

► Orientaciones para la aplicación del cuestionario

Conciliación familiar, personal y laboral de las personas trabajadoras durante el COVID-19



Organización
Internacional
del Trabajo



Contenidos

A	Acerca de esta guía	3	C	Glosario	3
	Objetivos de la guía	3	D	ANEXO 1: Plantilla para la aplicación del cuestionario	3
	Público Meta	3	E	ANEXO 2: Consentimiento Informado	3
	Objetivos del Cuestionario	3	F	ANEXO 3: Plan de Acción – Post encuesta	3
	Beneficios de aplicar el cuestionario	3			
	Secciones del cuestionario e indicadores	3			
B	Recomendaciones para la aplicación del cuestionario	3			
	Paso 1: Definición	3			
	Paso 2: Recolección	3			
	Paso 3: Interpretación de resultados	3			
	Paso 4: Acción y seguimiento	3			



A Acerca de esta guía

Objetivos de la guía

Este documento tiene por objetivo general asistir a organizaciones empleadoras en la aplicación e interpretación del cuestionario para la “Medición de Impacto de la COVID-19 en la conciliación familiar, personal y laboral de las personas trabajadoras” y complementar las recomendaciones y mejores prácticas recopiladas por la OIT en la materia.

La guía no constituye un recurso detallado sobre metodologías de investigación, sino que busca apoyar con el conocimiento y la comprensión necesarias para gestionar de forma sencilla la información recabada en el cuestionario.

Público Meta

La audiencia meta de la presente guía y el cuestionario son las organizaciones empleadoras de cualquier tamaño y sector.

Este instrumento puede ser aplicado por las áreas responsables de gestionar el bienestar, la salud ocupacional, y el clima organizacional como por ejemplo Recursos Humanos, Comités de Salud Ocupacional, Departamentos de Salud, Seguridad y Ambiente, Sostenibilidad, y equipos de liderazgo, los cuales podrán beneficiarse de la información compartida por sus trabajadores y trabajadoras para implementar acciones concretas en pro de un mejor balance entre las responsabilidades laborales, familiares y personales y por lo tanto de un mayor compromiso y mejor desempeño.

Objetivos del cuestionario

- 1 Facilitar una herramienta de diagnóstico que permita a las empresas entender el tipo y el nivel de afectación que la pandemia de COVID-19 genera en el ambiente laboral y personal de la fuerza laboral y que tiene impacto directo sobre la productividad de las organizaciones.
- 2 Motivar a las empresas a generar ideas que apoyen la conciliación laboral y familiar de su la población trabajadora y una mejor gestión de sus recursos actuales de apoyo.

Beneficios de aplicar el cuestionario

- ✓ Conocer los factores derivados de la pandemia COVID-19 que inciden directamente sobre la productividad y el desempeño de las personas trabajadoras.
- ✓ Categorizar el impacto de la pandemia en grupos poblacionales para mejor toma de decisiones y acción.
- ✓ Verificar la eficacia de los recursos dispuestos por la empresa para apoyar a la población en el contexto de la pandemia COVID-19.
- ✓ Identificar soluciones para atender las necesidades de las personas trabajadoras al tiempo que se atienden las expectativas empresariales.

Secciones del cuestionario e indicadores

El cuestionario se encuentra dividido en secciones de la siguiente manera:

- 1 Datos demográficos
- 2 Impacto de las responsabilidades en las personas
- 3 Trabajos de cuidado
- 4 Tiempo invertido en responsabilidades
- 5 Acceso a recursos de apoyo
- 6 Acceso a recursos de apoyo extra-laborales
- 7 Exploración de otras opciones de apoyo

Tabla 1 Componentes, indicadores y relevancia

Componentes	Indicadores	Relevancia
Datos Demográficos (8 ítems)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Relevantes al trabajo: posición laboral, tipo de contrato, modalidad de trabajo, antigüedad, ubicación, personal a cargo 2 Generales: género y edad 	<p>Los datos demográficos permiten la segmentación de la información que facilitan y hacen más preciso el trabajo de análisis, la definición de hallazgos y en consecuencia la toma de decisiones.</p> <p>Este ejercicio deriva finalmente en planes de acción más enfocados y recursos encausados más efectivamente.</p>
Impacto en el individuo (4 preguntas)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Impacto de las responsabilidades adicionales de cuidado sobre el desempeño 2 Impacto en las relaciones familiares y laborales 3 Impacto emocional en el individuo 4 Impacto en la satisfacción laboral general 	<p>Los datos demográficos en una encuesta como esta deben estar limitados a la información que sea relevante para la organización.</p> <p>En el estudio “El trabajo de cuidados y los trabajadores del cuidado para un futuro con trabajo decente” de 2018 la OIT ha señalado que “Los cambios en las estructuras familiares y el envejecimiento de las sociedades apuntan a un aumento del número tanto de mujeres como de hombres que se enfrentarán a un conflicto potencial entre el trabajo de cuidados no remunerado y el empleo remunerado.”</p> <p>La pandemia de COVID-19 es un factor adicional que ha llevado a más personas a tener que combinar sus responsabilidades laborales con las responsabilidades familiares y domésticas de forma casi simultánea al tener que trabajar desde sus casas. Estos cambios son un desafío para conciliar responsabilidades y constituye un tema para observar y atender mediante políticas y conductas que apoyen y promuevan la igualdad en los roles de género y ofrezcan opciones que hagan más fácil esa conciliación.</p> <p>Conocer como las responsabilidades de cuidado afectan a las personas trabajadoras permitirá a las organizaciones empleadoras entender mejor las áreas y temas en las que sus políticas y beneficios pueden generar mayor impacto.</p>
Trabajo de cuidados (5 preguntas)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Actividades de cuidado directo, personal y relacional (dar de comer a un bebé, cuidar de una pareja enferma, cuidar de un adulto mayor, atención de niñas y niños de 0-5 años y otros). 2 Actividades de cuidado indirecto, como cocinar, limpiar, hacer compras regulares. 	<p>El mismo estudio antes señalado sobre trabajos de cuidado de la OIT, define el trabajo de cuidados como dos tipos de actividades superpuestas: las actividades de cuidado directo, y las actividades de cuidado indirecto. Ambos tipos de actividades pueden invisibilizarse u obviarse en perjuicio de quien las realiza y de la productividad de la organización en la que trabaja.</p> <p>La poca visibilidad de las actividades no remuneradas de cuidado impacta la forma en que el trabajo y el desempeño de las personas es percibido y afecta de forma particular a las mujeres que son quienes en su mayoría realizan estas actividades en la actualidad y quienes han sido más perjudicadas por las medidas de aislamiento derivadas de la pandemia COVID-19, que ha obligado a gran cantidad de personas a trabajar desde sus casas mientras atienden responsabilidades de cuidado.</p> <p>Para entender cómo esta afectación personal impacta a la empresa es necesario entender desde la encuesta como se combinan estas responsabilidades en la población trabajadora y que factores pudieran incidir más fuertemente. Por ejemplo, OIT reveló en su estudio que la presencia de niños menores de 5 años en los hogares aumenta considerablemente el impacto del trabajo de cuidado en las personas.</p>

La relevancia de cada sección y los indicadores utilizados se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 1 Componentes, indicadores y relevancia

Componentes	Indicadores	Relevancia
Tiempo invertido en trabajo de cuidados (2 preguntas)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Responsabilidades domésticas y de cuidado 	<p>Este indicador es importante para medir el impacto de la pandemia en la capacidad de las personas trabajadoras para responder a las responsabilidades laborales de forma adecuada.</p> <p>También ayuda a identificar potenciales áreas de acción de las organizaciones empleadoras para dirigir recursos de apoyo o ajustar sus políticas y recursos de apoyo de modo que generen mayor impacto con la inversión que realizan.</p>
Acceso a recursos de apoyo de la organización empleadora (7 preguntas)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Políticas y beneficios (flexibilidad, licencias, vacaciones, programas de asistencia, etc.) 2 Apoyo de jefaturas 	<p>El monitoreo de la eficacia de las políticas y beneficios en las organizaciones permite una mejor administración de estos y una toma de decisión más efectiva en cuanto a la utilización de los recursos. Este indicador permitirá a las organizaciones empleadoras entender cómo perciben las personas trabajadoras los recursos que tienen a disposición, así como las oportunidades o temas potenciales de enfoque.</p>
Acceso a recursos de apoyo extra-laboral (6 preguntas)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Otros recursos, personas o instancias a los que acceden las personas trabajadoras para el cuidado directo de dependientes. 2 Recursos o iniciativas adicionales que sugiera la persona empleadora. 	<p>Este indicador facilita la identificación de otros recursos de apoyo a los que acceden las personas trabajadoras que puede considerar la organización empleadora para complementar, mejorar o incidir en los recursos que actualmente ofrece.</p>



B Recomendaciones para la aplicación del cuestionario

La presente sección ofrece un proceso sencillo y práctico para la aplicación del cuestionario y recomendaciones para aumentar la eficacia en la recolección de información que posteriormente acerque a las empresas y organizaciones a soluciones concretas y efectivas para apoyar la conciliación de responsabilidades laborales y personales de sus trabajadores y trabajadoras especialmente en tiempos de COVID-19.

La aplicación del cuestionario Medición de Impacto de la COVID-19 en la conciliación familiar, personal y laboral de las personas trabajadoras se propone a través un proceso de cuatro pasos:

En el anexo No. 1, Plantilla para la aplicación del Cuestionario de la presente guía se puede encontrar un formato que resume los aspectos relevantes para llevar a cabo los pasos acá descritos con mayor claridad, practicidad y atención a los detalles.

Paso 1 Definición

De los objetivos

De la muestra

De las preguntas

Del modo de aplicación

Paso 2 Recolección

Calendarizar el ejercicio

Identificar y asignar recursos

Identificar equipo a cargo

Crear plan de comunicación

Paso 3 Interpretación de resultados

Organizar la información

Combinar los datos

Analizar los resultados

Paso 4 Acción y Seguimiento

Discutir y priorizar

Planificar

Paso 1: Definición

El primer paso de este proceso consiste en definir los objetivos, la muestra, las preguntas y la forma en que será utilizada la información. Tener claridad en estos aspectos le permitirá a la empresa u organización invertir más eficientemente los recursos y sacar más provecho del tiempo y la información recabada.

Definir los objetivos:

Un objetivo de cuestionario claro facilita la toma de decisiones en los pasos posteriores del proceso como la comunicación, la interpretación de datos, y las acciones posteriores, así como proporcionar una guía a los públicos involucrados para comprender hacia donde se encaminan los esfuerzos y qué esperar de los mismos.

Se sugiere revisar los objetivos descritos en la presente guía y adaptarlos al contexto de su empresa u organización, contestando las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Por qué es importante realizar este cuestionario?
- ✓ ¿A qué estrategia o necesidad de negocio responde esta decisión?
- ✓ ¿Qué exactamente se quiere conocer o medir?
- ✓ ¿Cómo se relaciona el objetivo de esta encuesta con lo que es importante para las personas tomadoras de decisión en mi empresa?
- ✓ ¿Quiénes en la alta dirección de la organización deben estar particularmente comprometidos con el objetivo para garantizar el éxito de la encuesta?
- ✓ ¿Quiénes con conocimiento técnico o de otro tipo pueden validar el objetivo de la encuesta?

Definir la muestra:

Definir la muestra consiste en determinar quiénes son las personas de las cuales la empresa quiere y/o necesita recabar la información. Igualmente, importante es considerar qué criterios se utilizarán para decidir si se debe excluir algún grupo de la aplicación del cuestionario. Tomar esas decisiones a tiempo contribuye a crear un proceso transparente y claro.

El cuestionario está diseñado para ser aplicado a todas las personas trabajadoras de la empresa u organización. Aunque la organización pudiera considerar aplicarlo parcialmente, se sugiere hacerlo de esta manera pues dará una perspectiva amplia y completa de la realidad.

La sección demográfica al inicio del cuestionario permitirá segmentar la información para un mejor análisis y toma de decisiones una vez que tenga disponible la información; sin embargo, se puede sacar provecho de ella también para definir la muestra. Las siguientes preguntas pueden ayudar en esta parte del proceso:

- ✓ ¿Cuáles locaciones están dentro del alcance del ejercicio de encuesta? (en caso de que haya varias locaciones)
- ✓ ¿Cuáles niveles jerárquicos?
- ✓ ¿Participan las personas recién contratadas? Es importante definir cuál es el tiempo mínimo que debe tener una persona en la organización para ofrecer información relevante al objetivo de la encuesta.
- ✓ ¿Participan las personas que van a dejar la organización en el corto plazo?
- ✓ ¿Deben participar las personas con contratos temporales o en pasantías?

Una muestra bien definida es la base para coordinar todos los demás aspectos del ejercicio, desde la elección de las preguntas, pasando por el plan de comunicación y despliegue, hasta el alcance de los planes de acción. Con una muestra claramente definida, los responsables del ejercicio de encuesta deben asegurarse de contar con la información de contacto completa y actualizada para llegar a toda la muestra de forma adecuada y sin contratiempos.

Definir las preguntas

El cuestionario consta de 29 preguntas que cubren los componentes descritos en la Tabla 1: Componentes, indicadores y justificación del cuestionario.

Si bien se recomienda aplicar el cuestionario de forma completa, las empresas y organizaciones pueden escoger descartar aspectos demográficos o preguntas de acuerdo con sus objetivos e intereses particulares. Se recomienda utilizar las preguntas que mejor se ajusten a la realidad de la organización y que más favorezcan el alcance de sus objetivos. De igual forma, pueden proponer otras preguntas o agregar aspectos demográficos que consideren relevantes y no estén incluidos en el presente cuestionario. Por ejemplo, la empresa puede determinar como parte de sus objetivos medir los resultados y segmentarlos por función o departamento, y de esta manera incluir un dato demográfico de función en la sección inicial.

Las preguntas del cuestionario son en su mayoría cerradas, de modo que sea más sencillo responderlas y posteriormente organizar la información para el análisis. En algunos pocos casos el cuestionario de encuesta incluye ítems opcionales de texto libre que los participantes pueden responder voluntariamente para complementar su respuesta.

Si la organización desea incluir preguntas adicionales al cuestionario, se sugiere considerar las siguientes recomendaciones:

- ✓ Considere siempre el objetivo de la encuesta a la hora de construir la pregunta y fórmulela desde la perspectiva de quien responde. Las preguntas que no tienen relación directa con el objetivo de la encuesta pueden restarle valor a sus resultados y distraer o confundir a los y las participantes.
- ✓ Una forma de verificar que tiene las preguntas suficientes y correctas en el cuestionario es crear por adelantado las tablas de resultados que le gustaría mostrar al final del proceso. Al pensar en cómo se verían los resultados finales se puede verificar si todas las preguntas actuales son suficientes o si es necesario incluir preguntas adicionales.
- ✓ Plantee las preguntas con lenguaje claro y de forma sencilla para que sea más fácil para los participantes responder.
- ✓ Evite preguntas que se refieran a fechas y momentos específicos. Esto puede limitar la posibilidad de que las respuestas sean precisas. Si este tipo de preguntas son necesarias, déjelas para el final de modo que sean respondidas sin afectar las respuestas a las demás preguntas.
- ✓ Considere siempre incluir en sus preguntas la opción "Prefiero no responder". Esta opción da a quienes responden la posibilidad de no emitir una respuesta cuando no se sienten cómodos y reduce la posibilidad de sesguen sus respuestas con respuestas que no son reales por sentirse obligados a responder.

Modo:

Se refiere a la forma en que va a ser gestionado el cuestionario de encuesta. Los cuestionarios pueden ser aplicados utilizando una entrevista personal o virtual o a través de un medio autoadministrado (cuestionario impreso y respondido de manera manual o por medio de una herramienta digital). Definir desde el inicio el modo preferido para ejecutar el cuestionario dará más enfoque a las tareas de planeación y evitará cambios de última hora.



En la tabla 2 se describen tanto las ventajas como las consideraciones para tener en cuenta para cada uno de los modos.

Tabla 2 Canales, Ventajas y Consideraciones

Modo	Ventajas	Consideraciones
Entrevistas (Personal o virtual)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brinda un espacio personalizado para las personas en el cual se puede elaborar sobre los objetivos del cuestionario y aclarar consultas en el momento. ✓ Acceso más directo a información y ejemplos para cubrir el cuestionario. ✓ Se alcanza a poblaciones con limitaciones de accesibilidad (discapacidad, analfabetismo) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo invertido es proporcional al tamaño de la organización. ✓ Puede ser más difícil coordinar el momento para la entrevista ✓ Debe existir un vínculo de confianza entre quien entrevista y quien responde de lo contrario se puede limitar el acceso a la información. ✓ Sacrifica el anonimato y disminuye la confidencialidad.
Autoadministrado (manual o en línea)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Flexibilidad para responder según su disponibilidad ✓ Se puede realizar a través de una herramienta digital en donde el proceso de completar un cuestionario es más intuitivo. ✓ Diseño de bajo costo o gratuito (SurveyMonkey, Swatooht, Surveycate, Typeform, Google Forms) ✓ De manera manual en un formato físico es una opción para aquellas personas que no cuentan con correo electrónico o acceso a una computadora. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La información en el cuestionario debe ser clara y concisa. ✓ En un formato físico (papel) tener en cuenta el diseño de las páginas (tamaño de letra, nitidez de la impresión) para facilita la lectura y el suministro de información. ✓ Es importante tomar en cuenta la forma en la cual se manejará el archivo de los cuestionarios respondidos para asegurar la confidencialidad y seguridad de la información

Paso 2: Recolección

La recolección de la información parte de la preparación, la cual es parte fundamental para garantizar que la información recaba es la que mejor refleja la realidad de sus trabajadores y trabajadoras. La preparación consiste en asegurar previo a la aplicación del cuestionario que todos los detalles son cubiertos con el tiempo suficiente. Es por esto por lo que se sugiere elaborar una línea de tiempo con el fin de tomar ciertas previsiones basadas en criterios tales como:

- ✓ ¿Para cuándo se necesita la información? ¿Se necesita como parte de una fecha límite para implementar una estrategia o compromiso de la organización?
- ✓ ¿Cuál es la mejor fecha para contactar a las y los participantes y realizar la encuesta?
- ✓ ¿Qué otras prioridades de trabajo podrían interferir con el envío del cuestionario y la recolección y análisis de la información?

Los dos últimos puntos hacen referencia a tiempos propios dentro de las empresas u organizaciones que tienen ciclos regulares como cierres, producción, etc. Definir fechas que no interfieran con esos ciclos favorece al negocio y al objetivo de la encuesta.

- ✓ ¿Quién o quiénes deben aprobar el cuestionario? ¿Cuánto tiempo podría tomar la aprobación del cuestionario?
- ✓ ¿Cuánto tiempo estará abierta la encuesta? Deben considerarse los ciclos regulares, y otras circunstancias que afecten el curso regular del trabajo como feriados, actividades especiales, fines de semana, etc. para determinar cuál es el tiempo razonable para la recopilación de información.
- ✓ ¿Cuánto tiempo antes se hará la comunicación y promoción para la participación? ¿Con qué frecuencia se reforzará el mensaje?

Las respuestas a estas preguntas le permitirán a la empresa planificar una línea de tiempo realista. Otros aspectos importantes para considerar como parte de la planificación son los recursos para la ejecución, el modo de encuesta y la comunicación que se tratan a continuación.

Recursos:

Se entiende como recursos el equipo de personas que apoyará y facilitará el proceso de encuesta, el tiempo requerido para el diseño y el presupuesto. El éxito dependerá de la calidad y la coordinación temprana de estos recursos. Estas son algunas preguntas que deben responderse en este paso del proceso:

- ✓ ¿Quiénes son las personas o áreas más indicadas para liderar la ejecución de la encuesta? ¿Están de acuerdo esas áreas o personas en asumir la responsabilidad?
- ✓ ¿Cuánto presupuesto requiere el ejercicio?
- ✓ ¿Quién debe aprobar el presupuesto?
- ✓ ¿Cómo se tomarán las decisiones sobre en qué utilizar el presupuesto?
- ✓ ¿Cómo se validará el cuestionario? ¿Se desea correr un piloto?
- ✓ ¿Qué otros elementos de diseño se deberían atender? Considerar aquí elementos de promoción y folletos impresos en caso de ser necesario.

Comunicación:

La mejor forma de asegurar participación amplia en la encuesta es la planeación de la comunicación, por lo que es importante tomar en cuenta aspectos como las invitaciones, el lenguaje, así como dar a conocer la forma en que se va a garantizar la privacidad y la confidencialidad.

Invitaciones:

En este aspecto es clave elegir los medios por los cuales se hará llegar la invitación para participar, definir los mensajes que se quieren comunicar a lo largo del proceso y establecer un calendario de comunicaciones que considere con cuánta anticipación y en qué momento debe enviarse cada comunicación. El canal para el envío de las comunicaciones estará determinado por las costumbres y prácticas de la organización que son familiares a la audiencia. Algunas opciones comunes podrían ser correo electrónico, afiches en áreas comunes, correo físico para el caso de organizaciones en las que su población no cuenta con acceso a medio digitales, etc.

Mensaje:

Los mensajes deben ser claros y contener toda la información que deben conocer las y los participantes para completar con éxito el ejercicio de encuesta. Algunos componentes sugeridos para los mensajes son:

- los objetivos de la encuesta
- el periodo en el que estará abierta
- cómo se manejará la información recopilada
- cómo se accede al cuestionario
- cómo se darán a conocer los resultados
- a quién acudir en caso de dudas
- cómo se garantiza la confidencialidad, etc.

Otras sugerencias:

Envío previo de una comunicación a todas aquellas personas líderes de equipos, líderes de áreas, equipos de Recursos Humanos, y otras áreas pertinentes, para enterarlos del plan general y las expectativas de modo que puedan apoyar con la divulgación y promoción.

Comunicaciones regulares durante el tiempo que la encuesta esté activa.

Compartir una nota de agradecimiento por la participación como muestra de que la organización valora los aportes de las personas trabajadoras y que les motive a participar en futuras encuestas.

Manejo de la información:

Dado que la información recabada es personal y en algunos casos sensible, es importante propiciar y asegurar la confianza del manejo de esta; comunicarlo previamente puede proporcionar un espacio de seguridad que facilita la colaboración de las personas que participan.

Consideraciones para el manejo de la información:

- ✓ **Propósito de la información:** Es de suma importancia indicar claramente la forma en la que la información conseguida será utilizada. La organización debe garantizar que la información suministrada solo se usará para los propósitos definidos originalmente, y debe definir los mecanismos para cumplir con esa promesa.
- ✓ **Anonimidad y Confidencialidad:** Debe estar claro para quienes responden el cuestionario que sus respuestas serán confidenciales y si tienen la opción de escoger, que sean anónimas. La confidencialidad y el anonimato fortalecen la seguridad y la confianza de quienes responden.
- ✓ **Responsables de la información:** Es importante considerar también que el acceso a los datos de una encuesta debe estar limitado solo a las personas que hacen al análisis de los datos. La organización puede definir de antemano quienes podrán acceder a la información completa y cómo deben protegerla. Estas personas encargadas del análisis deberían consolidar los principales hallazgos en los informes de resumen y las gráficas a las que pueden acceder posteriormente los demás interesados. La ejecución de este punto podría requerir la asesoría del área legal o de cumplimiento sobre medidas de seguridad de la información.

- ✓ **Consentimiento informado:** Cualquier persona que participe brindando información personal para un cuestionario debe hacerlo de manera voluntaria. Obtener un consentimiento informado significa informar a los y las participantes sobre la encuesta (objetivos, beneficios de la participación, uso de información) y permitirles dar su consentimiento para participar o no. Se sugiere incluir la indicación de un canal para la resolución de cualquier duda con respecto a este punto. En el Anexo No. 2: Consentimiento Informado, se brinda un ejemplo que puede ser adaptado según la necesidad de la organización.

Tasa de respuesta

Existen muchas posturas acerca de cuáles son los niveles aceptables de respuesta para diferentes tipos de encuestas. Para el caso de encuestas con personas trabajadoras, la tabla 3, hace una relación entre el tamaño de la muestra y los niveles ideales de participación.

Tabla 2 Tasas de participación ideal en encuestas a personas trabajadoras

Tamaño de la organización	Tasa de participación ideal
<50	80-90%
500+	70-80%
1000+	65-80%

Paso 3: Interpretación de resultados

El paso de interpretar los resultados y la elaboración del reporte son la razón de ser del presente proceso de diagnóstico con el cual organizaciones y empresas, de acuerdo con los objetivos establecidos al inicio podrán entender las necesidades de sus personas trabajadoras en temas de conciliación vida y trabajo, con el fin de implementar soluciones oportunas.

Se recomienda llevarlo a cabo a través de los pasos abordados en detalle en la presente sección.

1. Organizar los datos

Tener claro cómo debe verse la información y de qué manera lograrlo va a ser de gran ayuda al momento de llegar a este paso del proceso. Para eso debe establecerse un proceso de consolidación previo a la recepción de los datos, que sea conocido y entendido por las personas que van a manejar la información. Este cuestionario ofrece preguntas en escala Likert que pueden convertirse a escala numérica para facilitar el análisis. Por ejemplo, una escala de “muy satisfecho”, “satisfecho”, “neutral”, “insatisfecho” y “muy insatisfecho” puede convertirse en una escala de 1 a 5 en donde 1 es igual a “muy insatisfecho” y 5 es igual a “muy satisfecho”. Organizar los datos debe resultar en un solo documento que consolide todos los datos de la encuesta de forma estándar. Para analizar las preguntas abiertas o de texto libre, pueden utilizarse herramientas de análisis de texto como Online-Utility (<https://www.online-utility.org/text/analyzer.jsp>) o WordCloud (<https://www.wordclouds.com>). Ellas ayudan a identificar temas e ideas frecuentes en las respuestas. En caso de no contar con acceso a herramientas digitales, pueden copiarse las respuestas en tarjetas de papel y agruparse manualmente según el tema o la idea.

2. Combinar los datos

Con el fin de dirigir mejor las acciones y la inversión de tiempo y recursos es importante analizar los datos en diferentes niveles. Una manera común de organizar los datos es relacionar aspectos demográficos con indicadores específicos (Ver Tabla 1). Estos cruces de datos harán más fácil identificar los temas o indicadores que son más notables y las áreas de la organización en las que esos temas resuenan con más fuerza ya sea porque el impacto es muy positivo o porque indican una oportunidad de mejora.

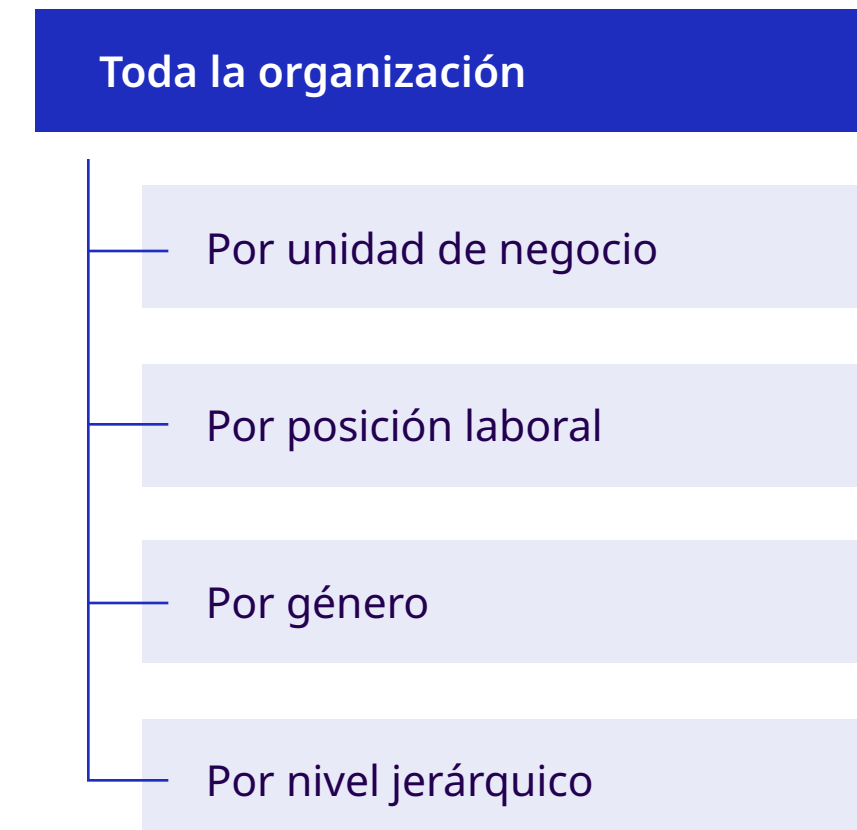
Los cortes de resultados pueden ser tan generales o específicos como se prefiera, sin embargo, la recomendación es no quedarse únicamente en el nivel macro para no incurrir en generalizaciones que podrían llevar a inversiones menos enfocadas y efectivas. La decisión de cómo combinar los datos debe tomarse considerando los objetivos que se plantearon en el paso 1.

A continuación se ilustran algunas posibles combinaciones de datos que pueden considerar las organizaciones usuarias de esta herramienta para llevar a cabo el análisis:

3. Análisis

Análisis general

Esta primera aproximación involucra datos de toda la organización segmentados por aspectos demográficos o por temas indicadores. En ese nivel colectivo se realiza una exploración de la información para tener una idea de lo que las respuestas reflejan en general, y se identifican temas y tendencias principales sin apuntar a segmentos particulares.



Análisis específico

En un segundo nivel de análisis, es posible observar y relacionar más específicamente incidencias en grupos particulares para llegar a conclusiones más precisas. Por ejemplo, si en el nivel macro se identificó como un tema de oportunidad el acceso a los recursos de apoyo que ofrece el empleador, en este nivel de análisis es posible conocer más precisamente a cuáles de los recursos disponibles se accede en mayor o menor grado y en qué grupos específicos este tema tiene más o menos impacto. Para hacer este análisis se revisan los temas indicadores por pregunta y por aspectos demográficos.



En los ejemplos a continuación, se presentan dos formas de analizar un tema indicador.

De esta forma se podría conocer cómo se agrupan las respuestas en un tema indicador según grupos de edad y ubicación. Por ejemplo, cuál es la antigüedad o dónde se ubican las personas según su nivel de acceso a los recursos de apoyo de la organización.



En un nivel de más detalle se puede dividir el tema indicador en sus componentes (preguntas) y observar cómo se agrupan las respuestas según las características demográficas. Para este ejemplo particular se podría llegar a entender si hay grupos específicos de antigüedad o de ubicación que requieren alguna intervención para asegurar que conocen las políticas y los beneficios de los que disponen y que los aprovechan más.



Cuánto se segmenten los datos será siempre una decisión de la organización, la recomendación es aprovechar al máximo la información disponible en favor de los objetivos planteados.

Para facilitar la tarea de análisis se recomienda la confección de informes que apoyen no solo la revisión de datos, sino también la comunicación a los públicos de interés (por ejemplo, equipos de recursos humanos y/o sostenibilidad, líderes de la organización)

La información debe presentarse de forma que ayude a la audiencia a interpretar los resultados, y entender el significado de estos. Se recomienda el uso de recursos como tablas y gráficos. El objetivo de los gráficos debe ir orientado a mostrar contrastes en la comparación de los datos y patrones o tendencias. Los gráficos de barra y columnas son particularmente sugeridos para representar la diferencia entre categorías y grupos. Para cada tabla o gráfico es útil incluir un título descriptivo del mismo.

El resultado final de este paso consiste en un resumen claro, objetivo y balanceado de los hallazgos utilizando como referencia los temas indicadores y los grupos que mostraron resultados más relevantes tanto en relación con aspectos positivos y fortalezas, como en relación con áreas de oportunidad y de potencial intervención.

Otras consideraciones para el análisis de la información

Grupos pequeños

Para proteger la confidencialidad de los participantes, no comunique los resultados cuando los grupos de respondientes son pequeños. Usualmente la información de grupos de menos de 10 respuestas se comparte como datos agregados y no separadamente. En este caso se sugiere atender las prioridades interpretadas de esos datos y comunicar directamente los planes de acción.

Cuestionarios incompletos

Es una posibilidad que al momento de organizar la información se descubra que algunos cuestionarios no fueron completados en su totalidad. Es recomendable que los responsables del ejercicio de encuesta definan previamente cómo se van a manejar esos casos. Considerando que esta herramienta no es una encuesta estadística, es posible que los responsables del análisis quieran rescatar la información disponible de alguna forma. Esta situación puede controlarse más fácilmente en encuestas digitales haciendo obligatorio que todas las preguntas sean respondidas y habilitando la opción de “prefiero no responder”.

Paso 4: Acción y seguimiento

El paso final del proceso es el que hace posible cerrar las brechas entre los hallazgos y las aspiraciones. Al llegar a esta etapa es indispensable entender los hallazgos y las recomendaciones en términos de las principales áreas o temas de oportunidad y los grupos de población laboral que requieren mayor atención.

Los siguientes pasos pueden facilitar la creación de un buen plan de trabajo.

Discutir y priorizar

La revisión y discusión de resultados permite la integración de perspectivas y alinear el apoyo a los temas relevantes. Esto implica convocar a todos los actores clave para que conozcan los hallazgos más importantes y sean parte de la conversación. El objetivo de esta conversación es definir los temas más relevantes y prioritarios para abordar en un plan de trabajo.

A continuación, algunas sugerencias para apoyar esta conversación de forma práctica y efectiva

Mapear resultados	Listar los hallazgos, patrones de datos, indicadores y temas más relevantes o repetitivos
Analizar potenciales causas	Repasar las iniciativas que pudieron incidir en los resultados de forma positiva o negativa para hallar causas potenciales y posibles áreas para reforzar o ajustar. Por ejemplo cambios en políticas, nuevas políticas o beneficios, cambios en modalidades de trabajo, cambios en jornadas, iniciativas de bienestar.
Vincular con estrategias, actuar con coherencia	Identificar los tópicos que impactan las estrategias de la organización de forma directa o indirecta. Por ejemplo, si la productividad es un tema estratégico y la encuesta revela que la población trabajadora declara que las condiciones actuales han disminuido su desempeño, pudiera ser necesario valorar si las acciones originalmente definidas para abordar la productividad deben ser ajustadas.
Priorizar los temas	La lista de temas relevantes pueden priorizarse utilizando criterios como el impacto esperado, la facilidad o rapidez de ejecución, la urgencia, etc que permitan definir cuáles temas deben abordarse primero. No existe un abordaje único, y la organización deberá escoger el más adecuado para sus necesidades y recursos.
Escoger los temas a trabajar	El número de temas debe estar en proporción con la capacidad de la organización para abordarlos. Es preferible trabajar pocos temas con enfoque que muchos temas de forma superficial. Los temas que no se aborden pueden quedar pendientes para trabajar posteriormente.

Planificar

Con la lista de temas confirmada, es el momento de decidir cuáles intervenciones son más viables y apropiadas, cómo y cuándo se van a ejecutar y quienes estarán a cargo de las acciones.

Resulta útil promover la creatividad y las ideas no convencionales para estimular la innovación en las soluciones. Limitar este trabajo a un grupo reducido y homogéneo de personas podría generar soluciones repetitivas, menos efectivas y que podrían hacer más lento el avance de los objetivos.

Son variadas las maneras en las que las organizaciones pueden incorporar perspectivas diversas a su generación de ideas. Varias de ellas no requieren alta inversión de tiempo o dinero. Se mencionan acá tres opciones muy fáciles de ejecutar.



Abordajes para generar ideas

Generar ideas desde dentro

Convocar a personas y grupos diversos que sugieran soluciones para el plan de trabajo, por ejemplo, representantes de grupos identificados como prioritarios en los hallazgos, comité de salud ocupacional, profesionales de medicina de empresa, personal del área de salud, seguridad y ambiente, personal de recursos humanos (relaciones laborales, compensación y beneficios, capacitación y desarrollo, etc) Integrar los puntos de vista de diferentes actores y niveles de influencia aumentará el alcance y el impacto de las soluciones.

Conectar externamente

Conectar con redes, organizaciones aliadas, agrupaciones empresariales afines y otras entidades que compartan sus experiencias y mejores prácticas. Conocer experiencias externas es una manera de inspirar soluciones a la medida de la organización y adicionalmente aporta los aprendizajes de terceros que sirven de guía en la implementación de las propias intervenciones.

Consultar fuentes técnicas

Extraer ideas creativas de fuentes técnicas y reconocidas que aporten perspectiva y contenido a las soluciones. En el sitio web conciliaciontraajofamilia.org se ofrecen todos los recursos de la OIT sobre este tema.

A continuación, se presenta una lista no exhaustiva de Mejores Prácticas que pueden ser consideradas de acuerdo con los resultados obtenidos y la realidad de su empresa u organización.

Adicionalmente se recomienda considerar esfuerzos anteriores en temas similares y sus resultados de modo que no se incurra en duplicaciones no intencionales o innecesarias.

Cualquiera que sea la opción de la organización, se recomienda buscar la mayor cantidad de ideas posible sin evaluar ni descartar ninguna inicialmente, incluso las que parecieran no ser buenas ideas, para luego escoger las que mejor responden a los objetivos y recursos de la organización.

Tema	Mejores Prácticas para considerar
Flexibilidad	<p>Implementar acuerdos de trabajo flexible (horario y descanso flexibles, ubicación flexible/ roles). Esta práctica es recomendada para aquellas organizaciones o empresas en las que los y las trabajadores necesitan atender responsabilidades adicionales de cuidado, pues brinda apoyo a los y las trabajadoras para alcanzar un mejor equilibrio entre trabajo y vida en familia al mismo tiempo que mejora la productividad.</p> <p>La organización puede iniciar con algunas pocas opciones e integrar nuevas conforme se vaya consolidando el cambio en la cultura.</p>
Acompañamiento y Asesoría	<p>Brindar asesoría y acompañamiento en términos sociales y psicológicos para que las personas trabajadoras puedan equilibrar el trabajo y familia. Puede hacerse a través de personal interno capacitado, programas de asistencia a trabajadores o acceso a información de servicios de asistencia externos.</p> <p>Buscar un cambio cultural que promueva una repartición de tareas más sana facilitando información sobre la distribución de los roles domésticos y de cuidado. Algunas formas de hacerlo incluyen actividades sensibilización, beneficios de paternidad y políticas de apoyo.</p>
Apoyo a Cuidadores	<p>Brindar información sobre la disponibilidad de servicios de cuidado en el contexto del brote COVID-19 y considerar una combinación de medidas de apoyo que respondan a las necesidades identificadas, que pueden incluir: centros de atención infantil in situ (según apropiado en el contexto del COVID-19), cuidado de la niñez en emergencias, subsidios por los cuidados de niños, niñas y adolescentes, centros de cuidado de personas mayores.</p> <p>Permitir a personas trabajadoras ausentarse del trabajo para atender las necesidades de cuidado de un miembro de la familia, como licencias adicionales a las contempladas en la legislación.</p>
Comunicación e Información	<p>Garantizar que todas las personas trabajadoras tengan acceso y derecho a los recursos de apoyo, que los conozcan, entiendan y se sientan cómodas utilizándolos. Algunas formas de ejecutar estas prácticas son a través de una página de intranet, catálogo de recursos, boletines impresos (para aquellas personas trabajadoras que no cuentan con acceso a una computadora).</p>

Finalmente, corresponde asignar las acciones, las personas responsables de la ejecución y el monitoreo, definir los indicadores de éxito y los tiempos para completar las tareas. El uso de plantillas de documentación dará más orden a la información y facilitará las revisiones de progreso.

En el Anexo No.3: Plan de Acción – Post encuesta del presente documento podrá encontrar una plantilla que le servirá como base.

Dar seguimiento

Las acciones únicas y los esfuerzos aislados no crean soluciones reales ni sostenibles. El éxito de un plan de trabajo en cualquier área depende del compromiso para dar seguimiento a los temas y para medir el progreso. También conlleva la capacidad para distribuir las tareas entre áreas y responsables para hacer más llevadero el trabajo en medio de las demás prioridades de la organización.

Aquí se sugiere una secuencia práctica de tres líneas de acción para realizar el seguimiento de los planes de trabajo derivados del ejercicio de encuesta.

Responsabilidad

Asignar el trabajo a las áreas y personas que asuman el compromiso de la ejecución.

Identificar a la persona líder que de seguimiento a todo los planes de trabajo y facilite el avance de los mismos.

Ejecutar los planes de acción dentro de los plazos y términos definidos.

Regularidad

Es la disciplina de establecer ciclos para realizar reuniones de monitoreo y progreso, para repetir el ejercicio de encuesta, compartir progreso con los públicos de interés y los tomadores de decisiones. Se recomienda que las revisiones de progreso y las comunicaciones se hagan al menos cada 3 meses y que el ejercicio de encuesta se repita mientras los objetivos sigan siendo válidos.

Medición

Definir indicadores claros de progreso y de impacto.

Verificar que los planes siguen respondiendo a prioridades estratégicas y hacer ajustes cuando corresponda.

Medir la percepción de los públicos de interés acerca del avance del plan y la relevancia de los objetivos.

Evaluar el trabajo de los líderes responsables como también a la conexión con los líderes y el nivel de satisfacción de los tomadores de decisiones.



C Glosario

Anonimato

La información confidencial es la información que se mantiene privada, aunque es posible identificar quien la suministró. Cuando los datos son anónimos es porque no es posible vincular las respuestas a una persona específica.

Cuestionario

Instrumento de investigación que consiste en un conjunto de preguntas u otros tipos de indicadores con el objetivo de recopilar información de un encuestado.

Modo

Combinación de como la muestra/participantes será contactada, las preguntas del cuestionario administradas y las respuestas recolectadas.

Hallazgo

Resultado de la evaluación de los datos recopilados de una encuesta en relación con objetivos y criterios de encuesta.

Tema

Para efectos de esta guía, se considera tema cualquier asunto relacionado con los indicadores de la encuesta, que surja a partir de esos indicadores o que contribuya a definirlos.

Trabajo de Cuidado

Comprende dos tipos de actividades superpuestas: las actividades de cuidado directo, personal y

relacional, como dar de comer a un bebé o cuidar de una pareja enferma, y las actividades de cuidado indirecto, como cocinar y limpiar. El trabajo de cuidados no remunerado consiste en la prestación de cuidados por parte de cuidadoras y cuidadores no remunerados sin recibir una retribución económica a cambio. La prestación de cuidados no remunerada se considera un trabajo, por lo que es una dimensión fundamental del mundo del trabajo.

Trabajo de cuidados remunerado

Realizado por trabajadores y trabajadoras del cuidado a cambio de una remuneración o beneficio. Estos comprenden una gran diversidad de trabajadores de los servicios personales, como el personal de enfermería, el personal médico, y los trabajadores y trabajadoras del cuidado personal. Las trabajadoras y trabajadores domésticos, que prestan cuidados tanto directos como indirectos en los hogares, también integran la fuerza de trabajo dedicada a la prestación de cuidados.

Trabajo de cuidados no remunerado

Realiza una contribución importante a las economías de los países, así como al bienestar individual y de la sociedad. Las cuidadoras y cuidadores no remunerados satisfacen la gran mayoría de las necesidades de cuidado en todo el mundo. Sin embargo, su trabajo de cuidados no remunerado sigue siendo mayormente invisible y no reconocido, y no se tiene en cuenta en la toma de decisiones.



D Anexo 1

Plantilla para la aplicación del cuestionario

Conciliación familiar, personal y laboral de las personas trabajadoras durante el COVID-19

Definición de Objetivos

Respondiendo a las preguntas guía del documento

Muestra

- Toda la organización / empresa
- Una parte de la población,

¿Cuál?

Razones

Componentes de la encuesta - Selección de preguntas

- Datos demográficos
- Impacto de las responsabilidades en las personas
- Trabajos de cuidado
- Tiempo invertido en responsabilidades
- Acceso a recursos de apoyo
- Acceso a recursos de apoyo extralaborales
- Exploración de otras opciones de apoyo
- Otro:

Recursos necesarios e inversión de tiempo

- Aprobación del cuestionario y fechas de aplicación
- Aprobación de comunicaciones (invitaciones)
- Definición de personas involucradas y tiempo

Modo para aplicar la encuesta

- Entrevista personal/ telefónica
- Entrevista virtual
- Auto-administrado a través de una página web
- Autoadministrado en formato físico (papel)

Línea de Tiempo

Encuesta y plan listos para aprobación

Fecha para pruebas

Fecha para envío de correo con información a actores claves

Fecha para envío de correo con información e invitación a participar a la muestra

Fecha lanzamiento de la encuesta

Fecha para dar seguimiento / enviar recordatorios

Fecha para cerrar la encuesta

Fecha envío correo de agradecimiento a participantes

Periodo para la organización y análisis de datos

Periodo para la elaboración de informes

Periodo para la creación de planes de acción y seguimiento

Fecha para compartir resultados y planes

Otras notas y consideraciones importantes

E Anexo 2

Consentimiento Informado

Conciliación familiar, personal y laboral de las personas trabajadoras durante el COVID-19

Le agradecemos su participación complementando el siguiente cuestionario, el cual podrá tomarle de (indicar acá promedio de tiempo)

Por favor lea la siguiente información cuidadosamente antes de iniciar.

El objetivo del presente cuestionario es (incluir acá objetivo (s)). Mediante su participación contribuirá (indicar acá posibles beneficios).

La información brindada será tratada de manera confidencial. En ningún caso sus respuestas serán presentadas acompañadas de su nombre o algún dato que pudiera identificarle. Sus datos serán resguardados en (por ejemplo, un archivo digital al que sólo se tendrá acceso mediante la clave del (departamento encargado) quienes han firmado un acuerdo de confidencialidad. Los datos suministrados serán únicamente usados para los fines especificados en este documento.

Su participación es totalmente voluntaria y puede darla por terminada en cualquier momento. Estaremos en la mejor disposición de atender cualquier duda o comentario antes, durante y después de su participación en el correo (insertar correo de contacto).

Acepto participar del cuestionario de manera voluntaria:

Sí No

F Anexo 3

Plan de Acción – Post encuesta

Organización:

Elemento de la encuesta a trabajar:

Objetivo del plan de acción:

Líder del plan de acción:

PLAN

Acciones específicas	Resultados esperados	¿Cómo se medirá el éxito?	Responsable /Área	Fecha estimada de término	Fecha real de término

PROGRESO

Resumen general de progreso	Revisión 1 en fecha	Revisión 2 en fecha	Revisión 3 en fecha	Revisión 4 en fecha

Se logró el objetivo Sí No

Fecha:

Hallazgos de la encuesta que apoyan el plan de acción:

Razón del esfuerzo:

Oportunidad Fortaleza

Equipo de apoyo:

www.ilo.org



Organización
Internacional
del Trabajo

 **ganarganar**
La igualdad de género es un buen negocio



Organización
Internacional
del Trabajo



Financiado por
Unión Europea

 **MUJERES** 

CERALC

Conducta Empresarial Responsable
en América Latina y el Caribe

Financiado por



Unión Europea