



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES EN UN ALBERGUE.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos
establecidos para optar por el título de Psicóloga mención Organizacional

Profesor Guía

Pablo Xavier Molina Bravo

Autora

Verónica Michelle Novillo Solís

Año

2017

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

Pablo Xavier Molina Bravo

Magister en docencia universitaria e investigación educativa.

C.I.:1706785118

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

“Declaramos haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación

César Alberto Larrea Araujo
Magister en gerencia empresarial
C.I.: 1707315212

Paulina del Carmen Muñoz Villacís
Magister en gestión del talento humano
C.I.:1706542816

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Verónica Michelle Novillo Solís

C.I.: 1723404511

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres, que a pesar de las dificultades y caídas siempre supieron apoyarme en todas las decisiones que he tomado, a mi hermana por siempre brindarme su apoyo, y finalmente a todas las personas que me supieron apoyar de alguna forma a realizar este proyecto.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mis padres, Cecilia y Alex por apoyarme en todo y ser mi ejemplo. A la memoria de mi abuelo Héctor, por haberme dado su amor incondicional y tantos momentos inolvidables a su lado.

RESUMEN

Este proyecto se desarrolló a través de revisiones bibliográficas de referencias primarias y secundarias. Se propone una metodología con un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y con un diseño no experimental, el cual tiene como objetivo el identificar los factores de riesgo psicosociales que predominan en las diferentes áreas de trabajo en un Albergue que está ubicado en la ciudad de Quito. La muestra consta de 42 empleados de las áreas: Administrativa, Servicios Generales y Asistencial/Médico. Las evaluaciones que se pretende utilizar en este proyecto es el cuestionario FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INST) y las sub-escalas de Maslach Burnout Inventory (MBI).

Palabras clave: *Factores de riesgo psicosociales, factores de riesgos, burnout, enfermedades profesionales y accidentes del trabajo.*

ABSTRACT

This project was developed through bibliographical revisions of primary and secondary references. The proposal of this project is to make a methodology with a quantitative approach, a descriptive range and a non-experimental design. The objective of this study is to analyze the predominant psychosocial risk factors in the different work areas in a shelter that is in Quito. The samples consist in 42 employees from Administrative, General Services and Healthcare/Medical areas. The evaluations to be used in this project are the FPSICO questionnaire of the National Institute of Safety and Health at Work (INST) and the subscales of Maslach Burnout Inventory (MBI).

Key words: *Psychosocial risk factors, risk factors, burnout occupational diseases and occupational accidents.*

ÍNDICE

1. Introducción.....	1
2. Formulación del problema y justificación	4
3. Pregunta de Investigación.....	9
4. Objetivos	9
4.1 Objetivo general.....	9
4.2 Objetivos específicos	9
5. Marco teórico.....	10
5.1 Conceptos	10
5.1.1 Factores psicosociales.....	10
5.1.2 Factores de riesgos laborales.....	12
5.1.2.1 Factores de seguridad:	13
5.1.2.2 Factores derivados de las características del trabajo	13
5.1.2.3 Factores de origen físico, químico o biológico	13
5.1.3 Factores de riesgos psicosociales.....	14
5.1.4 Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.....	18
5.1.5 Síndrome de Burnout o Quemado Laboral.....	19
5.1.6 Investigaciones previas.....	19
6 Hipótesis.....	20
7. Metodología del estudio	21
7.1 Tipo de enfoque, alcance y tipo diseño	21
7.2 Muestreo/ Participantes	21
7.3 Recopilación de datos/ Herramientas a utilizar	22
7.3.1 Instrumento de valoración F-PSICO.....	22
7.3.2 Maslach Burnout Inventory (MBI)	24
7.4 Pre-validación del Instrumento	25
7.5 Procedimiento.	25
7.6 Tipos de análisis	26

8. Viabilidad.....	27
9. Aspectos Éticos.....	28
9.1 Consentimiento	28
9.2 Tratamiento de la información	29
9.3 Autoreflexividad.....	29
9.4 Consecuencias de la investigación.....	29
9.5 Devolución de los resultados	30
9.6 Autorización para uso de test	30
9.7 Derechos de autor	30
10. Análisis de estrategias de intervención	31
11. Cronograma	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	47

1. Introducción

En el área laboral activa pueden existir factores internos y externos que afectan la vida laboral y personal de los empleados, convirtiéndose en factores psicosociales que a su vez pueden perjudicar la salud mental, física y emocional de los mismos, así transformándose en factores de riesgo psicosociales.

Es por esto que esta propuesta tiene como objetivo principal, analizar los factores de riesgo psicosociales que predominan en las diferentes áreas de trabajo en un Albergue, el cual cuenta con tres áreas específicas, el área Administrativa, el área de Servicios Generales y el área de Asistencial/Médico, el personal del albergue esta distribuido en 21 puestos de trabajo, con un total de 42 empleados y con la ayuda de voluntarios temporales.

La institución brinda diferentes tipos de servicios como: hospedaje a las personas que necesiten, alimentación, asistencia médica ambulatoria, capacitaciones y diferentes tipos de terapias. Este albergue es parte de una orden hospitalaria religiosa sin fines de lucro, ubicados en diferentes países en América Latina, en el Ecuador también cuentan con un Hospital de Especialidades de tipo privado, el cual brinda servicios de geriatría, adicciones y psiquiatría.

En cuanto a la recolección de información, se pretende obtener a través de la utilización de dos herramientas, la primera denominada FPSICO, este es un cuestionario de valoración de factores de riesgos psicosociales desarrollada en Madrid, España, perfeccionado por el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (INSHT).

La segunda herramienta que se utilizaría, es Maslach Burnout Inventory, creada en California, Estados Unidos, el cual tiene como objetivo el determinar la intensidad y la frecuencia del Burnout o quemado laboral, en base a tres sub-escalas: Despersonalización, Agotamiento emocional y Ausencia de realización personal, este cuestionario es especializado en poblaciones que brindan algún tipo de servicio que tenga relación con el contacto directo con personas, es por esto que se acopla de manera adecuada a la muestra y al objetivo de este proyecto.

En la formulación de esta propuesta, se tomó en cuenta fuentes científicas, entre ellas varias investigaciones realizadas en el país, como fuera de este, que han utilizado herramientas similares a las propuestas en el proyecto. También se presentan investigaciones con varios cuestionarios y evaluaciones que se relacionan al tema a tratar, con poblaciones similares al proyecto y han obtenido resultados fiables y recomendaciones de intervención que han ayudado a la mejora y en el desarrollo de las instituciones en las que se aplicó.

Como muestra de lo mencionado, se cuenta con una investigación realizada en México, en el año 2013, enfocada en tres instituciones públicas, con el objetivo de “Analizar los riesgos psicosociales laborales negativos y el apoyo social como síndrome de Burnout en los médicos de familia”, esta contó con tres evaluaciones, siendo una de ellas la escala de valoración de Maslach Burnout Inventory.

Por otro lado, también se explica una investigación realizada en Caquetá, Colombia en el año 2014, que tuvo como objetivo de “Establecer la relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florence”, se aplicaron, entrevistas codificadas con la escala de Likert, y FSPSIS ACADÉMICOS con adaptaciones del Instituto Internacional en Salud Ocupacional (ISSO),

En relación a investigaciones en el contexto ecuatoriano, se describe otra investigación, en el año 2012, aplicada en el Banco Central del Ecuador, en la ciudad de Quito, en el cual se aplicó el cuestionario de FPSICO y CoPsoQ-istas²¹

Por otro lado, en el desarrollo de esta propuesta, se manejarán varios conceptos importantes, que se han detallado para el completo entendimiento del tema a tratar y con el fin de aportar información relevante a los lectores, por lo que se conceptualizó:

- Factores de riesgo: en este apartado se delimitan las clases de factores que existen con la definición que corresponde a cada uno de ellos y con el objetivo de abarcar el tema del proyecto desde una concepción macro y a través de la conceptualización de varios términos, definir la información relevante.
- Factores psicosociales: cuenta con una explicación histórica del origen del término y posteriormente se encuentran definiciones por varios autores e instituciones que puntualizan con claridad en qué consisten.
- Factores de riesgo psicosociales: este término cuenta con definiciones y con una aclaración de la diferencia entre lo que se considera un factor psicosocial y un factor de riesgo psicosocial, con la información brindada a través de la entrevista a una profesional en el área y de otros autores.
- Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales: se tomó en cuenta estos conceptos para recalcar las consecuencias que los factores de riesgo pueden causar, tanto en el aspecto físico como mental de los empleados y poder presentar una diferencia clara entre estos dos términos.

Finalmente, la información bibliográfica que se presenta, a lo largo de este proyecto, pretende dar al lector la oportunidad de conocer la importancia de los factores de riesgo psicosociales en las instituciones ecuatorianas ya que son varios los beneficiados de este tipo de proyectos, como los empleados, los usuarios del servicio, la organización, etc.

2. Formulación del problema y justificación

Se pretende identificar los factores de riesgo psicosociales en un Albergue, con una población total de 42 empleados.

El albergue es parte de una orden hospitalaria internacional ubicada en 53 países diferentes; ésta es una Institución religiosa sin fines de lucro, que tiene como objetivo “la ayuda a necesitados y enfermos en el ámbito social y sanitario. A través de la hospitalidad fomentar una asistencia integral y humanizada guiada por nuestros valores: calidad, respeto, responsabilidad y espiritualidad” (Albergue San Juan de Dios, 2014).

El Albergue se inauguró el 9 de diciembre de 1987, en el sector del Tejar, con el fin de erradicar del centro histórico de Quito personas que pernoctan en las calles, dando una mala impresión a extranjeros y propios de la zona, por desgracia este objetivo no pudo ser alcanzado, pero tomó otro rumbo y se enfocó en cambiar la mentalidad de las personas para que tengan una vida más llevadera por un periodo de 10 años (ASJD, 2014).

Cuando la demanda de albergados sobrepasó la capacidad del local, se mentalizó abrir una nueva sucursal y finalmente se optó por el sector de San Diego, en la ciudad de Quito, para este nuevo albergue, con una extensión de

5.000 m², en el año de 1997 en acuerdo con la ONG Juan Ciudad, comenzó su construcción (ASJD, 2014)

Finalmente, en el año 2002, como director del albergue, el Hermano Antonio Rangel, se dio la apertura al público, con la colaboración de autoridades y voluntarios (ASJD, 2014)

Su misión es la de asistir a los necesitados y enfermos, buscando permanecer a lo largo del tiempo mediante la autogestión, sin dejar de lado la preferencia a los más pobres y su visión, es el poder brindar un servicio de salud integral y de calidad a los enfermos de adicciones, ancianos y personas con enfermedades nerviosas (ASJD, 2014)

Es importante mencionar que este albergue presta varios servicios tales como:

- Alojamiento
- Capacitaciones en estilismos y peluquería y figuras en fomix.
- Medicina General no quirúrgica a los pacientes residentes de la institución.
- Odontología estética y médica a los residentes y no residentes del albergue.
- Terapia Física como rehabilitación y consultoría médica para un servicio integral a los pacientes.
- Estimulación Multisensorial como la rehabilitación física, a través del juego, también se realizan estimulaciones para atacar problemas tales como concentración, autismo, síndrome de Down, hidrocefalia, etc
- Terapia ocupacional utiliza métodos y técnicas terapéuticos para la independencia de los residentes.

- Terapia Psicopedagógica emplean planes de estimulación a pacientes con limitaciones en el funcionamiento intelectual y conductas adaptativas.

Este albergue, cuenta con 21 puestos de trabajo que cubren las necesidades del albergue y permiten el funcionamiento del mismo, los cuales son:

- Un Administrador
- Un Asistente Contable
- Un Auxiliar de Bodega
- Cuatro Auxiliares de Cocina
- Cinco Auxiliares de Enfermería
- Siete Auxiliares de Limpieza
- Un Auxiliar de Oficina
- Dos Auxiliares de Lavandería
- Un Auxiliar de Mantenimiento
- Un Cocinero
- Dos Conductores de vehículos
- Un Coordinador de Donaciones
- Un Pastoral de la Salud y Social
- Seis Porteros
- Un Profesor
- Un Recepcionista
- Un Responsable del Bar
- Un Terapeuta Físico
- Un Terapeuta Ocupacional
- Un Trabajador General
- Dos Trabajadores Sociales

Una investigación realizada en México en el año 2013, en tres distintas instituciones públicas, a las cuales las denominaron Institución 1, 2 y 3. La

investigación tuvo como objetivo el “Analizar los riesgos psicosociales laborales negativos y el apoyo social como síndrome de Burnout en los médicos de familia” (Aranda, González, Hidalgo y Pando, 2013), esta investigación tuvo un enfoque descriptivo, analítico y comparativo, contó con una población de médicos de familia, en la cual se usó tres herramientas de evaluación:

- Guía de identificación de Factores Psicosociales del Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Inventario de Recursos Sociales de Díaz Veiga modificado.
- Escala de valoración de Maslach Burnout Inventory.

Teniendo como resultado, en la institución 1, un alto nivel de presencia de factores psicosociales negativos con relación a la empresa 3, mientras que en la evaluación de Burnout, la institución 1 también cuenta con un porcentaje alto en consideración de las instituciones 2 y 3. Como conclusión de la investigación, se determinó que era necesario realizar una reorganización de algunas de las condiciones de trabajo, para la disminución de los factores psicosociales y el Burnout en la organización (Aranda, et. al, 2013).

Otra investigación realizada en Colombia, en la ciudad de Cartagena, en el Hospital Universitario de Cartagena con una población de 16 enfermeras y 64 auxiliares de enfermería, con un rango de edad entre 30 a 34 años, que se encuentran en diferentes jornadas de trabajo.

Es un estudio descriptivo donde se utilizaron dos herramientas de evaluación, un perfil socio-demográfico y diagnóstico de Factores Psicosociales, las cuales midieron el contenido de la tarea, las relaciones interpersonales, la gestión de personal y la organización del tiempo.

Se tuvo como resultado una mayor afectación en el apartado de gestión de personal y el contenido de las tareas; y, con una afectación menor en el apartado de relaciones interpersonales.

En conclusión, el departamento de dependencia de la Salud Ocupacional, debe intervenir en el factor de riesgo de “contenido de la tarea” ya que menciona, que es insuficiente el tiempo que se tiene para la realización de las tareas del puesto de trabajo, en cuanto al factor de riesgo “relaciones interpersonales”, sugiere realizar un programa enfocado al fortalecimiento de estas relaciones (Bustillo, Rojas, Sánchez, Sánchez, Montalvo, y Rojas, 2015).

Toma en cuenta que en la actualidad, estos factores psicosociales no se los considera en la elaboración de un cargo, puesto que son factores no visibles, pero que en alto grado puede perjudicar al trabajador.

Para un mejor entendimiento, se puede tomar en cuenta lo que Gill-Monte en el año 2014 explica sobre los factores psicosociales, son aquellos que tienen una relación directa con el trabajo, las tareas asignadas, la infraestructura, entre otras que pueden afectar en la salud y el desempeño de los empleados de una organización.

Por último es importante realizar este estudio tomando en cuenta el sector en el que se encuentra ubicado el Albergue, que según los habitantes debido a la apresurada urbanización, el mercado de San Roque y el ex-Penal García Moreno, creó la conceptualización de que este, es un sector económicamente deprimido y peligroso y que con el pasar del tiempo esta concepción no ha cambiado y que además en la actualidad se la considera como zona roja, es por esta razón que se ha intentado recuperar el sector con una inversión de 1'800.000 dólares para la Plataforma de Recreación de San Diego en el año 2015 (El Telégrafo, 2015).

Por otro lado, este Albergue, es una organización sin fines de lucro que permite que las personas pasen la noche en un sitio confortable, con un costo mínimo, siendo los empleados los que se encargan del contacto directo y permanente con personas de extrema pobreza, personas de la tercera edad, entre otros, que son oriundas del sector, por lo que puede afectar en las tareas diarias de los colaboradores del albergue, creando un posible desgaste emocional y físico.

Al realizar una adecuada investigación en esta institución se puede ayudar en gran medida a realizar mejoras en el ámbito laboral y obtener resultados favorables. Si se obtienen resultados positivos en el Albergue, es posible que en el hospital decida realizar una evaluación similar para conocer en qué condiciones se encuentra la institución y en un futuro se realice esta evaluación a sus similares a nivel mundial.

3. Pregunta de Investigación

¿Qué tipo de factores de riesgo psicosociales predominan en los diferentes puestos de trabajo en un Albergue en el centro sur de Quito?

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Identificar los factores de riesgo psicosociales que predominan en las diferentes áreas de trabajo.

4.2 Objetivos específicos

- Analizar los tipos de factores de riesgo psicosociales que afectan a los empleados en un Albergue en el centro sur de Quito.

- Clasificar los factores de riesgos psicosociales predominantes en las diferentes áreas de trabajo del albergue.

5. Marco teórico

Según la Dra. Viviana Sánchez, Psicóloga Organizacional, docente de la Universidad Internacional SEK Ecuador, expresa que las herramientas que se utilizarán en esta propuesta, no cuentan con una validación ecuatoriana.

Tomando en cuenta que para que un país pueda validar un cuestionario de evaluación de factores psicosociales, con la finalidad de utilizar como herramienta de prevención de Riesgos Laborales y enfocarlos en la prevención de la seguridad y salud de los trabajadores de las organizaciones públicas y privadas del Ecuador.

Según Sánchez, (2017) se debe ejecutar acciones conjuntas entre los entes de control, en el caso de Ecuador: el Ministerios del Trabajo, el Ministerios de Salud Pública, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, las Universidades Públicas o Privadas y profesionales en la rama de la prevención de riesgos laborales en las diferentes empresas ecuatorianas, con el fin de realizar una gestión técnica de los factores de riesgos, que involucra: identificación, medición, evaluación y control, utilizan estas herramientas y otras.

5.1 Conceptos

5.1.1 Factores psicosociales

Para el año de 1919, después de la Primera Guerra mundial, se firma el Tratado de Versalles dando fin al conflicto bélico, después de la llegada de Adolfo Hitler que comienza a promover los principios y derechos universales

con relación a la clase trabajadora; declarando en la constitución de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) (Uribe, 2015), donde se proclama que:

“El trabajo no es una mercancía, el derecho a la asociación, el salario digno, la jornada de ocho horas, descanso semanal, abolición del trabajo infantil, limitación al trabajo juvenil para fomentar su formal desarrollo, equidad de género e igualdad laboral entre países, así como la obligación de los Estados de inspeccionar el trabajo, son algunos de los principios universales acordados en el Tratado de Versalles, mismo que hoy siguen vigentes” (OIT citado en Uribe, 2015)

Para el año de 1959, la OIT en conjunto con la Organización Mundial de la Salud (OMS) mantenían la discusión sobre cómo los médicos del trabajo podrían contribuir en el clima psicosocial de las organizaciones. Es por esto que se valoró que un grupo, no solo depende de la estructura y de las condiciones de vida, por el contrario también depende de todos los problemas sociales que estos abarquen, como: demográficos, sociológicos, de salud, económicos, los cuales tienen un impacto en el área laboral, que para ese entonces los recién nombrados factores psicosociales, lo que envolvía la posibilidad de crear un trabajo “más humanizado” y con una mejor “calidad de vida” tanto para los trabajadores como para sus familias y para esta época, se comienza a pensar en una psicología enfocada en la salud de los trabajadores.

Varios autores, incluido la OIT mencionan que:

“Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador abarcan muchos aspectos” (Uribe, 2015)

Además Uribe, en 2015 describe otros riesgos en relación al trabajo como la falta de control, la sobrecarga de trabajo, la falta de seguridad en el trabajo, el conflicto ante la autoridad, los problemas de las relaciones laborales, la desigualdad en el salario y estos pueden provocar en el trabajador un impacto positivo o negativo, es decir que estos factores son únicamente descriptivos, hacen referencia a la estructura organizacional, de ambientes psicológicos, el tipo de liderazgo, la cultura organizacional y el diseño de puestos, entre otros que de igual manera pueden ser positivos o negativos.

Gill-Monte (2014) dice que los Factores psicosociales se entienden como todo aquello que tiene que ver con el trabajo, es decir: las tareas, la infraestructura, entre otras, que pueden afectar en la salud y el desempeño de los empleados de una organización. También perjudica no solo en la vida laboral de los trabajadores sino que también en su salud física y mental.

Los factores psicosociales según Sauter, Murphy, Hurrell y Levi (s.a) abarcan el puesto de trabajo y el entorno que está formado por el clima o cultura organizacional, las funciones que se desempeñan, relaciones interpersonales y el diseño de las tareas, no hay que dejar de lado que influyen tanto adentro como afuera de la organización, aspectos específicos de la persona.

5.1.2 Factores de riesgos laborales

Las condiciones de trabajo crean diferentes consecuencias denominados factores de riesgo laboral, como los accidentes laborales, enfermedades profesionales y posibles efectos en la salud de los empleados (Cabaleiro, 2010) y se clasifican en:

5.1.2.1 Factores de seguridad:

Según Cabaleiro, (2010) se refiere a las condiciones materiales que aportan a los accidentes laborales como son, las superficies por las que los empleados transitan, los equipos de trabajo y las máquinas de elevación, las herramientas, los vehículos de transporte que se encuentran en las áreas en las que se trabaja, instalaciones eléctricas, entre otros.

Además, las consecuencias más comunes que se presentan son las lesiones del trabajador provocadas por cortes, golpes, elementos móviles de la maquinaria o equipos de trabajo, atrapamientos, entre otros.

5.1.2.2 Factores derivados de las características del trabajo

Se entiende como las posturas de trabajo, la carga mental, la manipulación de las cargas, los niveles de atención requerida, entre otros que tienen relación al tipo de actividad que se realiza en el puesto de trabajo. Algunas de las consecuencias que se pueden presentar son: falta de energía, irritabilidad, falta de voluntad, depresión, mareos, dolores de cabeza, insomnio, entre otros (Cabaleiro, 2010).

5.1.2.3 Factores de origen físico, químico o biológico

Cabaleiro, (2010) explica que estos factores físicos son los contaminantes físicos como las vibraciones, el ruido, la temperatura, la iluminación, las radiaciones, etc. Por otro lado los factores químicos son los que se encuentran en el medio ambiente del trabajo como los gases, los vapores, las nieblas, aerosoles, etc. y se mezclan con el aire y los trabajadores respiran.

Ahora bien los factores biológicos son las bacterias, los virus, los hongos, protozoos, etc. que causan enfermedades profesionales, sus consecuencias puede ser sordera, el aumento del ritmo cardíaco, la deshidratación, los golpes de calor, quemaduras, las hemorragias, irradiación, las cataratas, conjuntivitis, etc. (Cabaleiro, 2010).

5.1.3 Factores de riesgos psicosociales

Como ya se ha mencionado en el texto los factores psicosociales “consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte o por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal, puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (Ceballos, Valenzuela y Paravic, 2014).

Pero se ha evidenciado que los factores pueden ser positivos para el bienestar de los empleados como negativos, los cuales se transforman en un riesgo para la salud, pasando a ser factores de riesgo, los cuales pueden generar daños en la persona de carácter: fisiológico, psicológico y/o sociales. Varios autores según Ceballos, et. al (2010) mencionan que estos factores de riesgo tienen relación con la organización del trabajo, las relaciones sociales y las tareas o actividades específicas de cada trabajador.

Según Moreno y Báez (2010) los factores de riesgos psicosociales cuentan con características propias como lo son:

- 1. Se extiende en el espacio y tiempo.-** estos factores no se los puede ubicar en ningún lugar físico ni siquiera se puede especificar un momento ya que son características que abarcan a la empresa o al puesto de trabajo.

- 2. Dificultad de objetivación.-** vibraciones, ruido y/o temperatura cuentan con medidas propias para calcularlas, pero por ejemplo la cohesión grupal, el rol o la comunicación no cuentan con medidas propias, siendo las experiencias y percepciones de los empleados los que dan un valor o una medida, por lo que se vuelve subjetivo.
- 3. Afectan a los otros riesgos.-** como los empleados son unidades funcionales, es decir que todos los factores externos afectan a la persona en su totalidad, los factores psicosociales tiene un efecto similar, como por ejemplo, el estrés y factores psicosociales producen trastorno musculoesqueléticos que se asocian a los riesgos ergonómicos.
- 4. Tienen escasa cobertura legal.-** como la gran mayoría de los riesgos cuentan con niveles aceptables y rechazables facilita a los directivos y empresarios poder tomar medidas para disminuirlos, en el caso de factores de riesgos psicosociales la normativa los considera de manera general o global, relacionando con la prohibición de poder dañar la salud de los empleados, siendo una manera inefectiva para los directivos, empleados e inspecciones del estado.
- 5. Están moderados por otros factores.-** el conflicto de rol, incertidumbre laboral o la carga de trabajo no afectan de la misma manera a todos los empleados, siendo las variables personales las que modifican sus efectos como la confianza, nivel de la implicación, motivación y optimismo.
- 6. Dificultad de intervención.-** por la naturaleza de estos factores tienen una relación directa con el diseño y la concepción integral de la empresa, por lo que la intervención psicosocial por lo general suelen tener plazos no inmediatos y con resultados que no son totalmente

seguros, lo que provoca que disminuyan los deseos de los ejecutivos en pedir intervenciones costosas sin obtener resultados asegurados.

Los mismos autores realizan otra lista de características de los riesgos psicosociales, con la diferencia de que éstas indican como afectan al empleado:

- 1. Afecta a los derechos fundamentales del trabajador.-** como integridad física y personal, derecho a la libertad y su derecho a la salud.
- 2. Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.-** como los mecanismos de respuesta frente al estrés.
- 3. Afectan a la salud mental de los trabajadores.-** como la depresión, la ansiedad, entre otros.
- 4. Tienen formas de cobertura legal.-** cobertura inicial y desarrollo de la jurisprudencia sobre el tema.

En síntesis “Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos pueden ser diferenciales” (Moreno y Báez, 2010).

Algunos de los efectos que pueden ser perjudiciales para la salud de los empleados en base a lo que se ha mencionado pueden ser problemas cardiovasculares, mentales u osteomusculares (Benavides, 2004).

También los autores Roozeboom, Hotman y Van den Bossche, 2008 (citados en Moreno y Báez, 2010) redactaron una tabla de consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales, como son:

- Problemas relacionados con la salud: salud física, salud mental, consumo de sustancias y trastornos psicosomáticos.
- Actitudes ante la empresa: satisfacción laboral, implicación laboral y conductas contraproducentes.
- Tiempos de trabajo: Rotación de personal, presentismo, Bajas laborales y duración de las bajas
- Costes económicos: Accidentes de trabajo, Pérdida de materiales, Rendimiento y Productividad.

Para complementar Moreno y Báez (2010), mencionan que los riesgos psicosociales no afectan únicamente a los empleados en su salud física y mental, también afecta en la parte organizacional en su funcionamiento, producción, eficacia y eficiencia, siendo una de las consecuencias que representa más costo, las bajas laborales por enfermedad, puesto que es la empresa la que asume los gastos y por otro lado no cuenta con productividad, es decir una inversión sin ganancia.

Según la Oficina Internacional del Trabajo Ginebra (OIT) (1984), se han identificado después de varias investigaciones en el medio ambiente del trabajo, varios factores psicosociales con un contexto negativo como lo son:

- ✓ Mala utilización de habilidades
- ✓ Sobre carga de trabajo
- ✓ Falta de control
- ✓ Conflicto de autoridad
- ✓ Desigualdad de salario
- ✓ Falta de seguridad en el trabajo

- ✓ Problemas con las relaciones laborales
- ✓ Trabajo por turnos
- ✓ Peligros físicos

Finalmente, según Sánchez, entrevista, (2017), cuando los factores psicosociales son deficientes, o generan respuestas negativas o de inadaptación, exponen al trabajador a condiciones potenciales para causarle daño, convirtiéndose en un factor de riesgo, convirtiéndose en todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo que tiene la potencialidad de causar daños físicos, psicológicos y sociales en los trabajadores y cuando estas condiciones de la tarea superan a las capacidades de la persona, aparecen los síntomas en el trabajador o la organización.

Tomando la perspectiva de la prevención laboral, existen proceso, tareas o actividades que realizan los trabajadores, en las cuales predominan uno o algunos factores de riesgo como son: mecánico, físico, ergonómico, biológico, químico o psicosocial. En los sectores de: servicio de salud público, financieros, call center, seguros, educativos, atención al público, entre otras, son en las que predomina el factor de riesgo psicosocial más que cualquier otro tipo de riesgo (Sánchez, entrevista, 2017)

5.1.4 Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

- Accidente de trabajo.- “es todo suceso, no esperado ni deseado, que conlleva pérdidas de la salud o lesiones en los trabajadores, en el desarrollo de su actividad laboral” (Cabaleiro, 2010).
- Enfermedad profesional.- “son aquellas contraídas como consecuencia de los riesgos a los que está expuesto el trabajador en su medio laboral” (Cabaleiro, 2010).

5.1.5 Síndrome de Burnout o Quemado Laboral

“El Síndrome de Burnout es un tipo de estrés laboral que es muy frecuente en profesionales que mantienen una relación de ayuda constante y directa con otras personas, donde los requerimientos del trabajo exceden los recursos que la persona posee para dicha actividad” (Moreno y Oliver, 1993 citado en Estrella, 2015).

Las características de este síndrome son la pérdida de idealismo, pasión por el trabajo y existencia de fatiga extrema. (Hernández, 2012, citado en Estrella, 2015)

5.1.6 Investigaciones previas

Una investigación realizada en Caquetá, Colombia en el año 2014, tuvo como objetivo de “Establecer la relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florence”. Es un estudio descriptivo transversal en el cual participaron 300 personas, tanto técnicos como profesionales de la salud de cuatro instituciones de salud: una institución hospitalaria pública y tres clínicas privadas.

Las herramientas que se utilizaron fueron entrevistas codificadas con la escala de Likert y con el diagnóstico de factores psicosociales denominada FSPSIS ACADÉMICOS con adaptaciones del Instituto Internacional en Salud Ocupacional (ISSO), en México, en la Universidad de Guadalajara.

Los resultados revelaron que existe la presencia de Burnout, dentro de los factores psicosociales negativos, existe alta carga de trabajo y cantidad en las tareas, exigencia laboral, baja interacción social y baja remuneración. En conclusión, se sugiere implementar estrategias para que exista un cambio en la motivación y satisfacción con el acompañamiento psicológico para promover un

ambiente saludable basado en la teoría de la psicología positiva de estímulo y satisfacciones laborales (Silva, Gutiérrez, Pando y Molina, 2014)

En investigaciones realizadas en el Ecuador, en el años 2012, en el Banco Central del Ecuador, reconociendo que ha experimentado cambios significativos a lo largo del tiempo. El estudio cuenta con una población enfocada en los empleados con 20 años de servicio y más; y mayores de 40 años de edad, que han pasado por estos cambios. Con el uso dos evaluaciones de riesgos: La primera es FPSICO del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el trabajo y CoPsoQ-istas21 del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca.

Tuvo como objetivo la identificación de los factores que afectan a la Institución, los cuales fueron: Carga de trabajo y Supervisión/Participación en un grupo de personas y en otro grupo de análisis, fue el Desempeño de Rol y Tiempo de Trabajo. Al finalizar se recomendó poner en marcha el plan de acción para la mitigación de los Factores de Riesgo Psicosocial en el caso específico de: Carga de Trabajo y Supervisión/Participación, con una respectiva socialización, para contar con la participación de todos los empleados implicados. (Jaramillo, 2012).

6 Hipótesis

En este estudio es posible identificar con los dos reactivos psicológicos establecidos, la presencia de Factores de Riesgo Psicosociales en las diferentes áreas del albergue.

7. Metodología del estudio

7.1 Tipo de enfoque, alcance y tipo diseño

Este es un estudio cuantitativo, ya que se desarrolla un plan para comprobar la hipótesis a través de métodos estadísticos, para que finalmente se puedan obtener conclusiones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

También cuenta con un alcance descriptivo, ya que se busca especificar características, propiedades o cualquier tipo de fenómeno que se pueda someter a análisis (Hernández et. al 2014).

Finalmente, posee un diseño no experimental, no se manipula de ninguna manera la variable. Además, este estudio es transversal, siendo la información recolectada una sola vez en el tiempo (Hernández et. al, 2014).

7.2 Muestreo/ Participantes

La muestra es probabilística, y se trabajará con un total de 42 empleados. A continuación se presentan el criterio de inclusión y exclusión:

Tabla 1

Tabla de criterios de inclusión y exclusión

Inclusión	Exclusión
Empleados que consten en la nómina del Albergue con más de tres años de haber laborado.	Hermanos de la Orden Hospitalaria.

7.3 Recopilación de datos/ Herramientas a utilizar

7.3.1 Instrumento de valoración F-PSICO

La primera herramienta de evaluación se denomina F-PSICO, la cual es un instrumento de valoración de los riesgos psicosociales desarrollado por el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España (Pérez y Nogareda, s/a).

Tiene como objetivo principal el facilitar un instrumento para la “identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial” (Pérez y Nogareda, s/a).

Cuenta con nueve tipos de factores psicosociales como:

- Tiempo de trabajo
“El factor evalúa el impacto que el tiempo de trabajo tiene sobre los periodos de descanso, así como la cantidad, calidad y efectos del tiempo de trabajo en la vida social” (CEMA, Fundación Laboral del Cemento y el Medio Ambiente, 2013).
- Autonomía
“Se estudia la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones”(CEMA, 2013).
- Carga de trabajo
“Valora la carga de trabajo a partir de la demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, en referencia a la cantidad y la dificultad de la tarea.” (CEMA, 2013).

- Demandas psicológicas
“Se refiere al grado de presión y esfuerzo intelectual al que debe de hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas, así como al esfuerzo de reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo” (CEMA, 2013).
- Variedad/contenido del trabajo
“Es la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general” (CEMA, 2013).
- Participación/supervisión
“Dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador” (CEMA, 2013).
- Interés por el trabajador/compensación
“Grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.” (CEMA, 2013).
- Desempeño de rol
“Se analiza por un lado qué debe hacerse y por otro lado los conflictos relacionados con tareas incongruentes, incompatibles o contradictorias o que pueden suponer un conflicto ético para el trabajador” (CEMA, 2013).

- Relaciones y apoyo social

“Se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo.” (CEMA, 2013).

La puntuación obtenida es transformada en percentiles, que corresponde a un porcentaje y finalmente se ubica en la escala de afectación (Ferrer, Guilera y Perú, 2011).

7.3.2 Maslach Burnout Inventory (MBI)

Esta herramienta se enfoca en el Burnout o síndrome del quemado, fue desarrollada en Los Estado Unidos por la psicóloga Christina Maslach (Fuentes y Cabrera, 2007). Es un cuestionario de 22 ítems, que miden la frecuencia y la intensidad en que se encuentra (Stora, 2000). El cual valora:

- Despersonalización

“Grado en que cada persona reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.”(González, et. al, 2010).

- Agotamiento emocional

“Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.” (González, et. al, 2010).

- Ausencia de realización personal

“Son sentimientos de autoconfianza y realización personal en el trabajo.” (González, et. al, 2010).

Se debe valorar en consideración a una escala que cuenta con 6 categorías que van de “0 = nunca”, “1 = Pocas veces al año o menos”, “2 = Una vez al mes o menos”, “3 = Unas pocas veces al mes o menos”, “4 = Una vez a la semana”, “5 = Pocas veces a la semana” a “6 = diariamente” (González, et. al, 2010).

7.4 Pre-validación del Instrumento

Este proyecto cuenta con dos herramientas: la primera, es el cuestionario F-PSICO validada en España y la segunda, el cuestionario Maslach validada en Estados Unidos. En base a la información presentada con anterioridad, estas herramientas se han utilizan en el Ecuador por los profesionales del área para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y a su vez son herramientas de fácil comprensión para los evaluados. Además han sido validadas por expertos de la escuela de Psicología de la Universidad.

7.5 Procedimiento.

- a) Para comenzar se debe pedir autorización a la directora administrativa para la aplicación del proyecto a través de una carta y una entrevista directa con la directora administrativa, para explicar claramente en qué consiste este estudio y cuál es su fin.
- b) Al tener la aprobación se debe programar varias charlas de socialización debido a los horarios rotativos de los/las trabajadores/as del albergue para explicar el procedimiento y cuál es su rol en el mismo.
- c) Se programan nuevas citas con los empleados para realizar la primera evaluación (FPSICO), y se firma el “consentimiento informado individual”, para la siguiente evaluación. En el final de la evaluación, se entrega un

- refrigerio a modo de agradecimiento por su tiempo y participación a los evaluados.
- d) Para la segunda herramienta (Maslach), se agenda el tercer grupo de citas y al finalizarla evaluación se entregará un certificado por la participación en el proyecto.
 - e) Con la información levantada se identifica qué factores de riesgo se encuentran presentes en el albergue y posteriormente se detecta los factores de riesgo con más predominio en las áreas de trabajo.
 - f) A punto de concluir, se entregarían los resultados a la directora administrativa explicando paso a paso lo que se realizó y los resultados que se obtuvieron en el proyecto y se solicitaría la autorización para presentar los resultados a los participantes.
 - g) Finalmente se presentan posibles soluciones en las áreas que lo requieran, considerando el nivel de predominio, se determina si son soluciones radicales y/o inmediatas, paulatinas sin interrumpir radicalmente al trabajo o simples y concretas, para la mitigación de estos riesgos psicosociales, con un acuerdo entre la directora, el encargado de Salud y Seguridad y la investigadora.

7.6 Tipos de análisis

Para el análisis de los resultados se utilizaría el programa de Microsoft Excel, en el cual se puede realizar el tratamiento de datos numéricos, estadísticos y financieros. Este programa es una herramienta sencilla de usar tanto con una gran cantidad de datos numéricos, como en realizar cálculos sencillos, con el cual se puede crear gráficos con diferentes tipos de diseños, tablas estadísticas, almacenar información y presentaciones de resultados (Ferreiro, 2010).

Por otro lado si los resultados lo requieren se utilizará el programa SPSS que: “proporciona un análisis estadístico y de gestión de datos en un entorno gráfico, utilizando menús descriptivos y cuadros de diálogo sencillos” (Álvarez, 2006).

8. Viabilidad

Para realizar este proyecto, se debe mencionar que la población con la que se va a trabajar tiene un fácil acceso gracias al contacto previo que se tuvo en el proceso de pasantías con la Coordinadora de Talento Humano, así como con la ayuda de la coordinadora se realizarán las citas necesarias y el proceso de socialización para el desarrollo del mismo y con la directora administrativa que daría la aprobación de la aplicación del proyecto en la institución. Esta propuesta se llevaría a cabo dentro de la jornada laboral de los empleados, así mismo se evita incomodar en sus actividades extra laborales, además contará con el seguimiento del docente tutor y de la investigadora.

Los recursos que se utilizarán como: los cuestionarios, consentimientos, refrigerios, movilización y certificados de participación para los empleados, corren por cuenta de la entrevistadora, sin embargo la infraestructura y materiales para la socialización como: proyector, sillas entre otros van por parte de la institución ya que esta cuenta con los insumos mencionados y necesarios para llevar a cabo el desarrollo del proyecto.

Sin embargo, pueden existir limitaciones en lograr obtener un 100% de participación de los empleados por los diferentes tipos de actividades con los que cuentan en sus áreas de trabajo o el poco interés por el proyecto, a pesar de la socialización.

Se recomienda que las citas se programen en base a un acuerdo entre el empleado y la persona encargada de realizar las citas para no obstaculizar sus actividades y hacer recordatorios con un tiempo prudente para que los empleados asistan, por otro lado con la limitación de la falta de interés por parte de los empleados, se puede pedir apoyo a la institución para promover la importancia de este proyecto en la salud de los empleados incrementando el interés.

9. Aspectos Éticos

9.1 Consentimiento

En el formato de consentimiento informado, expresa: el tiempo máximo de aplicación es de aproximadamente 30 minutos, se manejará el anonimato de las partes interesadas, la información que se obtenga será confidencial, con la excepción de los resultados obtenidos, los cuales serán de dominio público como establece la ley.

También se aclara que en cualquier momento, si el participante desea suspender la encuesta, puede hacerlo sin ningún tipo de inconveniente.

En su apartado final, se puntualiza que en el caso de existir un riesgo grave para la salud e integridad física o psicológica del participante, se romperá el código de confidencialidad que se pactó en extractos anteriores. Este consentimiento se firmará de manera individual por los participantes.

9.2 Tratamiento de la información

Toda la información recolectada se manejará con absoluta confidencialidad, jamás se revelará el nombre o razón social de dicho albergue y de la misma manera se manejarán los nombres de cada uno de los voluntarios.

9.3 Autoreflexividad

Es común comenzar la vida laboral en el cargo de pasante en una Institución, jamás se sabe que esperar, es una experiencia nueva llena de anhelos y grandes expectativas, en mi caso se cumplieron varios de ellos, pero hubo mucho más por aprender y reflexionar sobre el entorno que me estaba desarrollando, como por ejemplo, mi experiencia en el albergue, en el cual pude observar que existen varias situaciones que pueden perjudicar la vida de los empleados desde diferentes aspectos, como la carga de trabajo, los horarios rotativos y las demandas cognitivas que demanda el puesto de trabajo de cada empleado y al investigar maneras de identificar estos factores me encontré con herramientas fáciles de comprender y de utilizar, que me hizo entender que realizar este tipo de proyectos no representa una inversión millonaria, al contrario puede ayudar mucho al desenvolvimiento de los mismo disminuyendo las afectaciones en su salud.

9.4 Consecuencias de la investigación

Con esta investigación, se pretende demostrar que en las empresas existen factores psicosociales que pueden afectar a los empleados de manera directa.

Por otro lado, está el poder sensibilizar sobre la importancia de la detección de los factores psicosociales a la alta gerencia de las instituciones, con el fin de tomar conciencia de que los empleados de una institución son propensos a

diferentes situaciones de riesgo y que se debe estar atento a cualquier tipo de signo o síntoma de enfermedades que pueda sufrir el empleado.

9.5 Devolución de los resultados

Los resultados que se obtengan se devolverán a la directora administrativa, al encargado del área de seguridad y salud ocupacional y a los participantes si la directora administrativa lo permite, los cuales se entregarán de manera escrita a través de un informe final y una explicación a manera de ponencia para sintetizar el proyecto y poder responder cualquier inquietud.

9.6 Autorización para uso de test

Las herramientas que se utilizan en este proyecto están colgadas en la web, por lo que son de acceso libre, esto quiere decir que no se necesita la autorización directa de los autores de las herramientas, además cuenta con la aprobación del panel de expertos de la Escuela de Psicología de la Universidad de las Américas.

9.7 Derechos de autor

La propiedad intelectual de los trabajos de titulación pertenecerá a la Universidad. En casos extraordinarios en los que el o los estudiantes tengan razones para solicitar que la propiedad intelectual les pertenezca, deberán solicitarlo directamente a su Decano o Director, quién tratará el tema con la Vicerrectoría y la Dirección de Coordinación Docente. Se comunicará la respuesta al solicitante a más tardar dentro de los 30 días siguientes a su requerimiento. Los trabajos de titulación, de aceptarse el requerimiento del

estudiante, serán tratados como secreto comercial e información no divulgada en los términos previstos en la Ley de Propiedad intelectual.

10. Análisis de estrategias de intervención

En el estudio de los factores psicosociales y las consecuencias que estos causan, existen investigaciones que han utilizado las herramientas mencionadas en este proyecto y han obtenido resultados fiables, además para la elección de estas herramientas se ha basado en las investigaciones presentadas a lo largo del proyecto y con soporte de otras investigaciones.

Se determinó la utilización del cuestionario FPSICO ya que evalúa varios de los factores de riesgos psicosociales que pueden existir en la institución como agotamiento emocional, tiempo de trabajo, carga de trabajo, demandas psicológicas, entre otras.

Además por las características específicas con las que se han mencionado, además incluye en ítems extras el factor de riesgos burnout, que por las actividades que realizan los empleados pueden estar expuestos a dicho factor; como se evidencia en la investigación realizada por Quiñones (2014), la que tuvo como objetivo el “Identificar, medir y evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo en un colectivo profesional concreto” siendo este colectivo fisioterapeutas de atención primaria y de atención especializada de los centros sanitarios públicos en la comunidad de Galicia.

Esta población se dividió en dos muestras; la primera contaba con la planilla total de fisioterapeutas que laboraban en los centros públicos sanitarios del área de Pontevedra-O Salnés, mientras que la segunda muestra se conformó por la plantilla total de profesionales que laboran en los centros públicos sanitarios del área de Vigo (Quiñones, 2014) la población mencionada es similar a la población con la que se pretende trabajar ya que la institución

cuenta también con especialistas médicos que trabajan al servicio de las personas con bajos recursos.

Los resultados que se obtuvieron en comparación de ambas muestras son similares entre ellas, en las cuales coinciden que el factor de Supervisión/participación supongan un nivel elevado de riesgo, los factores de “Demandas psicológicas y Desempeño laboral” en un grado de exposición de riesgos y finalmente los riesgos “Tiempo de Trabajo y Variedad/Contenido del Trabajo”, fueron valorados con el nivel más bajo de riesgo.

Como conclusión de esta investigación se determinó que los profesionales de los centros sanitarios públicos se encuentran expuestos a niveles elevados de riesgos psicosociales relacionados al puesto de trabajo, siendo el trato con pacientes una de las principales actividades, puesto que demanda gran cantidad de exigencias emocionales.

Tomando en cuenta el aspecto positivo de esta investigación se puede mencionar que los factores de “Autonomía, Relaciones y Apoyo Social, Tiempo de Trabajo y Variedad/Contenido del trabajo” no se encuentran en un nivel de riesgo para los profesionales, es decir que se cuenta con tiempos de descanso adecuados, posibilidad de mantener un equilibrio entre la vida social con la laboral y jornadas laborales correctamente distribuidas; por otro lado no existe presencia de ningún tipo de violencia (Quiñones, 2014).

Las propuestas que se presentaron fue el elaborar y aplicar un programa de medidas preventivas, asimismo realizar un seguimiento y control de los factores con mayor presencia y afectación.

Dentro del plan de prevención se consideró tres tipos de prevención, la primaria se encarga de actuar sobre los factores psicosociales de riesgo extrínsecos; la

secundaria se encarga de intervenir o afrontar individualmente los factores de riesgo, orientada al diagnóstico y tratamiento eficaz para la reducción de la duración del trastorno y el riesgos de complicaciones; y la terciaria se encarga de la protección o rehabilitación de los empleados que ya han sido afectados (Quiñones, 2014) en cuanto al albergue se puede manejar propuestas similares para mitigar o prevenir la afectación en los empleados, ya que es muy probable que en la aplicación de las herramientas se detecten algunos de los factores mencionados.

Tomando en cuenta lo antes expuesto, como psicólogos organizacionales el realizar evaluaciones para determinar el estado de una institución en cuanto a factores de riesgo psicosociales, es determinante para reconocer si los empleados se encuentran o no afectados por estos factores y tomar medidas adecuadas a los resultados que se obtengan y considerar aún más realizar dichas evaluaciones en las instituciones que se encarguen de prestar servicios de salud a terceros, ya que los profesionales de esta rama, pueden estar expuestos a un alto nivel de factores psicosociales relacionados a su puesto de trabajo como lo demostró Quiñones.

Sin embargo, para la segunda herramienta, se basó en las características propias de los cuestionarios que tienen como objetivo medir factores de riesgo psicosociales y que se apeguen a la realidad del albergue, siendo este el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, fue diseñado para la detección de estos factores en poblaciones como organizaciones que brindan servicios humanos e institutos educativos que están involucrados la mayor parte del tiempo, con personas que se ven beneficiadas con estos servicios, como es el caso del albergue que sus servicios están dirigidos a los más necesitados y este tipo de trabajo demanda un alto nivel de desgaste emocional.

Además este cuestionario sería el complemento perfecto de la herramienta FPSICO, ya que estudia de manera profunda el Síndrome de Burnout y puede aportar con datos específicos sobre posibles afectaciones a los empleados en especial en el área de asistencial/médico que son los encargados de brindar el servicio de salud a los albergados.

En un Centro de Inmunología y Biopreparados, se utilizó la aplicación de la encuesta de Mashlach, el cual fue un estudio Transversal realizado entre el periodo de marzo y abril de 2011, con una población de 40 trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados de Holguín (CIBHO), conformado por 24 hombres y 16 mujeres, de los cuales 28 trabajadores tienen contacto directo con la producción y 12 trabajadores que se encuentran en trabajo administrativo o de oficina, con el objetivo de diagnosticar el Síndrome de Burnout o quemado laboral.

El estudio tuvo como resultado bajas puntuaciones en las sub-escalas de Cansancio Emocional y Despersonalización, lo que se entiende que se ubica en un alto nivel de afectación de estas dimensiones en los empleados, por otro lado, la Realización Personal en los trabajadores presenta un alto nivel. Del total de la muestra elegida se diagnosticó a ocho empleados con Síndrome de Burnout, de los cuales cuatro con nivel medio y cuatro con nivel alto, siendo los representantes del 20% del total de la muestra (Cobos y Rosales, 2011).

Finalmente, se concluyó que la utilización de esta herramienta permitió el diagnóstico del Síndrome de Burnout y fue parte fundamental para la toma de decisiones preventivas en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (Cobos y Rosales, 2011), hay que recalcar que en el caso del albergue no es probable encontrar despersonalización en los empleados ya que cuentan con apoyo psicológico y la apertura de comunicar cualquier tipo de malestar lo que puede evitar este tipo de patologías.

Sin dejar de lado investigaciones realizadas en el país, Estrella en el año 2015 utiliza el cuestionario ISTAS 21 para evaluar los factores de riesgos psicosociales y para complementar la información aplica la escala de Maslach Burnout Inventory para determinar la existencia o no del síndrome de Burnout, en paramédicos que forman parte del cuerpo de bomberos del norte de Quito, con el objetivo de “Determinar los factores de riesgo psicosociales relacionados con la aparición del síndrome de Burnout, en los paramédicos del Cuerpo de Bomberos de las estaciones del Norte de Quito”.

Esta Institución Pública hace 70 años ha prestado sus servicios a la ciudadanía, siendo su misión el salvar y proteger vidas a través de acciones eficientes en prevención, oportunas y atención de Emergencias. Este estudio es descriptivo, transversal, ya que se enfocó en el periodo de enero a mayo del 2015 y correlacional ya que cuenta con dos variables y con una muestra de 30 paramédicos.

Se decidió realizar esta investigación ya que las tareas que los paramédicos realizan diariamente son desgastantes, tanto a nivel físico como emocional, considerando que trabajan con personas que se encuentran en situaciones de salud delicadas, donde deben poner a prueba sus capacidades profesionales y demostrando responsabilidad con los pacientes como con la Institución.

Los resultados que se obtuvieron demostraron que existen factores de riesgos psicosociales relacionados al Síndrome de Burnout, las Demandas Psicológicas con relación al Agotamiento Emocional y Calidad de Liderazgo y apoyo social en la Realización Personal, además los resultados obtenidos por el cuestionario ISTAS 21, demostró que existe un riesgo psicosocial que está

afectando a los empleados de manera directa, las demandas psicológicas, las cuales provocan inestabilidad en el empleo. Para finalizar con la evaluación de Maslach, se obtuvo que el 23% de la población evaluada están siendo afectados por niveles altos de Síndrome de Burnout (Estrella, 2015).

Como se puede observar la utilización de esta segunda herramienta es una estrategia oportuna para el diagnóstico de Burnout, ya que cuenta con sub-escalas que puntualizan las características de este síndrome e identifican en qué grado se encuentra afectando a los empleados, además al implementar esta evaluación en las instituciones, indistintamente a lo que se dediquen se puede crear acciones preventivas.

Otra estrategia utilizada para la recolección de información sobre factores de riesgos psicosociales fue la que realizó Rodríguez, (2015) es su investigación la cual tuvo como objetivos el “Evaluar la incidencia de los factores psicosociales de riesgo en el trabajo y los riesgos psicosociales en una muestra de profesores no-universitarios de la Región de Murcia” y “Analizar el papel que desempeñan los recursos personales en la salud auto percibida”, se realizó con una muestra de 328 personas pertenecientes a centros educativos privados y públicos.

Los instrumentos que se utilizaron fueron: a) FPSICO una evaluación general de los factores psicosociales de riesgos en el trabajo, b) NAQ un cuestionario de evaluación del Acoso Laboral percibido o conductas de hostigamiento, c) MBI-GS la adaptación al castellano, una evaluación del síndrome de Burnout, d) LOT-R es un medidor de la Orientación de la Vida por medio del Optimismo y el Pesimismo, e) BIETR. General Health Questionnaire 12 el cual es un cuestionario de Salud General, bienestar psicológico y la detección de problemas psiquiátricos no psicóticos, f) PD-R es un cuestionario de resiliencia mediante la escala CD-RISC y g) ESP con la adaptación y validación cultural del índice Esperanza de Herth (Rodríguez, 2015).

Los resultados que se obtuvieron en relación a los factores de riesgos psicosociales fue que existe un nivel elevado en los factores de “autonomía, falta de claridad en el rol, conflicto de rol, relaciones interpersonales y desarrollo profesional”. También existe la presencia de Mobbing en un 11.6% y Burnout en un 27% en al menos dos de los síntomas, mientras que un 4,87% muestran los tres síntomas del síndrome (Rodríguez, 2015).

En esta investigación, se refleja que el papel del psicólogo organizacional es necesaria en las organizaciones de cualquier tipo, siendo este el puente entre la alta gerencia y los empleados, convirtiéndose en agentes encargados del bienestar de los empleados, asimismo de la detección de los factores de riesgo psicosociales ya que este es un proceso indispensable para generar mejoras y prevenir posibles enfermedades laborales.

Con la evidencia de estos resultados y la de otras investigaciones que se han detallado, se podría demostrar el alcance e influencia que tiene la priorización de las evaluaciones de factores de riesgo psicosociales en las empresas, convirtiéndose en una inversión y no en un gasto.

Finalmente, lo propuesto por Morales, en 2012 detalla la utilización de la herramienta FPSICO en Instituciones privadas de la ciudad de Quito, en el cual desarrolló su investigación en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP), explicando que no se han realizado estudios previos de carácter psicosocial, dentro de la organización, específicamente en el área de Servicio al Cliente, para determinar la existencia de estos factores.

Es por esto que el objetivo que se plantea para esta investigación es el “realizar la gestión técnica de los Riesgos Psicosociales Empresariales (RPE) para

verificar si el comportamiento de los ejecutivos de servicio al cliente repercuten en la posible insatisfacción de los clientes” (Morales, 2012). Esta investigación es de tipo descriptivo, ya que menciona varias características de la Institución, población y términos teóricos; trabajó con una muestra de trabajadores que estén directamente relacionados con el servicio al cliente.

En cuanto a la recolección de datos, se aplicó el cuestionario FPSICO del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (INSHT). Los resultados que se obtuvieron en la ciudad de Quito fueron que, el factor de Carga Mental se encuentra en una situación nociva para los empleados, por lo que se debe actuar de manera inmediata para mitigar la afectación.

Los factores de autonomía temporal, Interés por el trabajador y supervisión/participación se encuentra en un nivel de insatisfacción, por lo que no se necesita tomar acciones inmediatas, pero si se debe considerar en el tomar medidas futuras, sin embargo, los factores de carga de trabajo, autonomía temporal y definición de rol, se encuentran en niveles de satisfacción, por lo que se considera que no existe una fuente de problema en estos factores y finalmente el factor de Relaciones personales se encuentra en un nivel aceptable (Morales, 2012).

Finalmente, se debe recalcar que el aporte que se brinda como psicólogo organizacional en este proyecto, es el poder detectar factores de riesgo psicosociales que pueden estar afectando a los empleados y brindar soluciones efectivas, desde la parte psicológica, mental y emocional de la persona, para la disminución de las consecuencias que estos factores pueden provocar en los empleados y en el mejor de los casos poder prevenir posibles patologías graves que pueden afectar a los trabajadores de la institución.

11. Cronograma

Tabla 2

Tabla de cronograma

ACTIVIDADES	SEMANA/MES	DESCRIPCIÓN
Tutorías con el tutor	5 de abril 2017	Se delimitan las correcciones pertinentes en la bibliografía del trabajo.
Tutorías con el tutor	6 de abril 2017	Revisión del alcance y anteproyecto.
Primer contacto con la institución.	10 de abril 2017	Se entrega la carta para la aprobación a la Institución y la entrevista para explicar el proyecto a proponer.
Tutorías con el tutor	11 de abril 2017	Revisión y corrección de avances en marco teórico e introducción.
Tutorías con el tutor	12 de abril 2017	Revisión ortográfica y avances en metodología.
Tutorías con el tutor	25 de abril 2017	Revisión de los avances y cambios sugeridos anteriormente.
Tutorías con el tutor	15 de mayo 2017	Cambio de tema por falta de información para desarrollar las evaluaciones de desempeño.

Programación de citas Socialización.	18 de abril 2017 – 18 de mayo 2017	Las citas se programan en relación a la disponibilidad de los empleados para contar con su presencia para dar a conocer el proyecto.
Programar segunda ronda de citas	22 de mayo 2017 – 22 de junio 2017	Aplicación de las evaluaciones (FPSICO) y se firman los consentimientos informados individuales.
Entrega de avance 1	30 de mayo 2017	Se entrega el proyecto de titulación a secretaria académica.
Programar última ronda de citas	26 de mayo 2017 – 6 de junio 2017	Aplicación de la evaluación (MBI) y entrega de certificados de participación.
Presentación de resultados	3 de julio 2017	Entrega de informe final y presentación de resultados a la alta gerencia y socialización de los mismos a los empleados.
Ejecutar del plan de soluciones	17 de julio 2017	Aplicación de las soluciones acordadas para poner en práctica en el Albergue.

REFERENCIAS

- Álvarez, P. (2006). *Prácticas de tratamiento estadístico de datos con el programa SPSS para Windows*. Madrid, España: Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Recuperado, diciembre, 2016 de: <https://books.google.com.ec/books?id=43nukPk4X2UC&pg=PA36&dq=programa+estadistico+spss&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjWINH35e3QAhUKQCYKHk0C00Q6AEIGTAA#v=onepage∓q=programa%20estadistico%20spss&f=false>
- Aranda, C., González, R., Hidalgo, G., y Pando, M. (2013). *Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud*. Guadalajara, México. *Salud Uninorte*, 29(3) Recuperado, mayo 2017: <https://search-proquest-com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/docview/1511620592?accountid=33194>
- Arnold, J. y Randall, R. (2012). *Psicología del Trabajo*. 5ta edición. México: Pearson Educación.
- Benavides, F. G. (2004). *Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas*. Madrid, ES: Gaceta Sanitaria - Ediciones Doyma, S.L.. Recuperado, mayo, 2017 de: <http://www.ebrary.com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec>
- Borzellino, V., Mirabal, A., y Barrios, R. (2015). *CLIMA Y DESEMPEÑO: UNA EXPLICACIÓN ANTE RELACIONES NO SIEMPRE CONGRUENTES*. *Compendium*, 18(34), 5-20.
- Bustillo, M., Rojas, J., Sánchez, A., Sánchez, L., Montalvo, A., y Rojas, M. (2015). *Riesgo psicosocial en el personal de enfermería servicio de urgencias en hospital Universitario de Cartagena*. *Duazary*, 12(1), 32-40.

doi:<http://dx.doi.org.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/10.21676/2389783X.1396>.

Cabaleira, V. M. (2010). *Prevención de Riesgos Laborales*. 3re ed. Madrid, España: Ideaspropias. Recuperado, mayo, 2017 de: <https://books.google.com.ec/books?id=akZ-I4YMMZ8C&pg=PA4&dq=factores+de+riesgo+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiMqJv6wNfTAhXERiYKHaWvBDIQ6AEILDAC#v=onepage&q=factores%20de%20riesgo%20laboral&f=false>

Cobos, D. y Rosales, Y. (2011). *Diagnóstico del Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados*. Medicina y Seguridad del Trabajo. 57(225) 313-318. Recuperado, mayo, 2017 de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57n225/original4.pdf>

Cabrera, E. (1993). *Diseño de un sistema de Evaluación de Desempeño*. San Salvador, El salvador. Recuperado, diciembre 2016, de: <https://books.google.com.ec/books?id=bS8qAAAAYAAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Ceballos, P., Valenzuela. S., y Paravic,T. (2014). *Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: Género y enfermería*. *Avances En Enfermería*, 32(2), 271-279. Recuperado, mayo, 2017 de:<https://search-proquest-com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/docview/1677212952?accountid=33194>

El Telégrafo. (2015). *San Diego, un barrio que se mueve entre la leyenda y la inseguridad*. Recuperado, mayo, 2017 de:<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/quito/11/san-diego-un-barrio-que-se-mueve-entre-la-leyenda-y-la-inseguridad>

- Estrella, V. G. (2015). *Evaluación de los factores de riesgos psicosociales y su relación con el síndrome de burnout en los paramédicos de las estaciones del cuerpo de bomberos ubicados en el norte de Quito.* (Tesis Ingeniería). Universidad Internacional SEK. Facultad de Ciencias del Trabajo y Comportamientos Humano. Recuperado, mayo, 2017 de: <http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1400/1/Evaluaci%C3%B3n%20de%20los%20factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20en%20los%20param%C3%A9dicos%20de%20las%20estaciones%20del%20cuerpo%20de%20bomberos%20ubicadas%20en%20el%20norte%20de%20Quito.pdf>
- Ferrer, R., Guilera, G. y Però, M. (2011). *Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo (FPSICO). Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales.* Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSHT). Recuperado, diciembre, 2016 de: <file:///C:/Users/sony/Downloads/Informe%20justificacio%CC%81n%20fpsico.pdf>
- Ferreiro, M. E. (2010). *Microsoft Excel 2007. Aprenda a gestionar datos de forma eficaz.* 1ra ed. España: Ideaspropias. Recuperado mayo, 2017 de: <https://books.google.com.ec/books?id=m3Yb62I5VHoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.
- Fuertes, J. C. y Cabrera, J. (2007). *La salud mental en los tribunales. Manual de Psiquiatría Forense y Deontología Profesional.* 2da ed. España: ARÁN Ediciones S.L. Recuperado, mayo, 2017 de: <https://books.google.com.ec/books?id=Bp2BrtZUFK4C&pg=PA107&dq=prueba+maslach&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiTnqyaqubTAhUCTCYKHU4HB-EQ6AEILDAC#v=onepage&q=prueba%20maslach&f=false>

- Fundación Laboral del Cemento y el Medio Ambiente, CEMA. (2013). *Estudio de los factores psicosociales en el sector cementero. Propuestas para la mejora de las condiciones de trabajo*. Chile: Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.
- Gan, F., &Triginé, J. (2012). *Evaluación del desempeño individual*. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de: <http://www.ebrary.com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec>
- Gill-Monte, R. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Madrid, ESPAÑA: Larousse - Ediciones Pirámide. Recuperado de: <http://www.ebrary.com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec>
- González, S., López, S. K., Lozano, J. A., Ferro, J. R. y Rodríguez, P. (2010). *Burnout en el Colectivo Docente*. 1ra ed. México: Universidad EPCA. Recuperado, mayo, 2017 de: <https://books.google.com.ec/books?id=aHmC8SwGWN8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. México. D.F., México: McGraw Hill Education.
- Jaramillo, M. S. (2012). *Factores Psicosociales en el cambio organizacional: Banco Central del Ecuador. (Tesis Maestría)*.Universidad Andina Simón Bolívar. Área de Gestión. Recuperado, mayo, 2017 de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3240/1/T1192-MDTH-Jaramillo-Factores.pdf>
- Morales, P. (2012). *Gestión técnica de factores de riesgo psicosocial, valorados mediante el sistema FPSICO, a los trabajadores del área de servicio al cliente de la corporación nacional de telecomunicaciones de la ciudad de Quito y Guayaquil*. (Tesis Magistral). Universidad Internacional Sek. Facultad de Seguridad y Salud Ocupacional. Recuperado, mayo 2017 de:

<http://uio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1968/1/TESIS%20MSSO%20DE%20PAMELA%20MORALES.pdf>

Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado, mayo, 2017 de:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Oficina Internacional del Trabajo Ginebra (OIT). (1984). *Factores psicosociales en el Trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención*. Recuperado de biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf

Pedraza, Esperanza, Amaya, Glenys, y Conde, Mayrene. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales, 16(3), 493-505.* Recuperado de: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es.

Pérez, J. y Nogareda, C. (s/a). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Notas Técnicas de Prevención.

Quiñones, O. (2014). *Riesgos Psicosociales en el Trabajo en Fisioterapeutas de Centros Sanitarios Públicos*. (Tesis Magistral). Universidad de Santiago de Compostela. Facultad de Psicología. Recuperado, mayo, 2017 de:

https://www.researchgate.net/profile/Master_Ptojfis/publication/277588281_RIESGOS_PSICOSOCIALES_EN_EL_TRABAJO_EN_FISIOTERAPEUTAS_DE_CENTROS_SANITARIOS_PUBLICOS/links/556ddb208aec2268308bd10/RIESGOS-PSICOSOCIALES-EN-EL-TRABAJO-EN-FISIOTERAPEUTAS-DE-CENTROS-SANITARIOS-PUBLICOS.pdf

- Rodríguez, D. C. (2015). *Evaluación de los factores psicosociales de riesgo laboral, los riesgos psicosociales (burnout y acoso laboral) y el capital psicológico de una muestra de docentes no universitarios en el Región de Murcia*. (Tesis doctoral). Universidad de Murcia. Facultad de ciencias del trabajo. Recuperado, mayo, 2017 de: <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/373630/TCRR.pdf?sequence=1>
- Sánchez, V. (5 de mayo del 2017). *Factores de riesgos psicosociales*.(Novillo, V. Entrevistadora)
- Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J. y Levi, L. (s.a).*Factores psicosociales y de organización*. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf#page=88&zoom=auto,-82,376>
- Silva, D. C., Gutiérrez, A. M., Pando, M. y Molina, R. (2014). *Relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de burnout en el personal sanitario de Florencia (Caqueta, Colombia)*. *Salud Uninorte*, 30(1). Recuperado, mayo, 2017 de: <https://search-proquest-com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/docview/1622344679?accountid=33194>
- Stora, J. B. (2000). *El estrés*. 1ra ed. México: Publicaciones Cruz O., S.A. Recuperado, mayo, 2017 de: <https://books.google.com.ec/books?id=pF9L7HajHxkC&pg=PA99&dq=prueba+maslach&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiTnqyaqubTAhUCTCYKHU4HB-EQ6AEIIDAA#v=onepage&q=prueba%20maslach&f=false>
- Uribe, J.F. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. Manual moderno: México D.F, México. Recuperado, abril, 2017 de: <https://books.google.com.ec/books?id=UuYhCQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento informado

Yo, _____, he sido convocado/a para colaborar en el proyecto de investigación científica acerca de “Factores Psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los funcionarios”

Esta investigación se realiza previa a la obtención del título de Psicólogo Organizacional de la carrera de Psicología de la Universidad de las Américas.

Mi participación en este estudio contempla un encuesta de aproximadamente 30 minutos. Entiendo que la información que entregue será absolutamente confidencial y solo conocida integralmente por el equipo de investigación a cargo de este estudio y el docente supervisor; el resguardo de mi anonimato será asegurado a partir de la modificación de nombres de personas y de toda otra información que emerja.

Estoy en mi derecho durante la encuesta de suspender mi participación si así lo encuentro conveniente, sin que esta decisión tenga ningún efecto.

Conozco que los resultados generados del estudio serán de dominio público, según lo que establece la ley orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético de la investigadora reportar a los profesionales competentes, situaciones en donde están en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído esta hoja de consentimiento informado y acepto participar de este estudio

Firma participante

C.I. _____

En _____, al _____ de _____ del 2017

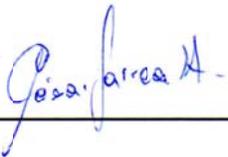
Anexo 2: Documento Pre-validación

Quito, 18 de mayo del 2017

PRÉ-VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La presente tiene por objeto certificar la pré-validación del instrumento FPSICO y MASLACH, mismo que ha sido propuesto en el estudio denominado IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN UN ALBERGUE, el cual será presentado como trabajo de titulación para optar por el título de Psicólogo/a por el/la estudiante Verónica Novillo

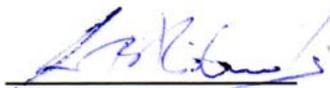
A continuación firman los presentes:



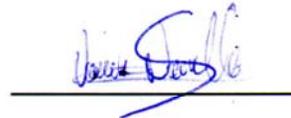
Cesar Larrea



Paulina Muñoz



Tutor/a



Verónica Novillo

Anexo 3: Consentimiento Informado entrevista realizada

Universidad de las Américas

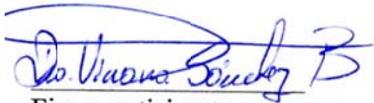
Consentimiento informado

Yo, VIVIANA SANCHEZ BARRIOS he sido convocado/a para colaborar en una entrevista para el proyecto de titulación previo a la obtención al título de Psicóloga mención Organizacional de la estudiante Verónica Novillo, con el fin de brindar información con relación al tema de interés.

Este trabajo será realizado por la estudiante de la Universidad de las Américas de la Escuela de Psicología de 10mo semestre.

Entiendo que mi participación en esta entrevista tomara un tiempo de 30 minutos a 1 hora, y se me ha explicado que la información que entregue será absolutamente confidencial y conocida únicamente por docentes y estudiantes de la Universidad.

Conozco que, durante la realización de la entrevista, estoy en mi derecho de suspender mi participación si así lo encuentro conveniente, sin que esta decisión tenga ningún efecto. He leído esta hoja de consentimiento informado y acepto colaborar en la entrevista.



Firma participante

C.I. 080139935-3Fecha: 05 MAYO 2017.

