



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE QUITO**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**LA DOBLE PRESENCIA Y SU INCIDENCIA**

**EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES**

**DEL ÁREA OPERATIVA DEL SISTEMA INTEGRADO DE SEGURIDAD**

**DEL ECU911 DE SANTO DOMINGO**

**EN EL PERIODO 2021-2022.**

Trabajo de Titulación previo a la obtención del

Título de Licenciada en Psicología

**AUTORAS: BETSY ELIZABETH BOLAÑOS FREIRE**

**TANNYS VICTORIA FALCÓN VELIZ**

**TUTOR: MARÍA AUGUSTA SANTILLÁN MORA**

**QUITO – ECUADOR**

**2022**

## **Certificado de responsabilidad y autoría del trabajo de titulación**

Nosotros, Betsy Elizabeth Bolaños Freire, con documento de identificación N° 172437579-3 y Tannys Victoria Falcón Veliz, con documento de identificación N° 172702634-4; manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que, sin fines de lucro, la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 01 de agosto del año 2022

Atentamente,



---

BETSY ELIZABETH BOLAÑOS FREIRE

1724375793



---

TANNYS VICTORIA FALCÓN VELIZ

1727026344

**Certificado de cesión de derechos de autor del trabajo de titulación a la Universidad  
Politécnica Salesiana**

Nosotros, Betsy Elizabeth Bolaños Freire con documento de identificación No. 1724375793 y Tannys Victoria Falcón Veliz con documento de identificación No 1727026344 expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del trabajo de investigación: “LA DOBLE PRESENCIA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DEL SISTEMA INTEGRADO DE SEGURIDAD DEL ECU911 QUITO, EN EL PERIODO 2021-2022”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 01 de agosto del año 2022

Atentamente,



---

BETSY ELIZABETH BOLAÑOS FREIRE

1724375793



---

TANNYS VICTORIA FALCÓN VELIZ

1727026344

### **Certificado de dirección del trabajo de titulación**

Yo, María Augusta Santillán Mora con documento de identificación N° 1707180335, docente de la Universidad Politécnica Salesiana , declaro que, bajo mi tutoría, fue desarrollado el trabajo de titulación: LA DOBLE PRESENCIA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DEL SISTEMA INTEGRADO DE SEGURIDAD DEL ECU911 QUITO, EN EL PERIODO 2021-2022, realizado por Betsy Elizabeth Bolaños Freire con documento de identificación No. 1724375793 y por Tannys Victoria Falcón Veliz con documento de identificación No 1727026344 , obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción trabajo de investigación que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 01 de agosto del año 2022

Atentamente,



---

MARÍA AUGUSTA SANTILLÁN MORA

CI 1707180335

# CARTA DE AUTORIZACIÓN A LA EMPRESA



Servicio Integrado de Seguridad  
ECU 911

**Oficio Nro. SIS-STD-2022-0052-OF**

**Quito, 09 de agosto de 2022**

**Asunto:** Solicitud autorización para publicar el trabajo de titulación.

Dra.  
Ximena Andrade  
**Director de la Carrera de Psicología**  
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
En su Despacho

De mi consideración:

Con un cordial y atento saludo señora Directora, por medio del presente en referencia a la solicitud realizada para la publicación del trabajo de titulación: "La Doble Presencia y su Incidencia en el Desempeño de los Trabajadores del Área Operativa del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Santo Domingo en el Periodo 2021-2022", documento elaborado por las estudiantes: Betsy Bolaños y Tannys Falcón de la facultad de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana.

Por medio del presente me permito indicar que de acuerdo a su solicitud, se ha verificado el trabajo académico con las áreas de la Dirección Jurídica y el Centro Local ECU 911 Santo Domingo y en este sentido, la Subdirección Técnica de Doctrina aprueba la publicación del mismo en la Biblioteca Virtual de la Universidad Politécnica Salesiana, agradeciendo de antemano los productos realizados por las estudiantes y tutora a cargo; que sin lugar a duda nos ayuda a mejorar como institución y proporcionar un espacio para el aprendizaje de futuros profesionales, realizamos la alianza con su institución de educación superior y estamos comprometidos en brindar las facilidades a sus estudiantes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

***Documento firmado electrónicamente***

Ledo. Marco Vinicio Garnica Montenegro  
**SUBDIRECTOR TÉCNICO DE DOCTRINA**

Referencias:  
- SIS-DGDA-2022-1439-E

Anexos:  
- oficio-no.\_s-n\_ximena\_andrade.pdf

Copia:  
Señorita Ingeniera  
Carolina Alejandra Pinto Bastidas  
**Directora Nacional Académico Para Emergencias**

ku/capb



Firmado electrónicamente por:  
**MARCO VINICIO  
GARNICA  
MONTENEGRO**

Dirección: Julio Endara s/n. Parque Itchimbia.  
Código postal: 170136 / Quito Ecuador  
Teléfono: 593-2-3800700 - www.ecu911.gob.ec

Documento firmado electrónicamente por Guipur.



**GUILLERMO LASSO  
PRESIDENTE**

1/1

# CARTA DE AUTORIZACIÓN A LA EMPRESA



República  
del Ecuador

Servicio Integrado  
de Seguridad ECU 911

Oficio Nro. SIS-STD-2022-0028-OF

Quito, D.M., 28 de abril de 2022

**Asunto:** Respuesta a "Solicitud autorización desarrollo de un proyecto de investigación"

Dra.  
Ximena Andrade  
**Director de la Carrera de Psicología**  
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
En su Despacho

Con un cordial y atento saludo estimada Directora, en atención al oficio sobre la solicitud que estudiantes de la Carrera e Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana realicen el proyecto **"La doble presencia y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en el período 2021-2022"**, tengo a bien comunicar que se encuentra autorizado para ejecutar el proyecto en el Centro Local Santo Domingo del SIS ECU 911.

En este sentido, se remite el contacto del Analista de Recursos Humanos del Centro Local Santo Domingo, con quien las estudiantes deben tomar contacto para el desarrollo del proyecto:

Nombre: Ingeniero Genrry Ayala Camelle  
Correo electrónico: Genrry.Ayala@ecu911.gob.ec  
Contacto celular: 0994228159

Atentamente,

***Documento firmado electrónicamente***

Ing. Carolina Alejandra Pinto Bastidas  
**SUBDIRECTORA TÉCNICA DE DOCTRINA, SUBROGANTE**

Referencias:  
- SIS-DGDA-2022-0611-E

Copia:  
Señorita Abogada  
Karen Tatiana Estrella Faz  
**Jefe del Centro Operativo Local Santo Domingo**

Señor Ingeniero  
Genrry Manolo Ayala Camalle  
**Analista de Recursos Humanos Local**

capb



Firmado electrónicamente por:  
**CAROLINA  
ALEJANDRA PINTO  
BASTIDAS**

**Dirección:** Julio Endara s/n. Parque Itchimbia.  
**Código postal:** 170136 / Quito Ecuador  
**Teléfono:** 593-2-3800700 - www.ecu911.gob.ec

 **Gobierno** | Juntos  
del Encuentro | lo logramos

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de titulación lo dedico a mi Abba. Haber podido culminar la carrera ha sido únicamente por su gracia y provisión. Mi familia también fue clave para poder avanzar. Mi equipo de amigas y compañeras ha sido una fuente de inspiración y motivación he contado con todo su apoyo en este proceso.

*(Betsy Elizabeth Bolaños Freire)*

El presente proyecto está dedicado a Dios, por haberme permitido seguir adelante, a pesar de las adversidades que se me presentó en el camino. En segundo lugar, dedico este trabajo de titulación a mis padres, Natalis Veliz y Boris Falcón, por brindarme su apoyo incondicional y consejos en toda mi trayectoria personal y académica.

Quiero ofrecer este mérito a mis hermanos y sobrina que fueron de motivación constante e inspiración para poder culminar exitosamente esta meta propuesta en mi vida.

*(Tannys Victoria Falcón Veliz)*

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi familia, amigos, pastores, y de manera especial a mi amada Tutora, Magus, por todo el apoyo brindado en este tiempo, palabras de ánimo y su guía oportuna. Todos han aportado en mi vida, gracias por todo lo vivido en esta hermosa etapa de mi llena de aprendizajes, risas, llantos y esperanza.

*(Betsy Elizabeth Bolaños Freire)*

Agradezco a mi Dios Padre Todopoderoso, por dame la fuerza y la valentía de haber cumplido una de mis más grandes metas, por haber guiado e iluminado mi camino lleno de incertidumbre, miedos y debilidades.

A mi familia, novio y amigas, fueron un gran apoyo constante en mi vida, brindándome su cariño, tiempo y palabras de aliento que me ayudaron a salir a delante. Así mismo; a mis docentes; quiero agradecer por transmitirnos sus conocimientos y vivencias profesionales; su valioso aporte será puesto en práctica.

*(Tannys Victoria Falcón Veliz)*



## Resumen

En el siguiente trabajo de investigación, se destacará la importancia de dar a conocer cómo influye la doble presencia en el rendimiento laboral de los cincuenta y dos (52) colaboradores que forman parte del sistema integrado de seguridad ECU-911 Santo Domingo del Área Operativa, a través de una sistematización de información en donde se expondrá el postulado de diversos autores.

La metodología abordará un enfoque descriptivo. Dentro de los instrumentos para análisis e interpretación basamos el estudio en lo mencionado por Hernández y Padrón quienes definen “el análisis como una técnica útil para comprender de manera clara, objetiva y sistemática los datos arrojados en una investigación” (Hernández & Padrón, 1997, pàg.23). Empleamos el uso del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 a través de una plataforma virtual, mismo que llega a cumplir la función de instrumento de análisis para la investigación.

Finalmente, con la aplicación del cuestionario, la investigación bibliográfica y análisis de información se concluye que la doble presencia ejerce cierta influencia en la productividad laboral de los colaboradores del sistema integrado de seguridad del ECU-911 Sto. Domingo - Área operativa, especialmente en el género femenino debido a que, las mujeres están sujetas a obligaciones laborales y del hogar que deben cumplir sin embargo, las actividades realizadas distan de un bajo estándar de productividad laboral.

**Palabras clave:** Doble presencia, rendimiento laboral, productividad, SUSESO-ISTAS21

## **Abstract**

In this investigation, the importance of double presence in the performance of 52 coworkers from the Integrated Security System ECU-911 in Sto. Domingo – Operacional Area will be highlighted through the systematic exposure of relevant information from different authors.

A descriptive approach will be used, as well as, analytic and interpretative processes based on the definition made by Hernández and Padrón which says “the analysis is a useful technique to understand in a clear, objective and systematic way obtained data in an investigation” (Hernandez & Padron, 1997, page 23). The analytic instrument applied in this research was the SUSES0/ISTAS 21 survey, answered and managed through a virtual platform.

Based on the survey results, the bibliographic and analytic data shows that the double presence exerts some influence on the labor productivity of coworkers from the Integrated Security System ECU-911 in Sto. Domingo – Operational Area. Although female coworkers have a predominant result in this survey, the outcome indicates a little or even non-low standard of labor productivity in spite of facing activities at home and at work.

**Keywords:** Double presence, work performance, productivity, SUSES0-ISTAS2



## Índice de Contenido

Primera Parte.....	1
1. Datos informativos del proyecto.....	1
1.1. Nombre de la investigación:.....	1
1.2. Nombre de la institución o grupo de investigación:.....	1
1.3. Tema que aborda la experiencia:.....	5
1.4. Localización:.....	5
2. Objetivo.....	6
2.1. Objetivo General:.....	6
2.2. Objetivos Específicos.....	6
3. Eje de intervención o Investigación.....	7
4. Objeto de la práctica de Investigación.....	8
4.1. Doble Presencia.....	9
4.2. Causas.....	9
4.3. Consecuencias.....	9
4.4. Ámbito Familiar.....	10
4.5. Riesgo Psicosocial.....	10
5. Metodología.....	14
6. Preguntas Clave.....	15
6.1. Preguntas de Inicio.....	15
6.2. Preguntas Interpretativas.....	15
6.3. Preguntas de Cierre.....	15
7. Organización y Procesamiento de la información.....	16

7.1. Autores que abordan las dimensiones .....	21
7.2. Datos demográficos.....	22
7.3. Caracterización de su trabajo actual.....	23
7.4. Dimensión exigencias psicológicas.....	23
7.5. Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades .....	25
7.6. Dimensión apoyo social en la empresa .....	28
7.7. Dimensión compensaciones .....	30
7.8. Dimensión doble presencia .....	32
8. Análisis de la información .....	34
8.1. Exigencias psicológicas.....	34
8.2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades.....	34
8.3. Apoyo social en la empresa.....	35
8.4. Compensación .....	35
8.5. Doble Presencia.....	36
Segunda Parte.....	37
1. Justificación .....	37
2. Caracterización de los beneficiarios .....	39
3. Interpretación .....	40
4. Principales logros del aprendizaje .....	42
Conclusiones .....	44
Recomendaciones .....	45
Referencias bibliográficas.....	46

## Índices de Tablas

Tabla 1. <i>Entidades Públicas</i> .....	2
Tabla 2. <i>Procesamiento de información</i> .....	16

## Índice de figuras

Figura 1. Organigrama Institucional- ECU911 .....	4
Figura 2. Localización de la institución ECU 911- Santo Domingo .....	5
Figura 4. Sexo .....	22
Figura 5. Edad .....	22
Figura 6. Departamento de trabajo.....	23
Figura 7.”¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?” .....	23
Figura 8. “En su trabajo, ¿Tiene usted que tomar decisiones difíciles?” .....	24
Figura 9. “En general, ¿Considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?” .....	24
Figura 10.” En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?” .....	25
Figura 11.” ¿Su trabajo requiere atención constante?” .....	25
Figura 12. “¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?” .....	26
Figura 13. “¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?” .....	26
Figura 14. “¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?” .....	27
Figura 15.” Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?” .....	27
Figura 16. “¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?” .....	28
Figura 17.” ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?” .....	28
Figura 18.” ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?” .....	29
Figura 19. “¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?” .....	29
Figura 20.” Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?” .....	30
Figura 21. “Sus jefes inmediatos, ¿Resuelven bien los conflictos?” .....	30
Figura 22. “¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?” .....	31
Figura 23.” ¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?” .....	31

Figura 24.” Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco” .....	32
Figura 25. “Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?”.....	32
Figura 26.” ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (Para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)” .....	33



## **Primera Parte**

### **Datos informativos del proyecto**

#### **Nombre de la investigación:**

La doble presencia y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa del sistema integrado de seguridad del ECU-911 Santo Domingo, en el período 2021-2022.

#### **Nombre de la institución o grupo de investigación:**

El presente trabajo toma como grupo de investigación a 52 trabajadores que configuran el área operativa del servicio integrado de seguridad ECU-911 STDO.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es el conjunto de actividades que, a través de una plataforma tecnológica y en base a políticas, normativas y procesos, articula el servicio de recepción de llamadas y despacho de emergencias, con el servicio de emergencias que proveen las instituciones de carácter público, a través de sus dependencias o entes a su cargo, para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía de forma eficaz y eficiente (Decreto Ejecutivo, 2012).

Sabemos que el 13 de enero del 2012 se “firmó el decreto ejecutivo 988”, documento el cual se estipula el número 9-1-1 será una línea única para la atención y coordinación de emergencias, conformada por las instituciones del sector de seguridad del país con ello contrataron personal civil para el manejo de operaciones como llamadas y video vigilancia buscando la eficiencia, eficacia para una mejor atención, este decreto le otorgó autonomía al ECU-911 para ejercer sus acciones, acoplándose a la normativa legal vigente para el sector público. (Decreto Ejecutivo, 2012)

**Tabla 1.**  
**Entidades Públicas**

	<p>“Cruz Roja Ecuatoriana”</p>
	<p>“Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias”</p>
	<p>“Ministerio de Salud Pública”</p>
	<p>“Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”</p>
	<p>“Policía Nacional”</p>
	<p>“Cuerpos de Bomberos Ecuador”</p>
	<p>“Ministerio de Defensa”</p>

Nota. Elaboración propia

## **Misión**

Gestionar en todo el territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911, y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas, mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema, con la finalidad de contribuir, de manera permanente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana (Estatuto Orgánico por Procesos, 2015).

## **Visión**

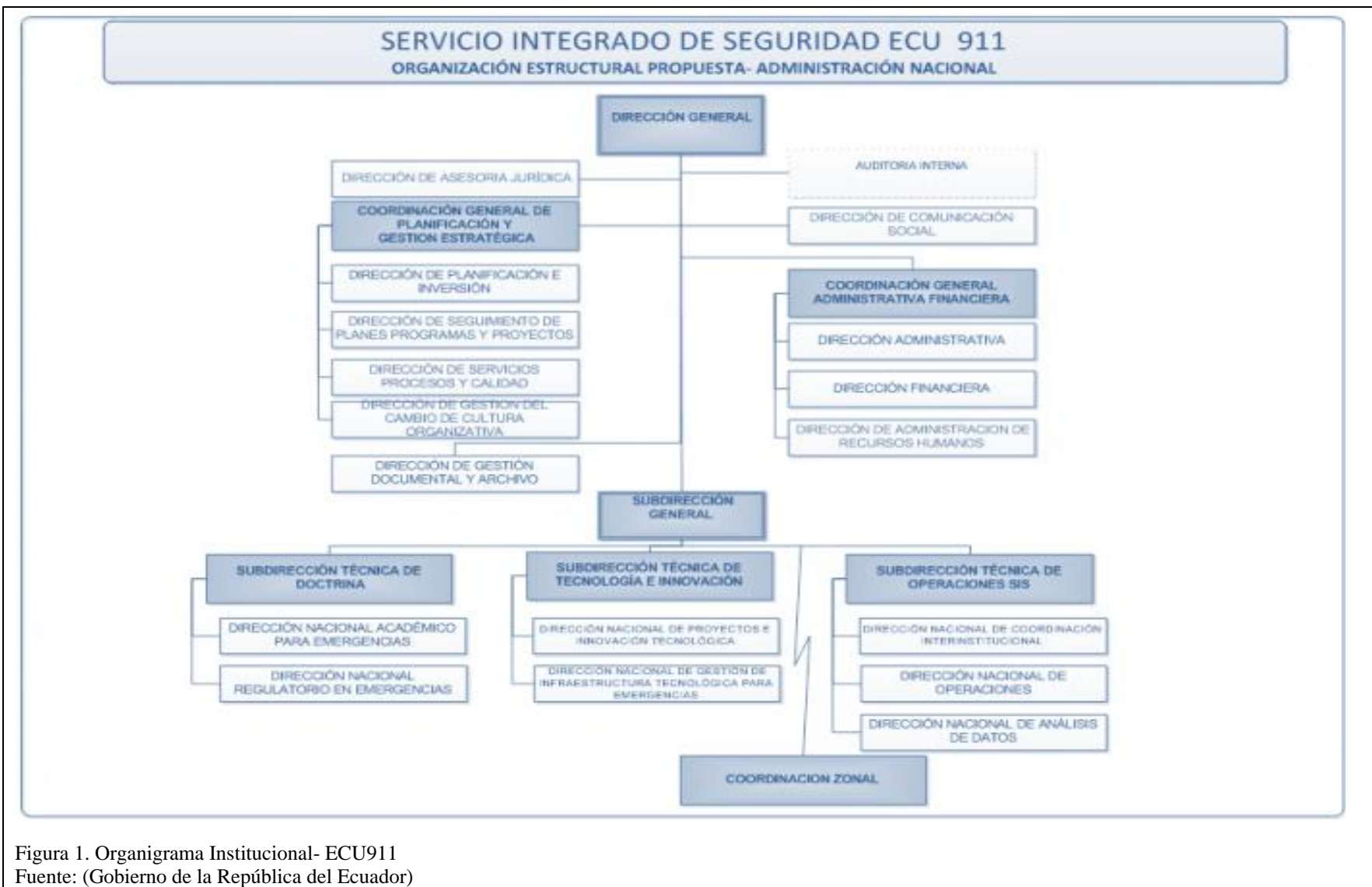
Ser una institución nacional líder y modelo en la región para la coordinación de servicios de emergencia utilizando tecnología de punta en sistemas y telecomunicaciones, comprometidos con la calidad, seguridad, salud en el trabajo y el medio ambiente que permitan brindar un servicio único y permanente a la ciudadanía (Estatuto Orgánico por Procesos, 2015).

## **Valores Institucionales**

**Productividad:** “Es el uso eficiente de cada factor de producción y, sobre todo, la actitud mental, la búsqueda de la mejora continua de lo que ya existe, basada en la creencia de que podemos hacerlo mejor hoy que ayer” (Flores, Romero, & Ojeda, 2008, pág. 10). “Requiere esfuerzos continuados para adaptar las actividades a las condiciones cambiantes y aplicar nuevas técnicas y métodos” (Estatuto Orgánico por Procesos, 2015).

**Responsabilidad:** Ser responsable significa cumplir con los deberes con diligencia, cautela y cuidado. Es asumir consecuencias de nuestras acciones y decisiones; es tratar de que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos (Estatuto Orgánico por Procesos, 2015).

**Trabajo en Equipo:** “Es un valor, que permite direccionar a los servidores en consolidarse en un equipo de trabajo de alto rendimiento en donde cada integrante es pieza fundamental en la consecución de su desarrollo personal, profesional e institucional” (Estatuto Orgánico por Procesos, 2015).



## Tema que aborda la experiencia:

Los temas que se abordarán en el siguiente trabajo de investigación serán; la definición de la doble presencia, signos, síntomas, sus respectivos efectos psicológicos y físicos en la persona que lo padecen, tomando en consideración sus respectivos factores predisponentes.

## Localización:

Servicio de respuesta de emergencia inmediata y completa en el territorio de Ecuador ECU-911 STDO, se encuentra en Santo Domingo, ubicado en la Avenida Río Toachi y José E. Rodo

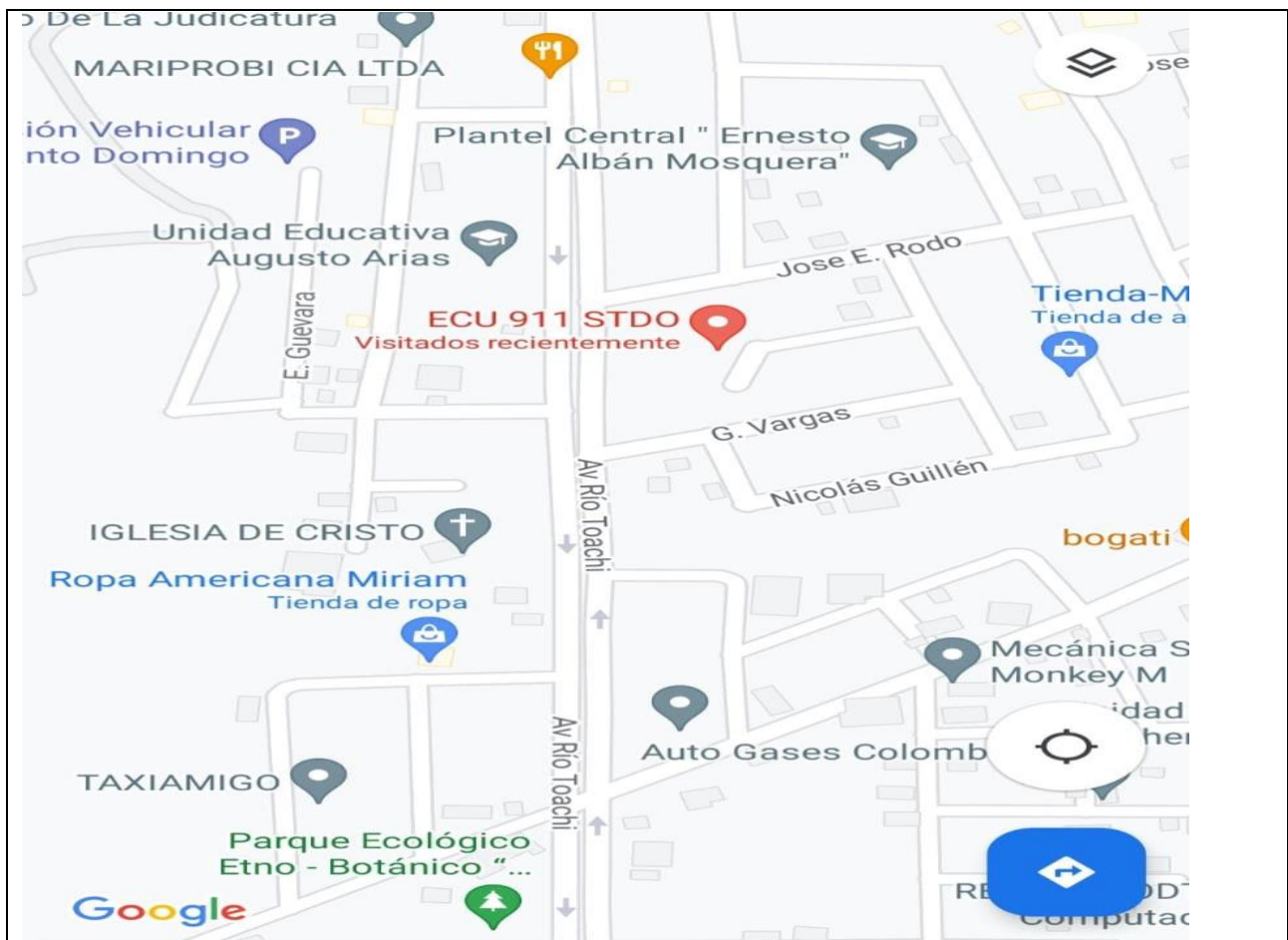


Figura 2. Localización de la institución ECU 911- Santo Domingo

Fuente: (Google maps 2022)

## **Objetivo**

### **Objetivo General:**

Determinar cómo influye la doble presencia en el rendimiento laboral de los 52 colaboradores que forman parte del sistema integrado de seguridad “ECU-911” Sto. Domingo - Área operativa en el período 2021-2022

### **Objetivos Específicos**

- Identificar la influencia que ejerce la doble presencia en la productividad laboral de los colaboradores del sistema integrado de seguridad del ECU-911 Sto. Domingo - Área operativa.
- Describir las principales problemáticas devenidas a partir de la doble presencia en los colaboradores del sistema integrado de seguridad del ECU-911 Sto. Domingo - Área operativa.
- Analizar el impacto que genera la doble presencia en función de género en los colaboradores del sistema integrado de seguridad del ECU-911 Sto. Domingo - Área operativa.

## **Eje de intervención o Investigación**

Esta revisión bibliográfica será llevada a cabo desde el enfoque cognitivo conductual, teniendo presente que se describirá las consecuencias de la doble presencia en el desempeño laboral de los trabajadores que son parte del servicio integrado de seguridad ECU-911 de Santo Domingo, es imprescindible abordarlo a través de un diseño de investigación descriptivo. Tomando en cuenta, los efectos físicos, motores, psicológicos y psicosomáticos que provoca la doble presencia en trabajadores del área operativa del servicio integrado de seguridad ECU-911 STO Domingo.

Es menester aclarar, que este trabajo de investigación se realizará bajo un enfoque fenomenológico, lo que significa que el examinador observará al objeto de estudio en su entorno natural, teniendo presente que los investigadores no deberán ofrecer juicios de valor que puedan afectar la objetividad de la investigación.

Fuster (2018) señala que “lo primordial en el enfoque fenomenológico es comprender que el fenómeno es parte de un todo significativo, y para este no hay posibilidad de analizarlo sin el aborde holístico en relación con la experiencia de la que forma parte” (p. 204). Este enfoque se entiende por encontrar el significado de los eventos para las personas a estudiar.

Así también, se llevará a cabo un abordaje teórico bajo el postulado de diversos autores, utilizando múltiples herramientas para la recopilación de datos, llegando a ser una investigación descriptiva.

## **Objeto de la práctica de Investigación**

El siguiente trabajo de investigación busca precisar el efecto que ocasiona la doble presencia en el rendimiento laboral del personal operativo que forman parte del servicio integrado de seguridad ECU-911 de Santo Domingo. Por medio de una revisión bibliográfica se tratarán los siguientes elementos: efectos físicos, motores, psicológicos y psicosomáticos. Cabe señalar, que también se explicará la causa y el efecto, propias de la doble presencia en los colaboradores.

Además, se deberá tomar en consideración que, en la siguiente investigación bibliográfica, se abordará el tema de la doble presencia, haciendo uso de la prueba psicológica “ISTAS 21”.

De 2007 a 2009, el “Director de Seguridad Social”, en colaboración de la “Facultad de Salud Pública de la Universidad de Chile”, y en cooperación con el “Instituto de Salud Pública” y la “Dirección General del Trabajo”, validaron el cuestionario. “SUSESO / ISTAS 21”. Este cuestionario permite la medición y evaluación de riesgos psicosociales en el área laboral, empleado así mismo para edificar “los riesgos psicosociales del trabajo a través de una metodología” cuantitativa y descriptiva , que incluye a todos los trabajadores de una organización, ya sean obreros, operativos, administrativos e incluso gerentes (Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2016).

El cuestionario consta de 5 dimensiones que son consideradas como riesgo psicosocial. Para empezar, se encuentra las necesidades psicológicas en el trabajo, en donde se describe como componentes cualitativos los requerimientos emocionales, sensoriales y la creatividad del empleador, por otro lado, la dimensión cuantitativa determina la calidad del trabajo, distribución y ritmo de producción.

Posteriormente, se encuentra el trabajo dinámico y mejora de destrezas, esta área trata la independencia del colaborador, mediante la cual consigue decidir el tiempo, la rapidez, el método, la variedad, la iniciativa y la calidad en su puesto de trabajo. Más adelante, está el apoyo social corporativo y la influencia hacia el empleado en su área o puesto de trabajo.

Seguido, se encuentra la compensación o compensaciones, la que, facilita medir el desbalance entre esfuerzo y recompensa que puede llegar a tener la organización con el trabajador. Para finalizar, se encuentra la doble presencia, esta dimensión mide la preocupación e intranquilidad que sufre el trabajador por efectuar las tareas domésticas, a su vez, la labor que debe cumplir en la empresa”.



## **Doble Presencia**

El término doble presencia, nació como el resultado de una lucha del movimiento feminista, para promover la igualdad entre hombres y mujeres en el ámbito laboral como familiar.

Es así, que la reconocida Socióloga Italiana Balbo<sup>1</sup> (1978) afirma que “La doble presencia es un fenómeno de la modernidad tardía. Producto de una sociedad que se ha construido sobre la base de un capitalismo industrial que impone, como práctica y como modelo, una rígida separación de espacios, actividades y géneros” (p. 3).

Por lo tanto, la doble presencia hace hincapié a la manera en que un empleado afronta las responsabilidades que tiene en su trabajo y las obligaciones doméstico – familiar, dando como resultado una baja productividad en su puesto de trabajo.

### **Causas**

Una de las causas más frecuentes cuando se habla sobre la doble presencia, son las exigencias laborales que deben sobrellevar los trabajadores de una empresa. Puesto que el nivel de rendimiento del empleado se va reduciendo significativamente como consecuencia de órdenes confusas, trabajo repetitivo, rotación de turnos entre otras. Mismas que sobrepasan los mecanismos de afrontamiento del trabajador.

### **Consecuencias**

A nivel psicológico, la persona que padece de doble presencia en su lugar de trabajo puede presentar según Luna y Martínez (2005) las siguientes características como consecuencia de exigencias laborales: “Cefalea tensional, fatiga patológica, trastornos del sueño, ansiedad, migraña, depresión, trastornos psicósomáticos, problemas digestivos y complicaciones en el aparato circulatorio” (p. 67).

Por el contrario, el sujeto puede presentar malestar físico como: hipertensión arterial, cardiopatía, úlcera gástrica, bronquitis, dolor muscular y enfermedades cardiovasculares (Luna & Martínez, 2005).

---

<sup>1</sup> **Laura Balbo:** Nacida en Italia el 30 de noviembre de 1933. Casada y madre de tres hijos, Exministra de igualdad de oportunidades entre los años de 1998 y 2000 en Italia. Uno de los exponentes más grandes de la sociología, enfocada especialmente en lo que respecta al racismo, la urbanización, las políticas familiares y el estado del bienestar. Precursora del término “Doble Presencia” (Associazione di promozione sociale, 2022).

Por otro lado, en el entorno familiar de la persona, puede desarrollar conflictos parentales o de pareja, irritabilidad con sus hijos, hostilidad, conflictos interpersonales e incluso aislamiento (López, Tapia, Parra, & Sánchez, 2018).

### **Ámbito Familiar**

Antes, la familia y el trabajo eran dos contextos que estaban perfectamente separados el uno del otro. Sin embargo, en la actualidad, cuando se trata de estudiar el comportamiento de una persona, se lo tiene que hacer de manera holística, puesto que no se puede separar el comportamiento de un sujeto en un contexto apartado de otro. La familia, es transcendental cuando hablamos sobre el desarrollo de un individuo, ya que, a medida que crecemos, es la familia la que nos brinda nuestros primeros aprendizajes, a través de sus creencias, hábitos, costumbres y reglas sobre lo que se considera bueno o malo, configura el accionar de un sujeto.

El psicólogo norteamericano Albert Bandura (1925), diseñó una teoría del aprendizaje, en la que a partir de los conceptos de refuerzo<sup>2</sup> y observación ha ido otorgando mayor protagonismo a los procesos mentales de la persona. El autor, hace una distinción de cómo entre la observación y la imitación estos, son componentes cognitivos que le permiten a la persona a decidir si lo observado, puede ser imitado o no. (p.20)

Es por ello, que, a esta teoría, se la ha denominado “aprendizaje social” o “aprendizaje observacional”, puesto que el único requisito para este modelo es la observación de un modelo para llevar a cabo una determinada conducta. Y las consecuencias de esta, otorgarán a la persona la viabilidad para reproducir o replicar dicha conducta (Ruiz M. , 2010).

La primera fuente de información, que una persona va a encontrar es por medio del núcleo familiar. Y en base a la observación, el sujeto replicará y aprenderá a llevar a cabo diferentes conductas en base a las demandas del ambiente.

### **Riesgo Psicosocial**

A lo largo del tiempo, cuando se ha hablado con respecto al bienestar de un trabajador, se ha prestado mayor atención al bienestar físico que a la salud mental, siendo está infravalorada en el” ámbito laboral”.

---

<sup>2</sup> **Refuerzo** (Término empleado por B.F. Skinner y el condicionamiento Operante): Estímulo que tiene como objetivo potenciar o disminuir la conducta de un individuo a través de un estímulo.

En la “Organización Mundial de la Salud”, en 1946, se postulaba que la salud es la ausencia de enfermedad, o de malestar en la persona. Esto cambió en el año de 1948, por lo que, hasta la actualidad, se considera que la salud es entendida como el bienestar biopsicosocial, ya no solamente la ausencia de enfermedades (Alcántara, 2008).

Como consecuencia de hechos y cambios históricos como la declaración de los derechos humanos, aprobado por las Naciones Unidas en el mismo año de 1948, o la revolución francesa realizada en 1789, tomando en cuenta la estructuración de estados democráticos, se ha llegado a proporcionar mayor focalización al bienestar del trabajador. Hemos avanzado significativamente ya que antes no se conocía ni se hablaba de riesgos laborales, ni siquiera se lo planteaban las empresas o industrias.

Cabe señalar, que la conceptualización de los “riesgos psicosociales” en el trabajo, se origina en la década de 1980, en donde la Organización Internacional de Trabajo fue la precursora en levantar la voz con respecto a las medidas y reglamentos laborales que perjudicaban al trabajador, esto expuesto en su documento los factores psicosociales en el trabajo (OIT, 1986).

Más adelante, en 1984, se origina el término factores psicosociales en el trabajo, lo cual, hace referencia al conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, sobrecarga laboral, discusiones con los empleadores, disconformidad en la remuneración, condiciones inseguras en el área laboral, dando como resultado, visualizar de la relevancia que presentan los componentes sociales en el rendimiento y bienestar del empleado. Cabe señalar que ésta, hace referencia a la distribución institucional, cultura corporativa, camaradería, clima laboral e incluso diseño de puesto de trabajo. Factores que pueden ser positivos como negativos para el trabajador (Jiménez, 2011).

Los riesgos psicosociales hacen hincapié a los ambientes organizacionales que tienen posibilidad de tener efectos perjudiciales para el personal de trabajo, afectan tanto física como psicológicamente. Estos son: ausencia de control en la jornada laboral, intensidad en el ritmo de trabajo, horarios inestables, sobre carga de rol, entre otros. Dando lugar al estrés laboral<sup>3</sup> (Jiménez, 2011).

---

<sup>3</sup> **Estrés laboral:** “Desajuste entre la persona, el puesto de trabajo, y exigencias profesionales que sobrepasan los mecanismos de afrontamiento y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima” (Del Hoyo, 2004).

Finalmente, se detalla los “riesgos psicosociales laborales”, que corresponden a situaciones en el lugar de trabajo que tiene un índice elevado de ocasionar deterioros en la salud de los colaboradores, física, psicológicamente y socialmente.

Como señala Jiménez (2011) “Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial habitualmente poseen diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo” (p. 8).

Hay que tomar en consideración, que existe una clasificación de riesgos laborales. Entre los que se pueden destacar están:

Riesgo del ambiente, el cual hace referencia a componentes presentes en cualquier contexto que se encuentre el empleador, como, por ejemplo: luminosidad, ventilación, temperatura, sonido y humedad. Entre ellos, existe un valor máximo y un valor mínimo en el que el trabajador pueda laborar sin que ocurra un deterioro de salud. Posteriormente se encuentra lo que son los riesgos contaminantes, originados por sustancias físicas que, por producto de su naturaleza, contamine el espacio y esto puede afectar la salud de la persona (Montalvo, 1985).

Encontramos los riesgos biológicos, que se originan como consecuencia de la manipulación o exposición a organismos que actúan como agentes patógenos, como hongos, bacterias, entre otros. También se puede destacar, el factor de riesgo mecánico tiene que ver con lugares o espacios de trabajo en donde exista la manipulación de maquinaria y demás objetos que puedan provocar golpes, cortes, atropellamientos, contacto eléctrico e incluso atrapamiento.

Finalmente, se encuentra el riesgo ergonómico, el cual tiene que ver con movimientos repetitivos, efectuados de manera cíclica, posturas extremas o estáticas de largo tiempo y fuerza empleada para el levantamiento de cargas pesadas.

Cabe mencionar, en este trabajo de investigación, se toma en consideración lo que es la doble presencia, esta conceptualizada como un peligro biopsicosocial. Para Ramos (2008) Más aún si tenemos en cuenta que el 90% de mujeres que trabajan fuera de casa tiene este riesgo, la doble presencia afecta directamente sobre la salud de dichas mujeres, siendo los síntomas más frecuentes el estrés, la ansiedad, la depresión y los problemas osteomusculares (Ruiz, Púllas, Parra, & Zamora, 2017, p. 5).

En las investigaciones realizadas del componente de riesgo doble presencia, se arroja como consecuencias un crecimiento en los niveles de estrés, puesto a que presentan varias funciones a cumplir, junto a cargas laborales que se necesitan coordinar.

Tomando en consideración el trabajo doméstico que se efectúa en el Ecuador, el INEC, señala que cierta proporción del género femenino en el mercado laboral y la economía del hogar o del círculo familiar es de 76%, mientras que los hombres, aportan con el 24%. Por lo que se entiende que, de cada 100 horas, las mujeres destinan 88 y los hombres 12 horas a las actividades de casa (INEC, 2019).

## Metodología

La metodología aplicada dentro del trabajo de investigación, es descriptiva cuyo objetivo es excavar hechos bibliográficos, con el fin de obtener información pertinente que ayuda al estudio del fenómeno de la doble presencia y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa del sistema integrado de seguridad del ECU-911 de Santo Domingo, en el periodo 2021-2022.œ

Como señala Guzmán (2012): “En la razón de los hechos o fenómenos acorde a una determinada situación, haciendo un análisis en base a sus variables” (p. 52); es decir, existe una origen y consecuencia al llevar a cabo la investigación en la zona del servicio integrado de seguridad del ECU911 de la ciudad de Santo Domingo.

En esta investigación, dentro de los herramientas para análisis e interpretación, tomamos el estudio de Hernández & Padrón (1997) definen “el análisis como una técnica útil para comprender de manera clara, objetiva y sistemática los datos arrojados en una investigación” (p. 23). Por lo que, en este trabajo de investigación, se emplearía el cuestionario “SUSESO/ISTAS 21”, mismo que llega a cumplir la función de una herramienta de análisis para dicha investigación.

Se realiza un análisis a los operarios del sistema integrado de seguridad del ECU-911 como centro de gran interés en el transcurso de investigación para lograr datos e información verídica.

La técnica del cuestionario ISTAS 21 se la realizará a través de una plataforma virtual, para identificar si existe un impacto en referencia a la doble presencia, en la vida de los operarios del Servicio Integrado de Seguridad ECU911, Grasso (2006) “establece que la encuesta es un instrumento de investigación que no solo permite conocer la subjetividad y la percepción, sino ayuda también a obtener información valiosa de un determinado número de sujetos estudiados” (p. 14).

## **Preguntas Clave**

### **Preguntas de Inicio**

¿Cómo afecta la doble presencia en el rendimiento laboral dentro del área psicosocial de los 52 colaboradores que forman parte del servicio integrado de seguridad “ECU-911” de Santo Domingo?

### **Preguntas Interpretativas**

¿La doble presencia puede llegar a ser considerada como un riesgo psicosocial el cual perjudique significativamente al rendimiento del empleado?

### **Preguntas de Cierre**

¿Cuál es la prevalencia de la doble presencia en trabajadores del área operativa del servicio integrado de seguridad del ECU-911 de Santo Domingo?

## Organización y Procesamiento de la información

La tabla 2, detallará el proceso por el cual esta revisión bibliográfica se ha ido llevando a cabo. Se ha realizado un proceso de búsqueda y la indagación de un total de 75 documentos bibliográficos correspondientes a la doble presencia, además de su abordaje teórico por parte de diversos autores, los cuales han sido revisados en base de datos del repositorio digital de la “Universidad De Las Américas”, “Universidad de Antofagasta”, “Universidad Autónoma de México”, “Universidad Autónoma de Barcelona Science Direct” y revistas electrónicas como SEECI y Medigraphic.

Más adelante, se realizó una detección de información correspondiente al tema a tratar en esta revisión bibliográfica, siendo el caso de que el documento que cumpla con la información para la investigación, se estudiará más a fondo, de lo contrario, el documento se descartará.

El total de documentos que han sido filtrados son 33, de los cuales, al pasar por un segundo análisis han sido seleccionados 25 documentos bibliográficos para el desarrollo de esta investigación.

Posteriormente, se presentará una tabla en la que se detalla los datos de revisión bibliográfica seleccionados para la investigación con su respectivo autor.

**Tabla 2.**

*Procesamiento de información*

Nombre	Año	Tema	Descripción
Torns Teresa Carrasquer Pilar Borràs Vicent Roca Clara	2002	“El estudio de la doble presencia: una apuesta por la conciliación de la vida laboral y familiar (Torns, Carrasquer, Borrás, & Roca de Torres, 2002)”.	“El autor en base a un proyecto de análisis de acceso y permanencia de mujeres dentro del ámbito laboral, menciona que la doble presencia tiene repercusiones negativas y positivas, ya que influye en el desempeño laboral, sin embargo, permite estimular el potencial de las personas (Torns, Carrasquer, Borrás, & Roca de Torres, 2002)”.
Moreno Neus Moncada Salvador Llorens Clara Carrasquer Pilar	2011	“Doble presencia, trabajo doméstico-familiar y asalariado: espacios sociales y tiempos (Moreno, Moncada, Llorens, & Carrasquer, 2011)”.	“El autor plantea, que el trabajo asalariado y familiar se relacionan con la doble presencia, debido a que, suponen una doble implicación del trabajador, que afecta directamente a su salud y en el área familiar, dando como resultado un círculo vicioso de interferencias trabajo – familia y familia -trabajo (Moreno, Moncada, Llorens, & Carrasquer, 2011)”.



Calderón Gregorio Serna Héctor Zuluaga Jairo	2013	“Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones (Calderón, Serna, & Zuluaga, 2013)”.	“En este caso se plante al trabajo como una estructura conformada por la subjetividad social y relaciones sociales, además, menciona que el sector privado y el modelo neoliberal han influido en las exigencias concernientes a las demandas laborales y extenuantes jornadas laborales, por lo que, el apoyo social en la empresa constituye un factor primordial en el bienestar psicológico de los trabajadores (Calderón, Serna, & Zuluaga, 2013)”.
Reina Lucia, Rodríguez Rosa, Rodríguez Álvaro Romo Marina.	2014	“Doble presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral (Reina, Rodríguez, Romero, Rodríguez, & Romo, 2014)”.	“En base al estudio realizado los autores plantean una relación unidireccional de afectación que deviene de la doble presencia hacia el surgimiento de riesgos psicosociales, además, dichos riesgos afectan significativamente más al género femenino que al masculino, debido a que, las mujeres suelen cargar la ejecución de varias funciones dentro del hogar (Reina, Rodríguez, Romero, Rodríguez, & Romo, 2014)”.
Gómez Paola Hernández Julia María Méndez	2014	“Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería (Gómez, Hernández, & Méndez, 2014)”.	“La satisfacción laboral se relaciona con la motivación y la atención de las necesidades de los empleados, la promoción de la salud mental resulta fundamental para difundir, concientizar a los empleadores y empleados sobre la importancia de este, en la actualidad se ha visto reflejada la evolución con respecto a la autogestión y atención de las necesidades de los trabajadores, esto influye en el desempeño laboral de los mismos (Gómez, Hernández, & Méndez, 2014)”.
Arias Juan	2014	“Factores de riesgos psicosociales y su incidencia en el Clima laboral de la empresa Textiles Industriales Ambateños S.A. de la ciudad de Ambato en el período junio – diciembre 2012 (Arias, 2014)”.	“Las recompensas y compensaciones del trabajo deben ser equivalentes al trabajo realizado, debido a que, según varios estudios se ha reflejado que las escasas de ambos elementos pueden conllevar a un riesgo psicosocial para los trabajadores, debido a que, disminuye su estabilidad laboral y reconocimiento hacia su trabajo (Arias, 2014)”.

Krejčí Lenka, Aleksandra Lakoma, Aleksandra Niedzialkowska, Nowotarska Marta	2014	“Estudio sobre ‘doble presencia’ en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Granada (Krejci, Lakoma, Niedzialkowska, & Nowotarska, 2014)”.	“Las exigencias psicológicas constituyen un factor de riesgo para el trabajador, ya que, altas demandas laborales, escases de compensaciones y demandas físicas, pueden ocasionar un bajo rendimiento de no existir apoyo social, elemento fundamental para contrarrestar dicho riesgo (Krejci, Lakoma, Niedzialkowska, & Nowotarska, 2014)”.
Bucci Nunziatina Luna Marisabel	2015	“Modelo de evaluación de riesgos psicosociales determinado por factores internos, individuales, doble presencia y externos para entornos laborales (Bucci & Luna, 2015)”.	“Los factores psicosociales influyen de manera directa en la productividad de los trabajadores y a su vez en su bienestar, resulta importante que se propicien buenas relaciones entre compañeros y superiores, además, se debe tomar en cuenta la salud y necesidades del trabajador (Bucci & Luna, 2015)”.
Caballero María Cervilla Óscar Fernández María Fernández Lucía Gómez Sara	2015	“Relaciones entre exigencias psicológicas y emocionales con la empatía: un estudio en el profesorado de la Universidad de Granada (Caballero, Cervilla, Fernandez, Fernandez, & Gómez, 2015)”.	“Las exigencias psicológicas y emocionales, se relacionan de forma directa con la doble presencia, debido a que, los trabajadores al encontrarse en una situación de doble implicación no logran ejecutar sus actividades laborales de forma correcta lo que conduce a estrés y cargas emocionales, además, descuidan su ambiente familiar, desencadenado varias problemáticas (Caballero, Cervilla, Fernandez, Fernandez, & Gómez, 2015)”.
Jara David	2016	“Doble presencia, riesgos psicosociales, rendimiento laboral, desarrollo organizacional, bienestar laboral (Jara, 2016)”.	“La doble presencia constituye un riesgo psicosocial, debido a que, se encuentra relacionado con altas exigencias y demandas, que conllevan a un desgaste psicológico y físico. Según el autor, las mujeres tienden infravalorar la problemática, sin tomar en consideración el riesgo que desencadena. La esfera familiar actúa como un factor protector del trabajador, por lo que debe ser tomada en cuenta (Jara, 2016)”.
Herrán Jorge Moreno Cristina	2017	“Evaluación de factores psicosociales y de doble presencia que pueden afectar en el desempeño laboral del personal de una empresa textil en el 2017 (Herrán & Moreno, 2017)”.	“Exigencias y demandas altas en la jornada laboral, son un factor de riesgo para el trabajador, debido a que, derivan en problemas como el estrés, agotamiento mental, ansiedad, etc. Esto conduce a un bajo rendimiento y desempeño laboral, lo que a su vez afecta a la organización en general (Herrán & Moreno, 2017)”.

Fernández Hernán Solari Guido	2017	“Prevalencia del Estrés Asociado a la Doble Presencia y Factores Psicosociales en Trabajadores Estudiantes Chilenos (Fernández & Solari, 2017)”.	“Según el estudio realizado por los autores, la doble presencia constituye al riesgo psicosocial con mayor prevalencia, siendo el género femenino el más afectado, resulta importante promover la salud mental en las organizaciones (Fernández & Solari, 2017)”.
Ramírez Leonor Cota Beatriz	2017	“La doble presencia de las mujeres: conexiones entre trabajo no remunerado, construcción de afectos-cuidados y trabajo remunerado (Ramirez & Cota, 2017)”.	“Las excesivas cargas laborales y exigencias del hogar, recargadas sobre el género femenino, conllevan a una serie de situaciones conflictivas, donde las mujeres poseen un rol de mayor vulnerabilidad, además, el autor destaca que también los hombres se encuentran afectados por la problemática, sin embargo, en menor grado (Ramirez & Cota, 2017)”.
López Paulina Tapia Paúl Parra Christian Zamora Ruth	2017	“La doble presencia en las trabajadoras femeninas: equilibrio entre el trabajo y la vida familiar (Ruiz, Púllas, Parra, & Zamora, 2017)”.	“Los trabajadores y las empresas son conscientes de las consecuencias de los riesgos psicológicos y sociales, porque el rendimiento de los trabajadores se ve afectado y, en consecuencia, la productividad de la empresa disminuirá (Ruiz, Púllas, Parra, & Zamora, 2017)”.
Capa Lenny Benítez Robinson Capa Ximena	2018	“El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones (Capa, Benitez, & Capa, 2018)”.	“El interés por el liderazgo se explica, entre otras cosas, por su influencia crítica en la compatibilidad y el compromiso de individuos y grupos en el logro de las metas organizacionales (Capa, Benitez, & Capa, 2018)”.
Espinosa Verónica	2018	“Influencia de la doble presencia en el desempeño laboral de mujeres del área de ventas (Dueñas, 2018)”.	“La familia es un elemento importante que determina el desempeño y la productividad del cooperante en el día a día, las personas de la organización son fundamentales para su productividad, y si no crean una armonía maestra entre los diferentes roles que tienen que desempeñar, la se creará un problema de conflicto creando problemas psicosociales en la organización (Dueñas, 2018)”.
Montoya María Moya María Posada Claudia	2018	“Estrés y riesgo psicosocial por doble presencia en docentes universitarias (Montoya, Moya, & Posada, 2018)”.	“La doble presencia describe a la mujer en el trabajo y en el ámbito familiar y familiar, lo que obliga a asumir roles específicos de género, como la maternidad y la procreación; Este elemento también se conoce como doble jornada porque en ambos entornos las mujeres realizan tareas diferentes (Montoya, Moya, & Posada, 2018)”.

Ramírez Carol	2019	“Relación entre la doble presencia y el desempeño laboral de enfermeras con horario rotativo”	“La doble presencia es el hecho de que la mujer esté presente en el trabajo y el empleo, muchas veces acompañada por demasiada carga laboral, por lo que repercute en el desempeño de aspectos de la vida familiar y profesional (Ramírez, 2019)”.
Cubillos Susana Monreal Angélica	2019	“Revista patrocinada por el Departamento de Psiquiatría y Salud Mental Oriente, Facultad de Medicina, Universidad de Chile (Cubillos & Monreal, 2019)”.	“Se sabe que tener hijos eleva las obligaciones de trabajo de una mujer en 16 horas semanales si participa en el mercado laboral y 23 horas si no lo hace. Los hombres que viven con su pareja realizan menos tareas domésticas que los que viven solos, ahorrando 26 horas semanales de tareas domésticas que van a parar a las mujeres (Cubillos & Monreal, 2019)”.
Pardo Eleonor Robalino James	2019	“Estrés laboral y su relación con el síndrome de doble presencia en el área administrativa de una empresa de producción en Ambato (Quintero, 2008, p. 36)”.	“El desempeño laboral se entiende como ‘características personales, que incluyen: habilidades, destrezas, necesidades y los rasgos interactúan con la naturaleza del trabajo y la institución para producir comportamientos que pueden influir en los resultados’. Resultados sin precedentes y cambio en la organización (Quintero, 2008, p. 36)”.
Torres Paola Di Gravia Ana Ferrer Michelle	2019	“Doble presencia en trabajadores del sector floricultor y factores que influyen en su incidencia (Torres, Di Gravia, & Campos, 2019)”.	“En los últimos años se ha producido un aumento de la demanda en el ámbito laboral, lo que ha mermado el bienestar biológico, psicológico y social de los trabajadores, donde la exposición a la interdependencia de los factores de riesgo psicosocial es un problema real pero invisible y ningún sector productivo queda excluido(Torres, Di Gravia, & Campos, 2019)”.
Ponce Damaris Villavicencio Carolina	2020	“La mujer en tiempos de COVID-19: la doble presencia en su desempeño laboral. Un estudio a las colaboradoras del área administrativa de una empresa acuícola en el cantón Durán durante el primer semestre del año 2020 (Ponce & Villavicencio, 2020)”.	“Se destaca que la doble presencia es un factor de riesgo, y no se ve tan presencial como en el teletrabajo. Esta doble presencia puede acarrear resultados negativos que pueden afectar claramente al desempeño profesional del empleado y, de manera similar, a su estado emocional (Ponce & Villavicencio, 2020)”.

Suasnavas Pablo Méndez Oscar	2021	“Irrupción del Covid-19 y su impacto de la doble presencia en una empresa de servicios de salud (Méndez, 2021)”.	“La doble presencia ha tenido un gran impacto recientemente, con la propagación de la pandemia, muchas personas tienen que realizar sus deberes y responsabilidades en el hogar, lo que está causando ansiedad, irritabilidad y rendimiento de los empleados (Méndez, 2021)”.
Sorba Sandra Baró Silvana Greco Rocío Preiti Mirian Quinteros Myriam	2021	“Doble presencia, entre la familia y el trabajo (Sorbara, Baró, Greco, Preiti, & Quinteros, 2021)”.	“Agotamiento en el trabajo, trabajar hasta tarde, tener poco o ningún tiempo libre, aislamiento de las relaciones sociales y de otro tipo, creando desorganización temporal/espacial y consecuencias por impacto emocional en la salud mental, angustia, ansiedad, tensión, irritabilidad e irritabilidad (Sorbara, Baró, Greco, Preiti, & Quinteros, 2021)”.
Taranilla Andrea	2021	“Doble presencia en el ámbito doméstico y laboral (Taranilla, 2021)”.	“La doble presencia impacta especialmente al género femenino. Depende de la edad y afecta principalmente a los trabajadores con responsabilidades familiares. La doble presencia se basa en la necesidad de sincronizar el trabajo y las tareas del hogar y afecta principalmente al género femenino (Taranilla, 2021)”.

Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022).

### **Autores que abordan las dimensiones**

Tomando en cuenta las dimensiones abordadas dentro del trabajo de investigación y con la finalidad de identificar elementos y datos clave, se examinarán las propuestas teóricas elaboradas por parte de los autores, además se organizará la información de modo que sea legible y permita la comprensión de lo expuesto.

En el análisis de la información se abordarán los datos obtenidos a partir del cuestionario “ISTAS21” y se realizará una relación con las propuestas planteadas por los distintos autores acerca de las diferentes dimensiones incluidas dentro de la investigación.

## Datos demográficos

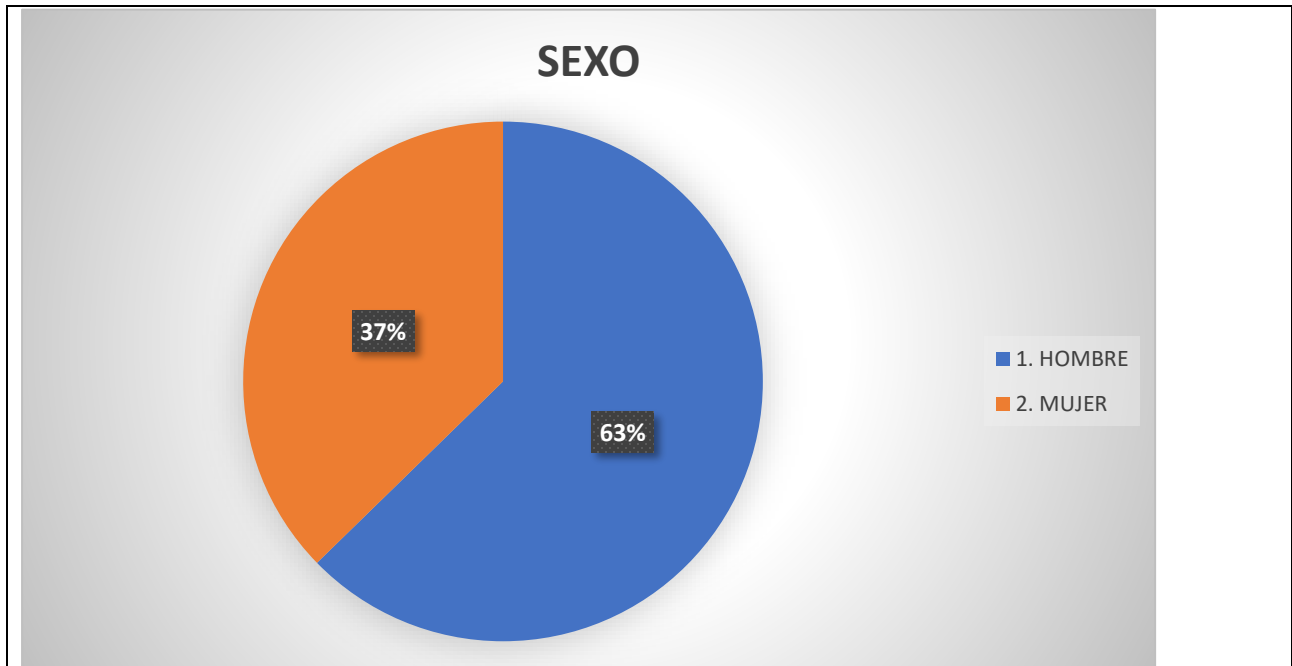


Figura 3. Sexo

Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022).

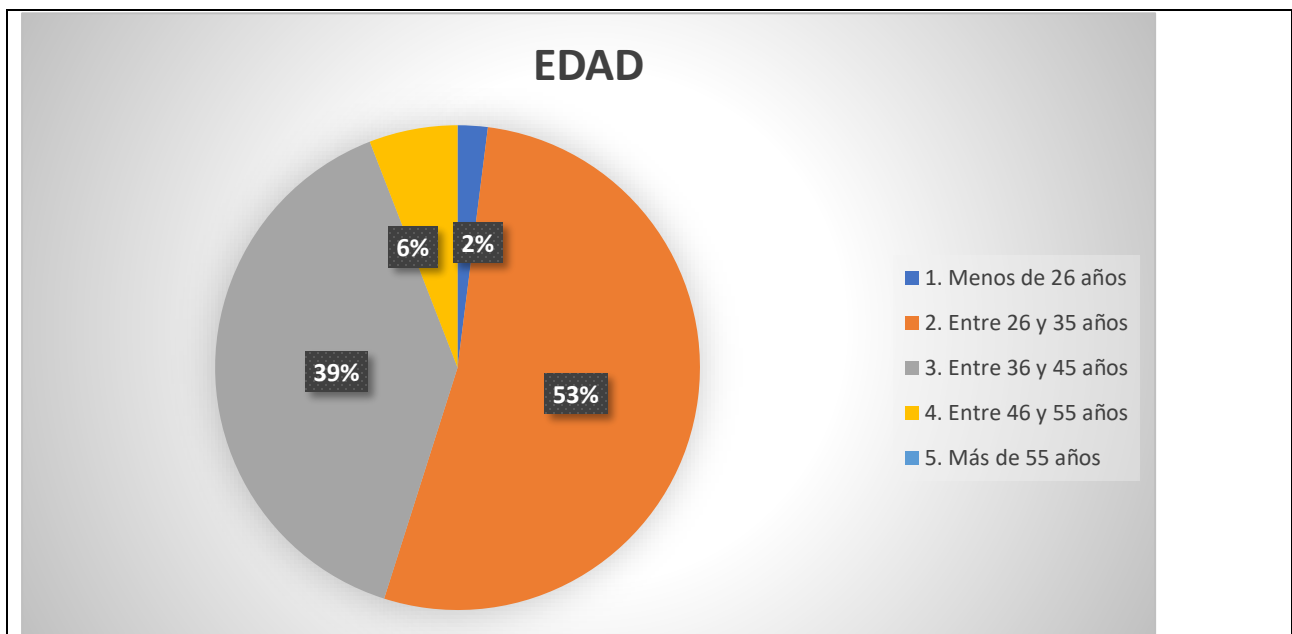
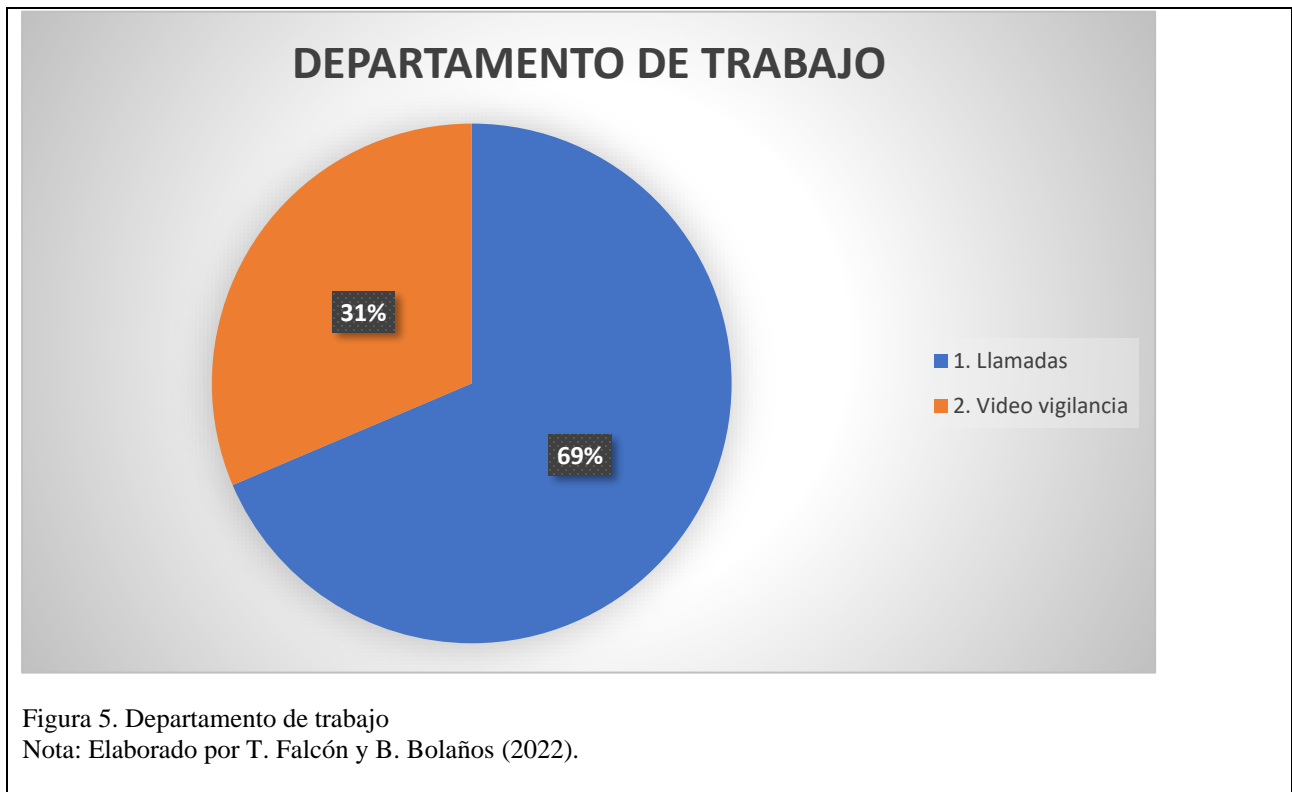


Figura 4. Edad

Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022).

## Caracterización de su trabajo actual.



## Dimensión exigencias psicológicas



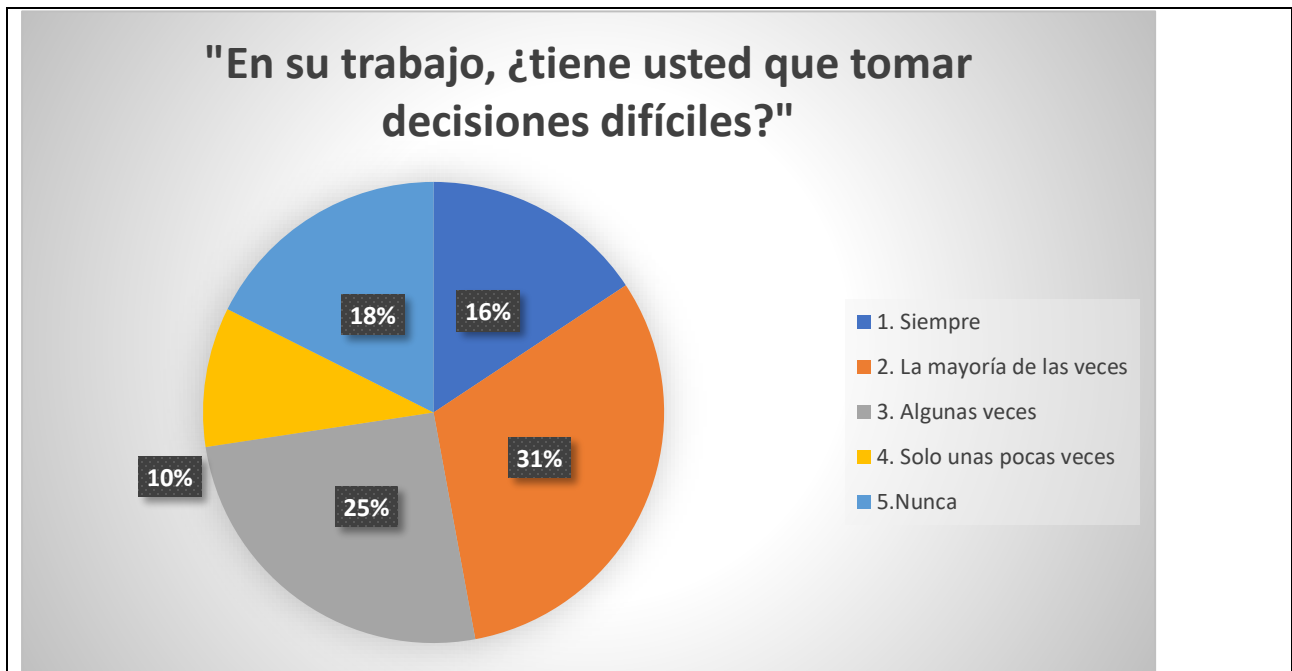


Figura 7. "En su trabajo, ¿Tiene usted que tomar decisiones difíciles?"

Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022).

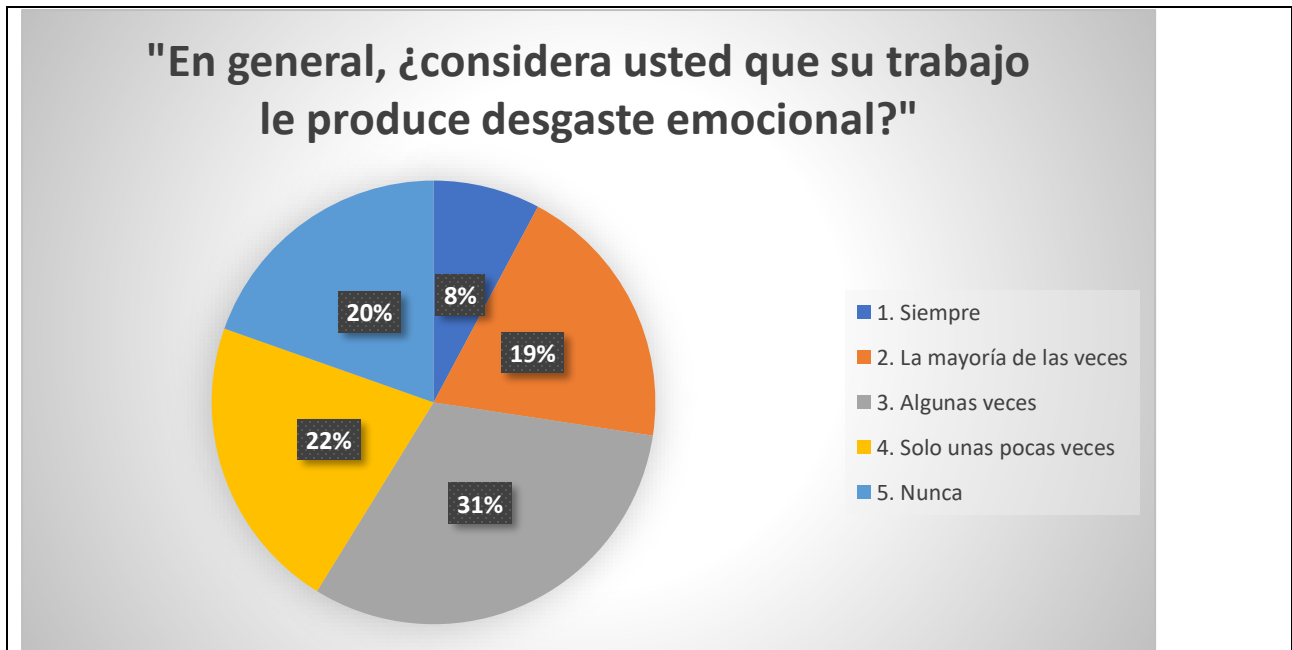
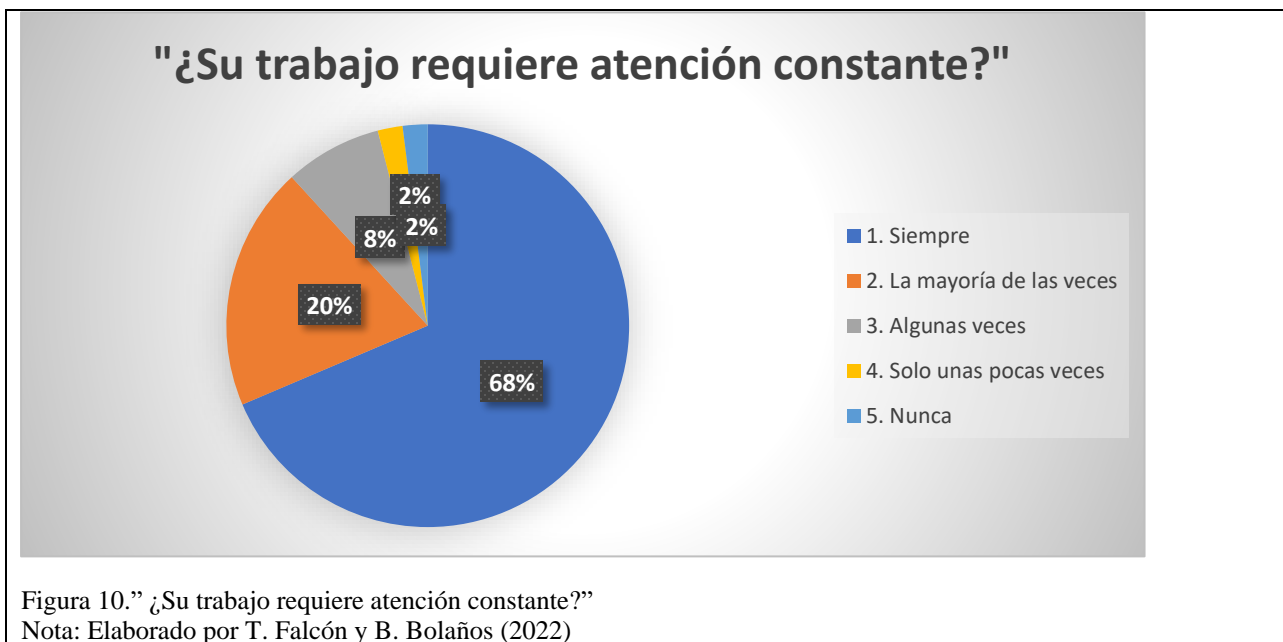


Figura 8. "En general, ¿Considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?"

Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022).





**Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades**

### "¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?"

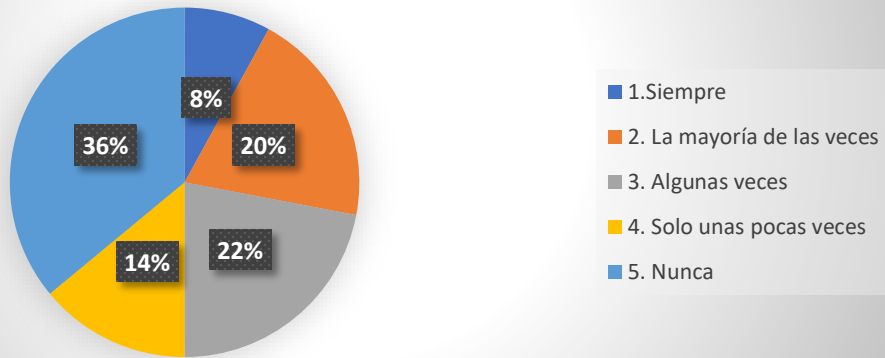


Figura 11. "¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?"  
Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022)

### "¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?"

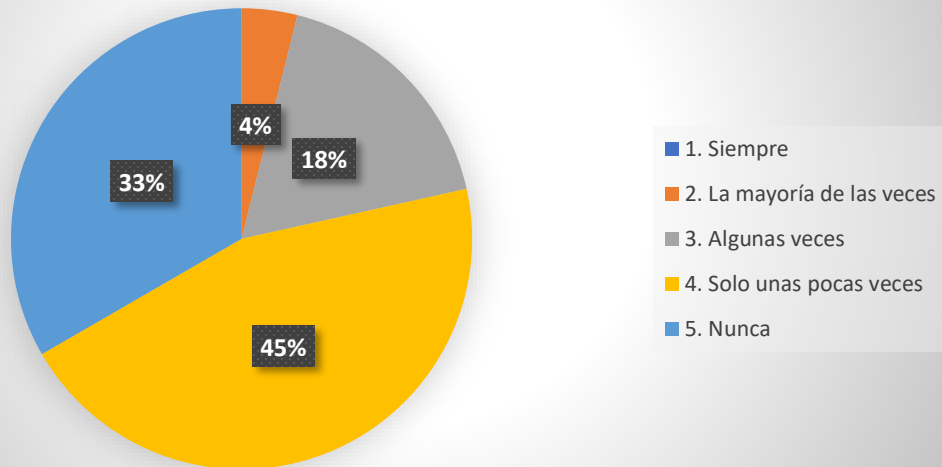


Figura 12. "¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?"  
Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022).

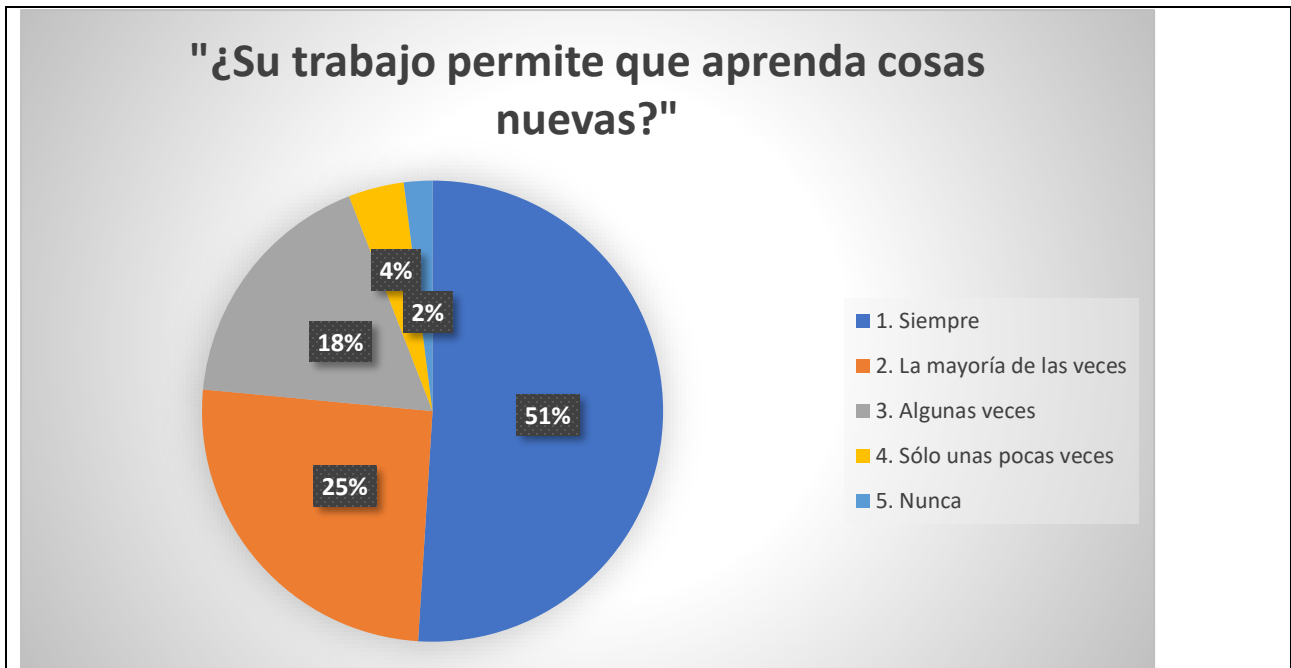


Figura 13. "¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?"  
 Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022)



Figura 14. "Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?"  
 Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022)

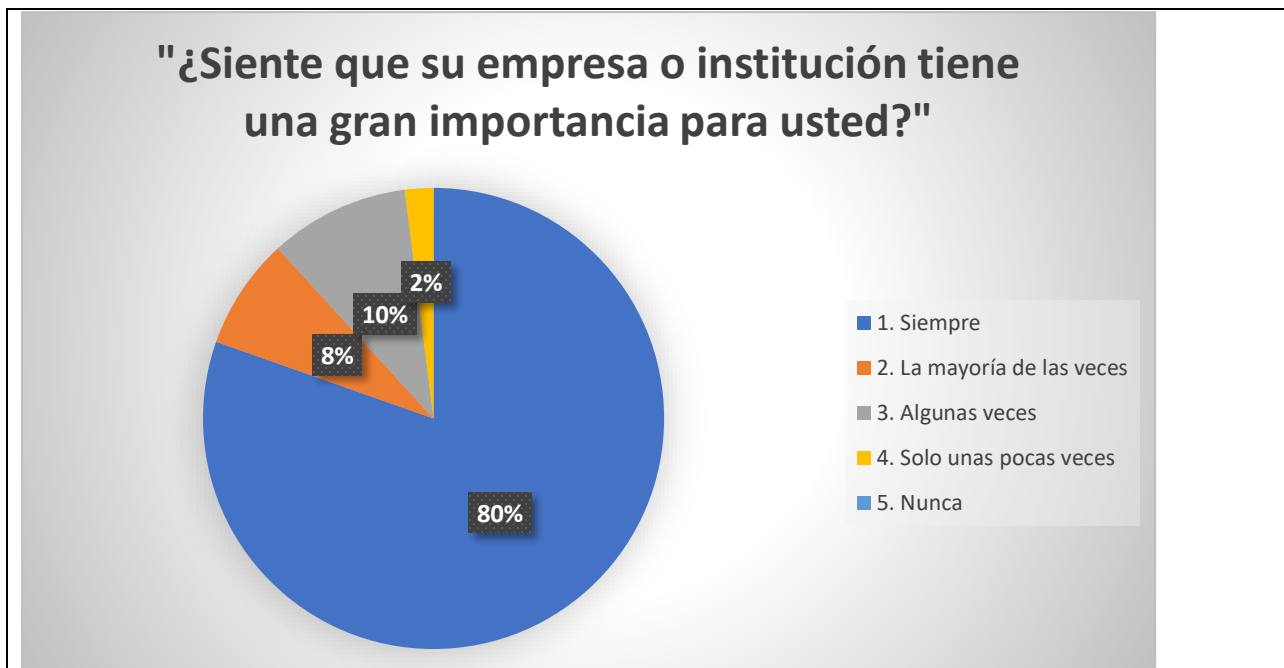


Figura 15. "¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?"  
 Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022)

### Dimensión apoyo social en la empresa



Figura 16. "¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?"  
 Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022)

### "¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?"

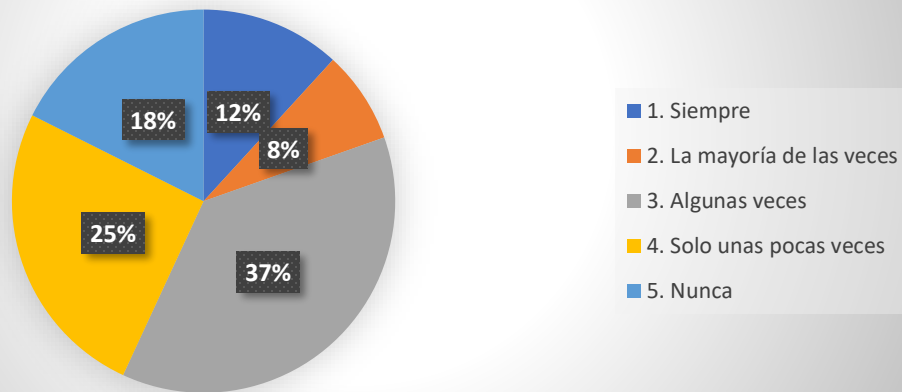


Figura 17. "¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?"  
Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022)

### "¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?"

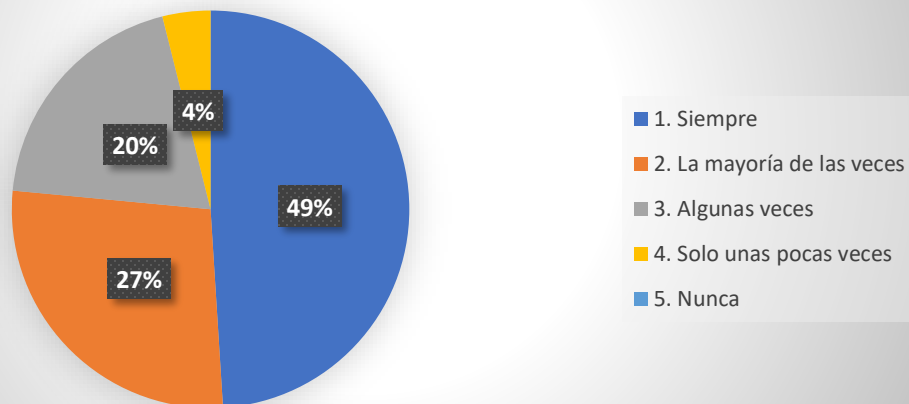


Figura 18. "¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?"  
Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022)

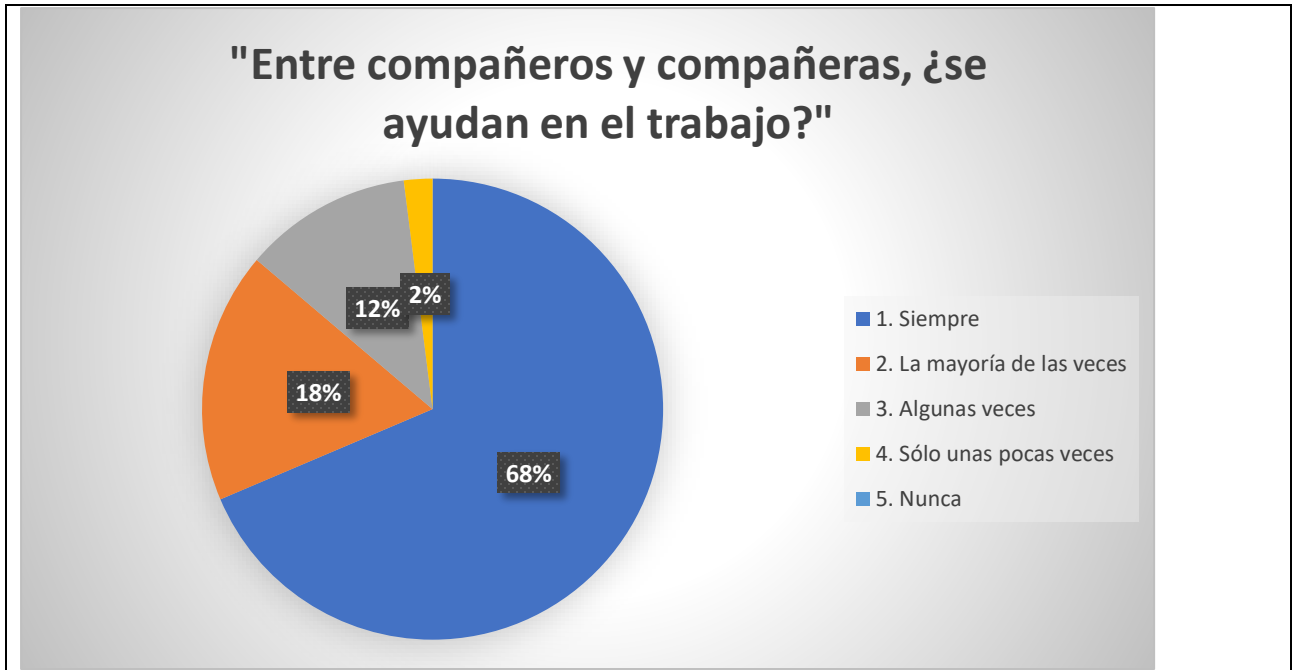


Figura 19. "Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?"  
 Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022)



Figura 20. "Sus jefes inmediatos, ¿Resuelven bien los conflictos?"  
 Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022)

## Dimensión compensaciones



Figura 21. "¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?"

Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022)

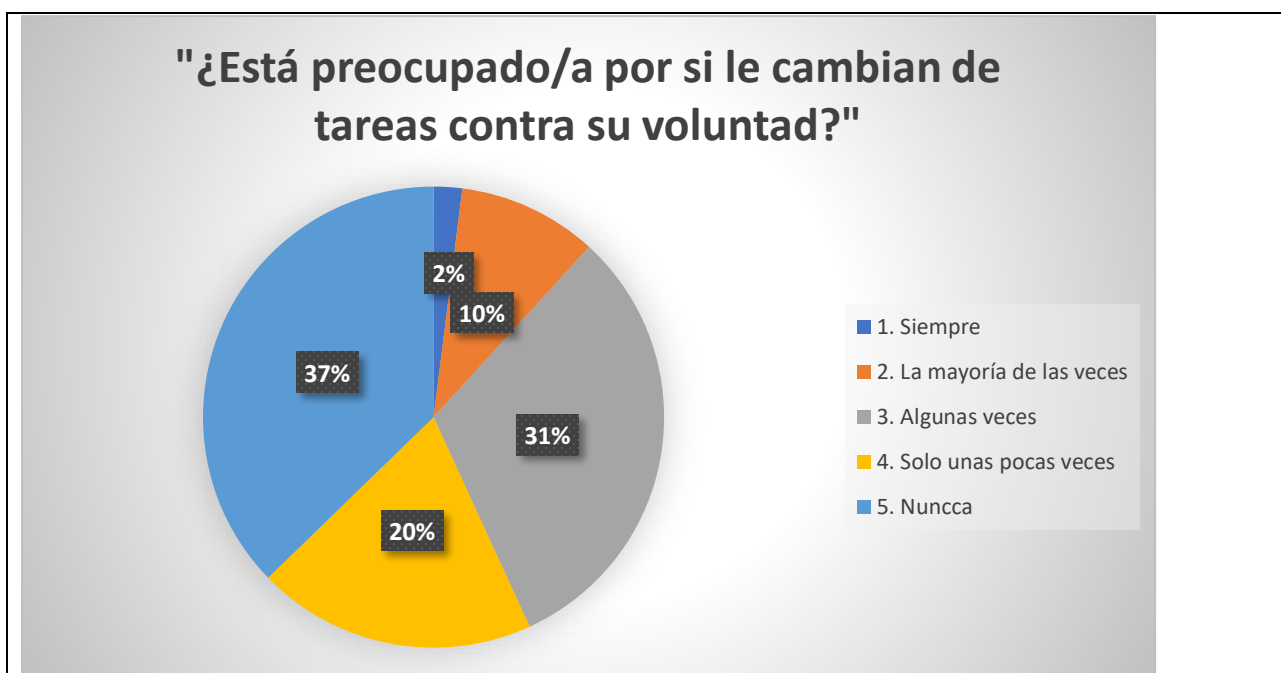


Figura 22." ¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?"

Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022)

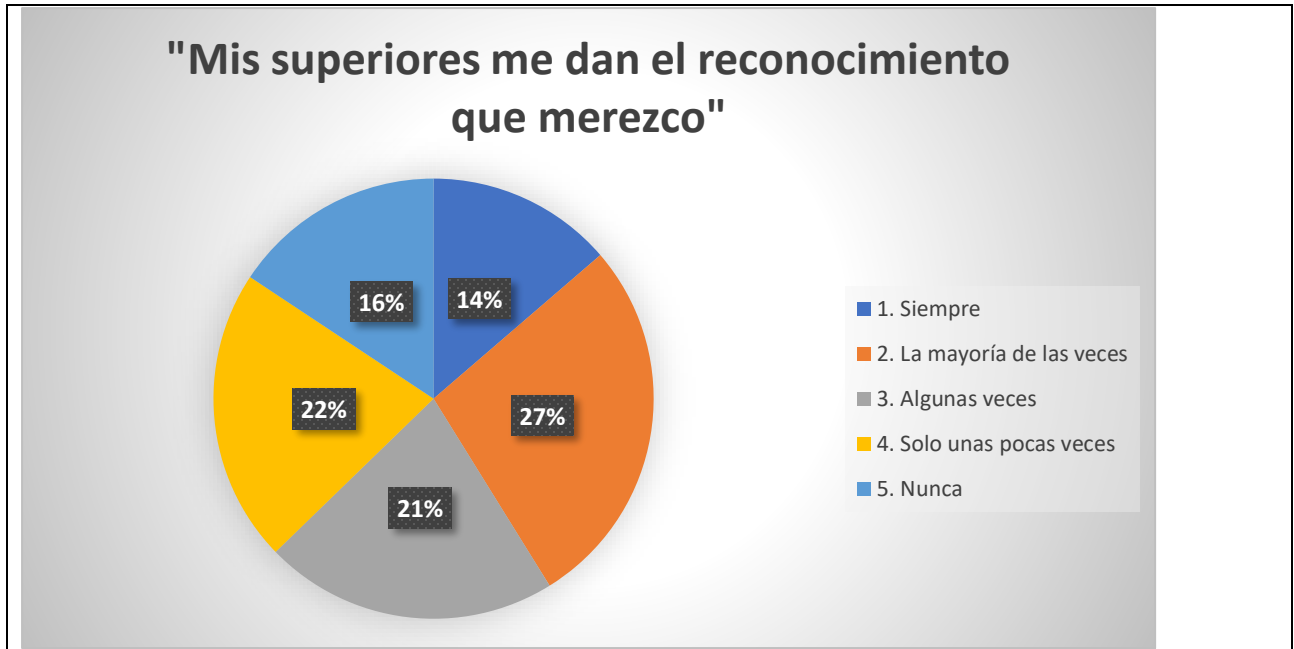


Figura 23. "Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco"  
 Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022)

### Dimensión doble presencia

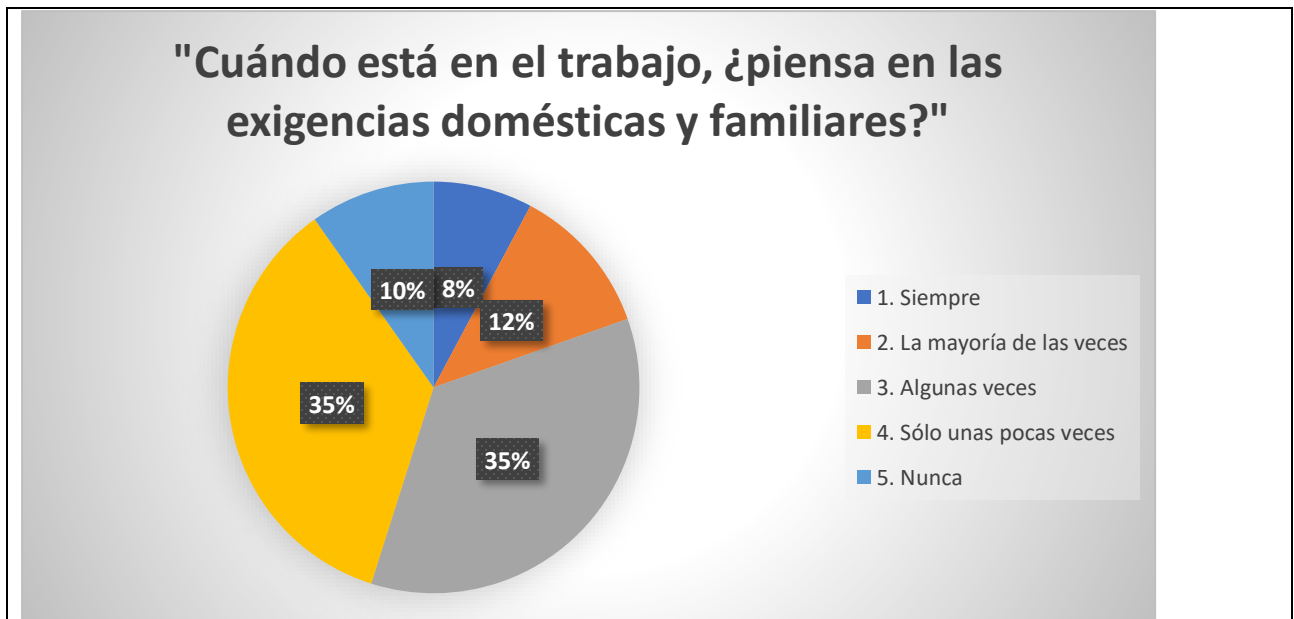


Figura 24. "Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?"  
 Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022)



**"¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)"**

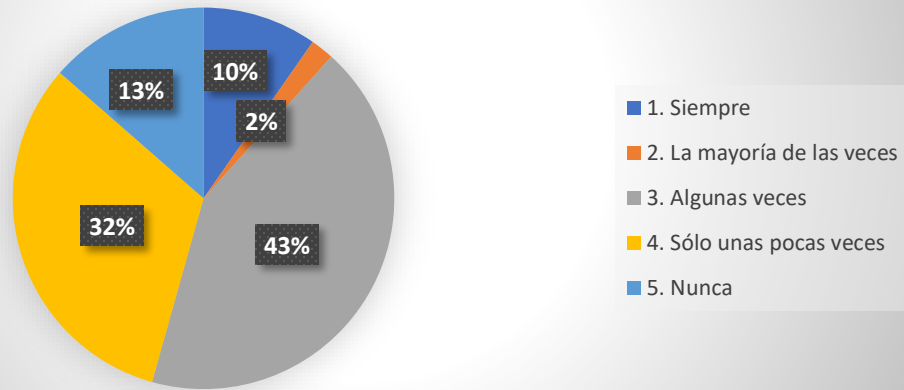


Figura 25. "¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (Para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)."  
Nota: Elaborado por T. Falcón y B. Bolaños (2022).

## **Análisis de la información**

El estudio de los datos conseguidos, a través de los resultados del cuestionario, nos permitió deducir la situación de la doble presencia, generada en el área operativa del servicio integrado ECU-911 de Sto. Domingo.

De esta manera, se aplicó el cuestionario ISTAS21, que consta de una serie de dimensiones, que se encuentran vinculadas a la problemática y a los objetivos planteando de la investigación. A continuación, se expone cada categoría.

### **Exigencias psicológicas**

Según Krejčí, Lakoma, Niedzialkowska & Nowotarska (2014), se habla de exigencias psicológicas como las necesidades mentales y físicas que se presentan en situaciones o jornadas de trabajo, este factor se presenta cuando el trabajador se expone a varias exigencias emocionales en la jornada laboral como trabajo forzoso, rápido e intenso.

Los trabajadores del servicio integrado ECU-911 sufren desgaste emocional puesto que la mayoría expresa la imposibilidad de reflejar sus emociones dentro de la jornada laboral, se puede concluir que los colaboradores se enfrentan a situaciones que demandan de exigencias emocionales.

### **Trabajo activo y desarrollo de habilidades**

Según “Ruiz, Púllas, Parra, & Zamora (2017) “Las consecuencias de los riesgos psicosociales son percibidas por el trabajador y por la empresa, debido a que el desempeño se ve afectado, por lo tanto la productividad de la empresa también se ve afectada” (p. 4). Se observa que de los colaboradores del área operativa deben incluir pausas activas en su jornada laboral asegurar o disminuir los riesgos ergonómicos por las características de sus funciones, lo que puede afectar el desempeño laboral, debido a la presión ejercida en la misma.

Según Moncada (2006), “La investigación ha aportado hasta hoy una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores psicosociales” (Arias, 2014, p. 14). Resulta importante tomar en cuenta el tema de salud y bienestar de los colaboradores del área operativa del ECU-911 de Sto. Domingo, ya que se relaciona directamente con la motivación y el proceso de destrezas dentro del ámbito laboral.

## **Apoyo social en la empresa**

Según Calderón, Serna y Zuluaga (2013):

Las presiones del modelo neoliberal y las condiciones de la globalización sobre las organizaciones productivas han llevado a estas a formular estrategias de desregulación e intensificación del trabajo, implicando la toma de medidas que afectan la autonomía del trabajador sobre su actividad laboral, a partir del control exagerado sobre la jornada, exigencias, demandas de productividad y eficiencia, que terminan convirtiendo en riesgos un conjunto de factores psicosociales que devienen en estrés y enfermedades psicológicas y psicosomáticas. (p. 13)

El personal de llamadas y video vigilancia del servicio integrado ECU 911, posee un manual de funciones y actividades que debe desempeñar ejerciendo un trabajo de calidad, la mayoría de implicados conoce con exactitud las tareas a realizar lo que denota un buen nivel de autonomía por parte de los mismos.

“El apoyo social y calidad de liderazgo forma el apoyo que los trabajadores reciben de compañeros de trabajo y son el grado en que los trabajadores perciben a sus superiores inmediatos para ser buenos líderes” (Krejci, Lakoma, Niedzialkowska, & Nowotarska, 2014, p. 202).

Los trabajadores tienen una opinión positiva acerca de sus líderes o superiores, debido a que reciben el apoyo inmediato, escucha activa e interpretación en la solución de conflictos por parte de los mismos. Además, contar con buenos líderes hace que el beneficio de la institución sea muy diverso, mejorando las aptitudes, actitudes de los colaboradores, generando un buen clima laboral.

## **Compensación**

En palabras de Gómez, Hernández, & Méndez (2014):

La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora en la calidad de vida de los trabajadores, las organizaciones modernas están cambiando en una dirección que se basa cada vez más en el conocimiento psicológico, la experiencia y el talento, así como en la autogestión y la atención a necesidades individuales y colectivas de los empleados, de la organización y de la sociedad en general. (p. 4)

En base a la investigación realizada se puede concluir que resulta importante tomar en cuenta las compensaciones, debido a que estas pueden motivar un trabajo activo que deriva en un buen desempeño laboral.

## **Doble Presencia**

“La doble presencia supone una doble carga de trabajo”, “que repercute en sus posibilidades de empleo y de carrera profesional; pero, por otra parte, la doble presencia también encierra un gran potencial, pues puede suponer la adquisición de unas habilidades socialmente valiosas, en términos de mediación y de gestión de actividades, ritmos de trabajo y espacios sociales distintos” (Torns, Carrasquer, Borrás, & Roca de Torres, 2002).

Se evidencia que los trabajadores suelen pensar en exigencias domésticas y familiares con frecuencia, si bien, no existe un nivel alto de afectación, sin embargo, se evidencia cierto grado de vulnerabilidad y afectación por parte de los mismos hacia la doble presencia, debido a las altas actividades y demandas que conllevan la jornada laboral que ejecutan. La doble presencia, constituye un componente del riesgo psicosocial importante que podemos asociar a la aparición de síntomas como fatiga, tensión, sentimientos de insatisfacción, de culpa y estrés.

## **Segunda Parte**

### **Justificación**

El presente proyecto de investigación se fundamenta en base a la problemática de la Doble presencia en el servicio integrado de seguridad ECU 911 Sto. Domingo - Área operativa tomando en cuenta sus aptitudes y comportamientos dentro de una esfera personal y profesional basado en el nivel de responsabilidades, carga laboral, relaciones internas y cómo éstas influyen en su desempeño laboral, en base a una investigación de tipo cognitivo conductual, esta busca diversas formas para la solución de problemas en la interacción entre persona.

Varios estudios realizados en Ecuador evidencian la doble presencia vinculada con el estrés laboral. Una tesis realizada por la PUCESA en la ciudad de “Ambato” tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables en el área administrativa. Los resultados encontrados fueron: “que la organización carece de relaciones grupales y que cada uno realiza sus labores por su cuenta lo que genera estrés laboral y como consecuencia preocupaciones y cargas externas al trabajo incrementando el síndrome de doble presencia” (Robalino, 2019, p. vi).

Acorde a datos obtenidos desde el ECU911 (2020) en su página oficial se han recibido 3'000.000 de alertas. De la cifra señalada, 1'000.693 emergencias han sido coordinadas debidamente con las entidades articuladas al ECU 911, en especial con las instituciones sanitarias que han solventado 290.000 atenciones, además de 23.583 relacionadas con el código por Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII). (p.19)

El proyecto tiene una significación que radica en expresar un análisis exhaustivo referente a los factores que influyen en el desarrollo de la doble presencia y el desempeño de los colaboradores, sabemos que dichos factores presentan ciertas dificultades biopsicosociales, como en las relaciones familiares y en la productividad de sus actividades, estas obstaculizan las tareas que realizan en el diario vivir, a partir de la recopilación de información, aplicación de instrumentos y resultados obtenidos de los implicados.

La indagación se llevará a cabo con el valioso apoyo de los funcionarios del ECU 911” de Sto. Domingo para la respectiva toma de datos, esta área es la más extensa e importante, donde se “manejan todo tipo de alertas, llamadas de emergencia y videos. Los resultados serán utilizados como clave de incertidumbre para evidenciar el riesgo psicosocial presente y cómo estos factores no solo influyen ellos, sino también a sus compañeros de trabajo. Por este motivo, esta se convierte en información clave en la productividad y desempeño organizacional del establecimiento,

permitiéndonos brindar y contribuir con recomendaciones laborales en base a los resultados obtenidos.

## **Caracterización de los beneficiarios**

La investigación se realizó en el “sistema integrado de seguridad ECU911”, que se define como “La institución oficial encargada de proveer la información a la ciudadanía, a través de la línea única” (ECU911, 2016, p. 7), “con enfoque de seguridad integral, a través de su plataforma tecnológica, en base a políticas, normativas y procesos, articula el servicio de recepción de alertas y despacho de emergencias” (Toledo, 2020, p. 5).

De esta manera el grupo objetivo está conformado por 52 personas que forman parte del área operativa de llamadas y video vigilancia.

Los beneficiarios directos del trabajo de investigación son los colaboradores del sistema operativo, el beneficiario indirecto es la dirección de talento humano.

-El grupo operativo del servicio integrado ECU-911: Se encargan de recibir llamadas telefónicas de emergencia, dan seguimiento por medio de video vigilancia a situaciones de la vida diaria y alertan en caso de presentarse algún conflicto, de esta forma equiparan los números correspondientes a la atención en emergencias de distinta índole. Con el fin de ofrecer un servicio de calidad y efectividad acorde a la visión del establecimiento.

-Dirección de Talento Humano: Se encarga de seleccionar a los candidatos con el perfil adecuado y que se ajusten al cargo, además de brindar apoyo en la inducción, con el objetivo de cumplir con los requisitos laborales preestablecidos por el servicio integrado de seguridad ECU-911.

La investigación está dirigida por el grupo facilitador conformado por estudiantes de la “Universidad Politécnica Salesiana”, “sede Quito”, “campus Girón”, que se constituyen como agentes indirectos que abordarán la problemática detectada en el área antes mencionada del establecimiento.

## Interpretación

Con la ejecución de la presente investigación se realizó un estudio que determinó el estado actual acerca de la doble presencia y los factores influyentes en la problemática, además se recabó información acerca de las distintas dimensiones que tiene el cuestionario, esta nos permitirá observar enfermedades y riesgo psicosocial.

La investigación se realizó con la autorización pertinente de la institución y del grupo objetivo, esto permitió obtener datos verídicos que permiten elaborar una teoría acerca de los resultados arrojados a partir de la aplicación del instrumento cuantitativo, “cuestionario el ISTAS21”.

Permitió establecer dimensiones que abarquen riesgos psicosociales relacionados con el tema. Es importante recalcar que los colaboradores de la organización se enfrentan a situaciones complejas, que derivan en un estrés constante frente al desarrollo de sus actividades durante la jornada laboral, dando como resultado la imposibilidad de desinhibición emocional, lo que, desencadena una seria afectación a nivel físico y psicológico.

Como herramienta principal se optó por la aplicación del instrumento y recopilación de información, lo que permitió dilucidar las consecuencias directas del clima laboral en el desarrollo de la problemática, además, se evaluó cómo la doble presencia influye en el desempeño de los trabajadores.

“En un estudio realizado en una empresa textil llamada Broman Sport se determinó que la doble presencia afecta mayormente a la población femenina y como respuesta de este riesgo son problemas relacionados con el estrés, baja productividad e incluso problemas de salud mental” (Padilla, 2021).

Según Padilla (2021):

La doble presencia es la necesidad de responder a dos demandas tanto laboral como doméstica, por lo que el ser humano a lo largo de su vida, se desenvuelve en un entorno social, compuesto principalmente por la familia y el trabajo. (p. 12)

Es decir, que la doble presencia es una variable que afecta significativamente en mayor medida a la población femenina, debido a que, las mujeres se ven obligadas a responder a varias demandas a la vez, afectando a su productividad y desempeño laboral.



Esta investigación se realizó con la finalidad de visibilizar el problema de la doble presencia, mismo, que afecta a varias personas y que continúa siendo ignorado por empresas e instituciones.

## **Principales logros del aprendizaje**

Lo que se aprendió en la trayectoria de la investigación y objetivos planteados, fue identificar si la doble presencia afecta a los colaboradores del área operativa del servicio integrado del ECU-911, en primer lugar, mediante un dispositivo de evaluación denominado ITSAS21.

Se logró recabar información importante que se correlacionó con la investigación realizada con el fin de aportar con nueva bibliografía acerca del tema y de este modo ampliar datos existentes. También se pudieron despejar dudas con respecto al desempeño y rendimiento laboral con relación a la problemática planteada.

Adicional, se pudo profundizar en el conocimiento de las relaciones laborales, apoyo social dentro de la empresa, compensaciones, desarrollo de habilidades, las exigencias psicológicas y motivaciones de los colaboradores del área operativa.

El clima laboral implica las características ambientales que influyen en el desempeño de los trabajadores frente al medio al que se desenvuelven (Segredo, García, León, & Perdomo, 2017).

Se concluyó que el desempeño laboral no se ve afectado a gran escala por la problemática planteada, puesto que los colaboradores del ECU-911, sede Santo Domingo, logran sobre ponerse frente a situaciones estresantes que se puedan presentar. Además, se percibió una buena predisposición por parte de los colaboradores, para recabar la información mediante aplicación del cuestionario.

El resultado final, fue la exploración de información y recopilación de datos con respecto a la doble presencia, su influencia dentro de la jornada laboral y en el rendimiento de los trabajadores, pudiendo constatar que las mujeres son la población más vulnerable, sin embargo, esto no constituye un impedimento para la ejecución de sus tareas diarias. También se evidenció que los trabajadores del área operativa se sienten motivados, debido a que cuentan con superiores capacitados que prestan atención a sus necesidades laborales sin dejar de lado sus derechos como trabajadores y propician un ambiente laboral pleno.

Por otro lado, se puede constatar que la doble presencia es generadora de estrés, en ocasiones puede afectar el rendimiento laboral, sin embargo, los trabajadores poseen experiencia y recursos que les permiten sobre ponerse frente a situaciones conflictivas o estresantes, entendiendo que estas se pueden presentar durante la jornada laboral. Además, se pudo dilucidar que la relación

familiar constituye un factor protector importante que influye en la motivación y el nivel de afrontamiento que se presenta en distintos sucesos.

Por medio de la investigación, se logró identificar ciertas variables que influyen en la doble presencia y sus consecuencias a nivel biopsicosocial, además, de las estrategias de afrontamiento que surgen a partir de condiciones estresantes que pueden favorecer la ejecución de actividades laborales de manera correcta sin afectaciones al desempeño.

## Conclusiones

Conociendo dicha información y analizando los resultados obtenidos, se concluye en lo siguiente:

- Se determinó que la doble presencia influye en el rendimiento laboral, sin embargo, los colaboradores poseen recursos resilientes para el manejo de la problemática, evitando que influya a gran escala en su rendimiento.
- La doble presencia ejerce cierto dominio en la productividad laboral de los colaboradores del servicio integrado de seguridad del ECU-911 Sto. Domingo - Área operativa, sin embargo, las actividades realizadas distan de un bajo estándar de productividad laboral.
- La doble presencia puede desencadenar problemáticas como estrés, fatiga y bajo rendimiento laboral, además, de afectar las esferas biopsicosociales del trabajador.
- Se puede concluir que la doble presencia afecta en especial al género femenino debido a que las mujeres están sujetas a obligaciones laborales y del hogar que deben cumplir.

## **Recomendaciones**

- Se recomienda a la institución dar seguimiento y sociabilizar sobre la doble presencia a los colaboradores del servicio integrado de seguridad del ECU-911.
- Implementar capacitaciones, talleres de conciliación entre la esfera familiar y laboral, debido a que estas se encuentran en constante interacción, se deben mantener en equilibrio, tanto su esfera laboral como la familiar.
- Es importante, que cuenten con un Psicólogo Clínico dentro de su nómina, para brindar primeros auxilios psicológicos y un soporte de salud mental a los trabajadores del ECU-911.
- Se sugiere fomentar espacios de información acerca de salud mental y ocupacional, para mitigar efectos secundarios de la jornada laboral.
- Fomentar las relaciones laborales puede mejorar el afrontamiento de estrés, fatiga, etc., ya que estos elementos pueden afectar al desempeño laboral.
- Se recomienda fomentar la utilización de un manual de primeros auxilios psicológicos para que los colaboradores puedan afrontar situaciones emergentes que se puedan presentar dentro de la jornada laboral.

## Referencias bibliográficas

- Alcántara, G. (2008). *La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad*. Colombia .
- Arias, J. (2014). *Factores de riesgos psicosociales y su incidencia en el clima laboral de la empresa textiles industriales*. Retrieved from Repositorio PUCESA:  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/966/1/80209.pdf>
- Associazione di promozione sociale. (2022). *Union degli Atei e degli Agnostici Razionalisti*.  
Obtenido de [https://www.uar.it/uar/presidenti\\_onorari/](https://www.uar.it/uar/presidenti_onorari/)
- Balbo, L. (1978). *Doppia presenza e Mercato del Lavoro Femmine*. Italia: Inchiesta.
- Bucci, N., & Luna, M. (2015). *Modelo de evaluación de riesgos psicosociales determinado por factores internos, individuales, doble presencia y externos para entornos laborales*.  
Retrieved from Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5161341.pdf>
- Caballero, M., Cervilla, O., Fernandez, M. I., Fernandez, L., & Gómez, S. (2015). *Relaciones entre exigencias psicológicas y emocionales con la empatía: Un estudio en el profesorado de la Universidad de Granada*. Retrieved from Digibug:  
<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/37036/ReiDoCrea-Vol.4-Art.26.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, G., Serna, H., & Zuluaga, J. (2013). *Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones*.  
Retrieved from SCielo:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982013000200014](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982013000200014)

Capa, L., Benitez, R., & Capa, X. (2018). *El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones*. Retrieved from SCielo:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000200285](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200285)

Carrasco, E. (2019). *Influencia de los factores de riesgo psicosocial en el clima organizacional y percepción del riesgo en trabajadores de una empresa industrial de la comuna de nacimiento*. Retrieved from Repositorio UDEC Chile:

[http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/7353/5/INFLUENCIA%20DE%20LOS%20FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20EN%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20PERCEPCI%3%93N%20DEL%20RIESGO%20EN%20TRABAJADORES%20DE%20U\\_1.pdf](http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/7353/5/INFLUENCIA%20DE%20LOS%20FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20EN%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20PERCEPCI%3%93N%20DEL%20RIESGO%20EN%20TRABAJADORES%20DE%20U_1.pdf)

Cubillos, S., & Monreal, A. (2019). *Trabajo y género; doble jornada, trabajo y salud*. Retrieved from Sodepsi: <https://sodepsi.cl/wp-content/uploads/2020/09/6.-TYG-La-doble-jornada.pdf>

Del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Dueñas, V. (2018). *Influencia de la doble presencia en el desempeño laboral de mujeres del área de ventas*. Retrieved from Repositorios latinoamericanos:

<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/10044>

ECU911. (2016). *ECU 911 rindió cuentas a la ciudadanía sobre su gestión*. Retrieved from

<https://www.ecu911.gob.ec/ecu-911-rindio-cuentas-a-la-ciudadania-sobre-su-gestion-en-2016/>

ECU911. (2020). *Sistema de Seguridad ECU 911*. Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/ecu-911-supero-los-tres-millones-de-llamadas-recibidas-durante-la-emergencia-sanitaria/>

Estupiñán, V. S. (2011). *¿Cómo influyen los factores protectores familiares en el desempeño laboral de los funcionarios y empleados del Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas CONSEP en la matriz durante el año 2010-2011?*”. Quito: Informe Final del Trabajo de Titulación, previo la obtención del título de Psicóloga Industrial.

EUROINNOVA. (noviembre de 2021). *Qué es una metodología sistemática*. Obtenido de Business School: <https://www.euroinnova.edu.es/que-es-una-metodologia-sistemica>

Fernández, H., & Solari, G. (2017). *Prevalencia del Estrés Asociado a la Doble Presencia y Factores Psicosociales en Trabajadores Estudiantes Chilenos*. Obtenido de SCielo: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-24492017000300194&lng=pt&nrm=iso&tlng=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-24492017000300194&lng=pt&nrm=iso&tlng=es)

Fuster, D. (2018). *Investigación Cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico*. Retrieved from SCielo: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992019000100010#:~:text=La%20fenomenolog%C3%ADa%20hermen%C3%A9utica%20como%20m%C3%A9todo,valor%20pedag%C3%B3gico%20de%20esta%20experiencia](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010#:~:text=La%20fenomenolog%C3%ADa%20hermen%C3%A9utica%20como%20m%C3%A9todo,valor%20pedag%C3%B3gico%20de%20esta%20experiencia).

Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (2014). *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería*. Retrieved from SCielo: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000100003](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100003)



- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos Para Su Diseño y Análisis*. Argentina. Retrieved from [https://books.google.com.co/books?id=jL\\_yS1pfbMoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=jL_yS1pfbMoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Guzmán, P. M. (2012). *Tipos más usuales de Investigación*. Hidalgo: Universidad Autónoma estado de Hidalgo.
- Hernández, A., & Padrón, J. (1997). *Notas sobre enfoques epistemológicos, estilos de pensamiento y paradigmas*. . Maracaibo, Venezuela: Universidad del Zulia., Referencias Básicas en la Producción de una Tesis Doctoral Ciencias Humanas.
- Herrán, J., & Moreno, C. (2017). <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20463>. Obtenido de Repositorio Digital : <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20463>
- INEC. (12 de Marzo de 2019). *Instituto Nacional de Estadísticas y censos* . Obtenido de Las mujeres sostienen el trabajo doméstico y de cuidado en los hogares ecuatorianos: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/las-mujeres-sostienen-el-trabajo-domestico-y-de-cuidado-en-los-hogares-ecuatorianos/>
- Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional. (2005). *NIOSH*. Obtenido de National Institute for Occupational Safety and Health: <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/>
- Jara, E. (2016). *La doble presencia y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Producalza de la ciudad de Ambato*. Retrieved from Repositorio UTA: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24126/1/Edwin%20David%20Jara%20Salazar.pdf>
- Jiménez, B. (2011). *Factores y riesgo laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Madrid: UNAM.

- Krejci, L., Lakoma, A., Niedzialkowska, A., & Nowotarska, M. (2014). *Estudio sobre doble presencia en la facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Granada*. Retrieved from Reidocrea:  
<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/32849/ReiDoCrea-Vol.3-Art.25-Krejc%cc%8ci%cc%81-%c5%81akoma-Niedzia%c5%82kowska-Nowotarska-Garcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, P., Tapia, P., Parra, C., & Sánchez, R. (2018). *La doble presencia en las trabajadoras femeninas: Equilibrio entre el trabajo y la vida familiar*. Ecuador: SEECI.
- Luisa, M., & Alcocer, M. (2003). *Estrés en el trabajo y Exigencias Laborales*. México : UAQ.
- Luna, M., & Martínez, S. (2005). *Exigencias Laborales y dañosa la salud en un establecimiento de la industria química farmacéutica en México*. Retrieved from Redalyc:  
<https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839274002.pdf>
- Méndez, O. (2021). *Irrupción del Covid-19 y su impacto de la doble presencia en una empresa de servicios de salud*. Retrieved from Repositorio SEK:  
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4426/1/M%c3%a9ndez%20Rivadenaira%20Oscar%20Alberto.pdf>
- Montalvo, R. (1985). *Salud Ocupacional y Riesgos Laborales*. Panamá.
- Montoya, M., Moya, M., & Posada, C. (2018). *Estrés y riesgo psicosocial por doble presencia en docentes universitarias*. Retrieved from Cuidado y ocupación humana:  
[https://revistas.unipamplona.edu.co/ojs\\_viceinves/index.php/COH/article/view/3906/2143](https://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/COH/article/view/3906/2143)
- Moreno, N., Moncada, S., Llorens, C., & Carrasquer, P. (2011). *Doble presencia, trabajo Doméstico-Familiar y Asalariado: Espacios Sociales y Tiempos*. Retrieved from

[https://www.ccoo.cat/salutlaboral/docs/Calaix%20Sindical/2011\\_doblepresenciaysalud.pdf](https://www.ccoo.cat/salutlaboral/docs/Calaix%20Sindical/2011_doblepresenciaysalud.pdf)

Moreno, N., Moncada, S., Llorens, C., & Carrasquer, P. (2011). DOBLE PRESENCIA, TRABAJO DOMÉSTICO-FAMILIAR Y ASALARIADO: ESPACIOS SOCIALES Y TIEMPOS.

Muñoz, E., Canales, A., Bados, A., & Saldaña, C. (2012). *Terapia Familiar cognitivo - conductual con cuatro adultos*. Barcelona : UB.

OIT. (1986). *Los factores psicosociales del trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: Oficina Internacional del trabajo.

Padilla, L. (2021). *Desarrollo de una Escala para la Medición de Doble Presencia*. Retrieved from Repositorio PUCE:  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3109/1/77279.pdf>

Ponce, D., & Villavicencio, C. (2020). *La mujer en tiempos de COVID-19: La doble presencia en su desempeño laboral. Un estudio a las colaboradoras del área administrativa de una empresa acuícola en el cantón Durán durante el primer semestre del año 2020*. Retrieved from Repositorio UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15206/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-278.pdf>

Quintero, N. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal*. Retrieved from Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>

Ramírez, C. (2019). *Relación entre la doble presencia y el desempeño laboral de enfermeras con horario rotativo*. Retrieved from Repositorios Latinoamericanos:  
<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/10932>

- Ramirez, L., & Cota, B. (2017). *La doble presencia de las mujeres: conexiones entre trabajo no remunerado, construcción de afectos-cuidados y trabajo remunerado*. Retrieved from Dialnet: [https://www.margen.org/suscri/margen85/tereso\\_85.pdf](https://www.margen.org/suscri/margen85/tereso_85.pdf)
- Ramos, E. (2008). *Doble presencia: salud y prevención*. Clave Sindical 5:16-18.
- Reina, L., Rodríguez, R., Romero, B., Rodríguez, A., & Romo, M. (2014). *Doble presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral*. Retrieved from Dialnet: <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/32323/ReiDoCrea-Vol.3-Art.22-Estevan-Rodri%cc%81guez-Romero-Rodri%cc%81guez-Romo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robalino, J. (2019). *Estrés laboral y su relación con el síndrome de doble presencia en el área administrativa de una empresa de producción en Ambato*. Retrieved from Repositrio PUCE: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2575/1/76844.pdf>
- Ruiz, M. (2010). *APRENDIZAJE VICARIO*. España .
- Ruiz, P., Púllas, P., Parra, C., & Zamora, R. (2017). *La doble presencia en las trabajadoras femeninas: equilibrio entre el trabajo y la vida familiar*. Retrieved from Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6295960.pdf>
- Segredo, A., García, A., León, P., & Perdomo, I. (2017). *Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual*. Retrieved from Infomed: <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/download/200/476>
- Sorbara, S., Baró, S., Greco, R., Preiti, M., & Quinteros, M. (2021). *Doble presencia, entre la familia y el trabajo*. Retrieved from Revista Científica Arbitrada de la Fundación Mente Clara: <https://fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/view/251/428>

Suasnavas, P., & Méndez, O. (2021). *Irrupción del Covid-19 y su impacto de la doble presencia en una empresa de servicios de salud.*

Suasnavas, P., & Méndez, O. (2021). *Irrupción del Covid-19 y su impacto de la doble presencia en una empresa de servicios de salud.*

Taranilla, A. (2021). *Doble presencia en el ámbito doméstico y laboral.* Retrieved from

Repositorio Universidad de León:

<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/13291/TARANILLA%20IGLESIAS,%20Andrea.pdf;jsessionid=214181B6F510427F2F3CD2599EF410FD?sequence=1>

Toledo, D. (2020). *Prevalencia del trastorno del estrés postraumático en los evaluadores de llamadas del SIS ECU-911 Zonal 6, 2019-2020.* Retrieved from Repositorio UPS:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19402/1/UPS-CT008863.pdf>

Torns, T., Carrasquer, P., Borrás, V., & Roca de Torres, C. (2002). *El estudio de la doble presencia : una apuesta por la conciliación de la vida laboral y familiar.* Retrieved from

Universitat Autònoma de Barcelona:

[https://ddd.uab.cat/pub/estudis/2002/132328/Doble\\_Presencia\\_Informe\\_resumen\\_a2002.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/estudis/2002/132328/Doble_Presencia_Informe_resumen_a2002.pdf)

Torres, P., Di Gravia, A. M., & Campos, J. (2019). *Doble presencia en trabajadores del sector floricultor y factores que influyen en su incidencia.* Retrieved from Revista Espacios:

<http://www.revistaespacios.com/a19v40n18/a19v40n18p25.pdf>

Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2016).

*Manual de método de cuestionario SUSES0 / ISTAS 21.* Chile .