



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y
FUNCIONALIDAD FAMILIAR EN
COLABORADORES DE UNA EMPRESA
HOTELERA DE AREQUIPA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

Autor (es):

Bach. Cafferata Vega, Jackeline del Carmen

Asesor:

Dr. Reyes Baca, Gino

Línea de Investigación:

Salud Ocupacional y Desarrollo de Competencias
Organizacionales

Pimentel - Perú

2017

**RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y FUNCIONALIDAD
FAMILIAR EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA HOTELERA
DE AREQUIPA**

Aprobación de la Tesis

Dr. Gino Job Reyes Baca
Asesor metodológico

Ps. Carmen Gretel Bulnes Bonilla
Presidenta del jurado de tesis

Mg. Darwin Richard Merino Hidalgo
Secretario del jurado de tesis

Ps. Cornelia Yajaira Asenjo Zapata
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A mi padre, quien desde el cielo guía mis pasos y vela por mí, a mi madre y hermanos, por su amor y apoyo incondicional en esta ardua jornada, a mis queridas Mimi, Liz, Claudia y Sofía, quienes nunca dudaron en brindarme su valiosa ayuda cuando así lo necesité. A mi amigo Claudio, porque la providencia lo puso en el momento y lugar correctos, y a Rafael, por seguir creyendo en mí.

AGRADECIMIENTOS

Mi más profundo reconocimiento a todos y cada uno de mis apreciados profesores de ésta, mi Alma Mater, quienes generosamente me brindaron sus valiosas enseñanzas y consejos, impulsándome a dar lo mejor de mí. Un agradecimiento especial a Roberto Olazábal y a Renzo Rivera, por brindarme su invaluable apoyo, y a todos aquellos, quienes en su momento, me motivaron a seguir adelante con entusiasmo y convicción en el estudio de esta hermosa carrera que hoy me llena de orgullo y satisfacción y me compromete a seguir mejorando para llegar a ser una excelente profesional y mejor ser humano.

RESUMEN

Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral son un tema cada vez más relevante, no sólo en el ámbito organizacional, sino también en cuanto a la salud y bienestar de los trabajadores. Un aspecto a considerar dentro de este último punto es cómo los riesgos psicosociales en el trabajo pueden afectar la vida familiar los trabajadores. Teniendo en cuenta lo antes expuesto, el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y la funcionalidad familiar en una empresa hotelera. Con tal fin se evaluó a 90 trabajadores de ambos sexos utilizando el Cuestionario Psicosocial CoPsoQ-ISTAS 21 y la Escala de Adaptabilidad y Cohesión Familiar FACES III. El diseño que utilizamos fue el correlacional transversal. Los resultados indican que niveles de exposición desfavorable en cuanto a exigencias psicológicas, se relacionan con familias desligadas o separadas. Así mismo se puede apreciar que, mayores exposiciones desfavorables en cuanto a relaciones sociales y calidad de liderazgo, además de la doble presencia; se relacionan con familias aglutinadas. Para el caso de la adaptabilidad, niveles de exposición desfavorable tanto a exigencias psicológicas como en compensaciones, se relacionan con familias rígidas. Mientras que, mayores exposiciones desfavorables en cuanto a relaciones sociales y calidad de liderazgo, se relacionan con familias caóticas. En conclusión los riesgos psicosociales afectan negativamente la cohesión y adaptabilidad familiar.

Palabras Claves: riesgo psicosocial, funcionalidad familiar, cohesión, adaptabilidad, trabajo, empresa hotelera.

ABSTRACT

Psychosocial risks in the workplace are an increasingly relevant issue, not only in the organizational sphere but also in terms of workers' health and well-being. One aspect to consider within this last point is how the psychosocial risks at work can affect workers' family life. Taking into account the above, the objective of this research is to determine the relationship between psychosocial risks at work and family functionality in a hotel business. To that end, 90 male and female workers were evaluated using the CoPsoQ-ISTAS 21 Psycho-social Questionnaire and the FACES III Family Adaptability and Cohesion Scale. The design we used was the cross-correlation. The results indicate that levels of unfavorable exposure in terms of psychological demands are related to detached or separated families. Likewise, it can be seen that, more unfavorable expositions regarding social relations and quality of leadership, besides the double presence; Are related to clustered families. In the case of adaptability, unfavorable exposure levels, both psychological and compensatory, are related to rigid families. While higher unfavorable exposures in terms of social relations and leadership quality are related to chaotic families. In conclusion, psychosocial risks negatively affect family cohesion and adaptability.

Keywords: psychosocial risk, family functionality, cohesion, adaptability, work, Hotel Company.

INDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
INTRODUCCION.....	vii

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Situación problemática.....	9
1.2. Formulación del Problema.....	12
1.3. Delimitación de la Investigación.....	12
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....	12
1.5. Limitaciones de la investigación.....	14
1.6. Objetivos de la investigación.....	15

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudios.....	16
2.2. Bases teórico científicas.....	19
2.2.1. Riesgos Psicosociales.....	19
2.2.2. El estrés laboral como consecuencia de la exposición a Riesgos Psicosociales.....	22
2.2.3. Relación entre Trabajo y familia.....	23
2.2.4. Funcionalidad Familiar.....	24
2.3. Definición de la terminología.....	26

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	29
3.2. Población y Muestra.....	30
3.3. Hipótesis.....	30
3.4. Operacionalización.....	31
3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.6. Procedimiento para la recolección de datos.....	32
3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos.....	34
3.8. Criterios éticos.....	35

3.9. Criterios de rigor científico.....	36
---	----

CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas.....	37
--------------------------------	----

4.2. Discusión de resultados.....	48
-----------------------------------	----

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....	54
------------------------	----

5.2. Recomendaciones.....	55
---------------------------	----

REFERENCIAS.....	57
------------------	----

ANEXOS.....	64
-------------	----

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el tema de los riesgos psicosociales en todo centro laboral, está cobrando mayor relevancia, en virtud a que diversos estudios han evidenciado científicamente que existe una relación directa en el nivel de exposición a los mismos, con la mayor o menor calidad de vida y de la salud de sus trabajadores; por esta razón, las empresas independientemente del rubro a que se dediquen, están haciendo cambios sustanciales en la organización de su trabajo orientados a prevenir estos problemas.

Diversos organismos internacionales como la OIT, la OMS, y estatales, como el Ministerio de Trabajo, el Ministerio de Salud, están abordando el tema con suma profundidad, ya que las estadísticas referentes a la cantidad de enfermedades derivadas de los riesgos laborales y/o psicosociales, va en aumento, ocasionando perjuicios al desarrollo económico no sólo del país y de las propias empresas, sino mucho más importante que ello, al capital humano, al incidir directamente en el bienestar del trabajador, lo cual repercute en el deterioro de su salud psicológica y física con consiguientes implicancias en su entorno social y principalmente en la funcionalidad familiar. Siendo la familia y el trabajo dos contextos interdependientes, no se puede negar la importancia e influencia que ambos tienen en el desarrollo vital de todo ser humano.

Según lo explican Moncada y Llorens, (2014) los riesgos psicosociales son circunstancias derivadas principalmente, de la forma cómo se organizan las empresas y que pueden incidir negativamente en la salud de sus colaboradores, en virtud a determinados desencadenantes ya sean de naturaleza fisiológica o psicológica. Vale decir, que si la salud de un trabajador no es óptima, es factible que otras esferas de su vida también se vean afectadas.

La funcionalidad familiar, según lo afirma Olson, (1989), tiene que ver con la forma en cómo se relacionan dos aspectos muy importantes al interior de una familia como son la cohesión y la adaptabilidad, es decir, habrá una óptima funcionalidad cuando sea mejor la interacción entre estas dos variables.

El presente trabajo de investigación ha tenido por objeto determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales y la funcionalidad familiar en trabajadores de una empresa hotelera de Arequipa, partiendo de la propuesta de que los riesgos psicosociales a que se hallen sometidos los colaboradores en su centro laboral, van a tener una relación más significativa con la funcionalidad familiar de los mismos.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

La presente investigación tiene como variables de estudio, el riesgo psicosocial en el trabajo y la funcionalidad familiar, entendiendo para efectos del presente, como riesgos psicosociales a todas aquellas situaciones que ocurren en el interior de un centro laboral relativas a su organización y que podrían atentar contra la salud física y psicológica de quienes allí laboran (Moncada y Llorens, 2014) y por su parte, la funcionalidad familiar entendida como el nivel de desempeño de dos aspectos relevantes como lo son la cohesión y la adaptabilidad dentro de la familia (Olson, 1989).

En virtud a estas variables de estudio es que se presenta la problemática de las mismas. En primer lugar, armonizar trabajo y familia, se ha convertido entonces en todo un tópico que a su vez ha sido objeto de muchas investigaciones, como la efectuada por Greenhouse y Beutell (1985) que sostienen que las presiones del trabajo y las presiones en la familia ocasionan lo que llaman conflicto de roles, ya que por complacer o atender uno, se descuida o se dificulta la realización del otro, al tener que responder simultáneamente, además los autores recalcan que un factor importante como lo son las presiones del medio, coadyuvan a esta incompatibilidad entre trabajo y familia. Ahora bien, si el trabajador está expuesto a riesgos psicosociales en el interior de su trabajo, es muy factible que se afecte su salud psicológica y física y esto tenga repercusión en la funcionalidad al interior de su familia, del mismo modo, una familia disfuncional no podrá brindar soporte emocional ni afectivo para un trabajador, menos aún si se halla bajo presión en su esfera laboral.

En estos tiempos, hablar de estrés, depresión y ansiedad se ha vuelto muy común en todos los ámbitos de la vida cotidiana de cualquier persona, y teniendo en cuenta que el centro de trabajo es el lugar donde se permanece 8 horas diarias o más, es factible que allí, durante el desempeño de actividades laborales y la interrelación con los compañeros y jefes, se den ciertas situaciones que se conviertan en agentes estresores o generadores de insatisfacción, las mismas que se convierten en factores de riesgo para el estado de ánimo, la salud o la sensación de bienestar del trabajador lo cual deriva en el deterioro de otros ámbitos del trabajador como ser principalmente su entorno familiar.

Este tema viene siendo estudiado desde hace varios años, existe toda una corriente donde la atención al cliente interno, ha cobrado suma importancia, se habla mucho de la satisfacción laboral, la importancia de una óptima cultura organizacional, de la motivación en los trabajadores, de promover estilos gerenciales y de liderazgo positivos y eficientes, de proporcionar incentivos y alicientes a los trabajadores, del fomento de la buena comunicación y asertividad en el centro laboral, poniéndose en marcha, por parte de las empresas, una serie de estrategias para combatir los posibles riesgos psicosociales que pueden suscitarse en su interior.

Sin embargo, pese a todos estos esfuerzos realizados tanto en el ámbito internacional como el nacional, la situación sigue siendo preocupante. Datos estadísticos EU-OSHA (2014), nos revelan que el estrés laboral junto con otros riesgos psicosociales son causantes del 50% de inasistencias por discapacidad, con un costo de 240 mil millones de euros anuales. El 40% de los trabajadores encuestados, indica que sus empresas no abordan de manera eficaz los temas referentes a riesgos psicosociales, evidenciando así la poca capacidad o interés en buscar soluciones a este problema.

La OIT (2015) también nos proporciona datos alarmantes: las enfermedades y los accidentes derivados del trabajo, cobran la vida de un trabajador, cada 15 segundos. Al año se producen 317 millones de accidentes de trabajo y esto ocasiona un costo del 4% del Producto Bruto Interno Global Anual.

En nuestro país, ya se está tomando conciencia acerca de la magnitud del tema, considerando la normatividad vigente emanada tanto por el Ministerio de Trabajo como por el Ministerio de Salud, cabe mencionar que el propio Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en su “Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana” (2014) indica, entre otras cosas, que la normatividad existente es demasiado general y las organizaciones tanto públicas como privadas poco a poco se están adecuando con el objetivo de lograr identificar, reducir y monitorear los riesgos psicosociales en el trabajo.

Datos estadísticos demuestran que sólo el 50% de compañías en el Perú logra mantener la rotación de su personal en el nivel que desea. Esto, pese a que el 91% de las empresas

trabaja por reducir su movimiento de personal a menos del 10% y un 67% de ellas aspira a que esa cifra disminuya a menos del 5%, reveló la encuesta "Tendencias de Retención del Talento Perú 2014" elaborado por la Consultora PWC y HBC Consultores, (2014).

En el caso de una empresa dedicada a la Hotelería, que pertenece al rubro de Servicios Turísticos, y cuya modalidad de funcionamiento es de 24 horas al día, durante los 365 días del año, donde no existen feriados, ni fechas festivas, ni descanso alguno y donde además los colaboradores deben desempeñar múltiples funciones y ajustarse a turnos rotativos de 8 horas mañana, tarde y noche, realizando relevos por cada turno, de una forma sistemática a fin de que no se incurra en fallas al momento de desarrollar sus tareas en la prestación de servicios, por lo que resulta sumamente complicado lograr que todo el personal pueda reunirse en jornadas de capacitación o en eventos de confraternidad e interacción conjunta a fin de fomentar la cohesión entre ellos, y la mejora del clima laboral, ya que difícilmente pueden socializar todos a la vez. El estrés laboral podría entonces, ser consecuencia de estas falencias en la interacción laboral diaria, y de los riesgos psicosociales presentes, trayendo como consecuencia, el deterioro paulatino en la salud del trabajador así como el de sus relaciones familiares y sociales.

La empresa hotelera, materia de la presente investigación; no es ajena a dicha problemática. En estos dos últimos años, se ha observado un cierto nivel de ausentismo, un considerable nivel de rotación de personal, así mismo se ha percibido en algunos colaboradores, varios problemas de índole familiar, los cuales se han hecho evidentes en las diferentes entrevistas individuales que se tuvo con cada uno de ellos, que han afectado su trabajo, trayendo consigo una disminución en su productividad, lo que también se ha visto reflejado en cierta reducción de los niveles de ingresos económicos anuales en los hoteles que viene administrando. Se pudo observar de otro lado, que parte del personal se siente insatisfecho y poco optimista en cuanto a la expectativa de una mejoría en su centro laboral.

Por tanto y a decir verdad, hoy en día es imposible encontrar alguna empresa que no presente algún tipo de disfuncionalidad en su interior, ya sea por ineficiencia, baja productividad, insatisfacción laboral, falta de motivación o por factores de riesgos psicosociales, que influyan o alteren el desempeño laboral, el mismo que incide directamente en su calidad de vida tanto familiar como social; podemos afirmar entonces, que los riesgos psicosociales se

encuentran presentes, en mayor o menor nivel, en toda empresa existente y esto podría afectar el bienestar integral del trabajador.

Por estos hechos, es que surge la inquietud de investigar a fondo el problema a fin de poder despejar la interrogante que se formula a continuación:

1.2. Formulación del Problema

¿En qué medida se relacionan los riesgos psicosociales en el trabajo con la funcionalidad familiar en los colaboradores de una empresa hotelera de Arequipa?

1.3. Delimitación de la Investigación

La investigación se realizó con el total de los colaboradores que se encuentran bajo la administración de dicha empresa hotelera de Arequipa. Estamos hablando de una empresa dedicada a la prestación de servicios turísticos en el rubro hotelería y hospedajes que viene administrando y operando tres hoteles, dos ubicados en la ciudad de Arequipa y uno en el distrito de Chivay (Provincia de Caylloma-Arequipa), contando con un total de 90 trabajadores distribuidos en cada uno de los hoteles.

La evaluación a los trabajadores se hizo entre 22 al 30 de mayo del presente año. Los instrumentos fueron aplicados al 100% del personal que viene laborando bajo esa modalidad para dicha empresa hotelera, de los cuales el 45.6% son mujeres y el 54.4% son varones, cuyas edades fluctúan entre los 20 a 57 años.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

El presente trabajo de investigación permitió a la organización, en este caso a la empresa hotelera, tomar conocimiento de la existencia de ciertos factores de riesgos psicosociales y la necesidad de tomar acciones inmediatas a fin de minimizarlos o en todo caso reducirlos, y así evitar posibles perjuicios en la salud de sus colaboradores, con el propósito de llegar a ser una organización más saludable, con mejor clima laboral, ser más competitiva y mejorar su calidad de servicios y de atención al cliente.

La competitividad y las exigencias actuales hacen que las organizaciones quieran apostar por revalorar su capital humano, otorgándoles valor enfático a las personas.

La evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa Hotelera, contribuye a fortalecer los puntos fuertes encontrados, permitiendo centrarse en las condiciones y organización del trabajo que constituyan un riesgo para la salud de sus colaboradores y poder así modificar aquellas circunstancias relativas a su organización que devienen en inadecuadas, teniendo como objetivo la disminución de riesgos psicosociales laborales o su aparición a corto plazo; pasando del concepto de prevención al de promoción de la salud, de modo que se genere una propuesta innovadora influenciando a la empresa u otras organizaciones a que estén preparadas frente a las adversidades del entorno, incluyendo dentro de sus estructuras organizacionales y políticas internas, acciones de mejora continua dirigidas al análisis de los riesgos que están expuestos los trabajadores, velando por la salud física y mental de los mismos, ya que, un trabajador satisfecho en su desempeño laboral, verá reflejada dicha satisfacción, en su esfera personal, familiar y social.

En tal sentido, el conocimiento de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo relacionados con la funcionalidad familiar de los trabajadores y el conocimiento de estrategias de afrontamiento a nivel organizacional, son de suma importancia para el profesional psicólogo organizacional ya que podrá emplear estas herramientas en la orientación, prevención y propuesta de soluciones adecuadas frente la problemática que se pueda presentar en el entorno organizacional.

Por lo anterior la presente investigación:

Fue conveniente, ya que permitió conocer los niveles de exposición a los factores de riesgos psicosociales en el trabajo en relación con la funcionalidad familiar en los trabajadores de la Empresa Hotelera, facilitando el saber cuáles son los puntos críticos que deben ser atendidos por la empresa, ya que de esto depende un buen desempeño en el ambiente laboral y una mejora en la calidad de vida de sus trabajadores.

Este trabajo pretendió constituir un aporte a la psicología organizacional y a la salud ocupacional, ya que no existen precedentes de investigaciones relacionadas a riesgos

psicosociales y funcionalidad familiar, en el ámbito hotelero de nuestro país y menos en la ciudad de Arequipa.

Tuvo relevancia social, puesto que los resultados beneficiaron en primer lugar a la Gerencia y a la Dirección de Recursos Humanos de la empresa, ya que a partir de los resultados, se cuenta con una valiosa herramienta con la que podrán efectuar las mejoras en cuanto a la organización del trabajo, desarrollar o aplicar programas y talleres de capacitación con el fin de potenciar las capacidades de sus colaboradores, trayendo sin duda, avances significativos relativos al desempeño que éstos ejercen en su trabajo.

A su vez, va a servir de beneficio a los mismos trabajadores y sus familias, ya que conllevará a conocer de mejor forma las áreas que ellos mismos deben fortalecer por medio del direccionamiento de sus jefes mediatos.

Los resultados de la investigación proporcionan valor teórico, puesto que se determina el nivel de relación entre las variables, es decir, si éstas se relacionan de forma significativa, así como la direccionalidad de dicha relación; además de qué tan fuerte es el vínculo de una con la otra, poniendo así en evidencia la relación de los constructos examinados.

Por último, como justificación metodológica se consideraron propiedades psicométricas de los instrumentos de medición de los riesgos psicosociales y funcionalidad familiar, por medio de validez de constructo por correlaciones ítem-test y factor-test, además de la confiabilidad a nivel total y por dimensión a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, incluyendo baremos normativos para poder ubicar las puntuaciones cuantitativas en un determinado percentil.

1.5. Limitaciones de la Investigación

No se presentó ningún inconveniente en cuanto al desarrollo del presente trabajo de Investigación aplicado a la totalidad de los trabajadores de la empresa.

En cuando a otros factores como el entorno social, condición económica, lugar y tipo de domicilio, características de su constitución familiar, nivel educativo, religión, la raza,

orientación sexual, creencias, vivencias, los consideramos variables que no se pueden controlar.

1.6. Objetivos de la Investigación

1.6.1. Objetivo general

Establecer la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y la funcionalidad familiar en colaboradores de una empresa hotelera de Arequipa.

1.6.2. Objetivos específicos

- Determinar los niveles de riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa hotelera de Arequipa.

- Determinar los niveles de funcionalidad familiar en los trabajadores de la empresa hotelera de Arequipa.

- Correlacionar los riesgos psicosociales en el trabajo y la funcionalidad familiar en colaboradores de una empresa hotelera de Arequipa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudios:

Para la realización del presente proyecto, se ha tomado en cuenta, estudios acerca de las variables: Riesgos Psicosociales y Funcionalidad Familiar, contenidos en trabajos de investigación realizados tanto en nuestro país y otros; todos ellos relacionados con los temas a que hacemos referencia.

Coral (2014), en su trabajo de investigación denominado “Análisis, Evaluación y Control de Riesgos Disergonómicos y Psicosociales en una Empresa de Reparación de Motores Eléctricos”, usaron el Cuestionario CoPsoQ -Istas 21, para evaluar los Riesgos Psicosociales al 100% de trabajadores de esta empresa de la ciudad de Lima, con el propósito de identificar los problemas más relevantes en este aspecto, a fin de poder plantear las medidas correctivas en la empresa, concluyendo con su investigación, que las exigencias psicológicas a determinados trabajadores en cuanto a la mejora en su productividad, tienen incidencia negativa, en el estado emocional de los mismos.

Chaj (2013), en su estudio titulado “Factor de Riesgo Psicosocial y Salud Mental en Empresas de Computación en la Zona 3 de Quetzaltenango” tuvo como objeto determinar la influencia de los riesgos psicosociales en la salud mental de colaboradores de dichas empresas, para lo cual utilizó el Cuestionario CoPsoQ- Istas 21, concluyendo que la mayor exposición de riesgos psicosociales que halló en los trabajadores de dichas empresas, fue en las dimensiones de Doble Presencia, Inseguridad, Estima y Exigencias Psicológicas los mismos que se correspondían a un estado de salud mental desfavorable observado en dichos trabajadores.

Gómez, Hernández y Méndez (2014), en su trabajo de investigación “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería”, tuvieron como objeto de su investigación una empresa subcontratista del sector minero de Chile, a fin de investigar si había relación entre satisfacción laboral y riesgo psicosocial en dichos trabajadores, para lo cual, usaron el cuestionario SUSESO-ISTAS 21, adaptación a la población chilena y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989), aplicados a una muestra de 100 trabajadores, concluyendo que existe una relación

significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral; es decir que existe menos satisfacción laboral cuando los riesgos psicosociales son mayores, indicaron además que en la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, los empleados tienen un alto nivel de exposición lo mismo que en cuanto a la dimensión exigencias psicológicas.

Ojeda (2013), en su trabajo de investigación titulado “Estudio sobre el funcionamiento familiar en familias nucleares biparentales y familias nucleares monoparentales”, tomando estos dos tipos de familias en la ciudad de Chillán, investigó la funcionalidad de las mismas en las dimensiones de cohesión y adaptabilidad, y la existencia de discrepancias significativas entre ambos tipos de familias, empleando para ello, la escala de funcionamiento familiar FACES-20. Para el desarrollo del presente estudio, hizo uso de un cuestionario sociodemográfico el cual fue seleccionado de acuerdo los objetivos y con el propósito de identificar las características de las familias, a continuación, aplicó la Escala Breve de Funcionamiento Familiar FACES 20, de Olson. Las conclusiones que obtuvo luego de finalizar su investigación fueron que: las familias nucleares biparentales, en su mayoría tienen un nivel de cohesión aglutinado, vale decir que la relación afectiva entre los miembros de la familia es muy estrecha; también se halló que las familias biparentales tienen cohesión conectada igualmente, en su mayoría estas familias presentan un nivel caótico, en cuanto a adaptabilidad.

Yactayo (2015), en su trabajo de investigación denominado “Aplicación de los instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial, en la mejora continua a la prevención y control en una organización” tuvo como objeto de estudio la organización CAM, a fin de investigar la existencia de factores de riesgo para la salud en sus trabajadores, y que dan lugar a reacciones cognitivas, emocionales, fisiológicas y conductuales. Este estudio se enmarcó en los principios de investigación y la práctica profesional de la psicología en seguridad y salud ocupacional. El autor usó como instrumento el cuestionario del INSL para identificar las dimensiones de implicación y responsabilidad; formación, información y comunicación; participación, gestión del tiempo; y cohesión del grupo. El autor llegó a la conclusión de la relevancia y la necesidad de las empresas de evaluar los riesgos psicosociales y ajustarse a lo estipulado en la Ley SST. A partir de la constatación de una serie de anomalías o disfunciones, determinó la existencia de riesgos psicosociales y sus consecuencias, como la

existencia de quejas, aumento del ausentismo, disminución de la productividad, en las diferentes áreas que conforman la entidad estudiada.

Mollo (2015). En su trabajo de investigación, titulado “Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de Lima de una compañía de seguros del Perú”, se planteó el objetivo de determinar la relación entre los factores psicosociales en 222 asesores de riesgos que laboran de una compañía de seguros peruana, y la retroalimentación laboral. Estudian los agentes estresores y cómo perciben su propio trabajo en el personal del área de ventas de intangibles a empresas donde la competitividad es elevada, para lo cual aplican el Método Istas 21. En su investigación, aborda ciertas dimensiones organizacionales, relacionados con su perfil laboral, concluyendo en que los factores psicosociales guardan relación con la retroalimentación laboral positiva en trabajadores materia de estudio, comprobándose la hipótesis.

Córdova y Sana (2016). En su trabajo de investigación denominado “Riesgos psicosociales en el trabajo y satisfacción familiar en una empresa manufacturera de Arequipa”, tuvieron como objeto de su estudio al personal que labora en una empresa manufacturera de Arequipa, a fin de investigar la existencia de riesgos psicosociales y su relación con la satisfacción familiar. Dentro de los aspectos metodológicos la técnica que utilizaron, fue la aplicación del Cuestionario (CoPsoQ)- ISTAS21 y el FACES III OLSON. Las conclusión obtenida al término de la investigación fue la inexistencia de correlación significativa entre riesgo psicosociales en el trabajo y la satisfacción familiar, del tal modo que la hipótesis nula queda comprobada.

Rivera y Cahuana (2016), en su artículo de investigación, denominado “Influencia de la familia sobre las conductas antisociales en adolescentes de Arequipa –Perú” consideraron establecer la influencia de las familias en adolescentes no institucionalizados, para lo cual aplicaron para medir el funcionamiento familiar, el Cuestionario Faces III de Olson a 929 alumnos entre 13 y 17 años, así como cuestionarios sociodemográficos, de conductas antisociales, concluyendo que el funcionamiento familiar, en ambos sexos, y el número de hermanos, en varones, son factores protectores frente a las conductas antisociales, teniendo

como elementos de riesgo, la violencia entre padres maltrato infantil , en mujeres, así como ingerir alcohol por parte de los padres, en los dos sexos.

Zambrano (2011) En su trabajo de investigación titulado “Cohesión, adaptabilidad familiar y el rendimiento académico en comunicación de alumnos de una institución educativa del Callao”. Se efectuó el estudio en 150 alumnos de secundaria, entre 12 y 16 años, de primero y tercer grado, con el objeto de establecer la relación entre cohesión, adaptabilidad familiar y rendimiento académico en el área de comunicación en alumnos del I.E “Nuestra Señora de las Mercedes” del Callao, el instrumento utilizado fue el cuestionario FACES III de Olson y se concluyó en la existencia significativa de la relación en cuanto al rendimiento académico en el área de comunicación y la cohesión y la adaptabilidad familiar.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Riesgos psicosociales en el trabajo

2.2.1.1. Definición

Los riesgos psicosociales en el trabajo siempre han existido, pero, su relevancia data aproximadamente del año 1974, cuando en una Asamblea Mundial para la Salud se habla de la necesidad de investigar acerca de los efectos de los factores psicosociales en la salud de los trabajadores. En cuanto al primer documento internacional referente a este tema, pertenece a la OIT (1984), denominado “Factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y Control” según lo indica Moreno (2011).

Este es un tema bastante amplio y que entraña cierta complejidad y ha sido materia de innumerables estudios, así la OIT (1986) se refiere a los riesgos psicosociales como aquellas circunstancias relacionadas con el trabajo, que tienen que ver principalmente con el modo en que se encuentra organizado, cómo se interactúa en él, cuál es el ambiente interno, así como también tiene que ver con la situación del trabajador en cuanto a sus necesidades, su entorno personal extra laboral, y que podría afectar en la salud de los mismos, en su bienestar y rendimiento.

Carayon, Haims y Yang (2001), los conceptúan como determinadas condiciones apreciadas en el entorno laboral que traen consecuencias en la salud emocional de quienes allí laboran. Cox y Griffiths (2000), afirman que se trata de todo lo concerniente a la gestión y organización en un centro laboral y cómo esto trasciende en su aspecto social y organizacional. Moncada y Llorens (2014) acotan que en términos de prevención, la exposición a estos factores riesgo es el “origen” y el estrés es el “precursor del efecto”.

En nuestro país este tema aún está en proceso de implementación, pero lo importante es que ya se está legislando sobre ello, cabe destacar que, dentro del Marco Normativo Vigente respecto a la Salud y Seguridad en el Trabajo, ya se hace mención al tema de los riesgos psicosociales y la necesidad de ser evaluados e identificados en toda empresa, independientemente del rubro a que se dedique, tal como lo estipula la ley 29783, “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”, y su reglamento el D.S. 005-2012-TR, así como la R.M. 375-2008-TR “Norma Básica de Ergonomía y Procedimientos de Evaluación de Riesgos Disergonómicos” donde específicamente se describe los riesgos psicosociales como situaciones que se presentan dentro de un centro de trabajo inherentes al ambiente laboral, a la forma cómo se desempeñan en su interior, cómo realizan sus funciones, que inciden directamente en la salud del colaborador, ya sea emocional, social o alguna manifestación física derivada de las mismas. Concepto que guarda concordancia con el ya expresado por el MINSA (2005), que define los riesgos psicosociales desde el mismo punto de vista.

Según lo indicado por Cox y Griffiths (2000), el estrés es el activador de síntomas psicofisiológicos en el trabajador que ponen en riesgo su salud, a consecuencia de la exposición a factores psicosociales en su centro laboral. El estrés vinculado con el trabajo, viene entonces, a ser el mecanismo que se pone de manifiesto cuando existen conflictos y éstos devienen en afecciones a la salud del trabajador (Cox, Griffiths y Rial-Gonzalez, 2000).

2.2.1.2. Manifestaciones de los riesgos psicosociales

En atención a la teoría de Moncada y Llorens (2014), la presencia de riesgos psicosociales en un trabajo se pueden identificar considerando los siguientes aspectos:

- **Cuando las exigencias de orden psicológico son exageradas:** el esconder emociones, la falta de regularidad, el que no haya una buena distribución del tiempo para realizar las funciones, la delegación de responsabilidades que sobrepasan al trabajador, el que su parecer no sea tomado en cuenta.
- **Cuando no hay posibilidades de desarrollo en el centro laboral:** el hecho de no poder volcar en el trabajo la creatividad, los conocimientos, el no poder tomar decisiones, el no poder sugerir mejores formas de trabajar, el no contar con permisos ante situaciones de índole familiar, el hecho de no ser promovidos o tener posibilidades de ascenso en el trabajo.
- **Cuando no se cuenta con buenos líderes en el trabajo:** el hecho de que el trabajador perciba que no se le brinda ayuda, ya sea de sus jefes o compañeros de labores, cuando hay conflicto de roles, cuando no hay retroalimentación, cuando no hay interacción social en su trabajo, cuando no se les brinda las condiciones para la óptima realización de sus funciones.
- **Cuando no hay retribución al trabajo que se realiza:** el hecho de que el trabajador perciba que no hay seguridad ni estabilidad laboral, cuando el sueldo no es adecuado para la labor que se desarrolla, cuando el trato que se recibe no es justo, cuando no se motiva ni incentiva al trabajador.
- **La doble presencia:** este problema, recae mayormente en las mujeres trabajadoras que muchas veces no logran armonizar sus labores en casa con las que tiene que realizar en su puesto de trabajo. El peso de la responsabilidad y la presión de ambas esferas, puede influir negativamente en el bienestar de las trabajadoras, más aún si en el trabajo no se le brindan facilidades ante una necesidad familiar o doméstica.

2.2.1.3. Efectos de la Exposición a Riesgos Psicosociales

Los efectos de exponer a un trabajador a niveles altos de riesgos psicosociales, tomando como referencia el criterio plasmado en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, del MINSAL de Chile (2013) se dan de la siguiente forma: manifestaciones en

la salud física del trabajador, como hipertensión, afecciones cardíacas, agotamiento físico, gastritis, afecciones respiratorias, temblores, insomnio, contracturas musculares, cefaleas, migrañas, etc.; manifestaciones en su salud emocional y psicológica, como estados depresivos, ansiosos, de agotamiento mental, olvidos, descoordinaciones cognitivas, aislamiento voluntario, irritabilidad, estrés, adicciones al alcohol, tabaquismo, drogas, fármacos; aquellos que van en desmedro de su propia labor y el de su empresa, como la alta rotación de personal, incremento de permisos por salud, falta de productividad, inasistencias consuetudinarias, mayores incidentes en el centro laboral relativos a siniestros o accidentes, déficit en la calidad del trabajo y hasta conductas violentas atentatorias contra su propio centro laboral.

2.2.2. El estrés laboral como consecuencia de la exposición a Riesgos Psicosociales

Según la OMS (2004), el estrés laboral viene a ser aquella manifestación fisiológica o psicológica que presenta un trabajador cuando percibe que las circunstancias derivadas de situaciones en su centro laboral, sobrepasan y amenazan su capacidad de afronte, estas situaciones pueden ser de diversa índole, como el sentir que no se le brinda ayuda suficiente y no encuentra soluciones para contrarrestar las presiones existentes en su trabajo.

La Comisión Europea (2002), señala que cuando el contenido, la organización o el ambiente laboral presentan alguna disfuncionalidad que puede ser lesiva al trabajador, ocasiona en éste un conjunto de respuestas psicobiológicas que le producen incomodidad, y preocupación constante y un estado de tensión permanente.

Shirom y Ezrachi (2003), diferencian el estrés laboral que proviene de las exigencias laborales que sobrepasan las capacidades del sujeto de aquellas circunstancias adversas a la que se ve sometido en su trabajo. Por tanto, el estrés visto como consecuencia a estar expuesto a riesgos psicosociales, va deteriorando la salud del trabajador el que ya no es capaz de generar reacciones adaptativas de afronte, disminuyendo así su productividad y el de su empresa.

Houtman, Jettinghoff y Cedillo (2008), afirman que cuando no hay correspondencia entre las demandas laborales, las aptitudes y la capacidad de afronte del trabajador, se produce en éste una serie de reacciones que se identifican como estrés laboral.

2.2.2.1. Características del estrés laboral

Dice Millares (2012), que se puede percibir los indicios del estrés laboral en un sujeto desde dos esferas: la física, con manifestaciones como sudoraciones, cefaleas, contracturas cervicales, tensión, aumento en el ritmo cardiaco o pulsaciones, hiperventilación; y la psicológica con la expresión de indicadores como, trastornos depresivos, ansiosos, sueño interrumpido o ausencia del mismo, desmotivación, pesimismo, falta de seguridad en sí mismos.

Según Villalobos (1999), se pueden desencadenar trastornos en el trabajador tanto en su salud física traducidos en enfermedades alérgicas, dermatológicas, cardiorrespiratorias, hipertensión, enfermedades gástricas, falta o exceso de sueño, tensión cervical, lumbar y muscular y en su salud mental, con la aparición de sentimientos de culpa, hipersensibilidad, agresividad, depresión, frustración, ansiedad, falta de concentración, desgano, agotamiento mental, apatía, adicciones. Socialmente también hay consecuencias negativas, al presentarse un deterioro progresivo en las relaciones con la familia, con los amigos, con los compañeros de trabajo, y con los clientes.

Dolan (2005), señala que las empresas también se afectan con las consecuencias del estrés laboral, al evidenciarse una baja productividad, un mayor índice de ausentismo del personal, aumento de protestas y descontentos en los trabajadores, mayores conflictos en el centro laboral, mayores accidentes laborales, alta rotación de personal, disminución de la clientela.

2.2.3. Relación entre Trabajo y familia

La interrelación trabajo-familia es un tema ampliamente tratado desde la década del 70 y de suma vigencia dada la coyuntura en la que actualmente vivimos. Moreno (2013), enfatiza

que debe considerarse este aspecto como un riesgo psicosocial también, por el grado de importancia que tienen ambas esferas en la vida de todo ser humano como lo son su familia y su trabajo y cómo se relacionan e interactúan entre sí.

Goldsmith (1989), acota que el binomio familia-trabajo debe ser entendido y estudiado de manera conjunta ya que no se puede negar la trascendencia que tienen para el ser humano al actuar interdependientemente, por lo que debe ser reconocido como tal.

Andrade y Landero (2014), enfatizan la relevancia del lazo que une a la familia con el trabajo, ya que gracias a este último, el trabajador puede sostener económicamente a los suyos. Alberdi (1982) de igual modo, refiere que una de las características de la familia es el que sus integrantes disponen sus recursos económicos y bienes para sacar adelante un proyecto de vida en común. Según Greenhaus y Beutell (1985), la existencia de presiones en el ámbito familiar y las que se tiene en el ámbito laboral cuando no se pueden armonizar, dan lugar al conflicto familia-trabajo.

En España se ha dado la Ley 39/1999, que promueve la conciliación de la vida familiar y laboral, concediendo con ello, la importancia debida a estos temas, los mismos que se ven en la necesidad de regir y normar. He ahí la importancia que tienen los riesgos psicosociales en el trabajo como un factor determinante entre el equilibrio trabajo-familia, ya que Clark (2000), asevera la existencia de estudios que demuestran la importancia del apoyo de la empresa a su trabajador, de sus superiores sobre todo; lo cual se traduce en una reducción significativa de conflictos entre familia y trabajo, y aumento en el bienestar general del mismo.

2.2.4. Funcionalidad Familiar

De acuerdo a lo señalado por Pliego y Castro (2015), a la forma regular de interactuar dentro de un sistema familiar; las características propias que tienen y el comportamiento que presentan, se le llama funcionalidad familiar. Para Olson (1989), se trata de cómo se relacionan los lazos de afecto y el grado de adaptación a nuevas circunstancias e imponderables, lo que determina la funcionalidad familiar.

2.2.4.1. Definición de Familia

Valladares (2008), considera como institución importante para el individuo y la sociedad, a la familia, al ser la base donde ésta se construye, y el núcleo donde se desarrollan quienes lo integran. Minuchin y Fishman (1985), sostienen que es una entidad en movimiento y evolución, como lo está la sociedad, y que históricamente ha cumplido el rol de unión y vida en común de sus miembros, que involucra la crianza, sostén y evolución de los hijos, con sus propias reglas para interactuar entre sí. Para Lafosse (1996), la familia cumple funciones sociales, mantiene una cultura propia que es común a sus integrantes, quienes están unidos consanguíneamente o legalmente, desempeñando el rol que les toque bien como hijos, padres o hermanos.

2.2.4.2. Rol de la Familia

Según Ackerman (1996), la familia debe cumplir las funciones o roles como cubrir requerimientos emocionales y afectivos de sus integrantes; crianza y educación positiva; favorecimiento del desarrollo personal de quienes la conforman, cumplir con la función social, propiciar la evolución favorable de sus miembros y dotarlos de un sistema de cultura, creencias y principios.

2.2.4.3. Funcionalidad Familiar según el Modelo Circumplejo de Olson

Partiendo del Enfoque Sistémico para poder comprender el modo cómo interactúan los seres humanos al interior de sus familias, Olson, Russell y Sprenkleen proponen el Modelo Circumplejo de Sistemas Familiares, con el propósito de evaluar la percepción de la funcionalidad familiar en mérito a dos aspectos que consideran imprescindibles para tal fin, como son la adaptabilidad y la cohesión familiar, existiendo un tercer parámetro que se mide de forma implícita y subyacente, como ser la comunicación; de tal modo que, a mayor cohesión y adaptabilidad en una familia, mejores métodos de comunicación posee la misma.

Bajo el Modelo Circumplejo, los vínculos afectivos y el nivel de independencia, límites e intereses de los integrantes de una familia, son indicadores de cohesión familiar. Mientras que el estilo de negociación, reglas, roles y disciplina interna, como respuesta al cambio y al desarrollo inherente, son los indicadores de adaptabilidad familiar.

Consecuentemente del presente modelo, se derivan las siguientes definiciones:

2.2.4.3.1. Cohesión Familiar

Tal como Olson (1985), lo sostiene, la cohesión familiar tiene que ver con el mayor o menor nivel de unión que exista en sus integrantes en virtud a los lazos de afecto que entre ellos se tienen, es decir, cómo toman sus decisiones, cuáles son sus reglas, qué tan conectados están, cómo comparten su tiempo, cómo es su vinculación emocional.

2.2.4.3.2. Adaptabilidad Familiar

Igualmente citamos a Olson (1985), quien señala que para identificar si la familia es flexible, en mayor o menor nivel, con capacidad para adecuarse a los cambios internos, debe considerarse cómo es el estilo de su negociación, cómo se imparte la disciplina, las funciones en el hogar, cuál es su capacidad de respuesta ante un cambio. En consecuencia, la funcionabilidad familiar óptima, se evidencia con un grado de adaptabilidad estructurado y flexible; mientras los extremos (rígido y caótico) vienen resultando como problemáticos.

2.3. Definición de la terminología

- **Adaptabilidad familiar:** Se define la adaptabilidad familiar como la capacidad de un sistema familiar o marital, de cambiar su estructura de poder, sus reglas y roles en respuesta al estrés situacional o evolutivo (Olson ,1985).
- **Apoyo social:** Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de los superiores o de compañeros, para realizar bien el trabajo. El apoyo social representa

el aspecto funcional de estas relaciones, mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Por otro lado, la existencia de jerarquías, compañeros de trabajo y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones (Moncada, Llorens y Andrés, 2003).

- **Calidad de liderazgo:** Se refiere a las características que tiene la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación y tiempo de los mandos para aplicarlos (Moncada, Llorens y Andrés, 2003).
- **Cohesión familiar:** La cohesión familiar hace referencia a la fuerza de los lazos que unen a los miembros de una familia y se traducen en conductas tales como, hacer muchas cosas juntos, tener amigos e intereses comunes, establecer coaliciones, compartir tiempo y espacio. El grado de cohesión está relacionado con la diferenciación de cada uno de sus miembros. Una diferenciación extrema amenaza con desintegrar la familia y una cohesión excesiva amenaza con destruir el espacio para el crecimiento personal (Olson, 1985).
- **Compensaciones:** El equilibrio entre las retribuciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo constituye el eje central del modelo esfuerzo – recompensa. La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud. Además del salario, el reconocimiento y la estabilidad laboral suponen dos de las compensaciones más importantes (Moncada, Llorens y Andrés, 2003).
- **Doble presencia:** Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social (Moncada, Llorens y Andrés, 2003).

- **Estrés laboral:** Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (OMS-WHO, 2004).
- **Exigencias Psicológicas:** Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del tipo de tarea, las exigencias psicológicas son distintas en función de si se trabaja o no con y para personas, definiéndose las exigencias psicológicas de tipo emocional (Moncada, Llorens y Andrés, 2003).
- **Funcionalidad Familiar:** Es la interacción de vínculos afectivos entre miembros de la familia (cohesión) y que pueda ser capaz de cambiar su estructura con el fin de superar las dificultades evolutivas familiares (adaptabilidad), (Olson, 1989).
- **Riesgos Psicosociales:** Son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés (Moncada y Llorens, 2014).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta Investigación es cuantitativa y no experimental, los datos a analizar se obtendrán del personal que labora en la empresa. Es de tipo cuantitativo, ya que es necesaria la aplicación de los instrumentos (encuestas) al personal de la empresa para poder realizar el análisis de los resultados, este análisis generará datos o información numérica que podrá ser convertida en números. “La característica del estudio cuantitativo es que utiliza la recolección y el análisis de datos para responder preguntas de investigación y verificar hipótesis previamente formuladas, tiene base en la medición numérica, el conteo y empleo de la estadística para establecer patrones precisos de comportamiento en una población” tal como lo prescriben Hernández, Fernández y Baptista, (2006).

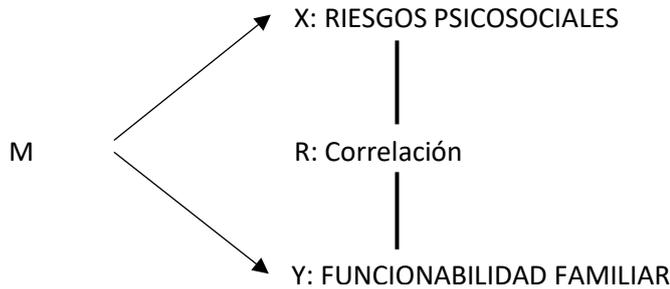
Así mismo, según Valderrama (2013), un diseño no experimental se lleva a cabo sin manipular las variables independientes, toda vez que los hechos o sucesos ya ocurrieron antes de la investigación.

3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es del tipo correlacional y transversal. Como define Gonzales (2016), “La investigación correlacional tiene como finalidad la medición del grado de relación que existe entre dos o más factores o variables dado un contexto determinado. Un estudio correlacional mide si las variables a analizar tienen o no relación en los mismos sujetos, para luego establecer en qué grado se da esta relación. El fin fundamental y utilidad de la investigación correlacional es conocer el comportamiento de una variable o factor en función del comportamiento de otras variables asociadas”.

Es también transversal o transeccional porque los datos son recogidos en un tiempo determinado, a fin de analizar cómo se relacionan las variables en ese instante (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

El diseño correlacional tiene como diagrama:



3.2. Población y Muestra

Según Hurtado y Toro (2007), respecto a la muestra: “En las poblaciones pequeñas no se selecciona muestra alguna para no afectar la validez de los resultados”.

En virtud a ello, se ha establecido como población materia del presente estudio, al 100% del personal que labora bajo la administración de la Empresa, constituido por un total de 90 personas, de los cuales el 45.6% son mujeres y el 54.4% son varones, cuyas edades fluctúan entre los 20 a 57 años distribuidas en las diferentes áreas existentes, de donde se extraerá la información requerida.

En vista a que se tuvo acceso a todos ellos, se asumió un criterio censal para la presente investigación.

3.3. Hipótesis

Los riesgos psicosociales en el trabajo se relacionan con la funcionalidad familiar en los colaboradores de una empresa hotelera de Arequipa.

3.3.1. Hipótesis Específicas

- Existe relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo con la cohesión familiar en los colaboradores de una empresa hotelera de Arequipa.

- Existe relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo con la adaptabilidad familiar en los colaboradores de una empresa hotelera de Arequipa.

3.4. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS INSTRUMENTOS
Variable Independiente: Riesgos Psicosociales	Exigencias Psicológicas del Trabajo	Cuantitativas	COPSOQ-ISTAS21 Favorable Intermedio Desfavorable
		Cognitivas	
		Sensoriales	
		Emocionales	
	Control	Exigencias de Esconder Emociones	
		Influencia	
		Control sobre el tiempo de Trabajo.	
		Posibilidades de desarrollo.	
	Relaciones sociales y Calidad del liderazgo.	Sentido del trabajo.	
		Integración en la empresa.	
		Previsibilidad	
		Claridad de Rol	
		Conflicto de rol	
		Calidad de Liderazgo	
Compensaciones	Relación con superiores		
	Refuerzo		
	Sentimiento de Grupo		
	Apoyo Social		
Doble presencia	Estima		
	Inseguridad (respecto al contrato y las características del trabajo).		
Variable Dependiente: Funcionalidad Familiar	Cohesión	Preocupación por tareas domesticas	Cuestionario FACES III Desligada Separada Conectada Aglutinada Rígida Estructurada Flexible Caótica
		Sentimiento de cercanía	
		Decisión conjunta	
		Acción conjunta	
		Apoyo solidario	
	Adaptabilidad	Unidad familiar	
		Propuesta de los hijos	
		Libertad de opinión	
		Debate sobre sanción	
		Adoptar soluciones	
	Discutir los problemas		

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Métodos

Abordaremos la investigación empleando el método científico que según Kerlinger (cit. en Sabariego y Bisquerra, 2004) consiste en estudiar las hipótesis, de modo crítico, práctico, metódico, y las relaciones que pueden tener entre sí.

3.5.2. Técnicas

3.5.2.1. Encuesta

En la encuesta se emplearon dos cuestionarios uno para la variable riesgos psicosociales y otro para la variable funcionalidad familiar, esto nos permitió obtener información de primera mano proveniente del 100% del personal que labora para una empresa hotelera de Arequipa.

3.6. Procedimiento para la recolección de datos

Se aplicaron dos cuestionarios:

3.6.1. Cuestionario CoPsoQ (Psicosocial de Copenhague) - ISTAS21

3.6.1.1. Descripción y características

Antecedentes: El Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ, 2000) fue elaborado por profesionales al mando de Tage Kristensen, en el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca

La adaptación a España fue efectuada principalmente por investigadores del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud – ISTAS, Moncada, y Llorens, con la asesoría de Kristensen y la colaboración de otras entidades españolas.

Es un cuestionario de 36 preguntas (versión media), para trabajadores entre 18 años de edad en adelante, pudiendo ser aplicada en forma individual o grupal, en aproximadamente media hora y se corrige según el instructivo.

Según este instrumento, los ítems se distribuyen en 5 grandes dimensiones que son: exigencias psicológicas del trabajo, control, relaciones sociales y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia.

3.6.1.2. Validez de Construcción

Se efectuó la validación de constructo, con el método AFC (Análisis Factorial Confirmatorio) en una muestra de 1557 trabajadores a nivel nacional, arrojando el instrumento, una consistencia interna adecuada (α Cronbach >0.7) en las dimensiones postuladas con excepción de la doble presencia. Con ello se contrastó eficientemente el modelo teórico con la realidad de la muestra.

3.6.1.3. Estandarización, Criterio y Fiabilidad

El cálculo de la puntuación se efectuó conforme a lo estipulado en el Manual CoPsoQ-Istas 21, conforme lo aseveran Alvarado, R., Pérez J., Saavedra, N., Fuentealba, C., Alarcón, A, Marchetti N, y Aranda, W. (2012). La estimación de los valores permitieron separar los puntajes por terciles, a fin de establecer los rangos "favorable", "intermedio" y "desfavorable" de exposición a cada una de las dimensiones de riesgo psicosocial evaluados por este instrumento. En el Perú es el instrumento más utilizado, Coral (2014) lo usó en una muestra de trabajadores de una Empresa de Reparación de Motores Eléctricos en Lima y en Arequipa fue usado por Córdova y Sana (2016) en una muestra de trabajadores de una Empresa Manufacturera.

3.6.2. Cuestionario de funcionamiento familiar FACES III

Los autores son: David Olson, Joyce Portier, Yoav Lavee. Su objetivo es evaluar a la familia como un todo. Tiene una cantidad de 20 ítems divididos en dos dimensiones cohesión y adaptabilidad.

3.6.2.1. Descripción y características

Se basa en el modelo sistémico familiar, y en el modelo circunplejo de David Olson para evaluar la familia como un todo a partir de dos dimensiones como ser: Adaptabilidad Familiar y Cohesión, clasificando a las familias dentro de 16 tipos específicos o en tres

generales como son: familias balanceadas, de rango medio y familias extremas lográndose establecer los tipos de Cohesión, de Adaptabilidad y de Funcionamiento Familiar.

Consta de 20 ítems se distribuidos en un 50% para la dimensión cohesión y sus aspectos como son lazos emocionales, (11-19), límites familiares (7-5), intereses comunes y recreación (13-15), coaliciones (1-17), tiempo y amigos (9-3). El otro 50% corresponde al análisis de la adaptabilidad, en dos ítems para: liderazgo (6-18), control (12-2) y disciplina (4-10), y 4 ítems para roles y reglas de relación (8; 14; 16; 20).

3.6.2.2. Validez de construcción

De presentación: Muy buena, de contenido: Muy Buena, de Correlación entre escalas: Cohesión y Adaptabilidad ($r=0.03$). Correlación con Deseabilidad Social: DS y Adaptabilidad ($r=0.00$), DS y Cohesión ($r=0.39$)

3.6.2.3. Confiabilidad

Consistencia Interna: Cohesión ($r=0.77$), Adaptabilidad ($r=0.62$) Test-retest FACES III (4-5 semanas), 0,83 para Cohesión, 0,80 para Adaptabilidad.

3.7. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

Para el análisis estadístico de los datos se hizo antes el vaciado de la información en una hoja de cálculo Microsoft Excel 2013 y el software estadístico SPSS, versión 24.0 para poder realizar su análisis descriptivo e interpretación a través de cuadros, tablas y graficas respectivas. Se realizaron análisis descriptivos por medio de distribuciones de frecuencias estadísticas y para la interpretación de los mismos.

Para establecer si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables riesgo psicosocial y funcionalidad familiar se realizó pruebas con Chi cuadrado (χ^2), individuales con su respectivo contraste de hipótesis exigiendo un nivel de significancia $< 0,05$, esta prueba permitirá determinar si las variables en estudio están o no asociadas y si lo están cual es el grado de esta relación.

3.8. Criterios éticos

De conformidad al Informe Belmont (2016), a continuación se explican los criterios éticos elegidos y que se tendrán en cuenta en nuestra investigación.

- **Respeto por las personas:** Nuestra investigación trató con el género humano, entonces, por ética profesional y respeto a las personas, quienes participaron del estudio lo hicieron en forma voluntaria y se les brindó toda la información correspondiente.
- **Beneficencia:** Como miembros responsables de la investigación tuvimos la obligación, y en el caso de este proyecto en particular, de plantearnos que la ejecución del proyecto beneficiara y fuera de provecho, así como minimizar los riesgos a que hubiere lugar.
- **Justicia:** Se impartió un trato igualitario y equitativo a todos los sujetos intervinientes en esta investigación, evitando así toda forma de discriminación. Del mismo modo el aporte y resultados de nuestra investigación serán para el provecho de toda la población sin distingo alguno.

3.9. Criterios de rigor científico

Para la presente investigación y conforme a lo prescrito por Hernández, Fernández y Baptista (2014), tomamos en cuenta los siguientes criterios de rigor científico:

- **Validez interna:** Se tomó en cuenta la presencia de factores que interactúan y podrían encubrir la realidad. Se pretendió evitar la confusión por medio de la aplicación estratégica del control y la aleatorización.
- **Validez externa:** Se tomó en cuenta los cambios debidos al contexto o los participantes a fin de evitar la singularidad, empleando criterios de probabilidad.

- **Fiabilidad, adaptabilidad o fluctuación de los instrumentos de medida:** Se pretendió evitar la inestabilidad, se realizando medidas y comprobaciones de que se repiten.
- **Objetividad:** Se evitó la influencia que puede demandar las preferencias de los investigadores, dejando de lado los prejuicios. Se practicaron réplicas y contrastes con otros investigadores.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas

Tabla 1

Nivel de riesgo psicosocial en cuanto a exigencias psicológicas del trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Exposición psicosocial desfavorable	31	34,4
Exposición psicosocial intermedia	48	53,3
Exposición psicosocial favorable	11	12,2
Total	90	100,0

Se puede apreciar, que respecto a las exigencias psicológicas del trabajo, la exposición psicosocial es mayormente de un nivel intermedio, mientras que un importante porcentaje de evaluados presenta un nivel de exposición psicosocial desfavorable y una pequeña porción de trabajadores presenta un nivel de exposición psicosocial favorable.

Tabla 2

*Nivel de riesgo psicosocial en cuanto a **control**.*

	Frecuencia	Porcentaje
Exposición psicosocial desfavorable	86	95,6
Exposición psicosocial intermedia	4	4,4
Exposición psicosocial favorable	0	0,0
Total	90	100,0

Observamos que respecto al control, la exposición psicosocial es notoriamente de un nivel desfavorable, mientras que una mínima parte de evaluados presenta un nivel de exposición intermedio.

Tabla 3

Nivel de riesgo psicosocial en cuanto a relaciones sociales y calidad de liderazgo.

	Frecuencia	Porcentaje
Exposición psicosocial desfavorable	44	48,9
Exposición psicosocial intermedia	28	31,1
Exposición psicosocial favorable	18	20,0
Total	90	100,0

Se aprecia que respecto a relaciones sociales y calidad de liderazgo la exposición psicosocial es mayormente de un nivel desfavorable, mientras que cerca de un tercio de evaluados presenta un nivel de exposición psicosocial intermedia; por otro lado, la quinta parte de evaluados presenta un nivel de exposición psicosocial favorable.

Tabla 4

*Nivel de riesgo psicosocial en cuanto a **compensaciones***

	Frecuencia	Porcentaje
Exposición psicosocial desfavorable	80	88,9
Exposición psicosocial intermedia	10	11,1
Exposición psicosocial favorable	0	0,0
Total	90	100,0

Observamos que respecto a las compensaciones la exposición psicosocial es mayormente de un nivel desfavorable, mientras que un pequeño porcentaje de trabajadores presenta un nivel de exposición psicosocial intermedio.

Tabla 5*Nivel de riesgo psicosocial en cuanto a **doble presencia***

	Frecuencia	Porcentaje
Exposición psicosocial desfavorable	28	31,1
Exposición psicosocial intermedia	54	60,0
Exposición psicosocial favorable	8	8,9
Total	90	100,0

Se observa que respecto a la doble presencia la exposición psicosocial es mayormente de un nivel intermedio, mientras que cerca de un tercio de los evaluados presenta un nivel de exposición psicosocial desfavorable y una pequeña parte de los trabajadores presenta un nivel de exposición psicosocial favorable.

Tabla 6*Frecuencias de los tipos de familia según su **cohesión***

	Frecuencia	Porcentaje
Desligada	12	13,3
Separada	24	26,7
Conectada	30	33,3
Aglutinada	24	26,7
Total	90	100,0

Podemos observar que respecto a la cohesión familiar los evaluados mayormente pertenecen a familias conectadas, además de que un número importante de ellos provienen de familias separadas o aglutinadas; mientras que solamente una pequeña proporción de trabajadores proviene de familias desligadas.

Tabla 7*Frecuencias de los tipos de familia según su adaptabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Rígida	25	27,8
Estructurada	17	18,9
Flexible	23	25,6
Caótica	25	27,8
Total	90	100,0

Observamos que respecto a la adaptabilidad familiar los evaluados mayormente pertenecen a familias caóticas o rígidas; mientras que un menor porcentaje pertenece a familias estructuradas o flexibles.

Tabla 8

Correlación entre los riesgos psicosociales y la cohesión familiar

			Cohesión				Chi-cuadrado	Sig. (bilateral)
			Desligada	Separada	Conectada	Aglutinada		
Exigencias Psicológicas del Trabajo	Exposición psicosocial desfavorable	Frecuencias	11	11	3	6	29.032	.000
		%	35.5%	35.5%	9.7%	19.4%		
	Exposición psicosocial intermedia	Frecuencias	1	12	21	14		
	%	2.1%	25.0%	43.8%	29.2%			
Exposición psicosocial favorable	Frecuencias	0	1	6	4			
	%	0.0%	9.1%	54.5%	36.4%			
Control	Exposición psicosocial desfavorable	Frecuencias	12	24	26	24	6.372	.069
		%	14.0%	27.9%	30.2%	27.9%		
	Exposición psicosocial intermedia	Frecuencias	0	0	4	0		
	%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%			
Exposición psicosocial favorable	Frecuencias	0	0	0	0			
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
Relaciones sociales y calidad de liderazgo	Exposición psicosocial desfavorable	Frecuencias	8	9	10	17	12.440	.043
		%	18.2%	20.5%	22.7%	38.6%		
	Exposición psicosocial intermedia	Frecuencias	4	8	12	4		
	%	14.3%	28.6%	42.9%	14.3%			
Exposición psicosocial favorable	Frecuencias	0	7	8	3			
	%	0.0%	38.9%	44.4%	16.7%			
Compensaciones	Exposición psicosocial desfavorable	Frecuencias	12	23	25	20	4.359	.225
		%	15.0%	28.8%	31.3%	25.0%		
	Exposición psicosocial intermedia	Frecuencias	0	1	5	4		
	%	0.0%	10.0%	50.0%	40.0%			
Exposición psicosocial favorable	Frecuencias	0	0	0	0			
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
Doble presencia	Exposición psicosocial desfavorable	Frecuencias	6	5	5	12	13.580	.035
		%	21.4%	17.9%	17.9%	42.9%		
	Exposición psicosocial intermedia	Frecuencias	6	15	21	12		
	%	11.1%	27.8%	38.9%	22.2%			
Exposición psicosocial favorable	Frecuencias	0	4	4	0			
	%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%			

Hallamos que existe una relación estadísticamente significativa entre los riesgos psicosociales con la **cohesión familiar**. Es así que un nivel de exposición desfavorable de **exigencias psicológicas del trabajo**, se relaciona con familias **desligadas o separadas** ($X^2= 29.032$; $p< 0.05$). Así mismo, mayores exposiciones desfavorables en cuanto **relaciones sociales y calidad de liderazgo** ($X^2= 12.440$; $p< 0.05$), además de la **doble presencia** ($X^2= 13.580$; $p< 0.05$) se relacionan con **familias aglutinadas**.

Tabla 9

Correlación entre los riesgos psicosociales y la adaptabilidad familiar

			Adaptabilidad				Chi-cuadrado	Sig. (bilateral)
			Rígida	Estructurada	Flexible	Caótica		
Exigencias psicológicas del Trabajo	Exposición psicosocial desfavorable	Frecuencias	13	7	2	9	27.642	.000
		%	41.9%	22.6%	6.5%	29.0%		
	Exposición psicosocial intermedia	Frecuencias	10	8	15	15		
		%	20.8%	16.7%	31.3%	31.3%		
	Exposición psicosocial favorable	Frecuencias	2	2	6	1		
		%	18.2%	18.2%	54.5%	9.1%		
Control	Exposición psicosocial desfavorable	Frecuencias	25	17	21	23	7.230	.065
		%	29.1%	19.8%	24.4%	26.74%		
	Exposición psicosocial intermedia	Frecuencias	0	0	2	2		
		%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%		
	Exposición psicosocial favorable	Frecuencias	0	0	0	0		
		%	0.0%	0.0%	20.5%	0.0%		
Relaciones Sociales y calidad de liderazgo	Exposición psicosocial desfavorable	Frecuencias	12	8	9	15	19.745	.003
		%	27.3%	18.2%	20.5%	34.1%		
	Exposición psicosocial intermedia	Frecuencias	10	7	5	6		
		%	35.7%	25.0%	17.9%	21.4%		
	Exposición psicosocial favorable	Frecuencias	3	2	9	4		
		%	16.7%	11.1%	50.0%	22.2%		
Compensaciones	Exposición psicosocial desfavorable	Frecuencias	25	17	18	20	19.432	.000
		%	31.3%	21.3%	22.5%	25.0%		
	Exposición psicosocial intermedia	Frecuencias	0	0	5	5		
		%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%		
	Exposición psicosocial favorable	Frecuencias	0	0	0	0		
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
Doble presencia	Exposición psicosocial desfavorable	Frecuencias	12	5	4	7	5.407	.493
		%	42.9%	17.9%	14.3%	25.0%		
	Exposición psicosocial intermedia	Frecuencias	11	10	15	18		
		%	20.4%	18.5%	27.8%	33.3%		
	Exposición psicosocial favorable	Frecuencias	2	2	4	0		
		%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%		

Encontramos que existe una relación estadísticamente significativa entre los **riesgos psicosociales con la adaptabilidad familiar**. Concretamente encontramos que niveles de exposición desfavorable tanto en las **exigencias psicológicas del trabajo**, ($X^2= 27.642$; $p< 0.05$) como en las **compensaciones** ($X^2= 19.432$; $p< 0.05$) se relacionan con familias **rígidas**; mientras que exposiciones favorables se relacionan con familias flexibles. Así mismo, mayores exposiciones desfavorables en cuanto a **relaciones sociales y calidad de liderazgo** ($X^2= 19.745$; $p< 0.05$) se relacionan con familias **caóticas**; mientras que una exposición favorable se asocia con familias flexibles.

4.2. Discusión de Resultados

Tal como se planteó en los objetivos del presente estudio, se ha identificado de manera preventiva, cuáles son los riesgos psicosociales en el trabajo y a qué niveles se encuentran expuestos los trabajadores materia de la presente evaluación. Estos datos han sido descritos en el acápite anterior, y haciendo un minucioso análisis de los mismos, comenzaremos examinando los resultados de la aplicación del cuestionario CoPsoQ-Istas 21, a través de sus 5 dimensiones.

Primeramente, se puede apreciar en líneas generales, que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel de exposición desfavorable a riesgos psicosociales tipificados en las dimensiones de control y compensaciones, lo cual se traduce en que un importante grupo de trabajadores tiene la percepción de escasa autonomía y poder de decisión dentro de su centro laboral y sobre el contenido de su trabajo; así como las bajas expectativas de poder desarrollarse y aprender cosas nuevas dentro de la organización para la que laboran. Esto involucra también lo concerniente al sistema de recompensas e incentivos de su centro laboral; sus bajas perspectivas de permanencia en el empleo.

Todos estos indicadores suponen para los trabajadores una situación de riesgo para su salud (Moncada, Llorens, y Andrés, 2003).

Estos resultados, se corresponden con lo señalado por la OIT (1986), al referirse que constituye un factor de riesgo psicosocial el hecho que el trabajador perciba que no tiene poder de decisión en cuanto a las funciones que realiza, el carecer de cierta independencia que le permita desempeñarse eficientemente, el hecho de verse impedido de volcar sus conocimientos y destrezas en sus labores, el percibir falta de sentido a las tareas que efectúa y cuando no se compatibilizan sus horarios con las exigencias familiares. Añade también la OIT (1986), que la falta de reconocimiento al desempeño laboral, el trato irrespetuoso, injusto, los cambios imprevistos de políticas, de puestos, de horarios, y el salario inadecuado, constituyen factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

El Ministerio de Trabajo (2014), señala una serie de factores que considera estresores, en relación a la estructuración y distribución del trabajo, como lo son: la rigidez en las políticas,

donde no se toma en cuenta la opinión del trabajador, el trabajo es excesivo y agotador, hay ausencia de compensaciones y promociones, tensión en el trato dentro del centro laboral, cambios de puestos lejos de la familia, cambios inesperados de horarios, falta de recursos para desempeñar bien las funciones, entre otros.

Todos estos factores mencionados, pueden comprometer la salud integral del trabajador, siendo el problema más frecuente, el estrés laboral; así mismo como lo indican Cox y Griffiths (2000), el estrés es el detonante de reacciones de orden psicobiológicas que pueden afectar la salud física y mental de los trabajadores a consecuencia de estar expuestos a riesgos psicosociales en su centro laboral.

Otra consecuencia palpable de la presencia de riesgos psicosociales es el ausentismo laboral, tal como lo enfatizan Niedhammer, Bugel, Goldberg, Leclerc, y Gueguen (1998). Los autores antes mencionados, refieren que el incremento en el ausentismo laboral se encuentra relacionado con los estilos de liderazgo negativos que propician el conflicto de roles en el trabajo, la ausencia total de independencia en las decisiones que le competen al trabajador, lo cual afectan su salud, y su bienestar.

Pasando a analizar lo encontrado sobre la funcionalidad familiar en los trabajadores evaluados, se puede observar que en cuanto a la cohesión familiar, éstos provienen mayormente de familias conectadas, separadas o aglutinadas. Son conectadas en virtud a que en sus familias hay cercanía emocional y los miembros de la familia, pasan una adecuada cantidad de tiempo juntos (Olson, 1985), también se observa que hay un importante grupo de trabajadores cuyas familias o son demasiado cohesionadas donde es difícil encontrar un espacio personal o son todo lo opuesto, con una extrema separación emocional y donde rara vez se pasa tiempo juntos (Olson, 1985).

Respecto de las clases de familia en cuanto a su nivel de adaptabilidad, hallamos que la mayoría de los trabajadores, provienen de familias caóticas, lo cual se traduce en la ausencia total de disciplina, ausencia de liderazgo, falta de claridad en los roles, frecuentes cambios en las reglas lo que dificultan su cumplimiento (Olson, 1985). Del mismo modo hay un considerable porcentaje que proviene de familias rígidas, es decir aquellas que se

caracterizan por tener disciplina estricta, severa, con padres imperativos, régimen autocrático, reglas exactas, roles definidos (Olson, 1985).

Respecto a la hipótesis planteada en la presente tesis, podemos decir que fue validada, ya que encontramos que el nivel de exposición desfavorable a determinados riesgos psicosociales en el trabajo se relaciona significativamente con la funcionalidad familiar en un importante número de colaboradores, lo cual nos lleva a concluir que un trabajador que está expuesto a riesgos psicosociales en un nivel desfavorable, entraña una evidente situación de riesgo para su bienestar familiar.

Esto se puede explicar al tener en cuenta que trabajo y la familia son dos esferas que interactúan y se influyen mutuamente, puesto que es a través del trabajo que se generan recursos y dinero para que la familia pueda subsistir y desarrollarse (Andrade y Landero, 2015), por consiguiente, la disfuncionalidad en alguna de estas áreas, puede afectar negativamente a la otra.

Estas interacciones, en consecuencia, pueden llegar a ser conflictivas en muchos casos. Para Greenhaus y Beutell (1985), de ambas esferas (laboral y familiar), puede devenir una pugna, debido a no poder compatibilizar o armonizar las exigencias familiares con las laborales, entonces, la existencia de tensión en un ámbito, contamina al otro. Andrade y Landero (2015), sostienen que este conflicto se presenta en el individuo cuando por querer complacer los requerimientos de un ámbito, no puede cumplir satisfactoriamente con el otro; como cuando en el trabajo las demandas son muy altas, cuando se presenta agotamiento mental y/o físico; y en el caso de las conductas incompatibles se dan en casos como cuando por tema de horarios hay que cubrir un turno de noche y hay que descansar por la mañana o cubrir horas extras, entonces, se hace más complicado para estos trabajadores atender satisfactoriamente a sus familias y colaborar con las tareas del hogar.

Además en la empresa evaluada, se halló que el nivel de exposición desfavorable a la dimensión psicosocial de exigencias psicológicas del trabajo, se relaciona con trabajadores que perciben a sus familias en cuanto a cohesión como desligadas o separadas. Una mala distribución del trabajo, del tiempo, o presiones relacionadas con la toma de decisiones, y responsabilidad; la presión por el buen manejo de emociones, como es el caso de los

colaboradores de la presente empresa; ya que, al pertenecer al rubro de servicios hoteleros donde hay alta competitividad, y altas exigencias de calidad, por la misma naturaleza de su trabajo, tienen un trato directo con sus clientes, el mismo que se orienta a la empatía y sensibilidad con los mismos, e implica el mostrar emociones positivas todo el tiempo. Respecto a los tipos de familia del que provienen la mayoría de trabajadores afectados por las exigencias psicológicas del trabajo, se puede decir que: provenir de familias desligadas o separadas es señal de la existencia de distancia afectiva entre los integrantes de la familia donde ocasionalmente se demuestra correspondencia afectiva, donde los intereses individuales priman sobre los intereses comunes, por tanto las actividades recreacionales se llevan también individualmente y donde la lealtad familiar es escasa (Herrera, 1997).

Al respecto de otros problemas que puede acarrear la exposición a demasiadas exigencias psicológicas del trabajo, estudios realizados específicamente en trabajadores de hotelería, indican que, a consecuencia del trabajo emocional, podrían presentar ocasionalmente disonancia emocional (Ramis. Palmer, Manassero y García, 2009). Otro efecto negativo es el agotamiento emocional, sobre todo en personas que tienen problemas ya sea en su entorno personal o en el propio entorno laboral, y se produce sobre todo en aquellos puestos donde hay que ser simpático y amable, ya que el trabajador si se encuentra en un mal momento tiende a tener una actitud cínica y artificial, y está más irascible ante cualquier situación anormal que pueda darse (Espeleta, 2015). Mattehws, Hath y Barnes-Farrell (2010), consideran también que estas exigencias que provienen tanto del ámbito laboral como el familiar, a las que se ve sometido el trabajador, terminan afectando su calidad de vida; igualmente la OMS (2004) asevera que exponer a un trabajador a riesgos psicosociales, afectan la salud del mismo.

Por otro lado, se encontró la existencia de relación significativa en trabajadores con un nivel de exposición desfavorable a la dimensión psicosocial relaciones sociales y calidad de liderazgo con respecto a familias aglutinadas. Se puede afirmar, que un trabajador que no tenga claras sus funciones, sus objetivos, su margen de autonomía, y que en su centro laboral no reciba las instrucciones precisas, la ayuda necesaria para el buen cumplimiento de sus tareas, que no encuentre apoyo en sus superiores ni en sus compañeros, donde perciba que no hay un buen ambiente laboral, definitivamente está sometido a una situación de riesgo para su salud y para su entorno, conforme lo prescriben Moncada, Llorens, Navarro y

Kristensen, (2005). En cuanto a las familias aglutinadas, éstas se caracterizan por el carácter simbiótico de sus relaciones, la cercanía emocional es extrema, mostrando una ausencia de demarcaciones intergeneracional, existe una fuerte dependencia afectiva, el tiempo y el espacio para la privacidad es escaso o nulo, las decisiones se toman en conjunto, se dan coaliciones parento-filiales (Olson, 1989).

Agregado a lo anteriormente mencionado, la confusión o conflicto de roles, que no propician un cierto grado de autoridad e independencia en la realización de las tareas, atentan contra el bienestar y la salud del trabajador, generándose así un alto grado de absentismo en su centro laboral de acuerdo a lo manifestado por Niedhammer, Bugel, Goldberg, Leclerc y Gueguen, (1998). Así mismo, quienes están en la dirección de las empresas y no brindan la ayuda oportuna y necesaria, o demuestran comportamientos irrespetuosos o desconsiderados, van a afectar la salud de sus trabajadores a través de síntomas relacionados con el estrés según lo afirmado por Wilkinson y Wagner, (1993). Además, estudios demuestran que donde priman estilos de liderazgo coercitivos y exigentes, son percibidos por el trabajador en forma negativa dentro del ambiente laboral de su empresa, tal como lo señala Goleman (2000), lo cual definitivamente va a incidir en la motivación y actitud o comportamiento de un trabajador tal como lo señalan Litwin y Stringer (1968).

Otro hallazgo importante fue que, presentar un elevado nivel de exposición al riesgo psicosocial en cuanto a exigencias psicológicas del trabajo y compensaciones, se relaciona con familias rígidas según su adaptabilidad. En cuanto a las compensaciones, éstas tienen que ver con la estima, el respeto y reconocimiento; al trato justo así como los incentivos a su esfuerzo, también se refiere a la percepción de seguridad en su centro laboral, no sólo en su estabilidad y permanencia, sino en cuanto a las condiciones de su trabajo, cambios de turnos, de tareas, de horarios. (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005). Las familias rígidas se caracterizan por un liderazgo de tipo autoritario, existiendo un fuerte control parental, de régimen autocrático, de disciplina rígida, imperativa, y de aplicación severa, con reglas inflexibles tal como lo señala Olson (1989).

Finalmente, otro hallazgo fue el que trabajadores que en su mayoría están expuestos desfavorablemente a riesgos psicosociales en la dimensión relaciones sociales y calidad de liderazgo, se relacionan en cuanto a adaptabilidad familiar, con el tipo de familias caóticas,

las que se caracterizan por la ineficacia del liderazgo parental, ausencia de disciplina, inconsecuencia en las reglas impuestas, falta de claridad, coherencia y/o alternancia en los roles, (Olson, 1989).

Gascón (2014), en su estudio sobre evaluación de riesgos psicosociales en el sector hotelería de Aragón-España, concluye que el trabajar en empresas hoteleras, sobre todo cuando el trabajador desempeña labores múltiples como botones, room-service o housekeeping, podría ser la causa de un alto nivel de estrés, considerándose como factores de riesgo psicosocial el trabajo en exceso, o la ausencia de control por parte de los jefes, incrementándose los riesgos, si el trabajador es tratado injustamente, si hay un ambiente conflictivo, o no haya reconocimiento o retribución a su esfuerzo.

Es entonces muy importante para una empresa, independientemente de la índole a la que pertenezca, el conocer todos los aspectos en los que ha de mejorar, buscando siempre una conciliación entre trabajo y familia para sus colaboradores. Tal y como lo manifiestan Ruzzier, Antoncic, Hisrich y Konecnik, (2007) hay que dotar al capital humano de todos los recursos y herramientas para que puedan efectuar sus labores en forma exitosa, esto, si la empresa tiene como meta desarrollarse, para lo que deberá introducir las modificaciones que sean necesarias en la estructuración de su empresa donde prime la distribución justa del trabajo y el trato democrático, que van a incidir de forma positiva en la salud y el bienestar de los empleados, tal como lo acota la OIT (1986).

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Encontramos que los trabajadores materia de la presente investigación, presentan mayormente exposición psicosocial desfavorable en cuanto control y en cuanto a las compensaciones; mientras que presentan una exposición psicosocial intermedia en lo referente a las exigencias psicológicas del trabajo.
- Según la cohesión familiar, los trabajadores evaluados, provienen mayormente de familias conectadas, separadas o aglutinadas.
- Según la adaptabilidad familiar, los trabajadores provienen mayormente de familias caóticas o rígidas.
- Encontramos que los riesgos psicosociales se relacionan significativamente con la cohesión y adaptabilidad familiar. Es así que niveles de exposición desfavorable en cuanto a exigencias psicológicas del trabajo, se relacionan en cuanto a Cohesión, con familias desligadas o separadas. Así mismo se puede apreciar que, mayores exposiciones desfavorables en cuanto a relaciones sociales y calidad de liderazgo, además de la doble presencia; se relacionan con familias aglutinadas.
- Para el caso de la adaptabilidad, niveles de exposición desfavorable tanto e exigencias psicológicas del trabajo como en compensaciones, se relacionan con familias rígidas. Mientras que, mayores exposiciones desfavorables en cuanto a relaciones sociales y calidad de liderazgo, se relacionan con familias caóticas.

5.2. Recomendaciones

- Se sugiere a la Empresa, una vez identificados los riesgos psicosociales existentes en su interior, considerar las acciones necesarias para controlarlos y reducirlos, tal como considerar reingenierías o cambios en sus procesos de mejora de calidad, teniendo siempre presente que la salud y bienestar de su capital humano será siempre su mejor inversión.
- Consideramos conveniente que la empresa pueda hacer un cambio en el estilo de liderazgo de su organización, teniendo en cuenta que el buen Clima organizacional depende en gran medida de que sus líderes tengan habilidades sociales, inteligencia emocional, capacidad de influir positivamente en su personal y tomar decisiones acertadas. El liderazgo transformacional que emplea el estilo participativo y de delegación, que fomenta la motivación, es el que mejor resultado viene dando a las empresas porque los trabajadores se sienten involucrados al aportar ideas, al desarrollar su creatividad en la búsqueda de la optimización de sus tareas y sentir que se le da responsabilidades para tomar decisiones. De esta manera se reducirán los niveles desfavorables de riesgos en la salud de sus colaboradores.
- Sería conveniente hacer una evaluación independiente área por área para así identificar problemas concretos, los mismos que pueden resolverse con una mayor participación de los trabajadores en la búsqueda de soluciones fomentando la comunicación efectiva y la identificación de los mismos con su trabajo.
- Se recomienda desarrollar un programa de incentivos al mejor trabajador del mes, al trabajador más puntual, al más amable, etc., a fin de premiar sus esfuerzos por hacer mejor su trabajo y que tengan la percepción de que su empresa valora y reconoce sus méritos, lo cual debe traducirse también en la mejora de su política salarial, de tal modo que haya un equilibrio entre esfuerzo y recompensa, lo cual redundará en una favorable sensación de alta estima en su centro laboral.
- Sería conveniente la programación de talleres y capacitaciones periódicas a los trabajadores de las diferentes áreas, a fin de mejorar la calidad de su trabajo y que

puedan potenciar sus habilidades, de éste modo sentirán que la empresa se preocupa por su desarrollo personal.

- Consideramos importante que los trabajadores tengan acceso al Manual de Organización y Funciones; y el Reglamento Interno de la empresa y que puedan mantener reuniones periódicas con sus superiores, a fin de tener claros los roles y tareas que deben desempeñar, de éste modo con el feedback correspondiente los trabajadores percibirán que hay consistencia y sentido en el trabajo que realizan.
- Para futuras contrataciones, sería apropiado contemplar lo prescrito en su Manual de Selección de Personal y el Perfil de Puestos por Competencias, de este modo se garantiza un buen proceso de evaluación así como la idoneidad en la captación de nuevo personal, el mismo que deberá recibir un buen programa de inducción a fin de identificarse positivamente con su institución.
- Consideramos sumamente importante que la empresa emplee nuevas políticas que busquen conciliar trabajo y familia en sus colaboradores, fomentando actividades de confraternidad y esparcimiento que incluya a sus familias, de igual modo, flexibilizar los permisos y horarios en casos especiales, a fin de que el trabajador maneje con éxito las dos esferas más importantes en su desarrollo personal, que son su familia y su trabajo.
- Se sugieren evaluaciones periódicas al personal para medir niveles de estrés laboral, de clima organizacional, y de riesgos psicosociales, a fin de monitorear la salud integral de sus trabajadores, ya que, el bienestar de ellos, redundará sin duda alguna en el bienestar, progreso y prosperidad de la empresa.

REFERENCIAS

- Ackerman, N. (1996). *Diagnóstico y Tratamiento de las Relaciones Familiares*. Buenos Aires. Editorial Paidós.
- Alberdi, I. (1982). *Un nuevo Modelo de Familia*. *Revista de Sociología Papers*. Recuperado de: <http://papers.uab.cat/article/view/v18-alberdi/pdf-es>
- Alvarado, R., Pérez J., Saavedra, N., Fuentealba, C., Alarcón, A, Marchetti N, y Aranda, W. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Rev. Med Chile*. Vol. 40 nro. 9. 140: 1154-1163.
- American Psychological Association (2010). *Diccionario conciso de Psicología*. México: Editorial Manual Moderno.
- Andrade, L. y Landero, R. (2015) Bases teóricas del conflicto trabajo-familia. *Revista de Psicología: Universidad de Antioquía*, Vol. 7, N°. 1, págs. 185-198.
- Arés, P. (2002). *Psicología de Familia una aproximación a su estudio*. La Habana, Cuba: Félix Varela.
- Atalaya M. (2001). *El estrés laboral y su Influencia en el Trabajo*. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf
- Barraca, J., y López-Yarto, L. (1999). *ESFA Escala de satisfacción por adjetivos*. Madrid: Tea Ediciones.
- Bouché, H. e Hidalgo, F. (2006). *Mediación y orientación familiar*. Madrid: Dykinson.
- Burgos, J. (2004). *Diagnóstico sobre la familia*. Madrid: Ediciones Palabra.
- Cabrera Lazarini, J. y Urbiola Solís, A. E. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica. *Gestión y Estrategia*, (41), 15-28.
- Calderón, J., Laca, F., Pando, M., y Pedroza, F. (2015). Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Mexicanos. *Psicogente*, 18(34), 267-277. doi:10.17081/psico.18.34.503.
- Cami, A. (2009). *Introducción al trabajo familiar en casos de vulnerabilidad*. Plataformas sociales Salesianas. Córdoba, España.
- Carayon, P., Haims, M., y Yang, C. (2001). Psychosocial work factors and work organization. In W.Karwowski (Ed.). *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* (pp. 111-121). London: Taylor y Francis.

- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal. Venezuela.
- Chaj, A. (2013). *Factor de Riesgo Psicosocial y Salud Mental. Estudio realizado en Empresas de Computación en la Zona 3 de Quetzaltenango*. [Tesis de Grado]. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, México.
- Clarck, S. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53, 6, 747-770.
- Coimbra, E. (2016). *Los 10 pasos de la investigación científica*. Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra UPSA – Bolivia. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/edisoncoimbra/5investigacion-en-10-pasos-hipotesis>
- Comisión Europea (2002) *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Comunidades Europeas, Luxemburgo. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/data/links/guidance-on-work-related-stress>
- Consultora PWC y HBC Consultores (2014). *Tendencias de Retención del Talento Perú - 2014*. Recuperado de: <https://www.pwc.pe/es/publicaciones/assets/1er-estudio-de-retencion-de-talento-peru-2014.pdf>
- Coral, M. (2014). *Análisis, Evaluación y Control de Riesgos Disergonómicos y Psicosociales en una Empresa de Reparación de Motores Eléctricos*. [Tesis de Grado]. Facultad de Ciencias e Ingeniería. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Cox T., Griffiths A., Rial-González R. (2000). *La investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Agencia europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Recuperado de: <Http://agency.osha.eu.int/publications/reports/stress>
- Córdova, M. y Sana, W. (2016). *Riesgos Psicosociales en el trabajo y satisfacción familiar en una empresa manufacturera de Arequipa*. [Tesis de Grado]. Escuela Profesional de Psicología. Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú.
- Dávila de León, C., & Jiménez García, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 32(2), 272-302.
- Dolan, S. (2005). *Autoestima, Estrés y Trabajo*. Editorial: S.A. McGraw-Hill / Interamericana de España. Madrid.
- Gascón, S. (2014). *Informe de evaluación y prevención de riesgos psicosociales en Hostelería*. Aragón. Universidad de Zaragoza.

- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Perú Med Exp Salud Pública*, 29(2):237-41.Lima.
- Goldsmith, E. (1989). *Work and Family. Theory, research and applications*. Newbury Park. Sage Publications.
- Goleman, D. (2000). Leadership that Gets Results. *Revista Harvard Business*, 1-13
- Gómez, P., Hernández, J., Méndez, y M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería, *Rev. Scielo Chile*, 16(49), 9-16.
- Gonzales, P. (2016). *Investigación correlacional e investigación explicativa*. Recuperado de:
<https://luiserveychavez.files.wordpress.com/2008/11/investigacion-correlacional2.doc>
- Greenhaus, J. y Beutell, N. (1985). Las fuentes de conflicto entre los roles familiares y de trabajo. *The Academy of Management*. Vol. 10, No. 1 (Enero, 1985), pp. 76-88
- Espeleta, P. (2015). *Riesgos psicosociales: causas, consecuencias y posibles soluciones*. [Tesis de Grado]. Universidad de Valladolid. España.
- Herrera, P. (1997). La familia funcional y disfuncional, un indicador de Salud. La Habana: *Rev. Cubana. Medicina Integral.*, 13 (6) 591-595.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta edición. México. Mc GRAW HILL.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6° Edición. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hidalgo, C. y Carrasco, E. (2002). *Salud familiar: un modelo de atención integral en la atención primaria*. Santiago: Universidad Católica de Chile.
- Houtman, I., Jettinghoff, K. y Cedillo, L. (2008). *Sensibilización sobre el estrés laboral en los países de desarrollo*. Serie protección de la Salud de los trabajadores. Nro.6. Ginebra: OMS.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Editorial CEC. SA. Caracas, Venezuela.
- INSHT (2005). *Carga Mental de Trabajo*. Diseño de Tareas. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.

- Jiménez Figueroa, A. E., Mendiburo Subiabre, N. P. & Olmedo Fuentes, P. A. (2011) Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 29(2), pp. 317-329.
- Lafosse, S. (1996). Desafíos para la familia en tiempos de cambio. *Revista de la Pontificia Universidad Católica del Perú*, pp.140.
- Ley 39 (1999) Para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras. Jefatura de Estado. España. Recuperado de:
http://noticias.juridicas.com/base_datos/Laboral/139-1999.html
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivación y Clima Organizacional*. Boston: Harvard University Press.
- Marroquín, R. (2012). *Matriz operacional de la variable y matriz de consistencia*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú.
- Matthews, R., Hath, L y Barnes-Farrell, J. (2010). A short, valid, predictive measure of work-family conflict: Item selection and scale validation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 75-90.
- Meliá, J. (2007). *El factor humano en la seguridad laboral: psicología de la seguridad y salud laboral*. Bilbao: Lettera.
- Meliá, J., Peiró, J. y otros (2006). *Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa*. Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales; Evaluación de Riesgos. Barcelona: Foment del Treball Nacional; p.13-36.
- Millares, F. (2012). *Estrés Laboral*. Universidad San Pablo CEU. Recuperado de:
<http://www.fernandomiralles.es/estreslaboral.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2012). *Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2012). Decreto Supremo DS 005-2012-TR-
Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2008). *Norma Básica de Ergonomía y Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico RM 375-2008 TR*.
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores de Lima Metropolitana*. Recuperado de:
http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf
- MINSA - DIGESA (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Recuperado de:
http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF

- Ministerio de Salud, Chile (2013). Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Recuperado de: <http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>
- Minuchin, S y Fishman, Ch. (1985). *Técnicas de terapia familiar*. Editorial Paidós. Barcelona.
- Mollo, F. (2015). *Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de Lima de una compañía de seguros del Perú*. [Tesis de Maestría]. Facultad de Psicología. Unidad de Postgrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Moncada, S., Llorens, C. y Andrés R. (2003). *Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales*. Madrid: Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro A., Kristensen, T. (2005) ISTAS 21: Versión en lengua castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) *Arch Prev Riesgos Labor* 8(1):18-29.
- Moreno, B. y Sanz, A. (2011) El conflicto entre el trabajo y la familia: estrategias para superar el estrés laboral. *Revista Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, N° 78. Recuperado de: <http://riesgoslaborales.wke.es/articulos/el-conflicto-entre-eltrabajo-y-la-familia-estrategias-para-superar-estr%C3%A9s-laboral>
- Niedhammer, I., Bugel, I., Goldberg, M., Leclerc, A. & Gueguen, A. (1998). Psychosocial factors at work and sickness absence in the Gazel cohort: a prospective study. *Occupational & Environmental Medicine*, 55 (11), 735-741.
- Olson, D. y Russell, C. (1989). *Circumplex model: systemic assessment and treatment of families*. 1era Ed. EE.UU. Editorial Routledge.
- Olson, D. H. (1989). *Inventarios sobre familia*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Olson, D. H., Portner, J. y Lavee, Y. (1985). *FACES III*. St. Paul: University of Minnesota.
- OIT (1986). *Factores psicosociales Trabajo: Reconocimiento y Control*. Serie de Seguridad y Salud Ocupacional No: 56. Ginebra.
- OIT (2015). *Seguridad y salud en el trabajo. Estadísticas*. Recuperado de: <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>
- OMS - WHO (2004). Institute Work, Health & Organizations. *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

- Ojeda, Y. (2015). *Estudio sobre el funcionamiento familiar en familias nucleares biparentales y familias nucleares monoparentales*. [Trabajo de investigación]. Escuela de Psicología. Facultad de Educación y Humanidades. Universidad del Bío - Bío. Chillán, Chile.
- OSHA-EU. Agencia europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2014). *Estadísticas en Salud Laboral*. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/surveys-and-statistics-osh>
- Perez-Vilar, P.S., & Azzollini, S. (2012). La relación entre el rol del empleado, la satisfacción familiar y la satisfacción laboral. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 12(2), pp. 25-34.
- Peiró, J. (2003): Metodología PREVENLAB para el análisis y prevención de riesgos psicosociales. *Capital humano*, 167, 82-90.
- Pliego, F. y Castro, R. (2015). *Tipos de familia y bienestar de niños y adultos*. Instituto para el Matrimonio y la Familia. Arequipa: Universidad Católica de San Pablo.
- Polaino-Lorente, A. y Martínez, P. (2003). *Evaluación Psicológica de La Familia*. España, Editora Rialp.
- Ramis, C., Palmer, M., Manassero, A. y García, E. (2009). Consecuencias del Trabajo Emocional en el Sector Turístico: ¿Riesgos Psicosociales o Salud Laboral? *Revista Ciencia y Trabajo*. Año 11. Nro.32. 85-95.
- Rivera, R; Cahuana Cuentas, M; (2016). Influencia de la familia sobre las conductas antisociales en adolescentes de Arequipa-Perú. *Actualidades en Psicología*, 30() 85-97. Doi: [10.15517/ap.v30i120.18814](https://doi.org/10.15517/ap.v30i120.18814)
- Rodríguez, I; González-Morales. M. y Carbonell, S. (2007). *El modelo AMIGO y la metodología PREVENLAB-PSICOSOCIAL*. Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ruzzier M., Antoncic B., Hisrich R., Konecnik M. (2007), Human Capital and SME Internationalization: A Structural Equation Modeling Study. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 24(1), 15-29.
- Sabariego, M.; Bisquerra, R. (2004). El proceso de investigación (parte 1). En: R. Bisquerra (ed.). *Metodología de la investigación educativa* (págs. 89-125). Madrid: La Mura.
- Shirom, A. y Ezrachi, Y. (2003). Sobre la validez discriminante del burnout, la depresión y la ansiedad. *Revista Ansiedad, estrés y afrontamiento*. Vol. 16 (1), 83 - 97.

- Soler, M. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Ministerio de protección social. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/44255450/Bateria-de-Instrumentos-Para-La-Evaluacion-de-Factores-de-Riesgo-Psicosocial>
- Universidad de Navarra. (2016). *Informe Belmont. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. Recuperado de: <http://www.unav.es/cdb/usotbelmont.html>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. (1ra Ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Valladares, A. (2008). La Familia. Una Mirada desde la Psicología. *Revista MediSur*. Vol. 6 Nro.1 pp. 4-13.
- Villalobos, J. (1999). Estrés y trabajo. *Revista de medicina y salud en Internet*, 1-12.
Recuperado de: http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm
- Villalobos, G. (2004) *Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa*. Recuperado de: <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/Pagina%20197.PDF>
- Wilkinson, A. & Wagner, R. (1993). Supervisory leadership styles and state vocational rehabilitation, counselor, job satisfaction and productivity. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 37 (1), 15 -24.
- Yactayo, G. (2015). *Aplicación de los instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial en la mejora a la prevención y control en una organización*. [Tesis de grado]. Facultad de Ingeniería Industrial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Zambrano, A. (2011). *Cohesión, adaptabilidad familiar y el rendimiento académico en comunicación de alumnos de una institución educativa del Callao* [Tesis de grado]. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima .Perú.

ANEXOS

ANEXO 1.- Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mi nombre es **JACKELINE DEL CARMEN CAFFERATA VEGA**, estudiante de Psicología de la Universidad Señor de Sipán. Actualmente estoy realizando una Investigación con fines estrictamente académicos, para poder establecer de qué modo se relacionan los riesgos psicosociales que pudiera haber en tu centro laboral con la funcionalidad que se manifiesta en el interior de tu familia. Por ello, te invito a participar de esta investigación respondiendo algunas preguntas que te formularé mediante dos sencillos cuestionarios que pondré a tu disposición.

Es importante que sepas que **TODA** la información que se recoja para el estudio será **ABSOLUTAMENTE CONFIDENCIAL**; esto quiere decir que en ningún momento se conocerá tu nombre y que nadie podrá ver tus respuestas ya que, como te reitero, se les dará un uso exclusivamente académico.

Si estás de acuerdo en participar, te pedimos por favor que leas con atención toda la información y respondas con la mayor sinceridad posible a cada uno de los cuestionarios. Igualmente, debes saber que puedes dejar de participar en cualquier momento, sin que eso te perjudique en alguna forma. Además, si deseas conversar acerca de algunos temas relacionados con la investigación, tienes alguna duda o comentario, siéntete libre de expresarlo.

Si estás de acuerdo con participar, por favor firma abajo.

¡Muchas gracias por tu tiempo!

FECHA:

Firma del Colaborador

JACKELINE CAFFERATA VEGA

Tesista USS

ANEXO 2.- Cuestionario CoPsoQ- Ista 21 (Riesgos Psicosociales)

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO					
I.- En primer lugar nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico familiar.					
1) Eres					
Hombre					
Mujer					
2) ¿Qué edad tienes?					
Menos de 26 años					
Entre 26 y 35 años					
Entre 36 y 45 años					
Entre 46 y 55 años					
Más de 55 años					
3) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?					
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas					
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas					
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas					
Sólo hago tareas muy puntuales					
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas					
4) Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las preguntas.					
	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
a) ¿Si faltas algún día de casa, las tareas domésticas que realizas, se quedan sin hacer?					
b) Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?					

c) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?					
--	--	--	--	--	--

II. Las siguientes preguntas tratan sobre tu salud y bienestar personal.

5) En general, dirías que tu salud es:

Excelente	
Muy Buena	
Buena	
Regular	
Mala	
Muy Mala	

6) Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases.

Responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Totalmente Cierta	Bastante Cierta	No lo sé	Bastante Falsa	Totalmente Falsa
a) Me pongo enfermo más fácilmente que otras personas					
b) Estoy tan sana/o , como cualquiera					
c) Creo que mi salud va a empeorar					
d) Mi salud es excelente					

7) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Casi Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
a) ¿Has estado muy nervioso/a?						

b) ¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?						
c) ¿Te has sentido calmado/a y tranquilo/a?						
d) ¿Te has sentido desanimado/a y triste?						
e) ¿Te has sentido feliz?						
f) ¿Te has sentido lleno/a de vitalidad?						
g) ¿Has tenido mucha energía?						
h) ¿Te has sentido agotado/a?						
i) Te has sentido cansado/a?						

8) ¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS, con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas?

Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo alguna Vez	Nunca
a) No he tenido ánimos para estar con gente					
b) No he podido dormir bien					
c) He estado irritable					
d) Me he sentido agobiado/a					
e) ¿Has sentido dolor u opresión en el pecho?					
f) ¿Te ha faltado el aire?					
g) ¿Has sentido tensión en los músculos?					
h) ¿Has tenido dolor de cabeza?					
i) ¿Has tenido problemas para concentrarte?					
j) ¿Te ha costado tomar decisiones?					

k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas?					
l) ¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara?					
III. Las siguientes preguntas tratan de tu trabajo actual y tus condiciones de trabajo					
9) Indica en qué departamento(s) o sección(es) trabajas en la actualidad/ has trabajado durante los últimos 24 meses. Si has trabajado en dos o más departamentos, señálos.					
10) Señala el o los puestos de trabajo que ocupas en la actualidad/que has ocupado en los últimos 12 meses. Si has ocupado dos o más puestos, señálos.					
11) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría profesional que tienes reconocida salarialmente?					
Sí					
No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el salario					
No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el salario					
No lo sé					
12) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el Hotel Asturias?					
Menos de 30 días					
Entre 1 mes y hasta 6 meses					
Más de 6 meses y hasta 2 años					
Más de 2 años y hasta 5 años					
Más de 5 años y hasta de 10 años					
Más de 10 años					
13) Desde que entraste al Hotel Asturias ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?					
Sí					
No					

14) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con el Hotel Asturias?	
Soy fijo	
Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)	
Soy temporal (tengo un contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, interinidad, etc.)	
Soy un/a trabajador/a autónomo/a, pero económicamente dependiente (siempre trabajo para una o las mismas empresas/instituciones)	
Soy un/a trabajador/a autónomo/a	
Soy becario/a	
Trabajo sin contrato	
15) Tu contrato es	
A tiempo parcial	
A tiempo completo	
Trabajo sin contrato	
16) Tu horario de trabajo es	
Jornada partida (mañana y tarde)	
Turno fijo de mañana	
Turno fijo de tarde	
Turno fijo de noche	
Turnos rotatorios excepto el de noche	
Turnos rotatorios con el de noche	
Horario Irregular	
17) Tu horario laboral incluye trabajar	
De lunes a viernes	
De lunes a sábado	
Sólo los fines de semana o festivos	
De lunes a viernes y excepcionalmente sábados, domingos y festivos	
Tanto entre semana como fines de semana y festivos	
18) Si te cambian de horario (turno, hora de entrada o salida) o de días de la semana que trabajas, ¿con cuánto tiempo de antelación te lo comunican?	
No me cambian de horario o de días de trabajo	

18a) Normalmente me lo comunican regularmente, con días de antelación	
Normalmente me lo comunican de un día para otro o el mismo día	
Normalmente conozco mi horario con antelación, pero pueden cambiármelo de un día para otro	
19) Indica cuántas horas trabajaste para el Hotel Asturias la semana pasada.	
	Horas
20) Si la semana anterior trabajaste menos de 35 horas, di por qué. <i>(Puedes marcar más de una opción)</i>	
Trabajo a tiempo parcial para esta empresa	
Tengo distribución irregular de jornada (no siempre trabajo las mismas horas)	
He estado de baja, de vacaciones, de permiso...	
Tengo jornada reducida (maternidad...)	
21) Aproximadamente ¿cuánto cobras al mes?	
El sueldo mínimo	
Más del sueldo mínimo	
22) Tu salario es	
Fijo	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable	
23) ¿Tu trabajo está bien pagado?	
Sí	
No	
24) En los últimos 12 meses, ¿cuántos días has estado de baja por enfermedad?	
24a) Aproximadamente he estadodías de baja por enfermedad en el último año	
No he estado de baja por enfermedad en el último año	
25) En los últimos 12 meses, ¿cuántas bajas por enfermedad has cogido?	
25a) Aproximadamente he cogido.....bajas por enfermedad en el último año.	
No he cogido ninguna baja por enfermedad el último año.	
IV. A continuación las preguntas tratan de los contenidos y exigencias de tu trabajo actual	

26) Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?					
b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?					
c) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?					
d) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?					

27) Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual.

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere un alto nivel de precisión?					
b) ¿Tu trabajo requiere mirar con detalle?					
c) ¿Tu trabajo requiere mucha concentración?					
d) ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?					
e) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?					

f) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?					
g) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?					
h) ¿Tu trabajo requiere atención constante?					
i) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?					
j) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?					
k) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
l) ¿Se producen en tu trabajo situaciones desgastadoras emocionalmente?					

28) Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tienes en el trabajo actual.

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
a) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?					
b) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?					
c) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?					
d) ¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tú quieres?					

e) ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?					
f) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?					
g) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?					
h) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?					

29) Estas preguntas tratan sobre el contenido de tu trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración en la empresa actual.

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo alguna Vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
b) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
c) ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?					
d) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?					
e) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?					
f) ¿Tienen sentido tus tareas?					
g) ¿Tu trabajo es variado?					
h) ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?					
i) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?					

j) ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?					
k) ¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?					
l) ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?					

30) Queremos saber hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus actuales condiciones de trabajo. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

En estos momentos ¿Estás preocupado/a?	Muy preocupado o	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
a) ¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?					
b) ¿Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?					
c) ¿Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?					
d) ¿Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?					

31) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de tu trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo alguna Vez	Nunca
a) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
b) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?					

c) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?					
d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?					
e) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
f) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?					
g) ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?					
h) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?					
i) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?					

32) Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?					
b) Tus compañeros o compañeras, ¿Están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?					
c) ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?					
d) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?					

e) ¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?					
f) ¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?					
33) Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.					
	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?					
b) ¿Puedes hablar con tus compañero/as mientras estás trabajando?					
c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañero/as de trabajo?					
d) ¿Entre compañero/as se ayudan en el trabajo?					
e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?					
34) Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.					
¿Tus actuales jefes inmediatos	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
a) ¿Se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?					
b) ¿Planifican bien el trabajo?					
c) ¿Resuelven bien los conflictos?					
d) ¿Se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?					

35) En relación con tu trabajo actual,					
Estás satisfecho/a con...	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Más o menos satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
a) ¿tus perspectivas laborales?					
b) ¿las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)?					
c) ¿el grado en el que se emplean tus capacidades?					
d) ¿tu trabajo, tomándolo todo en consideración?					
36) Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes frases.					
	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo alguna Vez	Nunca
a) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
b) En las situaciones difíciles en el trabajo, recibo el apoyo necesario.					
c) En mi trabajo me tratan injustamente					
d) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					

V. Utiliza este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes.

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACION!

ANEXO 3 - Cuestionario Faces III – Olson (Funcionalidad Familiar)

A continuación va a encontrar una serie de afirmaciones acerca de cómo son las familias, ninguna de dichas frases es falsa o verdadera, pues varía de familia en familia.

Por eso Ud. Encontrará cinco posibilidades de respuesta para cada pregunta:

* **Nunca** = 1

* **Casi nunca** = 2

* **Algunas veces** = 3

* **Casi siempre** = 4

* **Siempre** = 5

Le pedimos que se sirva a leer con detenimiento cada una de las oraciones y conteste sinceramente. Sólo debe marcar con una equis (X) el número que corresponde a la respuesta que según Ud. Refleja cómo vive su familia.

	ITEMS	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	Los miembros de nuestra familia se apoyan entre sí	1	2	3	4	5
2	En nuestra familia se toman en cuenta las sugerencias de los hijos para resolver los problemas	1	2	3	4	5
3	Aceptamos las amistades de los demás miembros de la familia	1	2	3	4	5
4	Los hijos pueden opinar en cuanto a su disciplina	1	2	3	4	5
5	Nos gusta convivir solamente con los familiares más cercanos	1	2	3	4	5
6	Cualquier miembro de la familia puede tomar autoridad	1	2	3	4	5
7	Nos sentimos más unidos entre nosotros que con personas que no son de la familia	1	2	3	4	5
8	La familia cambia el modo de hacer las cosas	1	2	3	4	5

9	Nos gusta pasar el tiempo libre en familia	1	2	3	4	5
10	Padres e hijos se ponen de acuerdo en relación con los castigos	1	2	3	4	5
11	Nos sentimos muy unidos	1	2	3	4	5
12	En nuestra familia los hijos toman decisiones	1	2	3	4	5
13	Cuando se toma una decisión importante toda la familia está presente	1	2	3	4	5
14	En nuestra familia las reglas cambian	1	2	3	4	5
15	Con facilidad podemos planear actividades en familia	1	2	3	4	5
16	Intercambiamos los quehaceres del hogar entre nosotros	1	2	3	4	5
17	Consultamos unos con otros para tomar decisiones	1	2	3	4	5
18	En nuestra familia es difícil identificar quien tiene la autoridad	1	2	3	4	5
19	La unión familiar es muy importante	1	2	3	4	5
20	Es difícil decir quien hace las labores del hogar	1	2	3	4	5

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!