultados.

Clasificación de los Factores Psicosociales.

Para poder clasificar a los factores psicosociales, se ha tomado en cuenta tanto a los aspectos internos como a los externos al trabajo. En una primera instancia, se puede observar la Tabla 1, donde presenta la clasificación propuesta por la CEM (2013).

Tabla 1

Clasificación de los factores psicosociales

Características del puesto	**Características individuales**
Autonomía y control	Personalidad
Ritmo de trabajo	Edad
Monotonía y repetitividad	Motivación
Contenido de la tarea	Formación
	Aptitudes
	Actitudes
Organización del trabajo	**Factores extralaborales**
Comunicación	Entorno socioeconómico
Estilos de mando	Vida personal y familiar
Participación en la toma de decisiones	Ocio y tiempo libre
Asignación de tareas	
Jornada de trabajo y descanso	

Nota. Adaptado de *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo* (p.12), por Confederación de empresarios de Málaga, 2013.

Como se puede evidenciar, no solo abarca los aspectos y/o condiciones presentes en el trabajo, sino que, toma en cuenta a las características propias de cada persona y como administran el tiempo que no ocupan para realizar sus actividades laborales diarias. Estos aspectos también llegan a influir en la forma en como la persona puede llegar a percibirlo.

De igual manera, las autoras Centeno y Montenegro (2016) destacan otras 5 dimensiones de factores de los riesgos psicosociales:

- Factores Organizacionales, es decir, cómo se dispone y coordina a los elementos claves (personas, ambiente y tecnología) para que se relacionen entre sí (pp.34).

- Factores Económicos, haciendo referencia a que siempre se ha dependido de este factor para poder sobrevivir y satisfacer las necesidades, es uno de los motivadores principales para ejercer un trabajo (pp.45).
- Factores Familiares, tomando en cuenta los cambios constantes en las relaciones con los demás, estos impulsan a nuevas adaptaciones y a una constante búsqueda de un equilibrio (pp.48).
- Factores Fisiológicos, los cuales serán producidos por el cansancio o tedio a causa del trabajo y traerán consigo estrés para la persona (pp.53).
- Factores Psicológicos, como influyentes negativos en el comportamiento de cada trabajador traerán consigo que su desempeño y motivación vayan descendiendo (pp.63).

Principales Riesgos Psicosociales

Es importante mencionar que "la probabilidad y la gravedad de sus consecuencias son los elementos que determinan la importancia del riesgo" (CEM, 2013, pp.16). Así se dará paso a presentar a los principales riesgos psicosociales presentes en el ámbito laboral.

Estrés

Definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento frente a ciertos aspectos negativos presentes en el entorno laboral. Se caracteriza por presentar una constante sensación de no poder enfrentarse a las situaciones y esto se debe a los altos niveles de excitación y de angustia (CEM, 2013, pp.19).

Es importante prestar mucha atención a las diferentes formas en las que se pueda manifestar, puesto que resultan ser muy perjudiciales para la salud y el correcto desenvolvimiento del trabajador. Existen dos tipos principales de estrés, el primero viene a ser el

estrés agudo, el cual se va a presentar en momentos puntuales y de manera momentánea, por otro lado, tenemos al estrés crónico, el cual tendrá un impacto más fuerte en el bienestar físico y emocional de la persona ya que será más duradero.

Según Camacho y Moyorga (2017, pp.163), los factores de estrés psicosocial más comunes, son los que se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2

Factores de estrés psicosocial

Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo.
Ambiente y equipos	Malas condiciones de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos laborales, falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.

Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
Relación trabajo - familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

Nota. Adaptado de "Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social" (p. 163), por A. Camacho y D. Moyorga, 2017, *revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 10(40).

Violencia

La Organización Internacional del Trabajo define a la violencia como todo acto, incidente o comportamiento de manera irrazonable donde la víctima es amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud menciona que es aquel uso intencional del poder contra el otro, en situaciones laborales, donde traiga como consecuencia una alta probabilidad de resultar en lesiones, muerte, daño psicológico, entre otros aspectos negativos (CEM,2013, pp.20).

Generalmente, las formas de violencia más conocidas en la sociedad, son:

- Física: Que como su palabra lo dice es aquella que compromete la integridad física de una persona.
- Psicológica: Que viene a influir de manera negativa tanto en las creencias como en los comportamientos de los otros.
- Verbal: Que se da por medio de frases o palabras mal intencionadas que denigren a los demás.

- Sexual: que ocurre cuando hay una actividad, como su palabra lo dice, de índole sexual que ocurra sin un previo consentimiento.

Por otro lado, como se puede observar en la Tabla 3, también se ha podido determinar tres tipos fundamentales de violencia.

Tabla 3

Tipos de violencia

Violencia de tipo I	Violencia de tipo II	Violencia de tipo III
"Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo." (CEM, 2013, pp.20)	"Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio." (CEM, 2013, pp.20)	"Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo." (CEM, 2013, pp.20)

Nota. Adaptado de *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo* (p.20), por Confederación de empresarios de Málaga, 2013.

Acoso Laboral

El acoso laboral o también conocido como Mobbing es una forma de comportamiento negativo entre compañeros, superiores y/o subordinados, por el cual, la víctima de este acto viene a ser humillada y atacada varias veces de manera directa o indirecta con el fin de perturbarla (CEM, 2013, pp.21).

Según el comité ejecutivo nacional del sindicato de trabajadores del poder judicial de la federación (2014 - 2018) existen tres niveles dentro del acoso laboral (pp.1):

- Horizontal: Cuando es dado entre compañeros del mismo ambiente de trabajo.

- Vertical Descendente: Cuando la o el agresor vienen a ocupar puestos superiores a nivel jerárquico.
- Vertical Ascendente: Cuando el hostigamiento laboral lo realiza quien ocupa puestos subalternos. Este tipo es el menos frecuente.

Acoso Sexual

De acuerdo a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, el acoso sexual viene a ser cualquier comportamiento de índole sexual que atente contra la dignidad de la persona, especialmente cuando el entorno se vuelve intimidatorio, degradante u ofensivo (pp.13).

En la Tabla 4, se observará como la Organización Internacional De Trabajo (s.f) ha clasificado las consecuencias que tiene en la salud y en el empleo, en base a tres actores principales: víctimas, empleadores y sociedad.

Tabla 4

Acoso sexual y sus consecuencias para las víctimas, empleadores y sociedad

Para Las Víctimas	Para Los Empleadores	Para La Sociedad

• Sufrimiento psicológico: como humillación, disminución de motivación, pérdida de autoestima.
• Cambio de comportamiento, como aislamiento
	• Disminución de la productividad de la empresa debido a:
	  ○ Peligro del trabajo en equipo,
	  ○ Desmotivación,
	  ○ Absentismo.
	• Alta rotación de recursos humanos.
		• Costes a largo plazo para la reintegración de las víctimas.
		• Incremento de la violencia de género, violencia laboral, discriminación en el empleo, segregación ocupacional.

deterioro de las relaciones sociales. • Enfermedades físicas y mentales producidas por el estrés, incluso suicidio. • Riesgo de pérdida de trabajo. • Aumento de la accidentalidad.	• Gastos por procedimientos administrativos e indemnizaciones. • Dificultad para llenar las vacantes en aquellos lugares de trabajo señalados por problemas de acoso sexual. • Deterioro de las relaciones laborales.	• Gastos en procesos legales y penales. • Dificultad para el acceso de las mujeres a trabajos de alto nivel y buenos salarios, tradicionalmente dominados por los hombres.

Nota. Adaptado de *Género, salud y seguridad en el trabajo,* por Organización Internacional del Trabajo, s.f.

Inseguridad Contractual

La inseguridad contractual es "una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera" (CEM, 2013, pp.23)

Como bien se sabe, hasta para elegir una carrera universitaria, es indispensable poder mirar varias opciones que sean bien acogidas en el mundo laboral. Hay que escoger, pensando en el momento de ejercer la profesión puesto que, en el país, hay varias opciones que no tienen mucha apertura y por lo tanto generan esa inseguridad de conseguir un trabajo estable, o incluso si consigue un trabajo, el mantenerse en el mismo suele resultar complicado, porque habrá muchos candidatos más calificados y menos vacantes disponibles y así se convierte en un gran dolor de cabeza para aquellos que escogieron carreras poco convencionales.

Otro aspecto que influye mucho en esta inseguridad laboral es la edad. Al estar en un mundo con cambios constantes, hay varios trabajadores que, por miedo a ser reemplazados por personas más jóvenes y más actualizados en conocimientos, han generado estrés y mucha preocupación acerca de su futuro en la organización. Dentro de Grupo El Comercio C.A, este ha sido un aspecto muy influyente para generar este sentimiento de inseguridad contractual, puesto que la mayoría de las personas que han sido desvinculadas de la empresa, son aquellas que sobrepasaron los 50 años de edad.

Burnout o Desgaste Profesional

"El agotamiento emocional hace referencia al cansancio emocional que producen las tareas propias del trabajo." (CEM, 2013, pp.24) Y es que la persona llega a estar sometida a muchas presiones prolongadas que traen como consecuencia que ya no pueda desenvolverse al cien por ciento, así como lo haría desde un principio y esto a su vez, trae consigo que pierda esa motivación que influía para alcanzar con los objetivos laborales propuestos.

El estrés laboral viene a ser una base óptima para el desarrollo del burn out, y durante todo este proceso se puede distinguir las siguientes fases (Forbes, 2011, pp.2):

- Fase de estrés: Produce un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.
- Fase de agotamiento: Se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- Fase de agotamiento defensivo: Se aprecian cambios, de carácter nocivo, en la conducta del trabajador.

Conflicto Familia – Trabajo

El conflicto entre la familia y el trabajo surge cuando no se puede encontrar un punto de equilibrio entre ambos, cuando se mezclan las actividades del trabajo en la vida familiar y viceversa, cuando no se puede dar el espacio y tiempo que merece cada una. “El conflicto entre las dos esferas lo han diferenciado en dos tipos (conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo-familia), según la direccionalidad del conflicto.” (CEM, 2013, pp. 24)

Según los autores Sanz, Moreno y Blanco (2011), distinguen tres tipos de conflicto:

- Basado en el tiempo: Haciendo referencia que el tiempo dedicado a un rol, dificulta el desempeño de otros roles.
- Basado en la tensión: Cuando el desempeño de un rol provoca que el individuo se encuentre irritado y tenso, trayendo consigo que afecte en el comportamiento.
- Basado en la conducta: Cuando las conductas necesarias para desarrollar una actividad son incompatibles con las conductas relacionadas con otras actividades.

Al no encontrar un punto de equilibrio entre ambos roles, puede provocar consecuencias negativas en el ámbito laboral, familiar y como persona. En la Tabla 5, vemos las posibles consecuencias en cada ámbito según lo planteado por los autores Sanz, Moreno y Blanco (2011).

Tabla 5

Efectos del conflicto trabajo - familia

Ámbito	¿Cómo puede afectar el conflicto trabajo – familia?
Organización	• Aumenta absentismo • Disminuye el compromiso organizacional • Aumenta la intención de abandono

Familia	• Disminuye la satisfacción familiar • Disminuye la satisfacción matrimonial
Persona	• Aparición de síntomas de estrés • Problemas de ansiedad o depresión

Nota. Adaptado de "El conflicto entre el trabajo y la familia: estrategias para superar el estrés laboral" (p.2), por A. Sanz y B. Moreno, 2011, *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (78).

Trabajo Emocional

"El trabajo emocional se ha definido como el autocontrol de las emociones positivas y negativas" (CEM, 2013, pp.26) con el fin de demostrar públicamente un comportamiento deseable y/o aceptable.

Existe dos maneras de ejercer cierto control y regular las emociones, la primera es una regulación espontanea o automática que es cuando el trabajo tiene emociones genuinas y coinciden con las emociones que requiere la organización y la segunda, es una regulación más profunda cuando sus emociones no se ajustan a las que exige la organización (López, González & Blandón, 2018, pp.107).

Según las autoras Gracia, Martínez, Salanova, Nogareda y el Equipo de Investigación WONT Prevención Psicosocial (200), señalan una serie de variables que van a estar relacionadas con las posibles consecuencias negativas que le traerán a la persona (p. 2-3). Estas son:

- Frecuencia de la emoción: A mayor frecuencia de emociones no sentidas, peores repercusiones tendrán en la salud psicosocial.
- Duración: Cuando más larga es la duración de la expresión más difícil es recurrir a los patrones de respuestas emocionales, por lo que trae consigo consecuencias negativas.

- Intensidad de la expresión emocional: No todas las emociones tienen la misma intensidad.
- Variedad de las emociones: Cuando mayor es el repertorio de expresiones a manifestar, peores consecuencias traen consigo.

Trabajo y Familia

Trabajo y familia, dos conceptos totalmente distintos pero que llegan a complementarse mutuamente. Sin trabajo, no se puede dar un sustento a la familia y sin familia, muchos no consiguen la motivación necesaria para seguir trabajando. Es importante el aprender a gestionar y aprovechar el tiempo al máximo porque conciliar la vida familiar y la profesional no es nada sencillo.

Trabajo

La concepción que se tenía del trabajo ha evolucionado con el paso de los años. Antes, el trabajo era visto como una forma de aprendizaje, evolución personal y aprovisionamiento colectivo, ahora es visto como un medio para poder conseguir riquezas y verse frente a otros con un mejor estatus social (Sabariegos, 2011, pp.5).

Tipos de Trabajo

Según Ruiz (s.f) el trabajo ha sido clasificado en base a los siguientes cinco parámetros:

- En función de la herramienta principal
    - ✓ Trabajo manual: Implica, principalmente, utilizar las manos.
    - ✓ Trabajo artesanal: Viene a ser parte de un trabajo manual, aunque en este implica poder ser creativo y original.

- ✓ Trabajo intelectual: Contrario al trabajo manual, este requiere como elemento principal a la mente, puesto que usa el intelecto e ideas.

- En función de la cualificación necesaria
  - ✓ Trabajo poco cualificado: No se necesita tener un nivel mínimo de estudios o de conocimientos sobre algún tema en particular.
  - ✓ Trabajo semi cualificado: Requiere un mínimo de conocimientos para un correcto desarrollo del trabajo.
  - ✓ Trabajo cualificado: Es indispensable, cierta formación académica y profesional.
  - ✓ Trabajo altamente cualificado: El nivel de exigencia con respecto a su formación académica y profesional es superior al trabajo cualificado.
- En función de la legalidad
  - ✓ Trabajo registrado: Cuando el empleador cumple con la normativa vigente.
  - ✓ Trabajo no registrado: Cuando el empleador no asegura ni cumple con las leyes correspondientes.
- En función de para quién se trabaja
  - ✓ Trabajo por cuenta ajena: Implica que el trabajador preste sus servicios lícitos y personales bajo relación de dependencia.
  - ✓ Trabajo autónomo: Cuando el trabajador no depende de nadie, es decir es su propio jefe.
- En función del lugar de realización
  - ✓ Trabajo presencial: Implica que el trabajador asista al lugar de trabajo.

- ✓ Trabajo telemático (online): Es aquel que se puede desarrollar desde cualquier lugar, siempre y cuando se disponga de una conexión a Internet y dispositivo viable para poder trabajar.

Familia

La familia viene a ser definida como "núcleo social básico, en el que recae todo tipo de responsabilidades para que una sociedad se defina y desarrolle. De ahí su importancia y la necesidad de que exista una normatividad adecuada, que la proteja, fortalezca y garantice su permanencia e integridad" (Morales, 2015, pp.144).

Diferentes concepciones sobre la familia (Morales, 2015, pp.145 – 150):

- Definición sociológica: La familia como una estructura social, es decir, un conjunto de individuos que se han organizado de diferentes maneras en durante distintas épocas y lugares.
- Definición biológica: La familia como producto de la unión sexual y procreación entre un hombre y una mujer.
- Definición en la Iglesia Católica: La familia como iniciación de la vida en la sociedad, que ha sido reconocida por el matrimonio que ese da entre un hombre y una mujer, quienes junto a sus hijos gozaran de dignidad, deberes, obligaciones y responsabilidades.
- Definición jurídica: La familia como conjunto de vínculos jurídicos dados por la unión de los sexos por medio del matrimonio o el concubinato y la procreación.
- Definición doctrinal: La familia como el grupo de personas entre quienes existe un parentesco de consanguinidad por lejano que fuere.

CAPÍTULO 3 – MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo causal, puesto que se pretende indagar acerca de la influencia que tienen los riesgos psicosociales sobre la combinación de roles en el trabajo como en el ámbito familiar de los colaboradores de Grupo El Comercio C.A.

Diseño de la Investigación

La presente investigación es de diseño no experimental transeccional causal, debido a que se pretende entender como una variable tiene efecto sobre la otra, sin que se alteren las condiciones donde se devuelven y en post pandemia, donde aún existen consecuencias residuales del periodo de aislamiento original.

Alcance de la Investigación

La presente investigación tiene un alcance de tipo descriptivo debido a que se pretende reconocer los riesgos psicosociales presentes y establecer a través del análisis si tienen alguna relación con la combinación de roles (trabajo-familia).

Población y Muestra

En la presente investigación se tomó en cuenta a los 238 colaboradores que se encuentran trabajando en la matriz de Grupo El Comercio C.A en la ciudad de Quito.

Para demostrar que el número de personas que respondieron, pertenecen a una muestra representativa se procedió a calcularla mediante la siguiente ecuación $n = \frac{N*Z_{\infty}^2*p*q}{e^2*(N-1)+Z_{\infty}^2*p*q}$, donde se pudo obtener una muestra base de 147 colaboradores, tomando en cuenta los siguientes valores: nivel de confianza es del 95% (Z=1.96); el tamaño de la población (N) es 238; el error

de estimación máximo aceptado (e) es 5%; la probabilidad de ocurrencia (p) es 0.5; y la probabilidad de no ocurrencia (q) es 0.5.

En la Tabla 6 se observa la distribución por áreas de los colaboradores de Grupo El Comercio C.A, además del número de personas que respondieron el Istas 21 – versión breve.

Tabla 6

Distribución de encuestas aplicadas según el cargo por áreas

Tipo	Área	Población	Respuestas Obtenidas
Personal Administrativo	Asesoría legal	2	1
	Seguridad y salud ocupacional	1	1
	Financiera	10	9
	Ventas	11	9
	Administrativa	9	7
	Mercadeo	3	1
	Recursos humanos	4	4
	Tecnología	14	13
	Centro de documentación	2	2
	Administración de negocios	5	4
	Ventas digitales	5	2
Personal Operativo	Distribución	42	37
	Redacción	57	43
	Dirección gráfica	22	19
	Redacción impresión comercial	2	1
	Diseño gráfico impresión comercial	3	3
	Mantenimiento prensa / Mecánica	6	6
	Pre prensa	4	4
	Prensa y mantenimiento	10	10

Post prensa	18	18
Servicios generales y mantenimiento	8	7
Total	**238**	**201**

Recolección de la Información

Para el desarrollo del proyecto, se utilizaron varias fuentes primarias como libros, disertaciones, artículos e informes con el fin de construir el marco teórico, además de aportar una visión más clara del tema a investigar. Se aplicó el cuestionario Istas 21 – Versión breve y una encuesta, que permitieron tener una visión mucho más amplia de lo acontecido dentro del grupo de personas a analizar.

Dentro de este proceso de recolección de información, se utilizó la herramienta tecnológica Google Forms para poder facilitar su difusión y encuestas impresas para aquellas áreas que los solicitaron, debido a que por el tipo de actividad que ejercen, no cuentan con computadoras. En este proceso de levantamiento de información se procedió a tomar a diferentes áreas de la empresa por día, con el fin de tener un mejor control con respecto al conteo de respuestas recibidas por cada una. Una vez obtenidos los resultados, se elaboró una matriz en Microsoft Excel con el propósito de manejar la información en relación a las respectivas dimensiones.

A continuación, se detallan las características de las herramientas y los resultados obtenidos.

Istas 21 – Versión Breve

Como instrumento principal para una primera recolección de datos, se utilizó el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo - Istas 21 en su versión breve.

Tiene como fin el poder estimar y prevenir los riesgos psicosociales presentes en el ámbito laboral además de intentar salvaguardar el bienestar de la salud mental. Este cuestionario, presentó a la persona, una totalidad de 20 preguntas (Anexo 1), las cuales están organizadas según la dimensión a evaluar cómo se puede observar en la Tabla 7. Cada pregunta será evaluada en base a una escala de Likert donde se deberá escoger una sola respuesta por cada una.

Tabla 7

Totalidad de preguntas según la dimensión psicosocial a evaluar – Istas 21 Versión breve

Dimensión	Nº de preguntas
Exigencias psicológicas	5 preguntas
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	5 preguntas
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	5 preguntas
Compensaciones	3 preguntas
Doble presencia	2 preguntas

Para la aplicación del cuestionario, se tomó en cuenta ciertas consideraciones básicas como el espacio, la luz, el ruido, entre otros., además de explicar a los colaboradores, que no existe una respuesta correcta o incorrecta, por lo que es indispensable que se pueda contestar con total veracidad.

Una vez obtenidos los resultados, se procedió con el respectivo análisis donde se clasificó en tres rangos (bajo, medio y alto) a cada dimensión según el puntaje obtenido. Todo esto, con el fin de tener una visión general de lo que acontece en la organización y poder elaborar un plan de prevención y acción que permita manejar los riesgos evidenciados.

Encuesta

Con el objetivo de obtener una visión general sobre la influencia de los riesgos psicosociales sobre aquellas personas que son el principal sustento en su hogar (madres, padres, esposas y esposos) se elaboró una encuesta utilizando como base a la versión completa del test Istas 21, puesto que así se abarcó de mejor manera la totalidad de sus dimensiones.

Esta encuesta (Anexo 2) tiene 33 preguntas dividas en 6 dimensiones, así como se puede observar en la Tabla 8, con el fin de estimar su influencia dentro de los roles tanto dentro del hogar como en el trabajo.

Tabla 8

Totalidad de preguntas según la dimensión psicosocial a evaluar – Encuesta

Dimensión	Nº de preguntas
Salud y bienestar	8 preguntas
Exigencias psicológicas	5 preguntas
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	4 preguntas
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	3 preguntas
Compensaciones	6 preguntas
Doble presencia	7 preguntas

Análisis de Resultados Cuestionario Istas 21 – Versión Breve

Un total de 201 colaboradores completaron el cuestionario, a quienes se los dividió en dos grupos: personal operativo y personal administrativo, debido a que, por el tipo de actividad que ejercen, se pudo evidenciar diferencias más significativas.

Para la correcta interpretación de los resultados, se procedió a obtener el promedio total por cada pregunta y sumarlas dependiendo de la dimensión a la que pertenezcan para ubicarlas en un nivel de riesgo según corresponda. A partir de eso, se tomó en cuenta los niveles de riesgo que se pueden evidenciar en las Tablas 9, 10, 11, 12 y 13 para continuar con su respectivo análisis. Es importante mencionar que, en cada pregunta, mientras más altos son los valores significa que más alto será el riesgo.

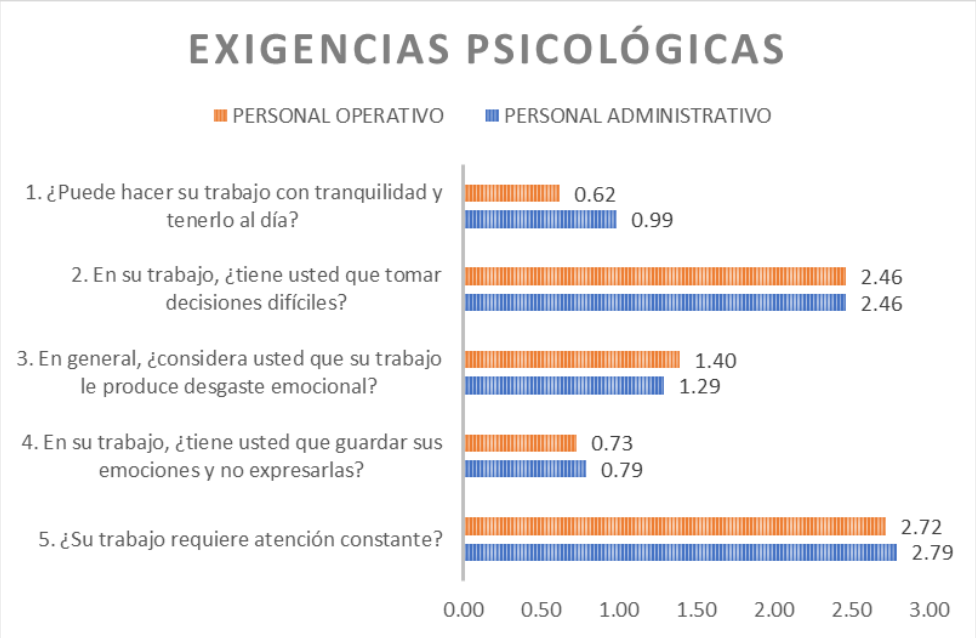
Tabla 9

Niveles de riesgo según la dimensión exigencias psicológicas

Dimensión psicosocial	**Puntuaciones para la población de referencia**		
	Bajo	**Medio**	**Alto**
Exigencias psicológicas	De 0 a 8	De 9 a 11	De 12 a 20
Puntuación P. Operativo	7.93		
Puntuación P. Administrativo	8.32		

Ilustración 3

Dimensión exigencias psicológicas



En la dimensión exigencias psicológicas, el personal operativo obtuvo un puntaje de 7.93, que corresponde a un nivel de riesgo bajo. El personal administrativo en la misma dimensión alcanzó un puntaje de 8.32, enmarcándose en el mismo nivel de riesgo.

Como se puede observar, la diferencia entre ambos grupos es mínima. Al encontrarse en un nivel de riesgo bajo, se puede entender que existe equilibrio entre la carga laboral, el tiempo que se emplea y la exigencia emocional. Si bien es cierto, varios colaboradores han tenido que asumir nuevas actividades debido al corte de personal, se entendería que ellos han buscado la manera para poder gestionar su tiempo y cumplir con las nuevas demandas laborales.

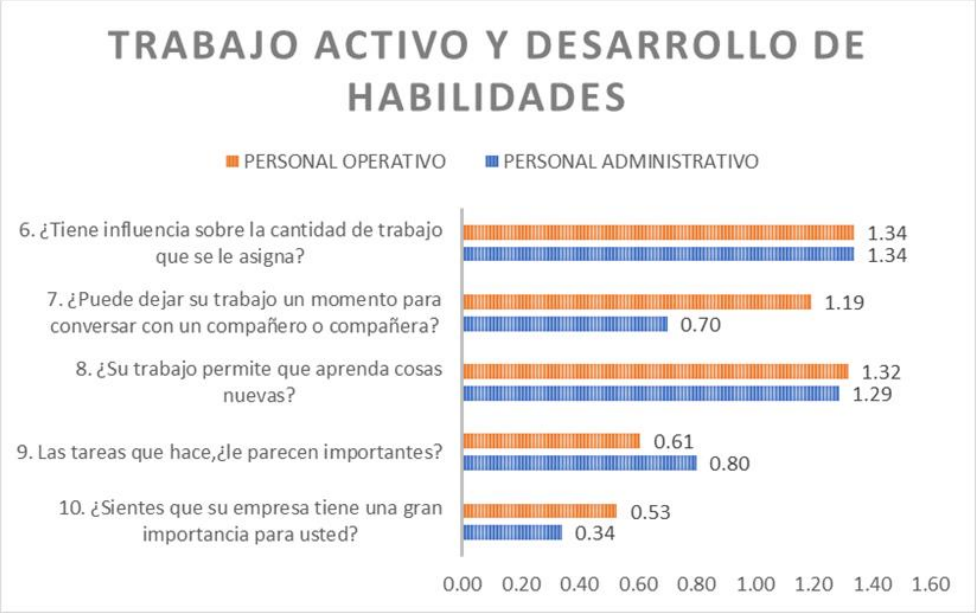
Tabla 10

Niveles de riesgo según la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades

Dimensión psicosocial	Puntuaciones para la población de referencia		
	Bajo	**Medio**	**Alto**
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	De 0 a 5	De 6 a 8	De 9 a 20
Puntuación P. Operativo	4.99		
Puntuación P. Administrativo	4.47		

Ilustración 4

Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades



Con una puntuación total de 4.99 para el personal operativo y de 4.47 para el personal administrativo, ambos grupos se sitúan en un nivel del riesgo bajo en la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades.

La diferencia más notoria está en la pregunta número 7 y es que depende mucho del tipo de trabajo que ejercen, por ejemplo, para el área de producción, se les dificulta el poder detenerse a conversar con los compañeros/as puesto que, al manejar maquinarias grandes y pesadas, estas producen demasiado ruido y no pueden escuchar con claridad. También se debe a la modalidad en que trabajan, algunos de ellos se encuentran en teletrabajo y solo se comunican con fines laborales y más no para tener una conversación casual.

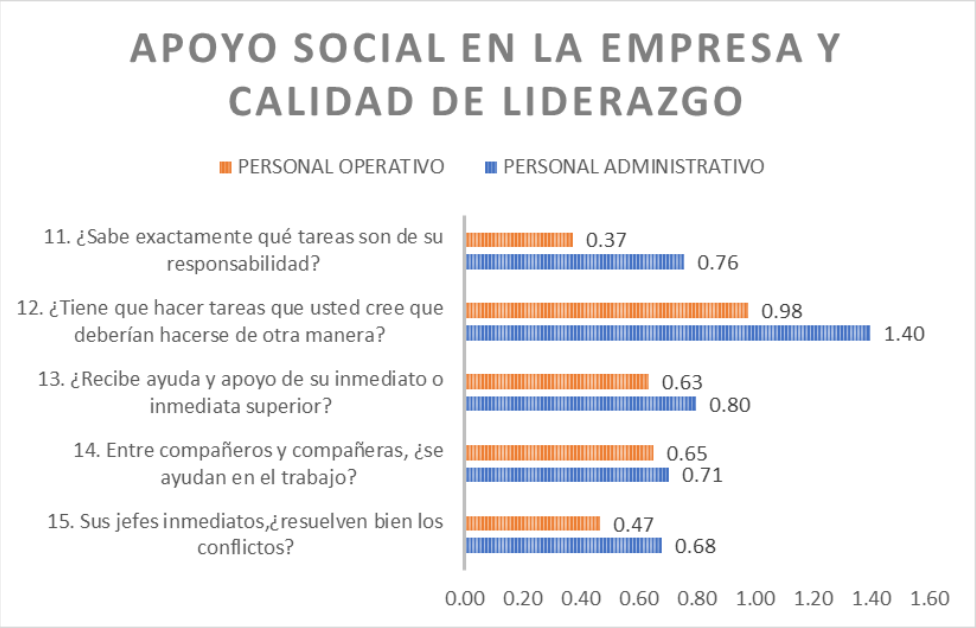
Tabla 11

Niveles de riesgo según la dimensión apoyo social en empresa y calidad de liderazgo

Dimensión psicosocial	**Puntuaciones para la población de referencia**		
	Bajo	**Medio**	**Alto**
Apoyo social en empresa y calidad de liderazgo	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 20
Puntuación P. Operativo	3.10		
Puntuación P. Administrativo		4.35	

Ilustración 5

Dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo



En la dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo la sumatoria total para el personal operativo es de 3.10, es decir, que se encuentran en un riesgo bajo, a diferencia del personal administrativo, que con un 4.35 se sitúan en un riesgo medio.

En ambos grupos, se puede evidenciar que las relaciones existentes dentro del trabajo pueden ser positivas además de tener un liderazgo aceptable, que puede ir mejorando. La diferencia más significativa entre ambos se puede observar tanto en la pregunta número 11 como 12, y es que, en el caso del personal administrativo, ellos tuvieron que acoger nuevas responsabilidades laborales, que al ser algo, de un día a otro, se les dificultó el poder familiarizarse debido a que muchas de las personas que dejaron sus puestos, no estuvieron predispuestas a brindar de su ayuda y conocimiento con respecto a las actividades que dejaban. Esto no sucedió con el personal operativo, puesto que a la misma vez que hubo el recorte de

personal, también hubo una disminución de producción, además de que se quedaban a cargo de las actividades que normalmente ejercían.

Por otro lado, tampoco se ha podido implementar nuevas metodologías ni instrumentos debido a que no se cuenta con el dinero necesario para cubrir con estas exigencias. Sin embargo, es importarte el poder dar esa apertura a generar ideas e implementar cambios en la realización de actividades puesto que así se puede obtener mejores resultados.

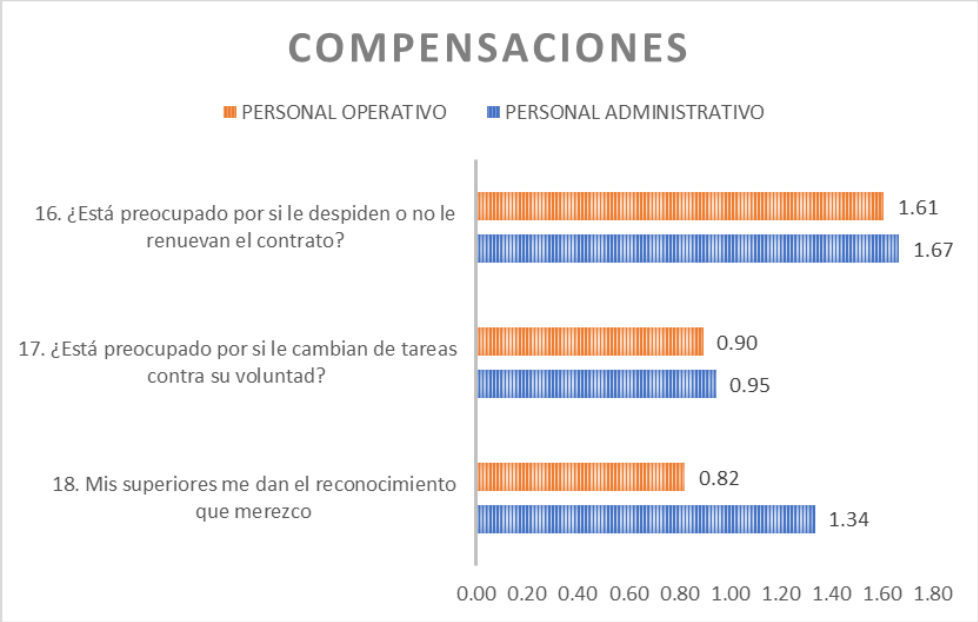
Tabla 12

Niveles de riesgo según la dimensión compensaciones

Dimensión psicosocial	**Puntuaciones para la población de referencia**		
	Bajo	**Medio**	**Alto**
Compensaciones	De 0 a 2	De 3 a 5	De 6 a 12
Puntuación P. Operativo		3.33	
Puntuación P. Administrativo		3.96	

Ilustración 6

Dimensión compensaciones



En la dimensión compensaciones, con una suma total de 3.33 para el personal operativo y 3.96 para el personal administrativo, ambos grupos se sitúan en un riesgo medio.

Y es que la empresa al no encontrarse en una situación económicamente estable, sus colaboradores comienzan a cambiar su forma de pensar sobre su futuro en la misma impulsando a la aparición de lo conocido como inseguridad contractual. En la actualidad, este riesgo puede estar mucho más presente en el personal operativo, puesto que se ha dejado de comprar papel para imprimir periódicos, lo que podría entenderse como un despido de todo el personal de producción.

El cambio de actividades también influye, puesto que, al realizar modificaciones, se ven obligados a salir de su zona de confort, lo que hace que varios colaboradores teman al no poder adaptarse y no conseguir los objetivos planteados trayendo como resultado, una posible

desvinculación de la empresa. La diferencia más significativa se observa en la pregunta número 8 porque el personal administrativo al hacerse cargo de nuevas actividades, siente que su remuneración también debe ser representativa y acorde a las nuevas obligaciones asumidas. A diferencia del personal operativo, que si bien es cierto hubo un corte de personal, su carga laboral también fue reducida.

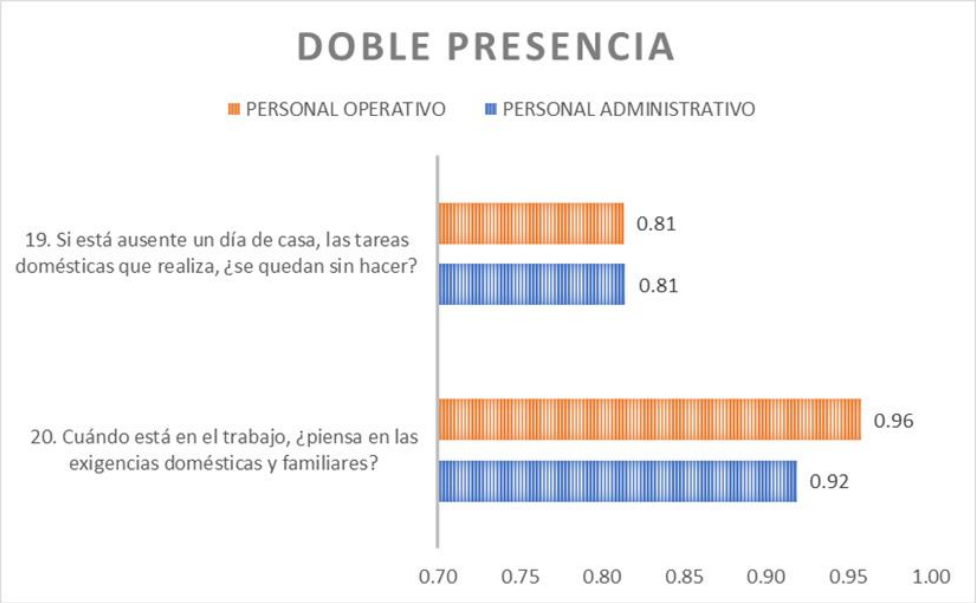
Tabla 13

Niveles de riesgo según la dimensión doble presencia

Dimensión psicosocial	**Puntuaciones para la población de referencia**		
	Bajo	**Medio**	**Alto**
Doble presencia	De 0 a 1	De 2 a 3	De 4 a 8
Puntuación P. Operativo		1.77	
Puntuación P. Administrativo		1.73	

Ilustración 7

Dimensión doble presencia



Con un puntaje total de 1.77 para el personal operativo y 1.73 para el personal administrativo en la dimensión doble presencia, es factible situar a ambos grupos en un nivel de riesgo medio. Lo que da a entender que existe una conciliación con ciertas dificultades entre el hogar y el trabajo.

Si bien es cierto, en la primera dimensión aparentemente se observó una buena gestión de tiempo, que permitía cumplir con las exigencias laborales, sin embargo, en esta dimensión, se observa inconvenientes debido a que se están entremezclando las responsabilidades de ambos ámbitos.

Debido a las adaptaciones que se tuvieron que hacer en el trabajo, los colaboradores tomaron más tiempo del establecido para poder cumplir con las exigencias laborales lo que trajo consigo que pospusieran las actividades domésticas, convirtiéndolas en pendientes por hacer y

preocupaciones diarias. Hoy en día se van regulando estas actividades y ya van gestionando de mejor manera su tiempo.

Análisis de Resultados de la Encuesta

Para la presente encuesta se procedió con una muestra específica en base al rol principal que cumplen en ámbito familiar. En dicho caso se tomó en cuenta a esposas, esposos, madres y padres, así como se puede observar en la Tabla 14. Esto, con el fin de conocer la problemática en aquellas personas que dan el principal sustento al hogar.

Tabla 14

Número de esposas, esposos, madres y padres según cada área

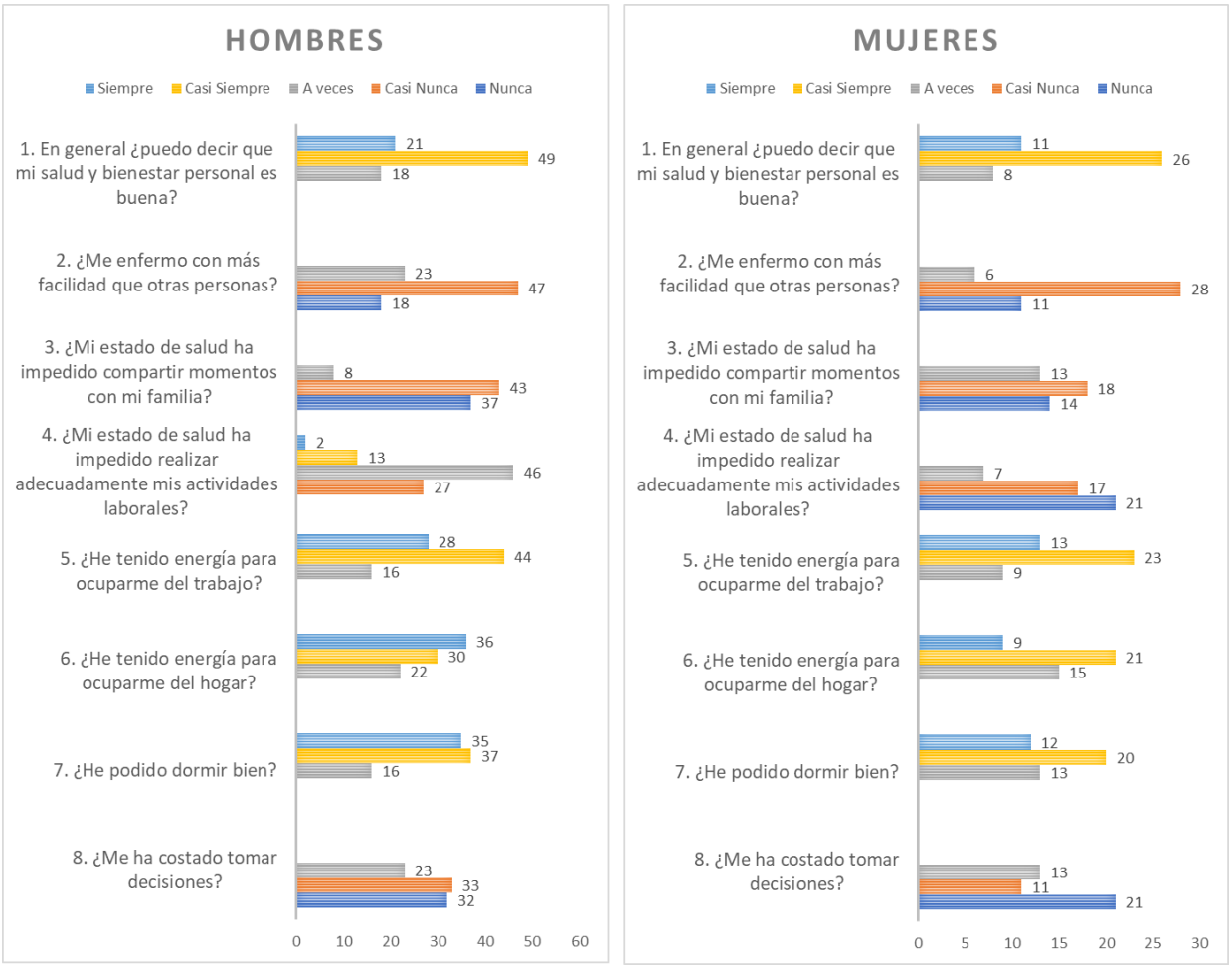
Tipo	Centro De Costos	Esposa	Esposo	Madre	Padre
Personal Administrativo	22. Asesoría Legal			1	
	41. Financiera		1	3	1
	42. Administrativa			1	4
	51. Ventas			6	2
	52. Distribución		4	6	13
	61. Tecnología			1	8
	62. Recursos Humanos	1		1	1
	71. Redacción	2	2	11	7
	73. Dirección Gráfica		2	3	11
Personal Operativo	80. Mantenimiento Prensa/Mecánica		1		5
	82. Pre-Prensa			1	3
	83. Prensa Y Mantenimiento			1	8
	84. Post-Prensa			6	5
	90. Servicios Generales y Mantenimiento		1		6

95. Administración De Negocios			1	3
Subtotales	**3**	**11**	**42**	**77**
Total General		**133**		

A continuación, se detallan los resultados obtenidos:

Ilustración 8

Dimensión salud y bienestar

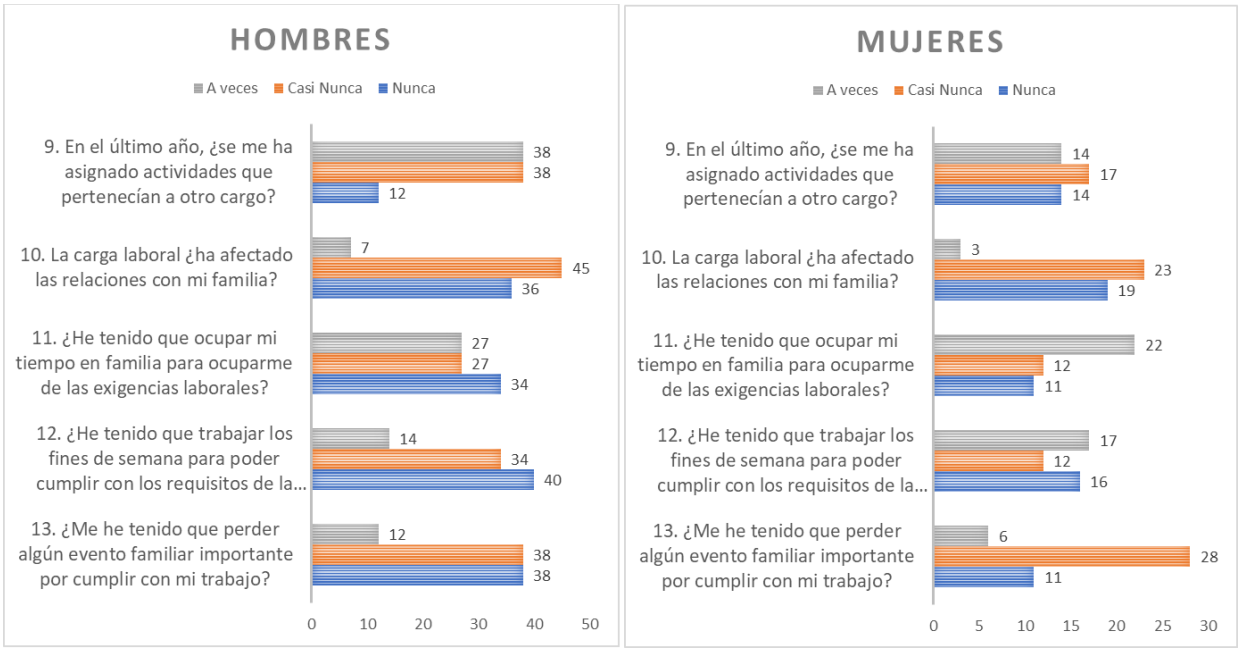


Al hablar de una salud integral, se puede evidenciar que las respuestas son bastante positivas, sin embargo, hay una pregunta que resalta en el grupo de hombres y es la número 4, en la cual mencionan que su estado de salud ha sido un impedimento para desenvolverse en las

actividades laborales diarias y es entendible, puesto que al encontrarse en un periodo donde se vivía aún con la presencia del Coronavirus, implica el tener riesgo de adquirir dicha enfermedad por lo que no podrán realizar su trabajo al 100% ya que, en varios casos, trae consigo consecuencias físicas que afectan directamente a su trabajo.

Ilustración 9

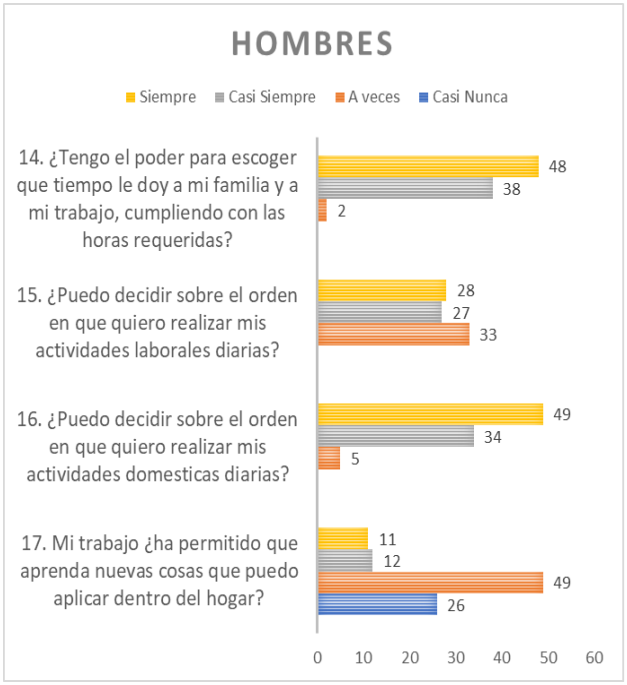
Dimensión exigencias psicológicas

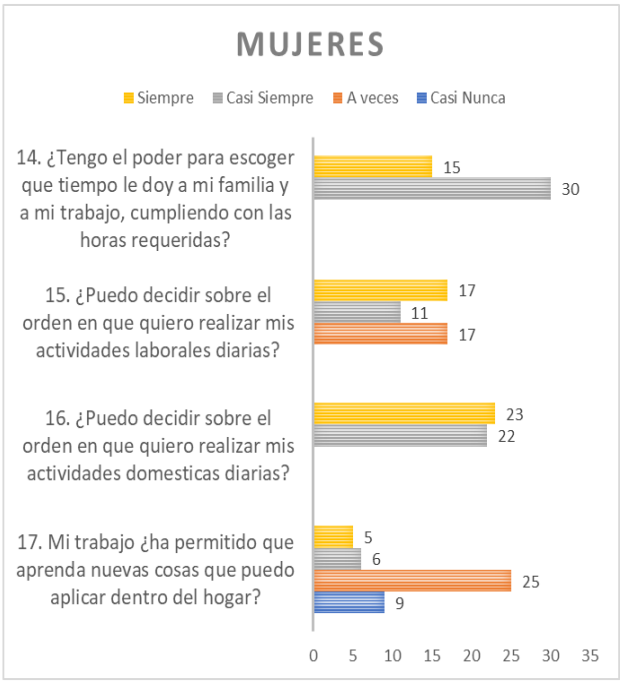


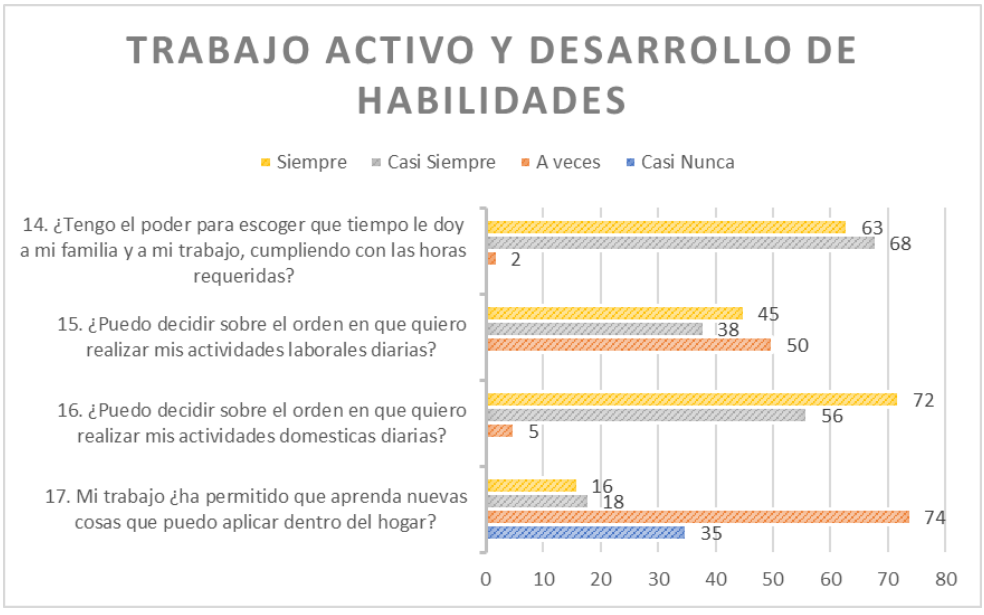
Se entiende que hay un equilibrio en la relación entre carga laboral y vida personal familiar. Sin embargo, en el caso del grupo de mujeres, en la pregunta número 9, manifiestan que han tenido que adaptarse a nuevas responsabilidades laborales y han tomado su tiempo familiar para poder cumplir con dichas exigencias. A pesar de esto, ambos grupos han buscado la manera de poder desenvolver sus roles en ambos ámbitos.

Ilustración 10

Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades





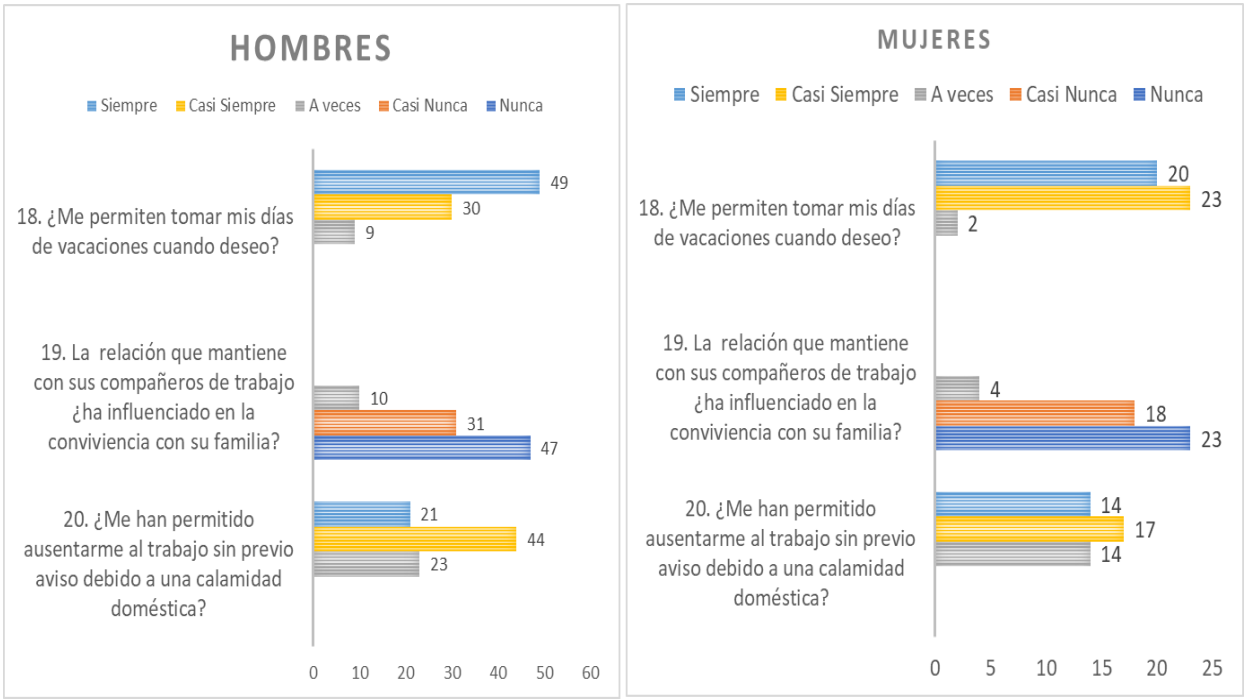


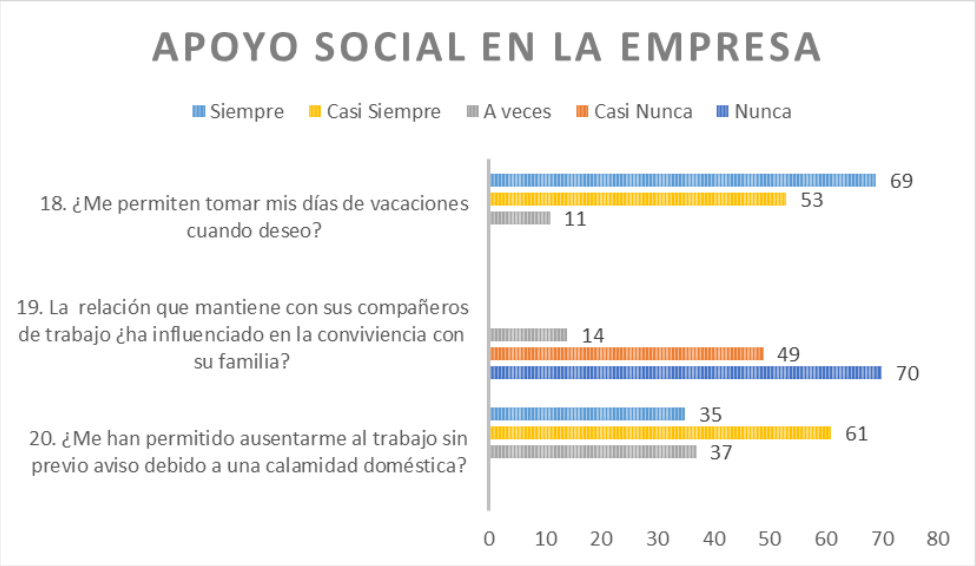
Inicialmente, para el análisis de la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades, las gráficas para el análisis se realizaron separando los datos obtenidos en grupo de hombres y mujeres. Al no encontrar una diferencia significativa, se agrupó los valores.

Se puede observar respuestas favorables al respecto, lo que da a entender que tienen su propia autonomía en el trabajo y el hogar. El resultado más significativo está en la pregunta 17 puesto que, si bien es cierto no todas las actividades que se realizan dentro del trabajo permiten aprender cosas que se puedan aplicar en el hogar, sería importante el encontrar oportunidades de aprendizaje para poder seguir creciendo como personas y como profesionales.

Ilustración 11

Dimensión apoyo social en la empresa



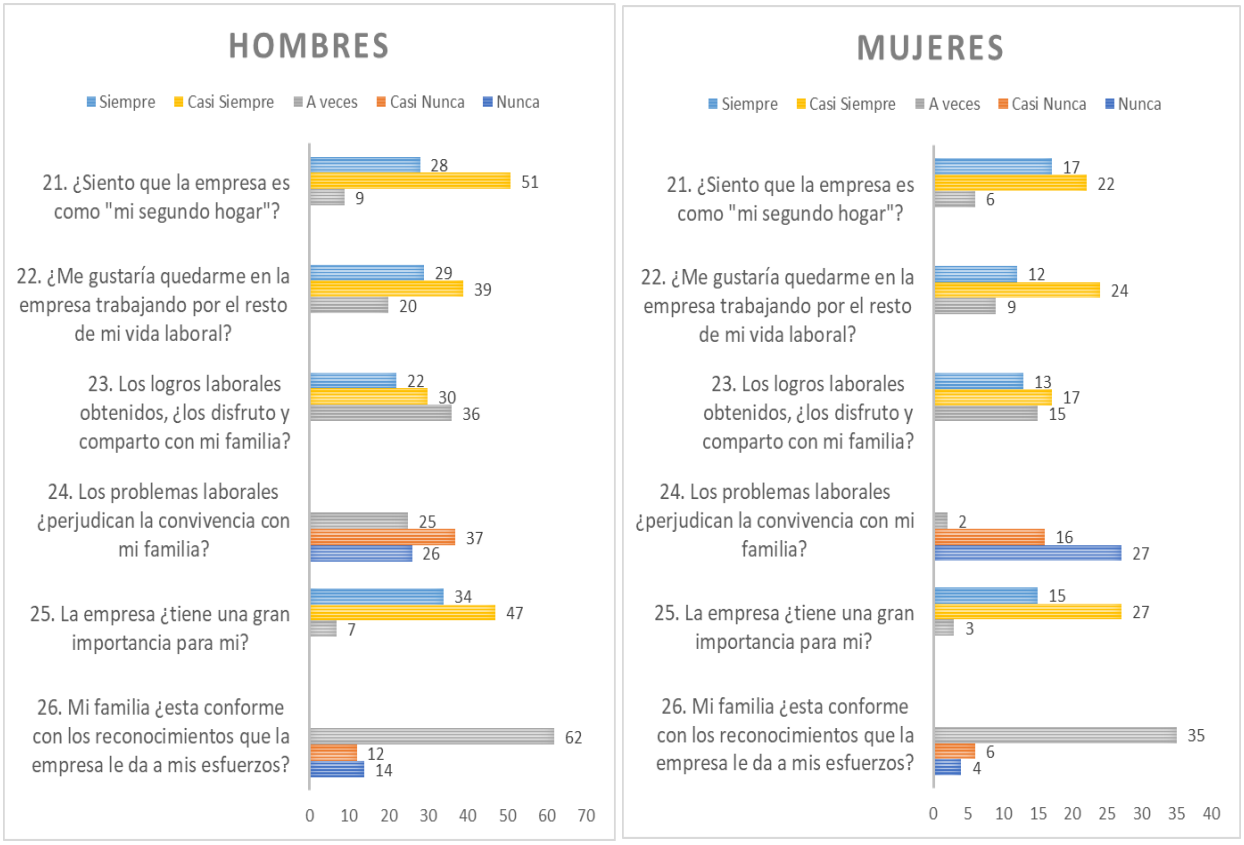


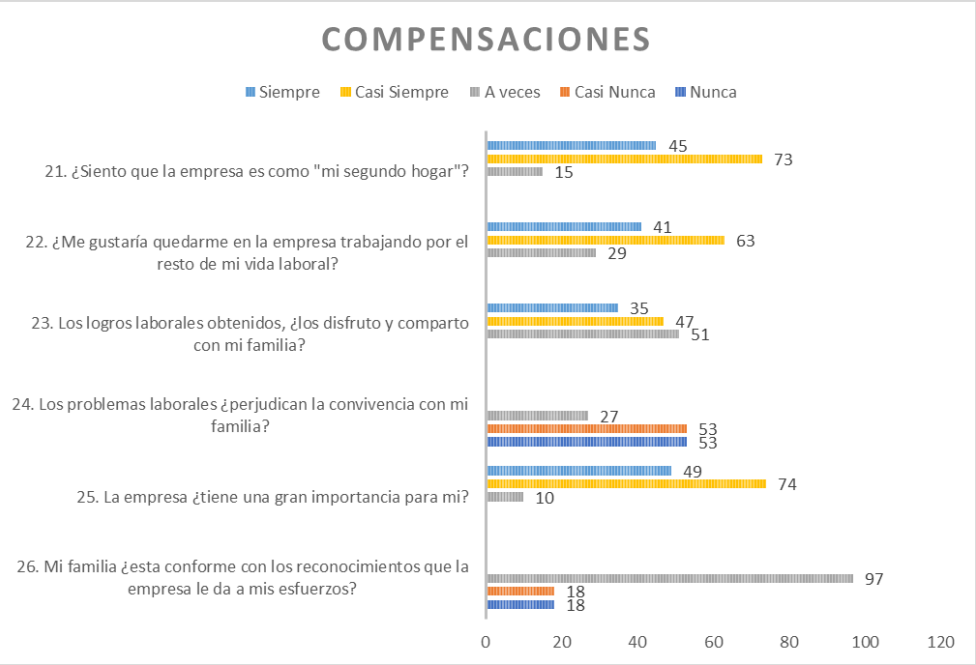
Después de no evidenciar resultados significativos al separar los datos en grupo de mujeres y hombres en la dimensión apoyo social en la empresa, se procedió a reagruparlos para su respectivo análisis.

Se puede evidenciar que tanto hombres como mujeres, tienen respuestas favorables con respecto a la presente dimensión. Sin embargo, en la pregunta 20, se observa que hay un grupo de personas que manifiestan que a veces se les permite ausentarse debido a alguna calamidad doméstica. Es importante, dar esa apertura a tomarse el tiempo de trabajo necesario para resolver conflictos del hogar puesto que así reconocen que se cuenta con el apoyo de la organización y generan un sentimiento de reciprocidad.

Ilustración 12

Dimensión compensaciones



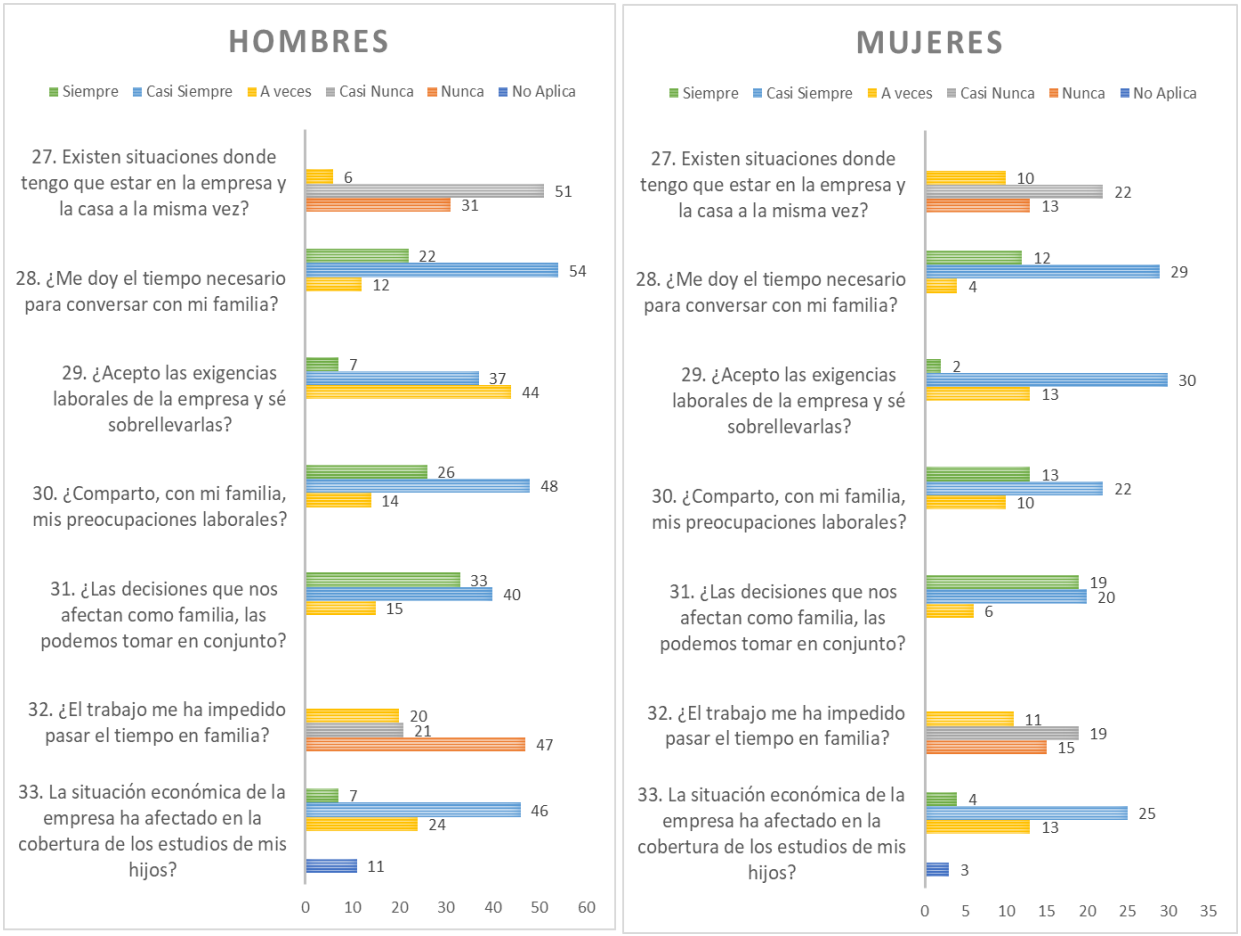


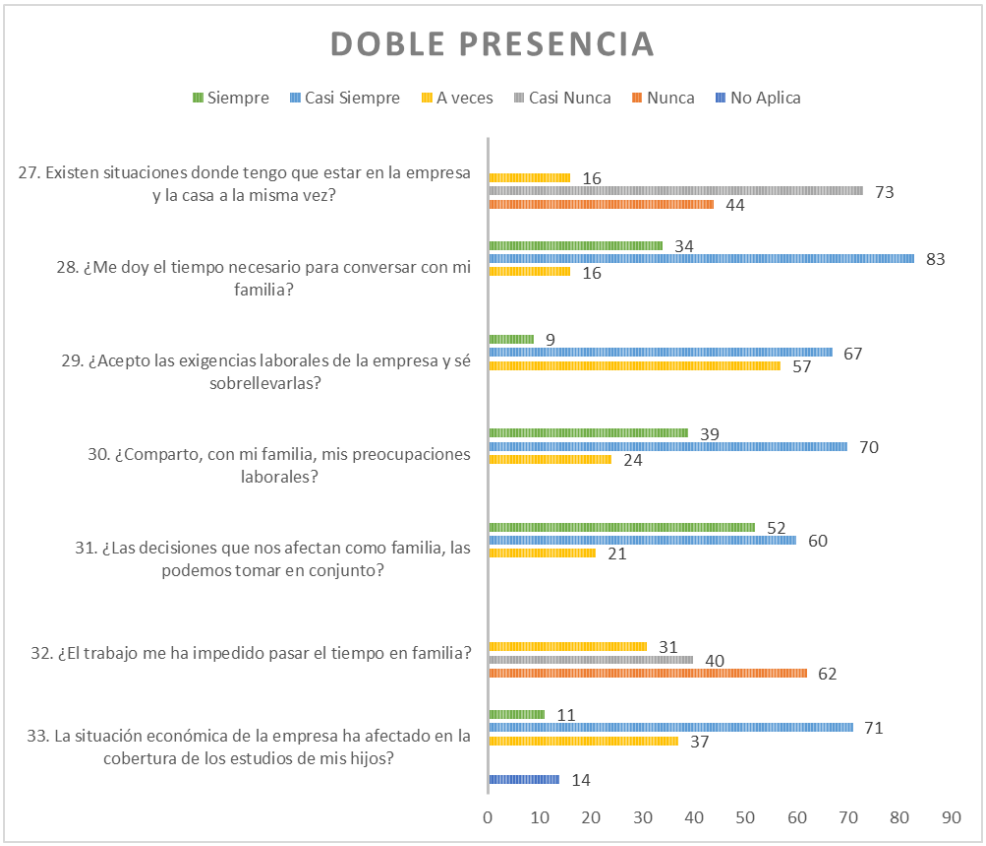
Se tuvo que reagrupar los valores obtenidos en la dimensión compensaciones puesto que, al separarlos en grupo de hombres y mujeres, no se encontró resultados significativos.

Se evidencia respuestas favorables, lo que da a entender que hay un fuerte sentimiento de pertenencia frente a la organización. Sin embargo, en la pregunta 26, la mayoría de encuestados han manifestado que su familia no está conforme con los reconocimientos que la empresa les da, y es que muchos de ellos han tenido que hacerse cargo de nuevas actividades, pero dada la situación no se les ha podido compensar con un aumento salarial por tal motivo, tanto ellos como sus familiares, se encuentran desconformes y sienten que no hay un reconocimiento frente a sus nuevas responsabilidades.

Ilustración 13

Dimensión doble presencia





Se reagrupó los valores obtenidos en la dimensión doble presencia, debido a que no se encontró resultados significativos al separarlos en grupo de hombres y mujeres.

Se evidencia un equilibrio entre el ámbito laboral y ámbito familiar. La pregunta donde se evidencia una mayor influencia es la número 33 y es que la crisis económica por la que atraviesa la empresa influye directamente en sus colaboradores, puesto que, al no recibir una remuneración puntual en las fechas acordadas, hace que varios padres y madres de familia, no puedan cubrir con los gastos que demandan los estudios de sus hijos o hijas.

Análisis Global

Tabla 15

Resultados obtenidos de la aplicación del test Istas 21 – Versión breve

RESULTADOS ISTAS 21 – VERSIÓN BREVE					
Dimensiones	Exigencias Psicológicas	T. Activo y D. de Habilidades	Apoyo Social en la Empresa	Compensaciones	Doble Presencia
Promedio General	8.12	4.73	3.73	3.65	1.75
Nivel de Riesgo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio

Tabla 16

Resultados obtenidos de la aplicación de la Encuesta

RESULTADOS CUESTIONARIO Nº2	
Dimensiones	**Hallazgos**
Salud y Bienestar	Respuestas positivas sobre la salud integral, aunque a veces el estado de salud les impidió realizar adecuadamente sus actividades diarias.
Exigencias Psicológicas	Se entiende que hay equilibrio entre carga laboral y vida personal - familiar sin embargo se tuvo que tomar del tiempo familiar para cumplir y adaptarse a las nuevas exigencias laborales.
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Respuestas favorables, sin embargo, no hay muchos espacios de crecimiento y desarrollo personal y profesional.
Apoyo Social en la Empresa	Respuestas positivas, aunque hay que trabajar en el apoyo organizacional en base al tiempo que se pueda otorgar, como ayuda, para resolver calamidades domésticas.

Compensaciones	Gran sentimiento de pertenencia hacia la empresa, aunque, no se encuentran satisfechos con el reconocimiento que se les da a sus esfuerzos.
Doble Presencia	Buen equilibrio entre vida familiar y laboral pero el factor económico influye en la cobertura de los estudios de quienes tienen hijos.

Como se puede observar en las Tablas 15 y 16, no se evidencia que los riesgos psicosociales encontrados influyen directamente en la combinación de roles (trabajo – familia) de los colaboradores, más bien, son situaciones que se ven afectadas dentro del ámbito laboral a causa de su situación actual.

CAPÍTULO 4 – PROPUESTA

Alcance

La presente propuesta va dirigida a todos los colaboradores de Grupo El Comercio C.A, con el fin de favorecer el clima laboral y mejorar aquellos aspectos que pueden estar provocando las situaciones de riesgo psicosocial.

Objetivo general

Desarrollar un plan de acción que abarque a las dimensiones donde se ha evidenciado los riesgos psicosociales considerando los roles que tienen en sus hogares con el fin de prevenir y mejorar las condiciones psicosociales en las que se encuentran los colaboradores de la empresa Grupo El Comercio C.A en el periodo 2022 - 2023.

Objetivos específicos

- Diseñar una propuesta que se acoja a las necesidades y situación actual de la empresa.
- Presentar el plan de acción a Gerencia General.
- Socializar el contenido del plan de acción.
- Ejecutar el plan de acción.
- Evaluar los resultados obtenidos.
- Retroalimentar sobre el proceso y resultados.

Plan de acción

Con relación a los resultados obtenidos, esta propuesta ha sido elaborada tomando en cuenta el diagnostico obtenido y la situación económica en la que se encuentra la empresa, puesto que así, es más fácil el poder implementarlo, durante todo el año 2023.

Matriz de Marco Lógico

Tabla 17

Matriz de Marco Lógico

PLAN DE REDUCCIÓN DE MALESTAR POR RIESGOS PSICOSOCIALES								
Dimensión	**Descripción Narrativa**	**Actividades**	**Insumos/ Recursos**	**Indicador de Cumplimiento**	**Medios de verificación**	**Productos**	**Presupuesto**	**Prioridad**
Exigencias Psicológicas	Reestructurar los descriptivos de cargo conforme las exigencias de la empresa y las capacidades de los colaboradores para equilibrar la carga laboral.	Analizar los antiguos descriptivos de cargo. Recopilar información sobre las nuevas actividades. Rediseñar los descriptivos de cargo.	Computadora. Internet. Descriptivos de cargo.	Nº de descriptivos de cargo reestructurados	Descriptivos de cargo aplicados	Descriptivos de cargos reestructurados	$21,00	B

Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Promover el desarrollo personal y profesional de los colaboradores por medio de capacitaciones y charlas que impartan organizaciones sin fines de lucro.	Contactar con organizaciones que ofrezcan servicios de capacitación y charlas gratuitas. Planificar los temas a abordar. Coordinar los horarios para que puedan asistir. Adecuar el auditorio de la empresa. Ejecutar las capacitaciones y charlas. Entrega de	Computadora. Internet. Infocus. Auditorio.	Nº de capacitaciones ejecutadas Nº de charlas ejecutadas	Lista de colaboradores que asistieron. Nº de certificados entregados. Nº de veces que se reservó el auditorio.	Personal capacitado	$21,00	B

		certificados por asistencia.						
Apoyo Social en la Empresa	Promover la autonomía del colaborador con respecto a sus nuevas responsabilidades y permitirle adaptarse y generar mejores opciones para llevarlas a cabo.	Asignar las nuevas responsabilidades. Crear un espacio para que el colaborador genere nuevas ideas y explique cómo desarrollará las actividades. Retroalimentar.	Computadora. Internet. Sala de reuniones.	Nº de nuevas actividades cumplidas. Nº de veces que se reservó las salas de reuniones.	Nuevas responsabilidades cumplidas y colaboradores satisfechos con los resultados obtenidos.	Actividades cumplidas	$21,00	A

Compensaciones	Crear compensaciones tanto individuales como grupales, que no necesiten un gasto económico y que sean agradables.	Indagar actividades que fomenten el trabajo individual y grupal. Establecer reconocimientos que no ameriten un gasto económico y que sean agradables. Dar a conocer las actividades. Otorgar los reconocimientos a quienes se han hecho acreedores.	Computadora. Internet. Información sobre las actividades. Reconocimientos.	Nº Investigaciones utilizadas. Nº de reconocimientos adquiridos. Nº de colaboradores participantes	Nº de reconocimientos otorgados a manera individual y grupal.	Reconocimientos otorgados	$21,00	A

Doble presencia	Establecer reglas internas con respecto a los horarios dentro de cada área con el fin de no interferir con las planificaciones personales y/o familiares, a menos de que sea necesario.	Planificar reuniones con los miembros de cada área. Elaborar nuevas reglas con respecto a los horarios. Poner en marcha lo acordado. Evaluar y retroalimentar.	Computadora. Internet. Sala de reuniones.	Nº de veces que se reservó las salas de reuniones. Nº de reglas establecidas.	Nº de colaboradores satisfechos con las nuevas reglas.	Nuevo reglamento por área	$21,00	A

CAPÍTULO 5 – MARCO CONCLUSIVO

Conclusiones

- En los periodos de pandemia y post pandemia, debido a los aislamientos obligatorios, se evidenció como varias empresas, entre ellas Grupo El Comercio C.A, tuvieron un desbalance económico lo que trajo consigo que cerraran o se situaran en una situación económica mala, además de, visibilizar mayormente riesgos psicosociales originados por la carga de trabajo, la remuneración, la organización del tiempo y la inseguridad contractual.
- Por medio de la aplicación del cuestionario Istas 21 – versión breve, se obtuvo un diagnóstico inicial donde se encontró que existen niveles de riesgo medio en 3 dimensiones: apoyo psicosocial en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, además de niveles de riesgo bajo en 2 dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades.
- Se estableció la presencia de riesgos psicosociales en los colaboradores de la ciudad de Quito, en un nivel medio y bajo, además de identificar que riesgos están afectando en mayor medida a la muestra seleccionada. Luego del análisis realizado, no fue posible establecer una relación entre los riesgos psicosociales encontrados y los trabajadores que tienen un rol primordial como figura principal en sus espacios familiares debido a que las muestras establecidas fueron distintas y el momento por el que estaba atravesando la empresa durante la realización del estudio es delicado, por lo que la generación de expectativas de cualquier tipo resultaba perjudicial.

Recomendaciones

- Una vez aprobado el “Plan de Reducción de Malestar por Riesgos Psicosociales”, implementarlo en la empresa con el fin de controlar y, de ser factible, reducir el malestar laboral.
- Socializar el plan propuesto con todos los miembros de la organización con el fin de que conozcan los procesos que se van ejecutar con el fin de mejorar las condiciones del trabajo.
- Implementar la propuesta durante todo el año 2023 para luego hacer una comparación de los riesgos psicosociales encontrados vs un nuevo estudio por medio de la aplicación del cuestionario.
- Evaluar los resultados obtenidos después de la aplicación del Plan para retroalimentar los procesos con el fin de hacer mejoras continuas a los procesos e ir cubriendo las necesidades que puedan ir apareciendo.
- Implementar programas preventivos de riesgos psicosociales, tal y como lo establecen en el acuerdo ministerial 82, Art. 9.

Referencias

Acuerdo Ministerial 82 de 2017 [Ministerio de Trabajo]. Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral. 16 de junio de 2017.

Boada, J. y Ficapal, P. (2012). Salud laboral en S. Carrera (Ed.), Salud y trabajo: Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales (pp. 15 – 58). Editorial UOC.

Buitrón, R., (4 de abril de 2021). Grupo El Comercio naufraga en manos de El Fantasma. Plan V. https://www.planv.com.ec/ideas/ideas/grupo-el-comercio-naufraga-manos-el-fantasma

Camacho, A. y Moyorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva Organizacional, jurídica y social. Revista Prolegómenos, 20,40, 159 – 172. http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf

Cavallotti, R., (s.f). Conciliación trabajo – familia: Un enfoque relacional [Tesis de doctorado]. https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/31975/Rita_Cavallotti_tesis_doctoral_28_06_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Centeno, J. y Montenegro, P. (2016). Riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio de la fiscalía de la provincia de Pastaza, en el cuarto trimestre del año 2014. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1605/1/UNACH-FCEHT-TG-P.EDUC-000002.pdf

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2017). Hostigamiento sexual y acoso sexual. http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Hostigamiento-Acoso-Sexual.pdf

Confederación de empresarios de Málaga. (2013). Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. https://cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf

Diario El Comercio confirma venta de 94,4% de sus acciones. (15 de enero de 2015). El Universo. https://www.eluniverso.com/noticias/2015/01/15/nota/4440371/diario-comercio-confirma-venta-944-sus-acciones/

Flores, G. (2021). Estudio de los factores de riesgos psicosociales y su influencia en el trabajo diario que realizan los instructores de la Escuela de Pilotos “Aviación ESAV”, Salidad, Ecuador. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8185/1/T3570-MDTH-Flores-Estudio.pdf

Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Cegesti. https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

Geseme. (s.f). Los riesgos psicosociales en el sector de los medios de comunicación pasan, a menudo, desapercibidos. https://geseme.com/los-riesgos-psicosociales-en-el-sector-de-los-medios-de-comunicacion-pasan-a-menudo-desapercibidos/

Gracia, E., Martínez, I., Salanova, M., Nogareda C. y Equipo de Investigación WONT Prevensión Psicosocial. (200). El trabajo emocional: concepto y prevención. https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_720.pdf/9fc9d530-f77a-4040-ace4-15a2904bb2d9

Grupo El Comercio C.A. (2012). Grupo El Comercio C.A. https://www.grupoelcomercio.com/

López, L., Rubio, J. y López, A. (2018). Trabajo emocional: conceptos y características. Civilizar: Ciencias Sociales y Humanas 18 (35), (pp.103 – 114). http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v18n35/1657-8953-ccso-18-35-00103.pdf

Morales, S. (2015). La familia y su evolución. https://ri.ujat.mx/bitstream/20.500.12107/2557/1/1038-907-A.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (s.f). El hostigamiento o acoso sexual. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227404.pdf

Paspuel, L. (2014). Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavandería Ecuatoriana C.A. [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3595/1/T-UCE-0007-140.pdf

Ruiz, L. (09 de marzo de 2020). Los 13 tipos de trabajo, resumidos. Psicología y mente. https://psicologiaymente.com/organizaciones/tipos-de-trabajo

Sabariegos, J. (2011). El concepto de trabajo en la economía actual. Desde el pacto social a la precariedad y las distintas reformas laborales. https://web.ua.es/es/revista-geographos-giecryal/documentos/articulos/no-6-2011-art-sabariegos.pdf

Sanz, A., Moreno, B. y Blanco, L. (2011). El conflicto entre el trabajo y la familia: estrategias para superar el estrés laboral. http://pdfs.wke.es/1/9/1/1/pd0000061911.pdf

Sindicato de trabajadores del poder judicial de la federación. (2014 – 2018). Acoso laboral o Mobbing. https://www.pjfsindicato.org.mx/files/sabias/acosolaboral.pdf

ANEXOS

Cuestionario Istas 21 – Versión Breve

Dimensión Exigencias Psicológicas						
Nº	**Pregunta**	**Siempre**	**La mayoría de las veces**	**Algunas veces**	**Sólo unas pocas veces**	**Nunca**
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0

Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo						
Nº	**Pregunta**	**Siempre**	**La mayoría de las veces**	**Algunas veces**	**Sólo unas pocas veces**	**Nunca**
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Sientes que su empresa tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4

Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo						
Nº	**Pregunta**	**Siempre**	**La mayoría de las veces**	**Algunas veces**	**Sólo unas pocas veces**	**Nunca**
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4

Dimensión Compensaciones						
Nº	**Pregunta**	**Siempre**	**La mayoría de las veces**	**Algunas veces**	**Sólo unas pocas veces**	**Nunca**
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4

Dimensión Doble Presencia						
Nº	**Pregunta**	**Siempre**	**La mayoría de las veces**	**Alguna s veces**	**Sólo unas pocas veces**	**Nunca**
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0

Dimensión Psicosocial	**Puntuación**	**Puntuaciones Para La Población De Referencia**		
		Bajo	**Medio**	**Alto**
Exigencias Psicológicas		De 0 a 8	De 9 a 11	De 12 a 20
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades		De 0 a 5	De 6 a 8	De 9 a 20
Apoyo Social en Empresa y Calidad de Liderazgo		De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 20
Compensaciones		De 0 a 2	De 3 a 5	De 6 a 12
Doble Presencia		De 0 a 1	De 2 a 3	De 4 a 8

Encuesta Nº 2

SALUD Y BIENESTAR	No Aplica	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1. En general, ¿puedo decir que mi salud y bienestar personal es buena? 2. ¿Me enfermo con más facilidad que otras personas? 3. ¿Mi estado de salud ha impedido compartir momentos con mi familia? 4. ¿Mi estado de salud ha impedido realizar adecuadamente mis actividades laborales? 5. ¿He tenido energía para ocuparme del trabajo? 6. ¿He tenido energía para ocuparme del hogar? 7. ¿He podido dormir bien? 8. ¿Me ha costado tomar decisiones?						

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	No Aplica	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
9. En el último año, ¿se me ha asignado actividades que pertenecían a otro cargo? 10. La carga laboral ¿ha afectado las relaciones con mi familia? 11. ¿He tenido que ocupar mi tiempo en familia para ocuparme de las exigencias laborales? 12. ¿He tenido que trabajar los fines de semana para poder cumplir con los requisitos de la empresa? 13. ¿Me he tenido que perder algún evento familiar importante por cumplir con mi trabajo?						

TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	No Aplica	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
14. ¿Tengo el poder para escoger que tiempo le doy a mi familia y a mi trabajo, cumpliendo con las horas requeridas? 15. ¿Puedo decidir sobre el orden en que quiero realizar mis actividades laborales diarias? 16. ¿Puedo decidir sobre el orden en que quiero realizar mis actividades domésticas diarias? 17. Mi trabajo ¿ha permitido que aprenda nuevas cosas que puedo aplicar dentro del hogar?						

APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA	No Aplica	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
18. ¿Me permiten tomar mis días de vacaciones cuando deseo? 19. La relación que mantiene con sus compañeros de trabajo, ¿ha influenciado en la convivencia con su familia? 20. ¿Me han permitido ausentarme al trabajo sin pr4evio aviso debido a una calamidad doméstica?						

COMPENSACIONES	No Aplica	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
21. ¿Siento que la empresa es como “mi segundo hogar”? 22. ¿Me gustaría quedarme en la empresa trabajando por el resto de mi vida laboral? 23. Los logros laborales obtenidos, ¿los disfruto y comparto con mi familia? 24. Los problemas laborales ¿perjudican la convivencia con mi familia? 25. La empresa, ¿tiene una gran importancia para mí? 26. Mi familia ¿está conforme con los reconocimientos que la empresa le da a mis esfuerzos?						

DOBLE PRESENCIA	No Aplica	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
27. ¿Existen situaciones donde tengo que estar en la empresa y la casa a la misma vez?						
28. ¿Me doy el tiempo necesario para conversar con mi familia?						
29. ¿Acepto las exigencias laborales de la empresa y se sobrellevarlas?						
30. ¿Comparto, con mi familia, mis preocupaciones laborales?						
31. ¿Las decisiones que nos afectan como familia, las podemos tomar en conjunto?						
32. ¿El trabajo me ha impedido pasar el tiempo en familia?						
33. La situación económica de la empresa, ¿ha afectado en la cobertura de los estudios de mis hijos?						