

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

Maestría en Desarrollo del Talento Humano

**Incidencia de factores psicosociales en la gestión del voluntariado de la
Fundación Teléfono Amigo (TA)**

Jaime Fernando Salazar Saeteros

Tutor: Alexander Serrano Boada

Quito, 2018



Cláusula de cesión de derecho de publicación

Yo, Jaime Fernando Salazar Saeteros, autor de la tesis intitulada “Incidencia de Factores Psicosociales en la gestión del Voluntariado de la Fundación Teléfono Amigo (TA)”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Fecha: _____

Firma: _____

Resumen

Actualmente, el ambiente laboral, independientemente del tipo de organización, se ve afectado por varias condiciones que tienen impacto directo en su accionar; entre las cuales se puede mencionar: la incesante avidez de generar rentabilidad a toda costa; los constantes cambios tecnológicos que obligan a las entidades a estar en permanente innovación; la incontrolable competencia a nivel mundial; y, la influencia negativa que la globalización puede tener en los países y en sus habitantes. Estos aspectos, si no son controlados eficazmente, pueden provocar desbalances en el bienestar físico y emocional del Capital Humano; por lo cual es muy necesario, realizar prevención en materia de riesgos laborales y de Seguridad y Salud Ocupacional y, una de las variables de mayor impacto son los Factores Psicosociales (FP).

Sobre la base de lo antes señalado, se ha ejecutado por primera vez en los treinta (30) años de existencia de la Fundación Teléfono Amigo (TA), un análisis de la influencia de FP en la permanencia del voluntariado activo de la organización en la ciudad de Quito; para el efecto, se aplicó una encuesta de FP adaptada la realidad de la entidad y se ejecutó un grupo focal que permitió conocer más al detalle el sentir de los voluntarios.

Para concluir, la Fundación Teléfono Amigo luego de la aplicación de las herramientas detalladas anteriormente, obtuvo una valoración global de riesgo psicosocial de **31,2**, equivalente a **Riesgo medio** y, para el efecto se elaboró una propuesta de plan de intervención que busca mitigar los efectos negativos que los FP identificados como críticos puedan tener en la organización; mismos que deberían ser atendidos de manera oportuna y decidida por parte del Directorio de la Fundación TA.

Palabras clave: Bienestar Físico y Emocional, Capital Humano, Factores Psicosociales, Encuesta, Grupo Focal, Plan de Intervención.

Dedicatoria

A Dios, por guiar mi vida en todo momento; gracias por los obstáculos del camino, me han ayudado a crecer y transformarme en un verdadero Agente de Cambio; siempre eres la luz en la oscuridad.

A mis padres, hermanos y sobrinos, porque aún tengo la gran fortuna de tenerlos a todos junto a mí y contar con su respaldo, cariño y comprensión; siempre tienen un lugar muy importante en mi vida.

A Julio y a todos mis buenos amigos, especialmente a los que ya no están en este plano físico; gracias por su ejemplo, apoyo y palabras de aliento; siempre están y estarán en mi corazón.

Fernando

Agradecimientos

Mi gratitud infinita a Dios, por permitirme vencer las adversidades del camino y darme la fortaleza para concluir con este proceso de vida, lo logré junto a ti.

A la Fundación Teléfono Amigo (TA), por ser un pilar muy importante en mi vida y por permitirme desarrollar competencias que han transformado mi existencia; sé que esta investigación, servirá para mejorar el servicio de ayuda emocional que brindan desinteresadamente a la comunidad ecuatoriana.

Al doctor Alexander Serrano quien por medio de su tiempo, conocimientos y experiencia profesional contribuyó con la elaboración exitosa de esta investigación. Del mismo modo, a mis grandes amigos Roberto Larrea y Galo Hidalgo por su tiempo y apoyo en este proceso.

Finalmente, mi reconocimiento a la planta docente y administrativa de la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador, por facilitarme la culminación de este proceso de crecimiento personal y profesional.

Fernando

Tabla de contenidos

Introducción	13
Antecedentes	15
A.1. Breve descripción del problema	15
A.2. Pregunta de investigación.....	16
A.3. Objetivo General	16
A.4. Objetivos Específicos	16
A.5. Hipótesis.....	16
A.6. Metodología	16
Capítulo primero	19
Marco Teórico.....	19
1.1. La evolución histórica del voluntariado	19
1.2. El Tercer Sector.....	23
1.3. Tipología de actividades de voluntariado.....	26
1.4. Enfoque del análisis psicosocial del voluntariado.....	30
1.5. Concepto de Factores Psicosociales	33
1.6. Consecuencias de los factores psicosociales en el trabajo	38
1.7. Variables psicosociales asociadas al voluntariado	41
1.8. Evaluación de Factores Psicosociales	45
Capítulo segundo.....	55
Caso Fundación Teléfono Amigo (TA)	55
2.1. Descripción de la organización	55
2.2. Método de Evaluación de Factores Psicosociales en el voluntariado	59
2.3. Interpretación de los resultados.....	66
Capítulo tercero.....	75
Propuesta Plan de Intervención	75
Conclusiones y Recomendaciones	83
Conclusiones	83
Recomendaciones.....	85
Lista de referencias	87
Anexos.....	91

Introducción

La Fundación Teléfono Amigo (TA) es una organización sin fines de lucro, con treinta (30) años de existencia en el país, brinda a toda la comunidad ecuatoriana un servicio gratuito, anónimo y confidencial de emergencia telefónica y escucha activa; el mismo que posibilita a sus usuarios la oportunidad de descargar y aliviar aquellas situaciones que generan conflictos internos y problemas emocionales, en una sociedad en la que cada vez es más evidente la soledad, la depresión, el suicidio, el maltrato y el abandono.

Por el tipo de servicio que brinda el TA, las personas que conforman su cuerpo de voluntarios, pueden estar expuestas a diversas situaciones emocionales que podrían afectar su desenvolvimiento, efectividad y permanencia en el servicio; más aun considerando que no existen estudios específicos en el Ecuador que permitan evidenciar el tipo de FP a los que pueden estar expuestos durante la prestación de este tipo de servicios; tales como: la desmotivación, el burnout (síndrome de estar quemado por el trabajo excesivo), la insatisfacción con la actividad, la monotonía, la repetitividad, el esfuerzo mental, entre otros.

De este modo, el objetivo de esta investigación es establecer la relación existente entre los FP y la permanencia de los voluntarios de la Fundación TA en la ciudad de Quito, a fin de implantar, en caso de ser necesario, acciones preventivas y/o correctivas que favorezcan la mejora continua del servicio prestado.

En adición, es importante destacar que el tipo de vínculo profesional que mantiene un voluntario en una determinada organización, no implica tener una relación de dependencia con la misma; como es el caso de la Fundación TA. Es así, que el servicio prestado no es remunerado y se basa netamente en el compromiso del voluntario; premisa que podría ser calificada como una limitación al alcance de esta investigación.

La metodología utilizada en la ejecución de esta investigación se fundamentó en la aplicación de la adaptación de una encuesta de FP al cuerpo de voluntarios activos de la Fundación TA en Quito; la misma que incluyó ciento dos (102) reactivos o preguntas para los cuatro (4) Dominios y dieciocho (18) Dimensiones de análisis. Mediante técnicas de estadística descriptiva, se procesaron los datos obtenidos y, por medio del

establecimiento de baremos o escalas de valoración, se obtuvo una evaluación global del nivel de riesgo psicosocial presente en la organización.

Por otro lado, se ejecutó un grupo focal con voluntarios seleccionados al azar; actividad que permitió contrastar la información obtenida mediante la encuesta y focalizar las oportunidades de mejora de aquellas Dimensiones consideradas como críticas, obteniendo varios planes de mejora diseñados directamente por los participantes en este proceso.

Esta investigación está compuesta por tres capítulos; el primero describe el marco teórico utilizado para la elaboración de esta Tesis que incluye características propias del Voluntariado y conceptos técnicos relacionados con FP. El segundo, se enfoca en la aplicación, análisis e interpretación de los datos obtenidos para el caso de la Fundación TA y el tercero presenta la propuesta del plan de intervención diseñado para la organización. En último término, se detallan las conclusiones y recomendaciones más relevantes de este trabajo investigativo.

Antecedentes

A.1. Breve descripción del problema

En el mundo globalizado actual, es cada vez más evidente la presencia de diferentes variables o elementos en el entorno laboral, que tienen impacto directo y pueden provocar desbalances en la salud, tanto física como psicológica, de los empleados o colaboradores de una organización (independientemente de cuál sea su misión o razón de ser); motivo por el cual es necesario implantar procesos y actividades de prevención y control en materia de riesgos laborales y Seguridad y Salud Ocupacional.

Dentro de ese contexto, uno de los elementos que deben ser analizados con mayor atención, por sus altas implicaciones en el ambiente laboral, son los FP entendidos como un conjunto de aspectos del entorno organizacional que pueden afectar la estabilidad física y emocional de los trabajadores, por su constante exposición a los mismos, generando bajos niveles de desempeño y productividad y, la aparición de diversas patologías que si no son controladas a tiempo pueden degenerar en afecciones crónicas en la salud y psiquis de las personas.

En función de lo antes detallado y debido al tipo de asistencia telefónica que ofrece la Fundación Teléfono Amigo (TA) a la comunidad ecuatoriana, el grupo de voluntarios activos que prestan su contingente en dicha organización, puede estar expuesto a condiciones psicosociales desfavorables; que podrían determinar la presencia de ciertas conductas y actitudes no deseadas que afecten su salud emocional, su permanencia en la organización.

Con este antecedente, se considera fundamental determinar el impacto que los FP pueden tener en el voluntariado y en el servicio que ofrece la Fundación el TA a la comunidad ecuatoriana, más aun considerando que en el transcurso de su vida organizacional se han presentado diversos cambios de tipo social, generacional y tecnológico, que pueden haber impactado y mermado, en cierta forma, su accionar en el contexto de responsabilidad social en el país. En adición, esta investigación facilitará el diseño e implementación de medidas preventivas y/o correctivas que beneficien la actividad y permanencia de sus voluntarios.

A.2.Pregunta de investigación

¿Cómo y hasta qué punto los FP impactan en el servicio y en la permanencia de los voluntarios de la Fundación TA en la ciudad de Quito?

A.3.Objetivo General

Establecer la relación existente entre los FP y la permanencia de los voluntarios de la Fundación TA en la ciudad de Quito, a fin de implantar acciones preventivas y/o correctivas, en caso de ser necesario, que favorezcan la mejora continua del servicio prestado.

A.4.Objetivos Específicos

- Determinar si en la gestión de la Fundación TA en la ciudad de Quito están presentes FP que puedan tener injerencia en el accionar y permanencia de los voluntarios de la organización.
- Establecer y estudiar el impacto que los FP pueden tener en la permanencia de los voluntarios de la Fundación TA.
- Delinear una propuesta de prevención de FP que procure promover la permanencia de los voluntarios en la Fundación TA.

A.5.Hipótesis

Existe correlación entre los FP y la permanencia del voluntariado en la Fundación TA.

A.6.Metodología

Esta investigación, es un estudio interpretativo que tiene como propósito determinar la influencia de los FP en el servicio prestado por los voluntarios activos de la Fundación TA en la ciudad de Quito.

En el Ecuador no existen estudios de este tipo en organizaciones sin fines de lucro y se cuenta con muy pocos datos referenciales que permitan determinar el impacto que los FP pueden tener en esta clase de entidades, sobre todo en la permanencia de sus voluntarios; es por eso que en esta investigación se consideró como línea base información de otros países y se aplicaron herramientas de indagación ajustadas a la realidad de la Fundación TA; así se realizó una adaptación de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Cuestionario factores intralaborales – Forma A, para trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos) elaborada por el Ministerio de la Protección Social de Colombia y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia (2010), herramienta de medición que actualmente es administrada por el Ministerio del Trabajo del mencionado país.

De este modo, a fin de realizar una indagación cuantitativa y cualitativa, se aplicó la encuesta electrónica de FP adaptada para la Fundación TA a una población de treintauno (31) voluntarios activos en la ciudad de Quito; de los cuales se obtuvo una participación del **80,65%**, por otro lado se ejecutó un grupo focal con diez (10) voluntarios activos seleccionados al azar y, finalmente se realizó un análisis descriptivo de los datos obtenidos. Para el efecto, se contó con el respaldo técnico de profesionales en el área de psicología industrial y seguridad y salud ocupacional que facilitaron la adaptación de la herramienta de indagación y el diseño de un plan de intervención que delimita acciones preventivas y/o correctivas para los hallazgos encontrados en este estudio.

Capítulo primero

Marco Teórico

1.1. La evolución histórica del voluntariado

Para Nathan Cohen (1970), las raíces del voluntariado son muy antiguas y profundas, la ayuda al prójimo ha sido y es una variable destacada a lo largo de la historia de la humanidad y se considera un *modus vivendi* de muchas de las religiones que existen en el mundo; no obstante dichos procesos están llenos de variados matices y una amplia diversidad, es así que tanto el número de personas, las particularidades y los propósitos de las actividades de voluntariado han cambiado notablemente a lo largo de la historia.

En concordancia con lo antes citado, Ma. Celesta Dávila (2002), quien haciendo referencia a Thursz (1970), establece que el origen del voluntariado tiene una connotación muy antigua; ha sido de gran trascendencia en el desarrollo de las civilizaciones humanas y parte integrante de muchas de las doctrinas religiosas que existen actualmente. Recalca que aspectos como: las características, formas y campos de acción del voluntariado han variado significativamente, entre los diferentes períodos evolutivos del mundo.

En sus orígenes el voluntariado fue conocido bajo diversas denominaciones, tales como: caridad, beneficencia, donación o filantropía; no obstante su esencia y sentido han evolucionado hasta convertirse en un verdadero proceso de acción social, que busca el bienestar de la comunidad por medio de la ejecución de actividades de índole humanitario, que no buscan fines de lucro o rentabilidad (Carmen López, 1988).

Corroborando lo antes detallado, Natividad Araque (2009) haciendo un análisis bibliográfico de diversos autores, afirma que el altruismo ha sido una constante en la historia de la humanidad; así establece que cuando el ser humano interactúa en comunidad aparecen diversos procesos o formas de acción social, que buscan ayudar o favorecer a diferentes causas caritativas o humanitarias. Así también, señala que en la Edad Media se realiza la primera aproximación a temas relacionados con la caridad y la beneficencia, apareciendo el concepto de “voluntariado” en un contexto relacionado con el laicismo. En este período de la historia, la caridad tenía un vínculo de tipo religioso y de mucho impacto en lo social y económico; debido a la desigualdad de clases de la época, la beneficencia no era considerada como una acción con trasfondo humanista,

sino más bien como una forma de salvar las almas de las personas adineradas o pudientes que tenían nexos con la religión.

López (1988) destaca que a fines del siglo XI, la caridad empieza a tener un trasfondo formal y estructurado; debido a que aparecen entidades de tipo particular dedicadas a brindar asistencia hospitalaria. Más adelante, a mediados del siglo XIII, se reafirma el poder laico y eclesiástico y se da lugar a la creación de congregaciones y agrupaciones con carácter preventivo, que por intermedio del aporte de los ciudadanos, buscaban ir más allá de la caridad, apareciendo el término de asistencia religioso-caritativa.

Araque (2009, 5-6) menciona que:

A mediados del siglo XVII, [...] La caridad institucional era un monopolio de la Iglesia hasta que el desarrollo de las ciudades y de la actividad económica hicieron posible que los municipios concentrasen funciones y responsabilidades asistenciales, de manera que la comunidad laica comenzó a ocuparse de la beneficencia, hasta que en el siglo XV se consolidó un modelo de caridad de carácter urbano.

Es así que en este siglo, aparece la filosofía sobre la igualdad de los seres humanos desde su nacimiento, concepto fundamentado en las corrientes humanistas desarrolladas en el siglo XVI; este movimiento filosófico buscaba criticar de manera directa las injusticias existentes entre clases sociales y la desigualdad de condiciones y oportunidades entre los seres humanos; de este modo surge la noción de asistencia social, basada en la no equidad distributiva de la riqueza en el mundo. Más adelante, con la industrialización de las sociedades y las luchas laborales (siglo XVII), nace el término de acción social; en el cual, los trabajadores podían tener acceso a otro tipo de beneficios y derechos, como la salud y el bienestar social.

Es en el siglo XVIII, la asistencia social toma un rumbo diferente y empieza a ser asociada con cuestiones de tipo político, es decir, el Estado comienza a racionalizar, reorganizar y controlar los ámbitos económico, político y social de las sociedades de esa época. Por consiguiente, la asistencia y la previsión social, conceptos que en su momento fueron monopolizados por la Iglesia, pasan a manos del Estado y de varias iniciativas de tipo privado (Ma. Celeste Dávila, 2002).

Los movimientos liberales y obrero-socialista, hacen su aparición el siglo XIX y traen consigo la marcada lucha de clases; sin embargo el liberalismo fundamento en dos corrientes de pensamiento, el extremismo y el reformismo filantrópico, proponen cambiar el concepto de ayuda social para las clases más desfavorecidas, sin contar con una asistencia o control directos del Estado (Araque, 2009).

Dentro del análisis histórico del siglo XIX, Patricia Soler (2007, 45) expresa lo siguiente:

La consolidación de la burguesía, y el desarrollo del capitalismo industrial, influyen en la eclosión de la filantropía, cuyo fundamento podría encontrarse en las donaciones de la burguesía incipiente en el siglo XVI, que en el siglo XIX surge con fuerza para evitar las revueltas de la clase obrera y sobre la base de una fraternidad más teórica que práctica. La imagen que del filántropo se tiene hoy es la del individuo que actúa como mecenas, y que, en beneficio de la comunidad, crea unas instituciones determinadas que reciben el nombre de fundaciones u organizaciones filantrópicas, que no persiguen ánimo de lucro, que no dependen de dinero público para su sustento y cuyas rentas se aplican a fines benéfico-sociales.

En el siglo XX, aparece el “Estado de Bienestar” fundamentado en la democracia y en el desmoronamiento del liberalismo burgués, que pretendía terminar con la pobreza. El intervencionismo del Estado vuelve a jugar un papel de relevancia, sobre todo por la presión del movimiento obrero. Uno de los objetivos principales de este nuevo concepto, es mantener altos niveles de trabajo y el abastecimiento de servicios públicos universales que permitan contar con condiciones de vida básicas, entendiendo a este aspecto como un derecho social y no como caridad pública. Es aquí donde surge la concepción de desarrollo humano, basado en los derechos esenciales de la persona, factor que es considerado como uno de los pilares del voluntariado actual (Soler, 2007).

Como se puede apreciar en los párrafos anteriores, el voluntariado ha tenido una importante evolución, en cuanto se refiere a la calidad de su accionar; así ha dejado de ser una mera representación de la caridad o la filantropía y se ha convertido en un claro ejemplo de conducta cívica, que dentro del contexto social involucra la colaboración de los miembros de una comunidad para buscar el beneficio de otras personas; así también es una actividad que actualmente, cuenta con normativa específica que rige su quehacer. Ha dejado de tener una visión limitada y paternalista para tener una función mucho más amplia y solidaria. Así los voluntarios que prestan sus servicios desinteresadamente en una organización, deben estar debidamente capacitados para brindar apoyo y colaborar con sus capacidades y conocimientos en la solución de problemas, también facilitan a las personas que utilizan este tipo de servicios, el poder encontrar mecanismos de introspección, bajo sus propios recursos y no generando dependencia.

En la siguiente tabla, se realiza una comparación entre el voluntariado tradicional y el voluntariado actual:

Tabla Nro. 1:

Diferencia entre el voluntariado tradicional y el actual

COMPONENTE	VOLUNTARIADO TRADICIONAL	VOLUNTARIADO ACTUAL
Población Objetivo	Dirigido a los pobres y menesterosos	Dirigido a cualquier persona miembro de la comunidad
Tipo de intervención	El individuo es un mero receptor de la ayuda	Implicación de la comunidad para resolver sus dificultades
Consecuencias de la intervención	Pasividad del usuario	Participación activa
Objetivo de la ayuda	La tarea es un fin en sí misma	Únicamente es un medio para el voluntario
Marco de actuación	Espontáneo	Organizativo
Capacitación	Con buena voluntad es suficiente	Formación adecuada
Motivaciones	Motivos religiosos o morales, fundamentalmente	Pluralidad de motivos
Reconocimiento legal	Sin control normativo	Sujeto a normativa jurídica

Fuente: Patricia Soler (2007, 55)

Elaboración: El Autor

Luego de haber realizado este breve análisis histórico del voluntariado, se considera importante definir a este concepto; así, José García (2007, 45-46) lo delimita de la siguiente forma:

...el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos:

- a) Que tengan un carácter altruista y solidario.
- b) Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico.
- c) Que se llevan a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione.
- d) Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos.

Además, García (2007) señala que podría considerarse como un grave error concebir a un voluntario como un profesional que mantiene una relación contractual con una organización; debido a que ni su compromiso, su perfil académico o su disponibilidad de tiempo, implican que sus actividades deban llegar más allá de su misión de servicio, es decir, que si se encuentra con situaciones complejas las mismas deberían ser derivadas a especialistas en la materia; y que el no hacerlo podría constituirse en un riesgo latente, cuyo impacto podría afectar negativamente la actividad y permanencia en la entidad, apareciendo aquí determinados factores psicosociales, que podría tener impacto en el voluntariado.

Por otro lado, Tavazza (1995), afirma que muchos estudios determinan la imposibilidad de definir el voluntariado bajo una sola perspectiva o punto de vista, debido principalmente al hecho que por su carácter cambiante, debe adaptarse permanentemente a las exigencias de la sociedad. Es así, que lo concibe como un proceso ágil y complejo que debe ser analizado de una forma multidisciplinaria.

Finalmente, Dávila (2002) manifiesta que el voluntariado no puede ser precisado bajo términos exactos, pues su naturaleza ha ido cambiando paulatinamente, en función de las necesidades propias de la sociedad; sin embargo, establece que es una actividad dinámica que puede estar presente en una variada gama de acciones multidisciplinarias. No obstante, haciendo referencia a autores como Chacón (1985) y Piliavin y Charng (1990), expresa que su estudio tiene relación directa con el altruismo y la conducta pro social, y se ha convertido en objeto de un profundo y prolífico interés por parte de la Psicología Social, actividad que involucra el manejo de diversas emociones o factores de tipo psicológico que si no son manejados de forma apropiada, podrían generar resultados adversos en su accionar.

1.2. El Tercer Sector

La sociedad, desde una visión sistémica, se encuentra constituida por diversos sectores, entre los cuales están: el Sector Público (Estado), el Sector Privado, y el conformado por las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC). En este último, conocido como el **Tercer Sector**, se encuentran las entidades de tipo social, como fundaciones y organizaciones del sector no gubernamental, cuyo accionar se basa en la participación organizada de la población civil y del sector privado, con el propósito de lograr bienestar social, sin afán de lucro o beneficio económico (Ponce, 2013).

El Tercer Sector constituye un ente independiente y autónomo, que no tiene como esencia generar una rentabilidad o fin de lucro; requiere de normativa, legislación y políticas propias, que le permitan desarrollar y ejecutar planes y programas de tipo social que buscan el bienestar físico, psicológico y sanitario de la comunidad, por medio de agrupaciones o conglomerados de personas naturales o jurídicas (Pérez, 2004).

A continuación, se realiza una descripción de las entidades que componen el Tercer Sector (Pérez 2004, 33):

- **Organizaciones de la sociedad civil (OSC):** son todas las agrupaciones con compromiso moral en las que un grupo de personas físicas de una sociedad persiguen un fin social sin ánimo de lucro, bajo el rubro legal de asociaciones

civiles, sociedad civil, fundaciones, instituciones de asistencia privada e instituciones de beneficencia privada.

- **Organizaciones sociales del sector privado:** la constituyen todas las agrupaciones con compromiso moral, conformados por una o varias empresas del sector privado con el objetivo social de contribuir al bienestar de la comunidad, bajo la figura legal de fundación.
- **Organizaciones no gubernamentales (ONGs):** incluyen a las dos anteriores como un todo, son conocidas en todo el mundo bajo esta denominación, pero al parecer el nombre más adecuado en estos tiempos es el de organizaciones de la sociedad civil, conocidas con las siglas.

En los siguientes párrafos, se realiza una clasificación de las organizaciones que componen el Tercer Sector (Pérez, 2004):

- **Organizaciones de la Población Civil bajo el rubro de beneficencia,** compuestas por:

- **Asociaciones Civiles:** Este tipo de organizaciones cuentan con personería jurídica, no tienen fines de lucro, para su funcionamiento reciben donaciones de dinero o especies (propias o de terceros), y pueden generar rentabilidad o utilidades, a través de las actividades que realizan (rifas, eventos de caridad, venta de productos y/o servicios, sorteos, eventos sociales, entre otros); sin embargo dichos excedentes son reinvertidos en su propio funcionamiento.
- **Fundaciones:** Estas entidades cuentan con personería jurídica, no tiene ánimo de lucro y tienen fundamentalmente la misión de promover causas sociales que buscan mejorar las condiciones de vida de la comunicad, en aspectos sociales, económicos y culturales. Su principal fuente de financiamiento son donaciones de dinero o especies, a nivel local o internacional. Quienes prestan sus servicios en este tipo de organizaciones (voluntarios) no reciben ningún tipo de remuneración por las labores que realizan. Existen fundaciones de tipo gubernamental cuyas actividades son financiadas directamente por fondos del Estado.
- **Instituciones de beneficencia privada:** Son organizaciones de tipo benéfico que interactúan en causas sociales específicas, buscan principalmente favorecer a grupos socialmente marginados y su financiamiento proviene de personas naturales o entidades diplomáticas que buscan el bienestar de la comunidad.
- **Instituciones de asistencia privada:** Su estructura es similar a las entidades de beneficencia privada; no obstante su financiamiento únicamente proviene de donaciones periódicas de personas naturales. Las actividades que realizan son de alta especialización técnica, y generalmente se constituyen en sociedades civiles;

lo cual les permite recibir donaciones de diverso tipo, que son utilizadas para su funcionamiento y operación.

- **Organizaciones del Sector Privado**, se subdividen en:
 - **Asociaciones gremiales:** Estas entidades son de tipo civil, cuyo objetivo principal es proteger los intereses de sus afiliados. Su financiamiento proviene de los aportes periódicos de sus miembros, quienes buscan establecer un frente común en sus procesos de negocio y presencia en la sociedad.
 - **Fundaciones:** Estas entidades cuentan con personería jurídica, no tiene ánimo de lucro y tienen fundamentalmente la misión de promover causas sociales que buscan mejorar las condiciones de vida de la comunidad, en aspectos sociales, económicos y culturales.
 - **Instituciones de beneficencia privada:** Son organizaciones cuyo auspicio proviene de personas naturales o jurídicas con cierto grado de vínculo político o religioso; las mismas tienen como función principal proporcionar servicios sanitarios y humanitarios a sus asociados, familiares de afiliados y ciudadanía en general.
 - **Instituciones de asistencia privada:** Son entidades con personería natural o jurídica, que sin considerar su nacionalidad o afinidad religiosa o política, brindan servicios sanitarios y humanitarios a sus asociados, familiares de afiliados y ciudadanía en general.
- **Organizaciones del Sector Gubernamental**, este tipo de organizaciones, básicamente está conformado por **Fundaciones**; las mismas que cuentan con características y obligaciones iguales a las de las fundaciones privadas. La promoción y auspicio de este tipo de entidades, provienen principalmente del Estado.
- **Organizaciones del Sector Religioso:** Tienen relación directa con organismos o grupos religiosos de diversa índole, no tienen fines de lucro y sus esfuerzos se concentran en resolver temas sociales; para el efecto deben constituirse como entes de derecho en los países donde brinden sus servicios. Dentro de este tipo de entidades, se encuentran las **Asociaciones civiles** y las **Fundaciones**; cuya diferencia básica, con relación a las ya descritas, es que su financiamiento y soporte proviene directamente de entes religiosos.

- **Organizaciones Mixtas:** Estas entidades, en su mayoría, nacen por iniciativa del Sector Privado y buscan principalmente realizar actividades de responsabilidad social, en participación directa con el Estado y a la sociedad civil; cuando no cuentan, por sí mismas, con la capacidad operativa para su ejecución. Son organizaciones con personería jurídica, con coparticipación estatal, y dentro de esta categoría, al igual que en la clasificación anterior, también están las **Asociaciones civiles** y las **Fundaciones**.

Para lograr que los programas sociales tengan éxito, es necesario que el Sector Público, el Privado y Tercer Sector interactúen entre sí; debido a que la responsabilidad social es compartida y la integración de las acciones individuales de cada uno, es vital para que los planes de tipo social cumplan con su propósito y se pueda tener la cobertura y el alcance esperado. Bajo esta perspectiva, el Sector Público debe ser la instancia encargada de establecer las pautas o parámetros que permitan delinear las acciones que deban guiar el accionar de los programas sociales, en el corto, mediano y largo plazos; el Sector Privado puede contribuir con el aparataje y recursos económicos que permitan viabilizar la implantación de los diferentes proyectos de carácter social; y finalmente el Tercer Sector, por medio de su conocimiento específico sobre causas sociales, es el responsable de poner en práctica las acciones sociales y desarrollar investigaciones que promuevan la mejora continua de este tipo de actividades, que buscan por sobre todas las cosas el bienestar de la comunidad (Ponce, 2013).

1.3. Tipología de actividades de voluntariado

En relación a esta temática, Ma. Celeste Dávila (2002) quien considerando lo establecido por Chacón y Dávila (2001), menciona que para determinar una tipología de voluntariado, es necesario realizar un análisis empírico de cómo la sociedad concibe a este concepto; debido principalmente a que las personas pueden tener diferentes percepciones de cómo se articula e interviene en el quehacer de acción social; del mismo modo señala que el apoyo y asistencia que pueden brindar los voluntarios de una determinada organización, dependerá del tipo de conducta cívica que ellos desarrollen o generen en contacto con las causas de acción comunitaria. Sobre la base de lo antes descrito, determina una clasificación dimensional que incluye tres orientaciones principales:

- **Voluntariado relacionado con actividades administrativas**, su injerencia es indirecta y se encarga de funciones operativas, logísticas o de funcionamiento de la entidad que proporciona el servicio social.

- **Voluntariado asistencial y formativo**, brinda a grupos relegados herramientas de desarrollo humano y comunitario, para mejorar sus condiciones de vida en comunidad.
- **Voluntariado de emergencia o socorro**, enfocado en el apoyo de situaciones emergentes por efecto de desastres naturales o medioambientales.

Por su parte, autores como López-Cabanas y Chacón (1999), señalan que ante la multiplicidad de formas de voluntariado existentes, es factible agrupar este concepto bajo tres enfoques de acción:

- **Voluntariado de intervención**, relacionado con temas de salud, servicios sociales, educación, entre otros.
- **Voluntariado por demografía poblacional**, atiende a sectores como la infancia, adolescencia, hombres, mujeres, comunidad en general, entre otros.
- **Voluntariado por la función de acción social que cumple**, éste se subdivide a su vez en:
 - Voluntariado solidario con sectores relegados por la sociedad.
 - Voluntariado de prevención que busca la reinserción social.
 - Voluntariado de desarrollo y participación social.
 - Voluntariado de sensibilización y denuncia social.

A continuación, se presenta una clasificación mucho más particularizada del voluntariado que guarda relación directa con las antes descritas y que al igual que las anteriores está enfocada en tres perspectivas generales: Gestión, Actividad y Finalidad (Soler, 2007):

- **Por Tipo de Gestión:**
 - **Voluntariado Benéfico:** Se enfoca en la colaboración y ayuda en diversas causas sociales como: maltrato de género, cuidado infantil, tercera edad, reinserción social, enfermedades terminales, atención a migrantes y refugiados, adicciones, discapacitados, entre otros.
 - **Voluntariado de Participación Internacional:** Tiene como objetivo cubrir necesidades básicas de la población, principalmente en países en vías de desarrollo, por medio del uso de fondos externos y a través de la ejecución de proyectos de cooperación.

- **Voluntariado de Emergencia y Auxilio:** Orientado a la ejecución de actividades relacionadas con: rescates, socorrismo, asistencia sanitaria, catástrofes naturales, incendios, entre otros.
- **Voluntariado Medioambiental:** Centra su atención en la resolución de problemas y crisis de ambientales; así como también procura la conservación del medio ambiente, buscando desarrollo sustentable y mejora en la calidad de vida.
- **Voluntariado Cultural:** Busca recuperar, conservar y difundir la cultura y costumbres de pueblos o etnias olvidadas, fortaleciendo su arte, tradiciones y la defensa de su patrimonio ancestral.
- **Voluntariado Comunitario:** Está alineado con la promoción de eventos y actividades de tipo educativo, deportivo, artístico, etc.; los cuales buscan la integración y el desarrollo de los miembros de una comunidad.
- **Por Tipo de Actividad:**
 - **Voluntariado de Respiro:** Está relacionado con la asistencia en actividades de apoyo a familias o personas que requieren de auxilio para su movilización o acompañamiento en situaciones emergentes. También permite y facilita la ejecución de tareas de tipo ocupacional.
 - **Voluntariado de acogimiento social:** Busca brindar apoyo de tipo familiar a menores o miembros de una familia que requieren ayuda de tipo educativo o laboral; generando espacios de desarrollo, enriquecimiento y madurez, tanto a nivel emocional como intelectual.
 - **Voluntariado para la integración:** Promueve la comunicación e integración entre grupos relegados socialmente o entre comunidades formadas por personas culturalmente diferentes, que buscan insertarse en la sociedad y ser parte activa de la misma.
 - **Voluntariado de atención primaria:** Está enfocado en la ejecución de actividades complementarias que facilitan información y ayuda específica sobre temas de diversa índole, principalmente aquellos de tipo social.
 - **Voluntariado residencial:** Su propósito principal es facilitar asistencia a personas que viven en estados de aislamiento social, facilitándoles acceso a diferentes servicios, apoyo sanitario, ocupacional, psicológico, emocional, entre otros.
 - **Voluntariado educativo:** Está enfocado en facilitar a la comunidad actividades de tipo educativo para mejorar sus conocimientos y calidad de vida; por medio

de talleres, cursos, charlas, tareas vivenciales de diversa índole, en aquellos estratos o porciones de la sociedad que no cuentan con acceso a este tipo de servicios.

- **Voluntariado de ocio y tiempo libre:** Facilita la organización de actividades de recreo (visitas, excursiones, salidas guiadas, etc.) que buscan mejorar la interacción y relación de los miembros de una comunidad, evitando el aislamiento y la soledad.
 - **Voluntariado para la sensibilización:** Tiene carácter preventivo y busca el bienestar de la comunidad, por medio de la sensibilización e información en temas de interés comunitario, que tienen un alto impacto en la social.
 - **Voluntariado de retaguardia:** Este tipo de voluntariado se encarga de ejecutar tareas operativas, administrativas y logísticas que permiten a las diferentes organizaciones generar servicios sociales para la comunidad.
 - **Voluntariado técnico:** Se fundamenta en el hecho que los voluntarios que prestan sus servicios en este tipo de actividades, generalmente realizan tareas relacionadas directamente con su profesión o carrera formal, tal es caso de médicos, psicólogos, trabajadores(as) sociales, profesores, periodistas, comunicadores sociales, entre otros.
- **Por Tipo de Finalidad:**
 - **Voluntariado para la detección de necesidades:** Está enfocado en el contacto inmediato del voluntario con la realidad, éste busca investigar y promover aquellas situaciones o aspectos de tipo social que requieren de asistencia y cambio inmediato.
 - **Voluntariado para la prestación de servicios:** Busca lograr la intervención coordinada entre la comunidad y las organizaciones de tipo social, dinamizando la prestación de servicios, en función de las necesidades reales de la población.
 - **Voluntariado conservador o transformador:** Se fundamenta en los nuevos movimientos sociales que no buscan únicamente atender situaciones de tipo material, sino el desarrollo humano de las personas, con el propósito de mejorar la convivencia y calidad de vida de los miembros de una comunidad.
 - **Voluntariado de sensibilización social:** No está enfocado únicamente en brindar asistencia social, va más allá y pretende influir positivamente en el desarrollo mental y emocional de la comunidad, por medio de la divulgación y sensibilización de diversos problemas sociales que tienen un alto impacto en los

estilos de vida de las personas; procura ayudar a la comunidad a entender las causas, consecuencias y mitigar los posibles efectos de las diversas problemáticas atacadas.

- **Voluntariado transmisor de valores:** Por medio de la transmisión de valores positivos en la sociedad, busca desarrollar consciencia en la comunidad, a fin de dejar de lado aspectos como: el egoísmo, la intolerancia, la falta de solidaridad, la violencia, el abandono, entre otros.
- **Voluntariado enlace de la comunidad:** Se fundamenta en el análisis de los motivos y secuelas que tiene el “individualismo” en la sociedad actual, buscando crear sentido de pertenencia en la comunidad; a través del análisis de situaciones comunes que atañen a todo un conglomerado y que deben ser erradicadas para alcanzar una mejor calidad de vida comunal.
- **Voluntariado creador de redes:** Promueve la creación de una visión comunitaria que busca la construcción de diversas plataformas de acción social; por medio de la generación de redes de apoyo, entre la comunidad y diversas entidades, tarea que facilita el intercambio de conocimientos y experiencias que buscan mejorar las condiciones de vida de la sociedad.
- **Voluntariado de denuncia:** Se basa en la permanente lucha, protesta y denuncia de injusticias sociales que tienen un impacto global en la sociedad, buscando que la comunidad se convierta en un verdadero agente de cambio y genere consciencia, solidaridad y cohesión social.

1.4. Enfoque del análisis psicosocial del voluntariado

El término “psicosocial” tiene relación con una variada gama de variables relacionadas con diversas áreas de estudio como: antropología, sociología, psicología, medicina, administración, economía, entre otras. Sin embargo, para Jorge Flores (2011) este vocablo fluctúa, principalmente, entre la psicología y la sociología, de esta ambivalencia entre lo humano y lo social, se desprende su orientación hacia aspectos comunitarios y organizacionales y debido a la interrelación existente entre la persona y la sociedad, intenta explicar el dilema de si el ser humano influye a su entorno o si por el contrario es la sociedad, como contexto global, la que tiene impacto directo sobre su accionar. De este modo, al hablar desde una perspectiva psicosocial, se procura establecer la relación existente entre aquellos aspectos sociales que pueden tener injerencia en el comportamiento de las personas y el cómo estas condicionantes motivan o no su proceder.

Para diversos autores, el estudio psicosocial del voluntariado guarda íntima relación con una actitud pro social que busca ante todo analizar al altruismo dentro de una visión de Psicología Social; de este modo se plantea que un comportamiento debe ser medido, en función de sus repercusiones y mediante eventos que sean absolutamente verificables, es decir, considerando los estímulos y reacciones que genera una determinada acción en los individuos; así una **conducta altruista** debería ser considerada como tal, si beneficia más a otra persona que a uno mismo.

Bajo la conceptualización antes detallada, hablar de una conducta altruista, considerando al altruismo como un factor incidental y de cambio permanentemente; dependerá de los estímulos que reciban las personas y del cómo lo perciban; ya que el mismo puede tener connotaciones controversiales o confusas. En último término, el altruismo tiene relación directa con la motivación de cada individuo y del alcance que se le quiera dar a su conducta cívica (Dávila, 2002).

Por su parte Ma. Chicharro (2000, 10) expone lo siguiente:

El *ciudadano cívico* es aquél que confía en su capacidad de intervención en el sistema, que tiene conciencia de la legitimidad del mismo, que cree en la fuerza de los grupos, y que sustenta una cultura de cooperación interpersonal.

En el desarrollo de esta cultura cívica las asociaciones voluntarias juegan un importante papel en la medida que proveen a los ciudadanos de la forma ideal de articulación y exposición de sus demandas, a través de la acción grupal [...] Pero además de ser un canal de participación, las asociaciones voluntarias son una *instancia socializadora* que interactúa en la dirección de incrementar el sentimiento de competencia política de sus miembros. Aquellos que pertenecen a asociaciones voluntarias tienen una mayor capacidad de compromiso y de participación política, por lo que se acercan en mayor medida al ideal de ciudadano cívico, competente y activo.

En correlación con lo anteriormente determinado, Patricia Soler (2007) señala que el interés colectivo por generar una conducta pro social está influenciado por diferentes factores que mueven a las personas (voluntarios) a encontrarle un sentido a su deseo de colaborar en causas sociales, dicho propósito relacionado con variables ambientales o sociodemográficas hacen que los individuos le den un valor a su accionar, generando a nivel psicológico una actitud positiva hacia el servicio a los demás. Es así, que dentro de los grupos de voluntariado, independientemente de su función, sea de vital importancia los estímulos externos e internos, debido a que son los detonantes y motivadores que les facilitan desarrollar compromiso y permanencia en la ejecución de este tipo de actividades.

Las motivaciones psicosociales del voluntariado, en términos generales son de dos tipos: aquellas que responden directamente a las necesidades propias del voluntario

(autocentradas) y por otro lado las relacionadas con terceros (heterocentradas), que tienen un matiz netamente altruista y generan un sentido de vocación. Éstas últimas son las que hacen que los voluntarios, luego de pasado un determinado tiempo de servicio, se apropien y vivencien su rol de “voluntario”; y por ende le encuentren un mayor sentido a su misión de vida (Soler, 2007).

Ma. Celeste Dávila (2002, 94-95) explica que luego del análisis realizado por diversos autores, cuyo objetivo era entender cómo funcionan y se interrelacionan diferentes variables en el campo del voluntariado, tales como la permanencia, se ha podido concluir lo siguiente al respecto de este factor:

- La intención de permanencia mostraba un gran poder predictivo sobre el tiempo real de permanencia.
- El conflicto organizacional, que incluía indicadores de conflicto percibido y del grado en el que éste afecta a los voluntarios, influía negativamente en la intención de permanencia.
- El grado en que los voluntarios se encontraban satisfechos con las actividades voluntarias que realizaban (evaluado a través de los indicadores de experiencia reforzante, interesante, emocionante, y no decepcionante) mantenía una relación directa y positiva con la intención de permanencia.
- Respecto a la influencia del tiempo previo de permanencia en la intención de continuar, los voluntarios que llevaban más tiempo mostraron una tendencia a continuar mayor que los que llevaban menos tiempo.
- La satisfacción era explicada por las motivaciones iniciales de los voluntarios y por el grado de apoyo emocional que la organización prestaba a los voluntarios cuando éstos tenían algún problema derivado de las actividades.

En última instancia, Fernando Chacón y otros (2011, 133), establecen que:

Una permanencia prolongada en el tiempo de la persona voluntaria beneficia tanto a las organizaciones como a los voluntarios, y beneficiarios. Para las organizaciones supone garantizar la continuidad de los programas; a los beneficiarios les da la oportunidad de optar a programas estables, estructurados socialmente y llevados a cabo por voluntarios con experiencia; y, finalmente, para los mismos voluntarios su permanencia refleja que sus expectativas y especialmente sus motivaciones, están siendo satisfechas.

Si entendemos las motivaciones como las fuerzas psicológicas internas que intervienen en la decisión de hacerse voluntario y de seguir siéndolo a lo largo del tiempo, pese a los costes que van unidos las actividades voluntarias, no es de extrañar que su estudio haya ganado protagonismo en los últimos años. [...] Se valora que durante el primer año aproximadamente el 40% de los voluntarios abandonan la organización. Por tanto, una gestión de los programas de voluntariado que incrementen la vinculación a las entidades es primordial.

En esta gestión, las motivaciones del voluntariado son transversales a todo el proceso, desde las condiciones previas a la incorporación de voluntarios hasta la finalización de esa persona como voluntario y los motivos por los que ha decidido cesar su actividad, y juegan un papel esencial a la hora de explicar la permanencia de los voluntarios y su compromiso con la institución.

1.5. Concepto de Factores Psicosociales

Jorge Uribe (2015) realizando un análisis de diversos autores, señala que en el mundo globalizado actual existen cuatro características que afectan directamente al ámbito de trabajo: a) el desmedido afán de desarrollo, b) la tecnología cambiante, c) el incremento de la competencia a escala mundial y, d) la diversificación de mercados y una influencia cada vez menor del Estado; estos aspectos además de tener un alto impacto en las economías de los países, tienen repercusiones en las relaciones de tipo profesional, en temas como: las capacidades, competencias y formación laboral; la carga de trabajo; la disponibilidad de recursos; las estructuras y procesos organizacionales; y, principalmente en la salud y seguridad ocupacional. Es así, que estas nuevas tendencias podrían tener una influencia directa sobre el bienestar físico y emocional de los trabajadores; debido a que los mismos pueden estar expuestos a situaciones que les provoquen desbalances en su salud.

También expresa que luego de la Segunda Guerra Mundial, entidades como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han realizado diversos estudios que han permitido definir normativas y políticas relacionadas con la prevención de riesgos laborales, centradas en aspectos físicos, químicos y ambientales del trabajo. Como resultado de la aplicación de estas directrices, han aparecido conceptos como la ergonomía, la psicología, y los FP, también conocidos como riesgos psicosociales o factores psicosociales de riesgo.

Según la OIT (1997), los FP son un conjunto de percepciones y experiencias laborales que están relacionadas con una variada gama de componentes organizacionales y humanos, que les dan un trasfondo confuso y en algunos casos, difícil de interpretación; debido principalmente a que muchos de ellos guardan relación con las personas, otros con las condiciones y medio ambiente laboral y, otros están influenciados por aspectos económico-sociales de los individuos fuera del ámbito de trabajo. Por otro lado, establece que luego de varios estudios realizados en el ámbito laboral, en primera instancia, los FP tenían una connotación negativa; sin embargo dicha percepción ha ido evolucionando y ahora son analizados bajo un enfoque positivo que permite mejorar la salud y calidad de vida laboral de los trabajadores.

Para la OIT y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1997, 3-4), los FP pueden definirse de la siguiente forma:

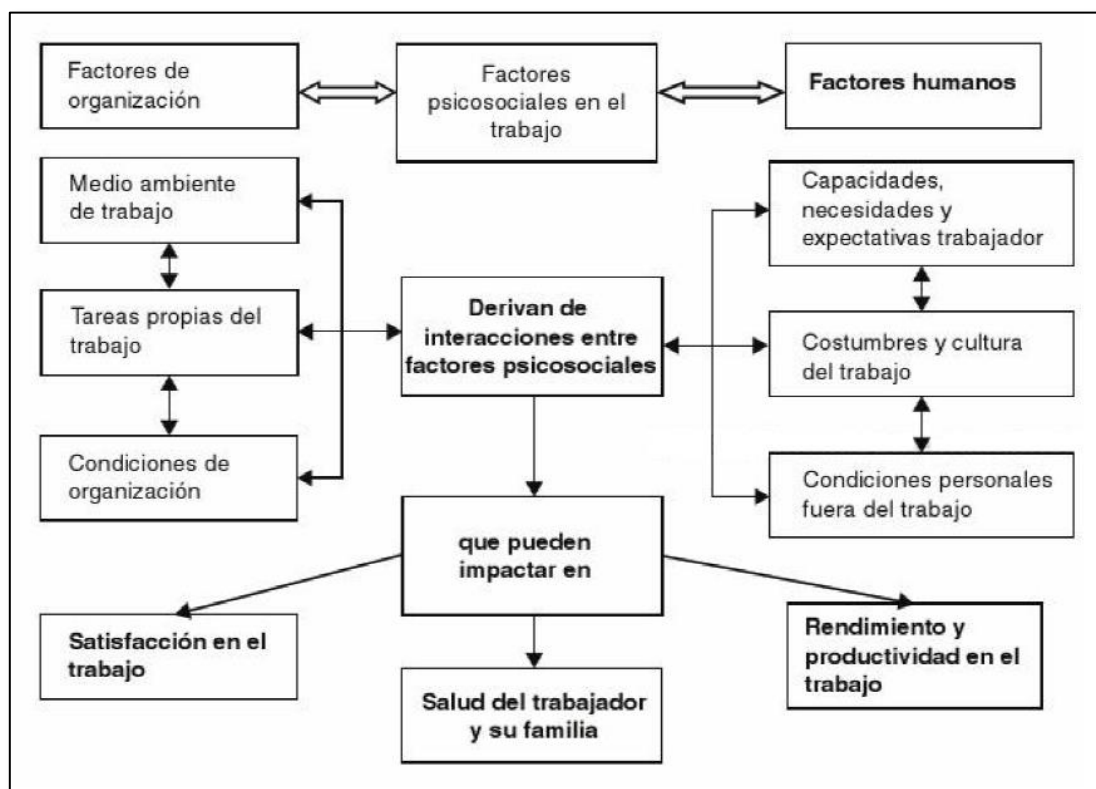
...interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del

trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

La definición antes expresada puede ser representada, a través del siguiente gráfico; en el cual se aprecia que para la OIT (1997) existen dos grandes grupos de FP que tienen una dinámica e interrelación permanente; los factores organizacionales y los humanos:

Gráfico Nro. 1:

Factores Psicosociales en el trabajo según la OIT



Fuente: Organización Internacional del Trabajo (1997, 4)

Elaboración: El Autor

Desde esta perspectiva, si los FP de la organización y los humanos se encuentran en equilibrio, quiere decir que el trabajo para la persona genera satisfacción, motivación, confianza, compromiso y generalmente su salud, tanto física como psicológica, está en buenas condiciones. Por el contrario, si existe un desbalance entre ellos, se presentan alteraciones en las emociones, el carácter, el comportamiento y en la salud de los individuos. No obstante, es importante precisar que la reacción de las personas ante un mismo estímulo positivo o negativo, puede ser completamente

diferente y dependerá de su capacidad de adaptación y respuesta, el saber cómo sobrellevar o enfrentarse a las condiciones presentes en su entorno laboral.

Para la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo - OSHA (2007), los FP son aspectos que están inmersos en las actividades de planificación, gestión y control del trabajo; así también están presentes en el entorno social y ambiental de una organización y pueden ocasionar diversos daños físicos, sociales o psicológicos en los colaboradores de una entidad.

Desde la perspectiva de Joan Boada y Pilar Ficapal (2012, 52), los FP pueden ser entendidos como:

...un conjunto de patologías, que se expresan en síntomas y síndromes, de etiología compleja que están directamente relacionadas con los aspectos macroorganizativos (cultura, valores, estilos de liderazgo, etc.), departamentales (relaciones interpersonales, clima laboral, etc.), y personales (características de personalidad, competencias profesionales, etc.), los cuales tienen la capacidad de afectar tanto a la salud laboral del empleado-víctima como al desarrollo del trabajo y a la eficiencia de la empresa, siendo la afectación en el empleado mayor a nivel psíquico y/o social y en menor medida a nivel físico.

Por su parte José Meilá y otros (2006), considerando los aportes de diversos autores, establecen que los FP son aquellas situaciones presentes en el ámbito laboral que guardan relación directa con el contexto global de una organización, con su misión y con la ejecución de las diferentes actividades y tareas que deben realizar las personas que las componen; es así que su interacción con otras particularidades externas o internas, pueden impactar negativamente la salud y el bienestar social, físico y psicológico de los trabajadores.

Bajo el punto de vista de Fernando Mansilla (2012), los FP son diversos, difíciles de interpretar y de variada naturaleza; suelen estar presentes en el trabajo durante largos períodos de tiempo, de forma continua o intermitente; pueden estar conformados por diversas variables relacionadas con el medio ambiente laboral que interactúan directamente con otras de tipo personal de cada individuo; tales como: la motivación, la percepción, la actitud, la formación, las competencias, las capacidades técnicas, entre otras. En adición, determina que la personalidad y las condiciones de vida de cada colaborador pueden ser determinantes al momento de afrontar una misma situación laboral, y que los FP tienen la capacidad de afectar negativamente tanto la salud como la productividad de los trabajadores. Por otro lado, establece que:

En los últimos años, los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo han ido adquiriendo cada vez más relevancia por las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y el incremento de procesos mórbidos en los trabajadores (Villalobos, 2004); por tanto, los riesgos psicosociales en el trabajo, deben

eliminarse o evitarse en lo posible, para contribuir a mantener la salud de los trabajadores. (Mansilla 2012, 8)

El Ministerio del Trabajo del Ecuador (2017, 15), establece que los FP son:

...todas aquellas características de las interacciones entre el contenido, la organización, la gestión del trabajo y las condiciones ambientales que puedan tener algún efecto nocivo sobre el bienestar, salud física, psicológica y social; y por otro lado las funciones y necesidades de los trabajadores y servidores.

Asimismo, determina que se consideran como FP a: clima y cultura laboral, entorno físico de trabajo, componentes salariales, factores ergonómicos, relaciones interpersonales y condicionantes de tipo personal del trabajador.

Sin embargo, y a pesar que los puntos de vista de los autores antes señalados, son bastante coincidentes al definir a los FP, Bernardo Moreno (2011), señala que es indispensable realizar una diferenciación entre factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales. De este modo, señala que el término **factores psicosociales** es relativamente reciente y que sobre la base del documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo (1984) denominado: “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”, se determina que estos son difíciles de establecer y formular, dado a que están basados en las percepciones y experiencias de los trabajadores sobre diversos aspectos organizacionales, que pueden tener un alcance muy amplio, así como una connotación positiva o negativa en la conducta y salud de los colaboradores. Por otro lado, expresa que los **factores psicosociales de riesgo** son de tipo predictivo y están relacionados con las características de una entidad, cuando existe la probabilidad real que su presencia afecte de forma negativa el bienestar sanitario y psicológico de los empleados, causándoles como resultado de su presencia, elevados niveles de tensión, ansiedad o estrés. Finalmente, menciona que los **riesgos psicosociales**, son un término más mediático, relacionado con circunstancias laborales que tienen una alta probabilidad de perjudicar de manera grave la salud de los trabajadores, en los planos físico, social o mental. Estos pueden afectar los derechos fundamentales de los trabajadores, descritos generalmente en documentos como la Constitución de un país y, pueden estar vinculados con temas como el acoso y la violencia laboral o sexual en el trabajo.

Para concluir con este apartado y luego de realizada una amplia explicación teórica sobre los FP, en la siguiente tabla, Uribe (2015), presenta una clasificación de las áreas organizacionales en los que pueden estar presentes los riesgos psicosociales:

Tabla Nro. 2:

Áreas en las que se expresan los riesgos psicosociales

Núm.	Área	Riesgo psicosocial
1	Desempeño profesional	Trabajo de alto grado de dificultad Trabajo con gran demanda de atención Actividades de gran responsabilidad Funciones contradictorias Creatividad e iniciativa restringidas Exigencia de decisiones complejas Cambios tecnológicos intempestivos Ausencia de plan de vida laboral Amenaza de demandas laborales
2	Dirección	Liderazgo inadecuado Mala utilización de las habilidades del trabajador Mala delegación de responsabilidades Relaciones laborales ambivalentes Manipulación o coacción del trabajador Motivación deficiente Falta de capacitación y desarrollo del personal Carencia de reconocimiento Ausencia de incentivos Remuneración no equitativa Promociones laborales aleatorias
3	Organización y función	Prácticas administrativas inapropiadas Atribuciones ambiguas Desinformación y rumores Conflicto de autoridad Trabajo burocrático Planeación deficiente Supervisión punitiva
4	Tareas y actividades	Cargas de trabajo excesivas Autonomía laboral deficiente Ritmo de trabajo apresurado Exigencias excesivas de desempeño Actividades laborales múltiples Rutinas de trabajo excesivo Competencia excesiva, desleal o destructiva Trabajo monótono rutinario Poca satisfacción laboral
5	Medio ambiente de trabajo	Condiciones físicas laborales inadecuadas Espacio físico restringido Exposición a riesgo físico constante Ambiente laboral conflictivo Trabajo no solidario Menosprecio o desprecio al trabajador
6	Jornada laboral	Rotación de turnos Jornadas de trabajo excesivas Duración indefinida de la jornada Actividad física corporal excesiva
7	Empresa y entorno social	Políticas inestables de la empresa Ausencia de corporativismo Falta de soporte jurídico por la empresa Intervención y acción sindical Salario insuficiente Carencia de seguridad en el empleo Subempleo o desempleo en la comunidad Opciones de empleo y mercado laboral

Fuente: Jorge Uribe (2015, 12-13)

Elaboración: El Autor

1.6. Consecuencias de los factores psicosociales en el trabajo

Luego de la reunión mantenida por la Comisión Mixta OIT/OMS en 1987, se establecieron varios impactos de los FP en las actividades laborales, mismos que se detallan a continuación:

Tabla Nro. 3:

Factores Psicosociales en el trabajo según lo OIT

Núm.	FP General	FP Específico	Problemas	Impactos	Escenarios comunes y, o actividades tipo, o ambas
1	Medio Ambiente de Trabajo	Ambiente social	<ul style="list-style-type: none"> • Subutilización de competencias • Sobrecarga de trabajo • Falta de Control • Conflicto de Autoridad 	Satisfacción en el trabajo	Todos
		Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> • Ruido • Condiciones térmicas • Vibraciones • Agentes químicos • Riesgos 	Salud biológica (física)	Fábricas con líneas de montaje, policía, minero, soldado, bombero, buzo, obrero industria química, entre otras
2	Tareas propias del trabajo	Sobrecarga de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativa (demasiado qué hacer) • Cualitativa (difícil) • Tareas monótonas, rutinarias y poco estimulantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Adicciones (alcohol, tabaco, entre otras) • Pérdida de respeto hacia sí mismo • Dolencias y muertes por enfermedades coronarias • Insatisfacción, auto-depreciación, sensación de amenaza y malestar, colesterol, aceleración del ritmo cardíaco 	Todos
		Función de los trabajadores, varían en función de la personalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ambigua (falta de claridad del contenido de la tarea) • Contradictoria (oposición entre exigencias del trabajo) • Conflictiva (problemas de competencia) 	Trastornos cardiovasculares Varían en función de la edad	Personal de dirección, empleados de oficina, trabajadores intelectuales, entre otros
		Ser responsable de la seguridad de terceros	Cuando la seguridad de otras personas depende de la responsabilidad profesional	Trastornos cardiovasculares Varían en función de la edad	Policías, custodios, controladores de tráfico aéreo, entre otros
3	Condiciones de organización	Organización del tiempo de trabajo	Jornadas de trabajo. Trabajo por turnos, y restricción a la participación social del trabajo por turnos, desorganización del trabajo por turnos	<ul style="list-style-type: none"> • Ritmos biológicos (circadianos) • Temperatura del cuerpo • Glucosa en la sangre • Metabolismo • Agilidad mental, motivación • Sueño, alimentación, vida familiar y actividades sociales • Problemas gastrointestinales • Hipertensión, diabetes y úlcera gástrica 	Enfermeras, controladores aéreos, policías, entre otros
		Participación de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de exclusión • Falta de auténticas consultas • Falta de participación en la toma de decisiones • Limitación de la iniciativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de bienestar • Disminución de la productividad • Rotación (inestabilidad mano de obra) • Alcohol • Tabaco 	Todos Inversamente proporcional a la jerarquía organizacional
	Relaciones en el	Repartición ambigua	• Deterioro de las	Todos	

		medio de trabajo con colegas, superiores, subordinados y el apoyo social recibido	de funciones	relaciones <ul style="list-style-type: none"> • Tensiones psicológicas • Insatisfacción en el trabajo, varía en función del apoyo social percibido 	
		Cambios en el lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios tecnológicos sin información previa y anticipada • Cambios de métodos y proceso sin información previa y anticipada • Capacitación oportuna para cambios previsibles 	Satisfacción en el trabajo	Todos
4	Cultura y costumbres	Cambios de localidad regional	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos valores, creencias • Nuevas formas de vida • Falta de formación (capacitación) • Condiciones de vivienda insalubres 	<ul style="list-style-type: none"> • Desadaptación • Separación de las familias • Endeudamiento, juego y adicciones • Altas tasa de suicidio 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos • Migrantes • Trabajadores provenientes de regiones agrícolas o rurales que abandonar un ambiente conocido y una forma tradicional de vida
5	Nuevas Tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de computadoras y tecnologías de la información • Ergonomía e higiene 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de nuevas facultades cognitivas y esfuerzo mental. • Trabajo monótono, poco variado y nada estimulante • Dependencia de un sistema eficiente pero controlador • Necesidades de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Tensiones mentales • Irritabilidad • Sentimientos de frustración durante los períodos de transición o migración entre sistemas • Temporal hasta que la nueva tecnología es asimilada y dominada 	<ul style="list-style-type: none"> • Call centers (centros de negocios) • Áreas de reciente automatización • Instituciones financieras • Instituciones con macro sistemas de cómputo de control (Oracle, SAP, entre otros)
6	Desempeño y subempleo	Inestabilidad en el desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones precarias • Bajos sueldos • Pocas oportunidades • Oferta de mano de obra • Pobreza 	<ul style="list-style-type: none"> • Irritabilidad • Inseguridad en el trabajo • Problemas familiares • Alimentación deficiente 	Deterioro de los sistemas productivos por falla en áreas políticas y de desarrollo de las regiones

Fuente: Jorge Uribe (2015, 19-21)

Elaboración: El Autor

Por su parte, la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo - OSHA (2007) en su informe sobre riesgos psicosociales emergentes, determina que independientemente de la actividad laboral de los trabajadores, sea está remunerada o no, existen una alta incidencia de diversos tipos de FP que afectan su salud física y psicológica; así para el caso específico de profesionales dedicados a actividades de salud relacionadas con: medicina, enfermería, psicología, psiquiatría, terapia de diversa índole, actividades de tipo social o humanitario, entre otras, se presenta un alto índice de padecimientos de tipo emocional; debido a que se enfrentan permanentemente a la resolución de situaciones o conflictos sociales, existenciales, éticos o morales, que demandan un elevado nivel de exigencias emocionales.

Desde el punto de vista de Jesús Uribe (2015, 23) quien considerando lo expuesto por Moreno-Jiménez (2011), señala que los FP:

...tienen una alta probabilidad de dañar de manera habitual y con gravedad la salud física, social o mental de los trabajadores, [...] Sus consecuencias pueden ser graves en términos psicopatológicos o psiquiátricos; por ejemplo, el estrés postraumático de la violencia y el acoso sexual en el trabajo, con frecuencia atendidos mediante términos como “estrés” de manera simple.

Los FP tienen una influencia significativa en la productividad, la calidad y la seguridad, y constituyen una realidad psíquica, subjetiva e intangible; pero además tiene un efecto en la salud de los trabajadores, empleados o personas que mantienen algún tipo de relación laboral remunerada o no, por la exposición a este tipo de riesgos. Así por ejemplo, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (2005) señala que los efectos de la exposición a los FP, se manifiestan a corto plazo, a través de un proceso conocido como “estrés” y que impacta en diversos aspectos de la salud física, mental o social, como por ejemplo:

- a) **Emocionales:** Sentimientos de ansiedad, depresión, desgaste mental, apatía, entre otros;
- b) **Cognitivos:** Problemas de memoria, pensamiento confuso, falta de concentración, inhabilidad para poder tomar decisiones, etc.;
- c) **Comportamentales:** No sentir deseos de hablar con otras personas, aislamiento, agobio, infelicidad, problemas para conciliar el sueño, apetito compulsivo, abuso del alcohol y del cigarrillo, etc.; y,
- d) **Fisiológicos:** Problemas de estómago, dolor en el pecho, tensión en los músculos, dolor de cabeza, sudor, mareos, falta de aire, entre otros.

Se señala además, que estos procesos están estrechamente relacionados entre sí y que pueden ser causantes de diversas enfermedades, bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

Según José Meilá y otros (2006), la exposición constante a los FP, a largo plazo, puede asociarse con enfermedades provocadas por el estrés; concluye entonces que los FP son de importancia para todos los sectores de la sociedad, sean en empresas de producción o servicios (industria, construcción, servicios, administración, etc.), instituciones públicas o entidades del Tercer Sector; debido a que una variada gama de puestos de trabajo habitualmente presentan en su estructura, un componente esencial de FP (trabajo monótono y repetitivo, excesiva demanda de atención sostenida, presión permanente al método de trabajo, conflictos interpersonales, entre otros). De este modo, si las organizaciones y los puestos de trabajo implican un alto grado de interacción

humana (supervisión de personas, atención a clientes, relación permanente con colegas, atención telefónica, etc.), los FP se van haciendo progresivamente más evidentes.

1.7. Variables psicosociales asociadas al voluntariado

El Ministerio del Trabajo del Ecuador (2017, 15) determina que un Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales para organizaciones públicas o privadas, debería al menos contemplar las siguientes variables o dimensiones de análisis:

1. Carga y ritmo de trabajo
2. Desarrollo de competencias
3. Liderazgo
4. Margen de acción y control
5. Organización del trabajo
6. Recuperación
7. Soporte y apoyo
8. Acoso discriminatorio
9. Acoso laboral
10. Acoso sexual
11. Adicción al trabajo
12. Condiciones del Trabajo
13. Doble presencia
14. Estabilidad laboral y emocional
15. Salud auto percibida

Por su parte, Ma. Celesta Dávila y Fernando Chacón (2004), realizando un análisis más específico, establece que el voluntariado ha experimentado cambios muy importantes en los últimos años en su concepción, alcance y variedad, ha dejado de ser una mera actividad de tipo benéfico y se ha transformado en un verdadero proceso socioasistencial; bajo esta consideración, establecen que para algunos autores las variables que son más visibles al momento de analizar al voluntariado, son la edad y el perfil de las personas que prestan sus servicios en estas actividades; sin embargo para otros entendidos en el tema, aparecen factores como la motivación, los niveles de profesionalización y especialización requeridos, el grado de compromiso y satisfacción personal, la actitud con el rol de “voluntario”, entre otros. De este modo para Dávila y Chacón (2004), las variables que deberían ser consideradas en un análisis de FP en el voluntariado son:

- Motivaciones
- Apoyo social
- Satisfacción vital
- Compromiso con la organización
- Implicación con la actividad
- Actividad desarrollada

- Conflicto organizacional
- Relaciones sociales en la organización
- Costes económicos
- Burnout (síndrome de estar quemado por el trabajo excesivo)
- Tiempo previo de permanencia
- Tiempo real de permanencia
- Intención de permanencia

Según Luis González y otros (2004, 22):

En la actualidad la actividad de voluntariado ha cobrado gran relevancia por ser un recurso que se caracteriza en ser efectivo en el trabajo con los más necesitados además de tener un bajo costo económico por ser una actividad no remunerada. Sin embargo, a pesar de la alta participación de las personas en este tipo de actividades se observa un alto porcentaje de deserciones generando dificultades en las organizaciones que desarrollan su labor a través del trabajo desinteresado de los voluntarios, ya que lo anterior implica un costo en la capacitación y entrenamiento de las personas voluntarias, lo que se traduce en un gasto económico y de tiempo. Debido a lo anterior resulta relevante establecer la influencia de la motivación inicial que presentan las personas para desarrollar un trabajo de voluntariado en su permanencia en éste.

Sobre la base de lo antes descrito, González y otros (2004) consideran que para realizar un análisis de FP en el voluntariado, se deben considerar, en términos generales, las siguientes variables:

- **Variables Organizacionales:** Están relacionadas con la estructura de las organizaciones que prestan servicios de asistencia social e involucran aspectos como: la misión de ayuda social, los recursos, oportunidades de desarrollo y mecanismos de fidelización, la forma de trabajo, la satisfacción con la actividad, el sistema de incentivos, los medios de comunicación y promoción, entre otros.
- **Variables Sociodemográficas:** Consideran aspectos relacionados con condicionantes de tipo social y demográfico, tales como: la edad, el nivel socio-económico, la educación, el género, el estado civil, los valores morales propios de cada persona, la necesidad de afiliación a una determinada causa social, etc.
- **Variables Psicológicas:** Tiene relación directa con: altruismo, responsabilidad social, autoestima, estabilidad emocional y salud mental, bienestar personal, compasión, impacto e influencia en círculos sociales, calidad de vida, necesidades de afiliación y motivación, entre otros.

Desde la perspectiva de Patricia Soler (2007), luego de un extenso análisis de varios autores, los factores que tienen influencia en un estudio psicosocial del voluntariado son de tipo: individual-afectivo y cognitivo, de socialización, del entorno y

los relacionados con aspectos sociodemográficos. Señala adicionalmente que estas variables no se explican por sí solas y que su análisis en conjunto, permite predecir con mayor certeza, comportamientos de los voluntarios, enfocados en la actividad social que se encuentren realizando. En seguida, se detalla de forma más pormenorizada la clasificación antes descrita:

- **Variables individuales:** Están relacionadas con aspectos personales del individuo que generan diferentes tipos de respuesta ante una determinada causa social, Dentro de este grupo, se encuentran dos tipos de factores, aquellos **afectivos** como la empatía y los sentimientos positivos y negativos, y por otro lado los relacionados con aspectos **cognitivos** como la inteligencia, la autoestima, el juicio moral y el locus de control.
- **Variables de socialización:** Están fundamentadas en experiencias sociales que involucran el desarrollo de conductas pro sociales en las personas, en contextos familiares, escolares y sociales; guardan relación directa con el altruismo, la responsabilidad social, la solidaridad y/u otros comportamientos cívicos. Dentro de este grupo, aparecen variables como: adquisición de normas, modelado parental, identificación y conducta pro social, influencia de hermanos y amigos, experiencias en colectivos sociales, influencia escolar y el poder de la comunicación de masas.
- **Variables del entorno:** Tienen relación con la influencia de experiencias vividas por las personas en diferentes ámbitos y redes sociales, que les permiten desarrollar su conducta pro social. Bajo esta clasificación aparecen variables como: motivación personal, alcance de la acción social y características propias del voluntario.
- **Variables sociodemográficas:** Estas características están relacionadas con aspectos como: edad, género, nivel de instrucción, estado civil, nivel socioeconómico, profesión, entre otros.

María Vecina y otros (2008) en su estudio realizado sobre la satisfacción de los voluntarios en las acciones de tipo social, determinan que este concepto puede ser analizado bajo la óptica de las siguientes variables:

- **Variables sociodemográficas:** Relacionadas con el género, edad, situación laboral e instrucción académica.
- **Variables enfocadas en la tarea de voluntariado:** Éstas consideran:
 - La cantidad de horas semanales dedicadas a la actividad.
 - El tiempo real de permanencia.

- La intención de permanencia en la organización.
- La satisfacción de las motivaciones específicas.
- La satisfacción con la gestión de la organización.
- La satisfacción con las tareas de voluntariado realizadas.

Finalmente, Ma. Celeste Dávila (2002) evidencia que las variables que a continuación se detallan, han sido trascendentales para la distinción entre voluntarios y no voluntarios, y sobre el impacto que las mismas pueden tener sobre la permanencia de estos en las actividades sociales que realizan:

- **Variables sociodemográficas:** Relacionadas básicamente con la participación, involucramiento y continuidad en las actividades de voluntariado. Dentro de esta clasificación se mencionan a: edad, género, estado civil, estatus laboral, estado de salud, número de hijos, lugar de residencia, nivel económico o de ingresos, nivel académico, prestigio social y grupo étnico.
- **Variables de personalidad:** Están directamente relacionadas con las motivaciones para participar en causas sociales y consideran una premisa importante que señala que el voluntariado no solo es bueno para quien lo recibe, sino también para quien lo proporciona. Dentro de este contexto, se menciona a variables como: sociabilidad, seguridad personal, inteligencia, autoestima, responsabilidad social, responsabilidad, imaginación, independencia y libertad de decisión, benevolencia y ayuda a los más necesitados, disposición pro social de la personalidad, empatía, estabilidad emocional, flexibilidad, orientación a lo social, ética y moral, sentido de eficiencia, autorrealización, confianza, locus de control interno y, sentido de bienestar y satisfacción vital.
- **Variables actitudinales:** Esta categorización está basada en las diferentes actitudes y conducta cívica que los voluntarios pueden presentar, al momento de hacer frente a diversas situaciones de tipo social y están enfocadas con el inicio y la permanencia en el servicio. Se consideran dentro de este grupo a: actitudes hacia el voluntario, actitudes hacia las organizaciones sociales, actitudes hacia los beneficiarios de los servicios de voluntariado, creencias religiosas, afinidad política, compromiso, implicación laboral, autonomía, retroalimentación, actitudes hacia los demás voluntarios, impacto e influencia de la misión social, de la organización y, principios y valores organizacionales.

- **VARIABLES MOTIVACIONALES:** “La realización de conductas de voluntariado implica importantes costes en tiempo, esfuerzo, dinero, etc., pero a su vez también supone la obtención de numerosos beneficios, como satisfacción, experiencia y conocimientos, prestigio, etc. [...] pueden ser múltiples y muy diferentes los motivos que pueden potencialmente explicar el voluntariado” (Dávila 2002, 35). Bajo esta consideración, se determinan principalmente las de tipo heterocentrado (deseo de ayudar a los demás, naturaleza de las causas sociales, trabajo en equipo, desarrollo de conciencia cívica, entre otros) y las de tipo autocentrado (autorrealización, valores, mejora del currículum, relaciones sociales, conocimiento, mejora del estado de ánimo, etc.). Éstas a su vez pueden tener relación directa con: edad, género, estatus civil, orientación sexual y situación laboral.
- **VARIABLES SITUACIONALES:** Están determinadas por las condiciones organizacionales; tienen relación con la entidad, su funcionamiento y con las relaciones interpersonales que se generan entre los voluntarios. Bajo esta categoría, se encuentran: solicitudes específicas de una organización y/o amistades para unirse a una causa social, ser usuario de una entidad de voluntariado, relaciones de amistad en una organización, redes de apoyo social, ser parte de grupos o redes formales de ayuda, procesos de reclutamiento y orientación de voluntarios, formación y supervisión adecuadas, retroalimentación, apoyo recibido por los profesionales de la organización, rol del voluntario claramente definido, sistema de incentivos y refuerzos, dirección de la organización, estrés, tiempo de servicio y alcance de la actividad social.

1.8. Evaluación de Factores Psicosociales

Santiago Hernández (2014), señala que así como las organizaciones realizan evaluaciones de diferentes tipos de riesgos (financieros, administrativos, operativos, entre otros), también es necesario y de suma importancia valorar aquellos relacionados con aspectos psicosociales, pues son condiciones que tienen un alto impacto en el desarrollo, desempeño y productividad de los colaboradores de una entidad. De esta manera, sugiere que la medición y análisis de FP debe convertirse de manera sistémica y progresiva, en una actividad permanente dentro de cualquier tipo de organización, pues todos los puestos de trabajo, independientemente de su naturaleza, están expuestos al influjo de este tipo de riesgos. En adición, señala que una valoración apropiada de FP se convierte en una herramienta estratégica que permite optimizar los recursos humanos y físicos de una institución.

Por otro lado, determina que los FP deben ser conocidos, valorados y mitigados, principalmente por los siguientes motivos:

- Están directamente relacionados con la seguridad y salud ocupacional de las personas en la organización y los mismos son causantes de la aparición de diversos trastornos físicos y psicológicos.
- Tienen impacto directo en la eficacia y rendimiento de las entidades; lo cual se explica en función de los niveles de ausentismo del personal por la exposición a estos factores.
- De acuerdo a la normativa legal vigente, nacional e internacional, evaluar FP es una obligación reglamentaria.

Es de este modo que la valoración y prevención de FP debe estar sustentada bajo una metodología que de forma ordenada, permita tener una visión global de aquellos riesgos que deban ser evaluados al interno de la organización; la misma que en su fase preliminar, debería considerar:

- Identificación y establecimiento de todos los FP presentes en las actividades organizacionales, esta etapa busca mitigar sus efectos y determinar medidas preventivas oportunas.
- Cuantificación del impacto e incidencia de los FP en la salud de los colaboradores; cuyo objetivo es preservar su condición física y psicológica en la organización.

En términos generales, un método o metodología de evaluación de FP, debería cumplir con las siguientes características:

- Debe contar con un sustento teórico confiable, válido y estandarizado.
- Debe facilitar la conceptualización, exposición y conocimiento de la interacción existente entre los diferentes FP de la organización.
- El procesamiento y análisis de información obtenida, debe ser de fácil interpretación y aplicación.

Para concluir, Hernández (2014, 47) expresa que:

No obstante, en la realidad, determinar la incidencia de los riesgos psicosociales puede resultar un poco complejo ya que existe cierto nivel de dificultad al establecer la relación directa de causa y efecto entre factor de riesgo y daño; también existe dificultad en ser objetivo al determinar cierta situación como estresante; asimismo dificultad de determinar la real magnitud del riesgo. Por lo que deben tomarse en consideración los varios elementos que entran en juego: las condiciones de trabajo que pudieren provocar daño y también los factores moderadores y sus consecuencias, sean estos sobre el colaborador o sobre la organización.

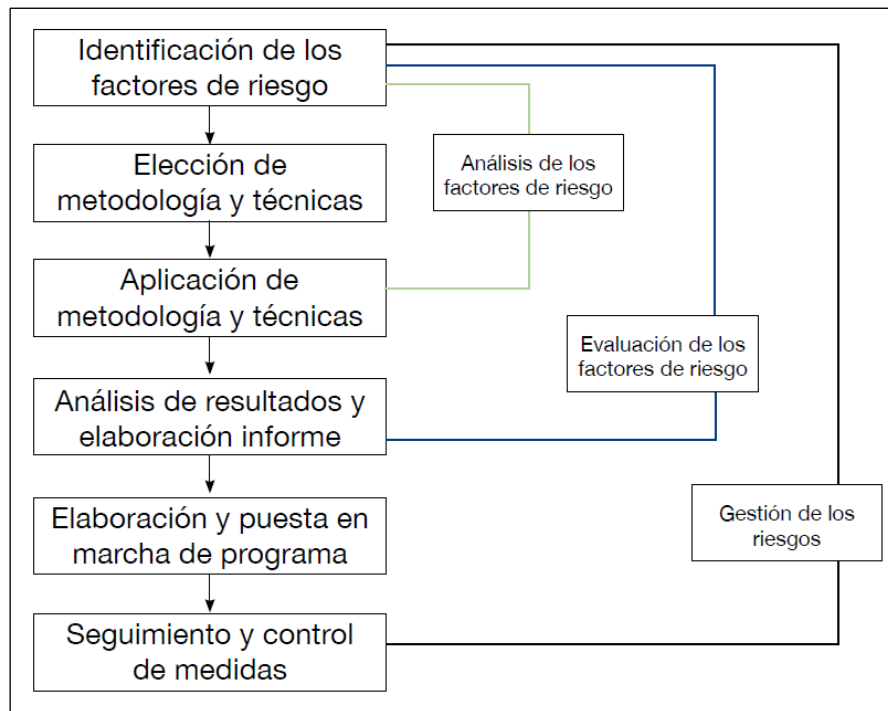
La evaluación de los riesgos psicosociales deben centrarse en el análisis de las ambientes laborales, puesto que, a través de ello, va a ser posible determinar hacia qué

situaciones o aspectos deben ir dirigidos todas las acciones de mejora. Asimismo, es conveniente valorar los posibles síntomas asociados a situaciones de estrés, mediante exámenes médicos que permitan valorar el grado de enfermedades como consecuencias de los posibles riesgos psicosociales existentes.

En el siguiente gráfico, Ángel Lara (2013) resume las etapas que pueden ser aplicadas en un proceso de evaluación de FP:

Gráfico Nro. 2:

Fases de evaluación de los Factores Psicosociales



Fuente: Ángel Lara (2013, 7)

Elaboración: El Autor

En seguida, se realiza una descripción de cada una de las etapas que componen el proceso arriba descrito:

- **Identificación de los factores de riesgo:** Existe una amplia gama de FP, pero eso no significa que todos estén presentes en una misma organización o puesto de trabajo; es por esta particularidad, que esta fase busca identificar de la forma más específica y menos confusa, aquellos FP que serán objeto de investigación. Por lo antes descrito, es recomendable utilizar herramientas indagatorias de fácil aplicación, tales como:
 - Entrevistas exploratorias con grupos de interés.
 - Análisis in situ, mientras se ejecutan las actividades.

- Establecimiento de diferencias o desviaciones entre los procedimientos escritos y los que realmente se ejecutan.
- Revisión de información estadística y/o de informes de gestión relacionados con el tema, como por ejemplo:
 - Datos generales de la organización: tipo de entidad, horarios, tiempo de existencia, ascensos, salarios, entre otros.
 - Demografía del personal: género, edad, tiempo de servicio, etc.
 - Aspectos que influyan en el personal: enfermedades, ausentismo, siniestralidad, niveles de rotación del personal, pedidos de cambio de puestos, sanciones, etc.
 - Aspectos que menoscaben la productividad de la organización: calidad de los productos y servicios, quejas, indicadores de gestión, reportes de daños o mal servicio, etc.
 - Actas e informes de gestión y de toma de decisiones.
 - Estudios específicos que se hayan realizado sobre el tema.

En esta fase, es muy importante conocer el punto de vista del personal y se recomienda aplicar encuestas con carácter anónimo (a todos los colaboradores, en el caso de organizaciones pequeñas y a una muestra representativa, en el caso de entidades de gran tamaño) o ejecutar conversatorios, grupos focales u otras actividades indagatorias, que tengan como propósito permitir que los colaboradores de la organización expresen sus puntos de vista y experiencias de trabajo, con sus propias palabras y de forma libre y espontánea.

- **Elección de la metodología, técnicas e instrumentos a aplicar:** Luego de identificada la información que servirá de base para la análisis de FP organizacionales, es necesario establecer el procedimiento, metodología, técnica o herramienta de evaluación que debería, en la medida de lo posible, ser de tipo cuantitativo y cualitativo. La selección de este instrumento deberá contemplar, al menos, los siguientes parámetros:
 - Marco teórico, propósito y alcance de la evaluación de FP.
 - Método de evaluación: encuesta, entrevista, grupos focales, conversatorios, etc.
 - Confiabilidad, efectividad, adaptabilidad, objetividad y validez de la herramienta a ser aplicada.
 - Anonimato y confidencialidad del instrumento de evaluación.

- Tiempo, recursos, tecnología y demás temas logísticos para la aplicación de la herramienta.
- Facilidad de uso y de interpretación de datos.
- **Aplicación de metodología y técnicas:** Esta etapa debe estar respaldada por un proceso de planificación que permitan mitigar los eventos contingentes o imprevistos. Aquí se deben definir los temas logísticos como: etapas de la evaluación, factibilidad de aplicar la metodología a toda la organización o hacerlo a una muestra, el tipo de herramienta de validación (encuesta, entrevistas, otros), recursos materiales y físicos, entre otros.

El objetivo principal de esta fase, es la obtención de información válida y confiable: así como también lograr la mayor participación de los colaboradores de la organización, en un ambiente controlado donde se evidencie la confidencialidad y anonimato del proceso.

- **Análisis de los resultados y elaboración de informe:** La principal característica de esta etapa radica en la determinación de las causas de los hallazgos encontrados; las mismas que generalmente son las responsables de diversas problemáticas o condiciones dentro de la organización. En esta fase, se realizará la valoración de los riesgos considerados en la evaluación; para este propósito se deberán tener muy claros y definidos diferentes aspectos técnicos que involucran la aplicación de una herramienta de medición de FP, tales como: baremos, tipos de escalas, fórmulas, conocimiento de normatividad, temas estadísticos, interpretación de resultados, índices de confiabilidad y validez, porcentaje de participación, entre otros. Todos los resultados obtenidos deberán ser documentados; actividad que facilitará su comunicación y socialización al interno de la entidad.
- **Elaboración y puesta en marcha de un programa:** Esta etapa es considerada parte del proceso denominado “intervención psicosocial”; en la misma se deben definir aquellas actividades preventivas que permitan mitigar los FP detectados; para el efecto se elaborará un plan de mejora que incluya objetivos, estrategias, acciones, plazos, responsables, recursos, entre otros. Las actividades que se planteen deben ser ajustadas a la realidad de la organización y para su construcción se recomienda considerar otros estudios, experiencias o buenas prácticas que se apliquen en este ámbito; en la medida de lo posible deben estar vinculadas o relacionadas con los diferentes grupos ocupacionales que conformen la entidad y

debe existir una priorización de acciones a seguir, en función de los FP que se hayan establecido como críticos.

- **Seguimiento y control de las medidas:** Dentro de esta etapa, se realizará el monitoreo y seguimiento de las acciones planteadas para mitigar los riesgos identificados. En esta fase, en caso de ser necesario, se realizarán cambios o modificaciones en las acciones planteadas, si son requeridos, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos planteados en los planes de mejora. Durante esta actividad, se debería analizar: la ejecución integral de las tareas, el cumplimiento de plazos, la dificultad en la implementación de los correctivos y la eficacia de las medidas adoptadas; en este último aspecto, es importante evaluar los indicadores definidos en el proceso de planificación de las mejoras. En último término y de acuerdo a diferentes expertos, el proceso de seguimiento de las acciones correctivas, debería ejecutarse de forma periódica durante el proceso de implementación de las mismas.

En conclusión, Lara (2013, 41) señala que:

La evaluación de los riesgos psicosociales, como del resto de los aspectos laborales relacionados con la salud de los trabajadores, debe responder a un proceso continuo y sistemático, [...] el hecho de no perder de vista que una evaluación de factores psicosociales puede permitir determinar no sólo los aspectos negativos a mejorar sino también qué factores se encuentran en unos niveles aceptables o excelentes y por tanto felicitarlos por ello y trabajar para no rebajar esos niveles logrados gracias al esfuerzo y buen hacer compartido por todos los miembros de la organización.

Fernando Mansilla (2012), en relación con lo analizado anteriormente, determina que la evaluación de FP, es una parte vital dentro del proceso global de valoración cualitativa y cuantitativa de FP en una organización; para el análisis y mitigación de la subjetividad del proceso, se deben aplicar enfoques integrales e integrados, cuyo alcance abarque a toda la entidad y sirvan de guía para la toma de decisiones institucionales. Para el efecto, es necesario contar con un enfoque multidisciplinario, que sea:

- Integral y global, es decir, no deberá limitarse únicamente al puesto de trabajo, sino que contemplará todos los factores que puedan afectar al trabajador.
- Multidisciplinario, es decir, deberá contemplarse desde las diferentes disciplinas preventivas.
- Integrada y participativa, es decir, que tienen que intervenir e implicarse todos los trabajadores y niveles jerárquicos, incluyendo la dirección de la empresa.
- Sistemática y estructurada, es decir, que no conlleve una acción puntual sino una serie de acciones prolongadas en el tiempo. (Mansilla 2012, 29)

Antes de emprender en un análisis integral de FP, es necesario tener un buen conocimiento organizacional, es decir, conocer cuál es su actividad, el tipo de estructura, la carga laboral, las fortalezas y debilidades, la demografía, la rotación del personal, el ausentismo laboral, entre otros.

Adicionalmente, recomienda complementar la información obtenida mediante medios cuantitativos (encuestas), con procesos cualitativos como: grupos focales, conversatorios, entrevistas, entre otros, actividades que permitirán mitigar la subjetividad de la información obtenida y contar con una realidad psicosocial ajustada al entorno organizacional.

Al igual que lo determinado por Lara (2013), Mansilla (2012) señala que el proceso de evaluación de FP, puede estar compuesto por las siguientes etapas:

- Diagnóstico de la organización sobre FP y recolección de información.
- Determinación de la(s) técnica(s) de valoración.
- Aplicación de las herramientas diseñadas.
- Tabulación y análisis de la información recopilada.
- Interpretación de los resultados.
- Socialización y comunicación de los hallazgos encontrados.

Sugiere que para la evaluación de FP, se pueden utilizar, entre otros, los siguientes tipos de encuestas:

- **Método Ista 21:** Se basa en el Cuestionario Psicosocial de Copenhagen (CoPsoQ), herramienta desarrollada por el Instituto Nacional de Dinamarca; analiza cuatro componentes: exigencias psicológicas en el trabajo, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la organización y calidad del liderazgo y compensaciones; a su vez incluye veinte (20) dimensiones que se detallan a continuación:
 - Equilibrio trabajo-persona.
 - Carga laboral.
 - Exigencias cognitivas.
 - Exigencias emocionales.
 - Exigencias emocionales no expresadas.
 - Exigencias sensoriales.
 - Influencia.
 - Desarrollo profesional.

- Jornada laboral (pausas activas).
 - Pertenencia.
 - Integración.
 - Adaptación al cambio.
 - Claridad de rol del puesto.
 - Liderazgo.
 - Retroalimentación.
 - Apoyo de grupo.
 - Relaciones interpersonales.
 - Trabajo en equipo.
 - Inseguridad laboral.
 - Motivación.
- **Método de evaluación de FP:** Esta herramienta de análisis de FP, se fundamenta en un cuestionario elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona – España y busca básicamente obtener información sobre la base de las percepciones de los colaboradores de una organización sobre diversos aspectos del entorno laboral relacionados con FP, evalúa:
 - Carga mental.
 - Autonomía temporal.
 - Contenido de trabajo.
 - Supervisión-participación.
 - Definición de rol.
 - Interés por el trabajador.
 - Relaciones personales.
- **Cuestionario de factores psicosociales:** Es un instrumento desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral (España) y es utilizado para realizar un diagnóstico psicosocial inicial; cuyos resultados permiten enfocar el análisis de aquellos aspectos que se hayan determinado como críticos. Utiliza cuatro variables de estudio:
 - Participación, implicación y responsabilidad (autonomía en el trabajo).
 - Formación, información y comunicación.
 - Gestión del tiempo.
 - Cohesión del grupo.

Este cuestionario también incluye tres preguntas que permiten conocer si la organización puede estar expuesta a temas de acoso laboral.

Como corolario, Mansilla (2012) establece que luego de identificados los riesgos de los FP, se debe realizar una cuantificación de los mismos y para el efecto se deben considerar aspectos como: el número de colaboradores bajo condiciones de riesgo, la intensidad y frecuencia de exposición y, la probabilidad de ocurrencia de efectos adversos. De este modo, los FP pueden ser valorados bajo la siguiente escala:

- Controlados (se cuentan con buenas condiciones de prevención y control).
- Semicontrolados (es necesario aplicar medidas complementarias de prevención y control).
- Incontrolados (no existen medidas de prevención o control).
- Indeterminados (es necesario aplicar un análisis más específico que permita establecer medidas de prevención o control concretas).

Capítulo segundo

Caso Fundación Teléfono Amigo (TA)

2.1. Descripción de la organización

La Fundación TA (2010, 2):

Desde el 15 de agosto de 1988, ofrece a la comunidad ecuatoriana el servicio de escucha por teléfono en forma anónima y confidencial. No se inspira en ningún proselitismo político, ni religioso. Sigue la corriente psicológica de Carl Rogers. Respeta la dignidad de las personas y el derecho a tomar sus propias decisiones. Como sus similares en el mundo, acompaña con afecto y comprensión a quienes enfrentan crisis causadas por la depresión, la soledad y otros conflictos que a veces devienen en suicidio.

El servicio telefónico que presta el TA es inmediato; el mismo proporciona a sus usuarios libertad de expresión y garantiza un trato responsable, serio, confidencial y anónimo. Los voluntarios activos del TA, que a la fecha de esta investigación son treintauno (31), se encuentran debidamente capacitados para lograr que las personas que llaman, tengan una interacción siempre enfocada en sus propias necesidades; generando empatía con el llamante y facilitándole, bajo sus propios recursos, reencontrar la confianza y un sentido a su vida. La Fundación TA es autosustentable y no recibe patrocinio de ninguna institución (Telefonoamigo.org, 2016).

En la actualidad, Teléfono Amigo brinda su servicio desde dos centros de atención telefónica, ubicados en las ciudades de Quito y Ambato.

A continuación, se detalla la Filosofía Institucional de la Fundación TA (Telefonoamigo.org, 2016):

Misión:

Brindar a la sociedad ecuatoriana un servicio gratuito de escucha telefónica activa, sin aconsejar ni juzgar, a través de voluntarios altamente capacitados que proporcionen atención anónima, afectuosa, comprensiva, empática, no proselitista y estrictamente confidencial.

Visión:

Convertirnos en una organización líder en el servicio de escucha telefónica activa, con cobertura a nivel nacional y de forma gratuita e ininterrumpida, que contribuya a la construcción permanente de una sociedad más solidaria e inclusiva.

Valores:

Amor: Tener como ideal el servicio desinteresado y la entrega total hacia los demás, pilares fundamentales del voluntariado.

Compromiso: Generar una cultura de entrega, crecimiento y mejora continua; en la cual el voluntario de Teléfono Amigo se compromete a cumplir estrictamente con las obligaciones y responsabilidades determinadas en la normativa interna de la organización.

Confidencialidad y Anonimato: Guardar reserva de la identidad e información proporcionada por el llamante, acción que se convierte en una obligación y compromiso ético permanentes del voluntario, en el proceso de escucha telefónica activa.

Escucha Activa: Utilizar nuestros sentidos, nuestra mente y las técnicas propias de Teléfono Amigo, con el propósito de entender con sensibilidad el punto de vista del usuario de nuestro servicio.

Respeto: Comprender con estricta imparcialidad el criterio de los demás y reconocer que cada individuo es único y distinto, con el propósito de generar entendimiento y empatía en el proceso de escucha telefónica activa.

Responsabilidad: Estar conscientes de las consecuencias que pueden sobrevenir al brindar un servicio telefónico que no esté alineado con la técnica establecida; lo cual implica actuar con seriedad y madurez en el cumplimiento de la misión social de Teléfono Amigo.

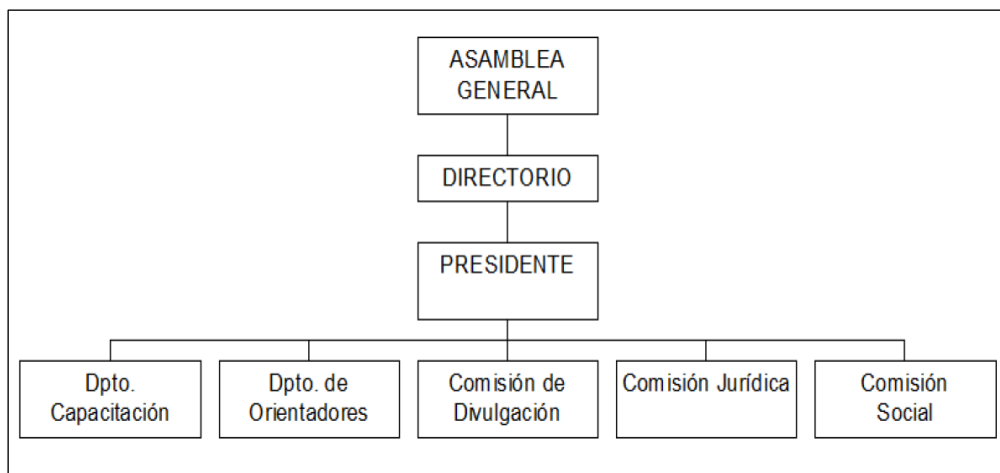
Esteban Ponce (2013) determina que la Fundación TA, atiende los siguientes tipos de llamadas:

a) Llamadas centrales:

- Problemas psicológicos y psiquiátricos:
 - Aborto
 - Adicciones
 - Comportamiento sexual
 - Crisis económica
 - Depresión
 - Duelo
 - Enfermedad
 - Soledad e incomunicación
 - Suicidio
 - Violación
- Problemas relacionales y/o familiares:
 - Crisis por ruptura amorosa
 - Desempeño escolar
 - Infidelidad
 - Maltrato físico
 - Maltrato psicológico
 - Problemas conyugales
 - Problemas familiares
 - Problemas generaciones
 - Problemas laborales
 - Problemas sentimentales
- Problemas jurídicos:
 - Herencias

- Nulidad matrimonial, separación y divorcio
 - Patria potestad, filiación o tutela
 - Vivienda, desahucio, arrendamiento y molestias por vecinos
 - Otros problemas:
 - Demanda y oferta de trabajo
 - Información médica
 - Información sexual
 - Madre soltera
 - Problemas ético-morales
 - Teléfono dependiente
 - b) Llamadas periféricas:
 - Información acerca del teléfono amigo
 - Información de recursos de la comunidad
 - Llamada de agradecimiento
 - Llamada de reproche
 - Llamada incompleta
 - Llamada silenciosa
 - Ofrecimiento como colaborador
 - Petición expresa de un profesional
 - c) Llamadas no significativas:
 - Amigo o familiar que pregunta por un colaborador
 - Bromas
 - Groserías
 - Llama y cuelga
 - Llamadas por equivocación
- En seguida, se presenta el organigrama estructural de la Fundación TA:

Gráfico Nro. 3:

Organigrama Estructural Fundación TA

Fuente: Ponce (2013, 99)

Elaboración: El Autor

En función de lo establecido por Ponce (2013, 119-121), la Fundación TA cuenta con la siguiente estructura organizativa:

Administración general: esta función la ejerce el directorio, presidida por el Presidente de la fundación.

Planificación: La directiva está encargada de planificar las siguientes actividades: cursos de capacitaciones para nuevos voluntarios, talleres para voluntarios activos, conversatorios mensuales, proyección de actividades sociales de la fundación, cursos extras para la generación de valor en el servicio otorgado.

Organización: La directiva se encarga de establecer los recursos necesarios para realizar los eventos que planearon con anticipación. Entre éstos se encuentran: escoger los psicólogos para los eventos de la fundación durante el período de un año, así como la capacitación de nuevos voluntarios, capacitación de los voluntarios activos y los conversatorios; verificar el material que necesitan para cada evento y proporcionar la respectiva comunicación para la asistencia de los voluntarios.

Control: La directiva se encarga de realizar las siguientes actividades que controlan el funcionamiento de la fundación: análisis de las actividades realizadas en las filiales, seguimientos de la vigencia de los contratos [...] evaluación del desempeño de las actividades de la prosecretaría, valoración del informe de asistencia emitido por el coordinador, análisis de propuesta de las diferentes comisiones, alcance de las difusiones realizadas, análisis de propuestas publicitarias, evolución del estado de los voluntarios.

Prosecretaría: La prosecretaría está en la fundación para brindar soporte al manejo diario de actividades entre sus funciones están:

- Contestar los mails que envían a la fundación.
- Archivar documentos de la fundación.
- Realizar llamadas a los nuevos aspirantes.
- Realizar las compras del material necesario que la fundación necesita.
- Coordinación de asistencia a medios.
- Pagos de servicios básicos.

Finanzas: Departamento encargado por la tesorería, en el cual recauda los fondos, hace la provisión de dinero y realiza el desembolso para los pagos de los servicios básicos, e emite un informe anual del manejo financiero de la fundación.

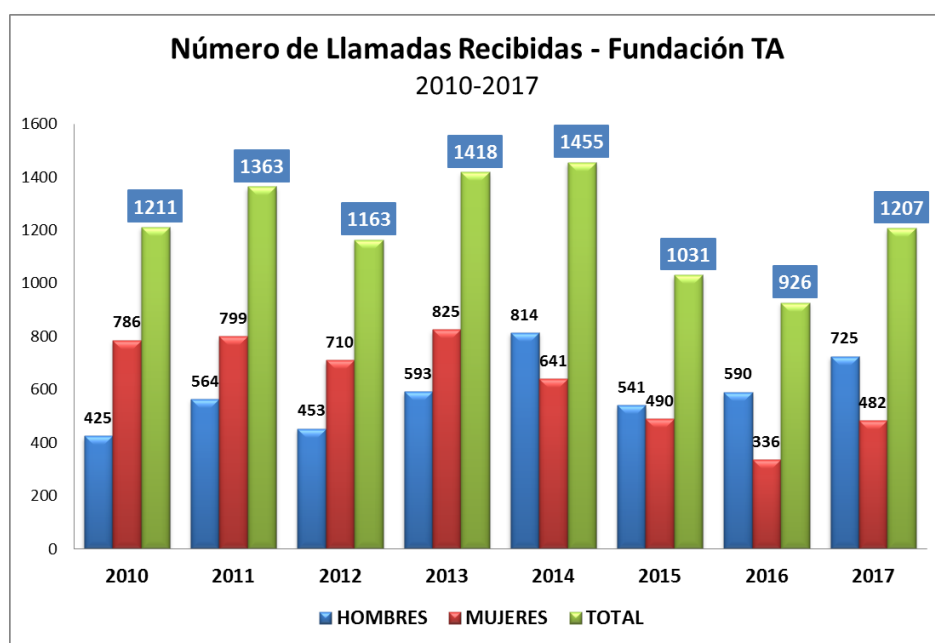
Contabilidad: La fundación no está obligada a llevar contabilidad pero está sometida a las declaraciones de impuestos, estas declaraciones las realiza un contador profesional, que a la vez es voluntario de la fundación.

Administración de aspectos legales: la fundación maneja una comisión jurídica la cual está conformada por 2 abogados, ésta comisión realiza los reglamentos internos y las reformas de los cuerpos legales de la fundación, elaboración de los contratos y afiliación de la prosecretaria, inscripción de la fundación en los ministerios y la obtención del RUC de la fundación.

En el siguiente gráfico, se detalla el número de llamadas recibidas por la Fundación TA, entre los años 2010 y 2017:

Gráfico Nro. 4:

Llamadas Telefónicas Recibidas – Fundación TA – 2010-2017



Fuente: Fundación Teléfono Amigo

Elaboración: El Autor

2.2. Método de Evaluación de Factores Psicosociales en el voluntariado

De acuerdo a lo establecido en los numerales 1.7 y 1.8 del Capítulo primero de este estudio y, en consideración a la recomendación efectuada por el doctor Alexander Serrano, Tutor de esta investigación, se consideró la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Cuestionario factores intralaborales – Forma A, para trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos) elaborada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia (2010), actualmente de propiedad del Ministerio del Trabajo del mencionado país; debido a que es una herramienta que cuenta con un sustento técnico

sólido y es muy adaptable a la realidad ecuatoriana. En el Anexo 1 se registra el Cuestionario factores intralaborales - Forma A.

A continuación, se realiza una descripción técnica de la herramienta de valoración de FP construida por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia (2010, 29):

Los instrumentos diseñados para responder al alcance de la batería comprenden:

- a. Tres cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que aportan datos cuantitativos con una interpretación cualitativa. Dos de los cuestionarios evalúan factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B) que se diferencian por la población objetivo de los mismos; y un cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- b. Tres instrumentos cualitativos con interpretación cuali – cuantitativa: guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo; guía para entrevistas semiestructuradas; y guía para grupos focales.

Es importante señalar, que **el resto de formatos** que componen la Batería de evaluación de FP del Ministerio del Trabajo de Colombia, **no fueron** considerados en este proceso de valoración; debido a que por las particularidades y estructura propias de la Fundación TA, no son aplicables.

En la siguiente tabla, se detallan los dominios y dimensiones establecidos para el Cuestionario factores intralaborales - Forma A, de la batería de medición de FP elaborada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia (2010):

Tabla Nro. 4:

Dominios y Dimensiones Específicas Cuestionario Factores Intralaborales Forma A

Constructo	Dominio	Dimensiones	Cantidad de ítems
Condiciones Intralaborales	Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	• Características del liderazgo	13
		• Relaciones sociales en el trabajo	14
		• Retroalimentación del desempeño	5
		• Relación con los colaboradores (subordinados)	9
	Control sobre el Trabajo	• Claridad de rol	7
		• Capacitación	3
		• Participación y manejo del cambio	4
	Demandas del Trabajo	• Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	4
		• Control y autonomía sobre el trabajo	3
• Demandas ambientales y de esfuerzo físico		12	
• Demandas emocionales		9	
• Demandas cuantitativas		6	
• Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral		4	
• Exigencias de responsabilidad del cargo		6	
• Demandas de carga mental	5		
• Consistencia del rol	5		
• Demandas de la jornada de trabajo	3		

	Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza • Reconocimiento y compensación 	5
			6
T O T A L			123

Fuente: Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia (2010, 54-55)

Elaboración: El Autor

En seguida, se presentan las características psicométricas del Cuestionario Factores Intralaborales Forma A (Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, 2010, 57-60):

5.2.1 Validez

La validez de los cuestionarios se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. En los siguientes apartados del manual reseñan los principales hallazgos de dichos procesamientos.

5.2.1.1 Análisis factorial

Se realizó un análisis factorial con el método de factores principales y rotación oblicua promax, que permitió confirmar la agrupación estadística de los ítems⁴ por dimensiones, así: para el cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma A se ratificó la agrupación de los ítems en 19 dimensiones conformadas por 24 factores (Tabla 5) y para el cuestionario forma B se ratificaron 16 dimensiones integradas por 22 factores (Tabla 6). Esto corroboró que las dimensiones propuestas y sus ítems mostraron el comportamiento que se esperaba desde el sustento teórico, lo cual proporciona excelentes indicios de la validez de constructo de los instrumentos. [...]

5.2.1.2 Coeficientes de correlación

Se calcularon coeficientes de correlación de Spearman entre las puntuaciones de las dimensiones, los dominios y los puntajes totales del cuestionario, tanto para la forma A como para la B. Los resultados ratificaron la validez de constructo de los instrumentos.

El análisis de correlaciones entre las dimensiones, dominios y el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formas A y B, permitió identificar que efectivamente existe un constructo integrado subyacente a estos instrumentos. Lo anterior se soporta en los buenos niveles de correlación⁵ hallados entre las dimensiones y sus respectivos dominios, entre la mayoría de dimensiones y el puntaje total del cuestionario, y entre los dominios y el puntaje total del cuestionario y el puntaje total general de la evaluación de factores psicosociales (sumatoria de los puntajes de los cuestionarios intra y extralaboral).

En la forma A se encontró que 42% (8 de 19) de las dimensiones tuvieron una alta correlación con el puntaje total del cuestionario. El 42% (8 de 19) de las dimensiones presentaron una correlación media alta, media o media baja con el total. Sólo 16% (3 de 19) de las dimensiones tuvieron una correlación baja, aunque significativa. Igual tendencia se halló en las correlaciones de las dimensiones de la forma A, con el puntaje total general de factores psicosociales (sumatoria del puntaje del cuestionario intralaboral y extralaboral) [...]

De otra parte, todas las correlaciones de los 4 dominios de este cuestionario (forma A) con el puntaje total del instrumento y el puntaje total general⁷ de la evaluación de factores psicosociales fueron altas [...]

5.2.2 Confiabilidad

La confiabilidad de los cuestionarios se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que los cuestionarios cuentan con alto nivel de consistencia interna, lo que indica muy buena confiabilidad del instrumento. El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, forma A, logró la mayor consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0,954. La forma B, obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,937.

Respecto al grado de confiabilidad obtenido por las dimensiones de la forma A, se halló que 37% (7 de 19) de las dimensiones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral tuvieron una confiabilidad excelente, 11% (2 de 19) presentó un muy buen grado de confiabilidad, 42% (8 de 19) tuvo una confiabilidad buena, 5% (1 de 19) tuvo una confiabilidad aceptable y solamente 5% (1 de 19) presentó baja confiabilidad. En general, los resultados del análisis de consistencia interna de cada dimensión cumplen con los criterios técnicos de confiabilidad, aspecto de gran relevancia si se tiene en cuenta que el número de ítems en algunas de ellas es reducido, lo que da cuenta de ítems de alta calidad [...]

Respecto a la confiabilidad de cada dominio del cuestionario de factores psicosociales intralaborales, forma A, se halló que todos obtuvieron coeficientes de confiabilidad excelentes o muy buenos...

Para poder adaptar el Cuestionario Factores Intralaborales Forma A a la realidad de la Fundación TA, se solicitó a funcionarios del Ministerio del Trabajo de Colombia, quienes tienen a su cargo la administración de los derechos de autor de este instrumento de valoración, la respectiva autorización para su uso y adaptación. De ese modo, en el Anexo 2 se adjunta la aprobación mencionada.

Por otro lado, la adaptación del instrumento de medición de FP fue validada por el psicólogo industrial Roberto Larrea, quien es un profesional de amplia experiencia en temas de Desarrollo Organizacional y Talento Humano en la ciudad de Quito; sus comentarios y observaciones, se detallan en el Anexo 3.

A continuación, se presenta una tabla en la que se detallan los Dominios y Dimensiones establecidas para la aplicación de la Encuesta de Factores Psicosociales en la Fundación Teléfono Amigo – TA:

Tabla Nro. 5:

Dominios y Dimensiones Encuesta de Factores Psicosociales Fundación TA

Constructo	Dominio	Dimensiones	Cantidad de ítems
Condiciones Intralaborales	Liderazgo y Relaciones Sociales en el Voluntariado	• Direccionamiento	5
		• Relaciones interpersonales	14
		• Retroalimentación	5
	Control en el Voluntariado	• Información	7
		• Formación y Capacitación	3
		• Procesos de Cambio	4
		• Decisiones y Facilidades	4
		• Control y autonomía en el voluntariado	3
	Demandas del Voluntariado	• Condiciones Ambientales	12
• Atención a Usuarios		9	
• Tiempo de Dedicación		6	
• Influencia del voluntariado sobre el entorno externo		4	
• Responsabilidad y Actividades		6	
• Esfuerzo Mental		5	
• Consistencia del rol		5	
• Horarios y Turnos	2		

	Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con la actividad de voluntariado • Reconocimiento 	5 3
TOTAL			102

Fuente: El Autor

Elaboración: El Autor

La encuesta de FP adaptada para la Fundación TA (Anexo 4), está compuesta por ciento dos (102) reactivos o preguntas, agrupados en cuatro (4) Dominios y dieciocho (18) Dimensiones de análisis; utilizan lenguaje sencillo, objetivo y común, con el propósito que los voluntarios de la organización, puedan entender su contenido y dar una respuesta de manera fácil y sencilla; así como también para que la tabulación de datos sea simple y rápida. Las opciones de respuesta de la encuesta, están basadas en la siguiente escala de Likert: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca y Nunca.

Para el lanzamiento de la encuesta, se utilizó una campaña de comunicación (Anexo 5), cuyo objetivo era facilitar la respuesta y participación de los voluntarios activos de la Fundación TA en el proceso de medición de FP.

La encuesta de evaluación de FP resultante, fue aplicada de forma electrónica a la población objetivo de esta investigación (31 voluntarios activos), considerando a aquellos voluntarios con un tiempo de permanencia en la organización mayor o igual a seis meses, a través de la herramienta informática “Google Formularios”; obteniendo un porcentaje de participación del **80,65%** (25 voluntarios). En el Anexo 6 se presenta un reporte que evidencia la ejecución de la encuesta en el sistema señalado.

La forma cómo valorar el Cuestionario Factores Intralaborales Forma A (Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, 2010, 76), se detalla a continuación:

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 4. Dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones y dominios, así como el puntaje bruto total del cuestionario.

Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor riesgo psicosocial. Dichos valores pueden variar de acuerdo a la forma como está planteado cada ítem. Así que para un grupo de reactivos una respuesta de siempre tiene un valor igual a cero (0) y una respuesta de nunca tiene un valor de cuatro (4), mientras que otro grupo de reactivos se califican al contrario. [...]

En la situación en que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna.

Bajo el mecanismo de calificación antes descrito, en seguida se presenta una tabla que establece la valoración individual por reactivo o pregunta:

Tabla Nro. 6:

Calificación de las opciones de respuesta de los ítems del Cuestionario Factores Intralaborales Forma A

Ítems forma A	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 32, 34, 39, 40,41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104,105.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 52, 80, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123.	4	3	2	1	0

Fuente: Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia (2010, 77)

Elaboración: El Autor

En las tablas 7, 8 y 9, se detallan los baremos por dimensión y dominio para el Cuestionario Factores Intralaborales Forma A y para el total del cuestionario:

Tabla Nro. 7:

Baremos para las dimensiones de la Forma A

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 – 3,8	3,9 – 15,4	15,5 – 30,8	30,9 – 46,2	46,3 – 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 – 5,4	5,5 – 16,1	16,2 – 25,0	25,1 – 37,5	37,6 – 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 – 10,0	10,1 – 25,0	25,1 – 40,0	40,1 – 55,0	55,1 – 100
Relación con los colaboradores (subordinados)	0,0 – 13,9	14,0 – 25,0	25,1 – 33,3	33,4 – 47,2	47,3 – 100
Claridad de rol	0,0 – 0,9	1,0 – 10,7	10,8 – 21,4	21,5 – 39,3	39,4 – 100
Capacitación	0,0 – 0,9	1,0 – 16,7	16,8 – 33,3	33,4 – 50,0	50,1 – 100
Participación y manejo del cambio	0,0 – 12,5	12,6 – 25,0	25,1 – 37,5	37,6 – 50,0	50,1 – 100
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	0,0 – 0,9	1,0 – 6,3	6,4 – 18,8	18,9 – 31,3	31,4 – 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 – 8,3	8,4 – 25,0	25,1 – 41,7	41,8 – 58,3	58,4 – 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 – 14,6	14,7 – 22,9	23,0 – 31,3	31,4 – 39,6	39,7 – 100
Demandas emocionales	0,0 – 16,7	16,8 – 25,0	25,1 – 33,3	33,4 – 47,2	47,3 – 100
Demandas cuantitativas	0,0 – 25,0	25,1 – 33,3	33,4 – 45,8	45,9 – 54,2	54,3 – 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 – 18,8	18,9 – 31,3	31,4 – 43,8	43,9 – 50,0	50,1 – 100
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,0 – 37,5	37,6 – 54,2	54,3 – 66,7	66,8 – 79,2	79,3 – 100
Demandas de carga mental	0,0 – 60,0	60,1 – 70,0	70,1 – 80,0	80,1 – 90,0	90,1 – 100
Consistencia del rol	0,0 – 15,0	15,1 – 25,0	25,1 – 35,0	35,1 – 45,0	45,1 – 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 – 8,3	8,4 – 25,0	25,1 – 33,3	33,4 – 50,0	50,1 – 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 – 0,9	1,0 – 5,0	5,1 – 10,0	10,1 – 20,0	20,1 – 100
Reconocimiento y compensación	0,0 – 4,2	4,3 – 16,7	16,8 – 25,0	25,1 – 37,5	37,6 – 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia (2010, 84)

Elaboración: El Autor

Tabla Nro. 8:

Baremos para el Cuestionario Factores Intralaborales Forma A

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 – 9,1	9,2 -17,7	17,8 – 25,6	25,7 – 34,8	34,9 – 100
Control sobre el trabajo	0,0 – 10,7	10,8 – 19,0	19,1 – 29,8	29,9 – 40,5	40,6 – 100
Demandas del trabajo	0,0 – 28,5	29,6 – 35,0	35,1 – 41,5	41,6 – 47,5	47,6 – 100
Recompensas	0,0 – 4,5	4,6 – 11,4	11,5 – 20,5	20,6 – 29,5	29,6 – 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia (2010, 85)

Elaboración: El Autor

Tabla Nro. 9:

Baremos para el puntaje total general de factores de riesgo psicosocial Cuestionario Factores Intralaborales Forma A

Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
0,0 – 19,7	19,8 -25,8	25,9 – 31,5	31,6 – 38,0	38,1 – 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia (2010, 86)

Elaboración: El Autor

Sobre la base de la información antes descrita, en seguida se describen los niveles de riesgo utilizados en la herramienta de valoración de FP construida por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia (2010, 87):

- Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Luego de aplicada la encuesta, se realizó un grupo focal con diez (10) voluntarios seleccionados al azar, con el propósito de contrastar información y focalizar

el análisis de aquellas Dimensiones y reactivos que necesitaban de una mayor indagación. En el Anexo 7 se incluye la evidencia fotográfica de la actividad realizada, la presentación utilizada y el listado de asistencia de los participantes; debido a que es necesario conservar el carácter de confidencialidad y anonimato que rige la Misión y servicio de la Fundación TA, en las fotos no se pueden visualizar los rostros de los voluntarios de la organización.

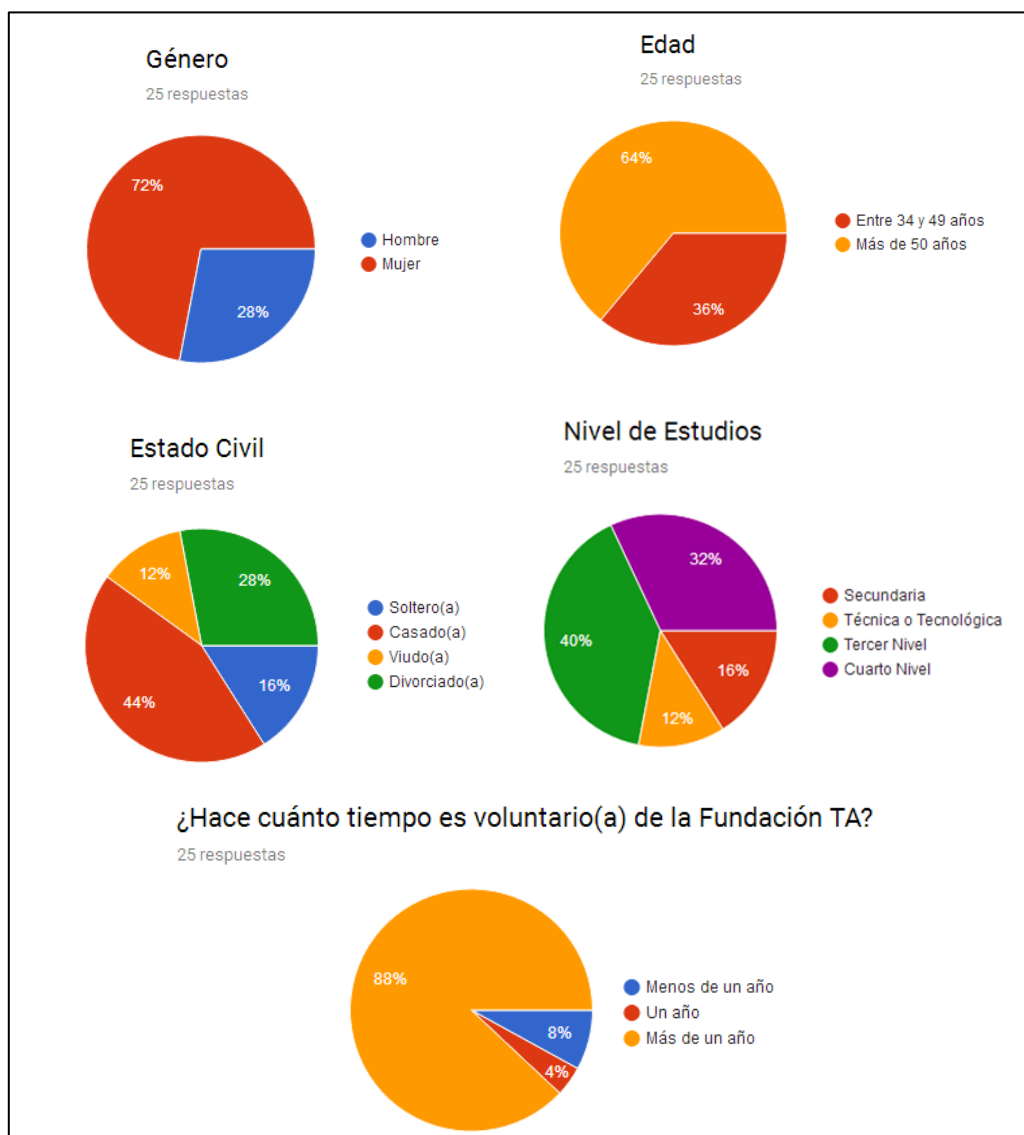
2.3. Interpretación de los resultados

Caracterización Demográfica:

En seguida, se presenta una descripción demográfica de los datos de identificación proporcionados por los voluntarios encuestados:

Gráfico Nro. 5:

Caracterización Demográfica Fundación TA – 2017



Fuente: Encuesta de Factores Psicosociales Fundación Teléfono Amigo – TA

Elaboración: El Autor

Una vez procesados los resultados, bajo el esquema planteado por la herramienta desarrollada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia (2010), a continuación se presentan los resultados obtenidos por la Fundación TA:

Tabla Nro. 10:

Resultados Obtenidos Fundación TA

Dominio	Dimensiones	Reactivos	Cantidad de ítems	Resultado Bruto Dimensiones	Resultados Transformados Dimensiones	Resultados Cualitativos Dimensiones	Resultado Bruto Dominios	Resultados Transformados Dominios	Resultados Cualitativos Dominios
Liderazgo y Relaciones Sociales en el Voluntariado	Direccionamiento	62, 63, 64, 65, 66	5	169	33,8	Riesgo alto	27,0	28,1	Riesgo alto
	Relaciones interpersonales	67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80	14	262	18,7	Riesgo medio			
	Retroalimentación	81, 82, 83, 84, 85	5	243	48,6	Riesgo alto			
Control en el Voluntariado	Información	52, 53, 54, 55, 56, 57, 58	7	168	24,0	Riesgo alto	25,8	30,8	Riesgo alto
	Formación y Capacitación	59, 60, 61	3	110	36,7	Riesgo alto			
	Procesos de Cambio	47, 48, 49, 50	4	123	30,8	Riesgo medio			
	Decisiones y Facilidades	38, 39, 40, 41	4	145	36,3	Riesgo muy alto			
	Control y autonomía en el voluntariado	43, 44, 45	3	100	33,3	Riesgo medio			
Demandas del Voluntariado	Condiciones Ambientales	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	12	195	16,3	Riesgo bajo	67,7	34,5	Riesgo bajo
	Atención a Usuarios	94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102	9	474	52,7	Riesgo muy alto			
	Tiempo de Dedicación	13, 14, 15, 32, 42, 46	6	239	39,8	Riesgo medio			
	Influencia del voluntariado sobre el entorno externo	34, 35, 36, 37	4	112	28,0	Riesgo bajo			
	Responsabilidad y Actividades	19, 22, 23, 24, 25, 26	6	188	31,3	Sin riesgo			
	Esfuerzo Mental	16, 17, 18, 20, 21	5	281	56,2	Sin riesgo			
	Consistencia del rol	27, 28, 29, 30, 51	5	81	16,2	Riesgo bajo			
	Horarios y Turnos	31, 33	2	122	61,0	Riesgo muy alto			
Reconocimiento	Satisfacción con la actividad de voluntariado	86, 87, 88, 89, 90	5	69	13,8	Riesgo alto	6,8	21,4	Riesgo alto
	Reconocimiento	91, 92, 93	3	102	34,0	Riesgo alto			
TOTAL			102	3183	31,2	Riesgo medio	127,3	31,2	Riesgo medio

Fuente: Encuesta de Factores Psicosociales Fundación Teléfono Amigo – TA

Elaboración: El Autor

De acuerdo a lo establecido en la tabla precedente, la Fundación TA obtuvo una valoración global de FP de **31,2**, equivalente a **Riesgo medio**; no obstante, los Dominios de: Liderazgo y Relaciones Sociales del Voluntariado, Control en el Voluntariado y, Reconocimiento fueron evaluados como de **Riesgo alto**.

Sobre la base de los resultados obtenidos y considerando lo mencionado en el numeral 1.4 del Capítulo primero de esta investigación; en el cual se establece que la **permanencia**, entre otras variables del voluntariado, se ve influenciada positiva o negativamente, por aspectos psicosociales que determinan la fidelización de los voluntarios en el tiempo y, el cumplimiento de la misión de las organizaciones del Tercer Sector. También, se expresa que si estas condiciones no son analizadas y atendidas de manera apropiada pueden tener un impacto negativo en el compromiso y continuidad de los voluntarios. De este modo, este estudio ha permitido evidenciar que los FP examinados **SÍ** están presentes en la organización y tienen impacto directo en la permanencia de los voluntarios de la Fundación TA; por ende, se ha dado cumplimiento a los objetivos de esta investigación y sobre todo se ha podido determinar que la hipótesis planteada tiene relación directa con la realidad actual de esta entidad.

Por otro lado y a modo informativo, de los comentarios realizados por los voluntarios que participaron en el grupo focal, en seguida se detallan aquellos de **mayor relevancia** que sirvieron para la elaboración del Plan de Intervención que se detalla en el siguiente capítulo:

Direccionamiento:

Se me comunica la información de la organización relacionada con mis actividades de voluntariado

- No se informan los lineamientos y políticas para saber cómo atender ciertas llamadas, como ejemplo las de los telefonodependientes.
- Con ciertas llamadas no hay normas definidas, deberían haber mecanismos y normativas que puedan ser utilizadas y aplicadas en forma ampliada.
- No se comunica, no se conoce sobre los cambios, no se sabe que se está haciendo para mejorar el TA, ni tampoco se solicitan los puntos de vista de los voluntarios para comunicar ideas y/o sugerencias.

Relaciones interpersonales:

Cuando debemos trabajar en equipo todos los(as) voluntarios(as) colaboran

- Como es voluntariado, todos tienen otras actividades, no hay una colaboración al 100% porque es voluntariado, el TA tiene que acoplarse al voluntario.
- Qué está haciendo el TA para enganchar al voluntario, qué hace falta para que el voluntario colabore más.
- No vienen los voluntarios a las reuniones, siempre acuden los mismos y si hay nuevos voluntarios no se sabe quiénes son. Se debería hacer un análisis del por qué no asisten a las reuniones, para generar mayor compromiso con la actividad.

Retroalimentación:

- **Me dan retroalimentación sobre mi gestión como voluntario(a)**
 - No hay un proceso de retroalimentación.
 - Antes había una retroalimentación entre dos voluntarios y eso fue bueno porque estimula al voluntario.
- **Considero que la forma cómo evalúan mi gestión como voluntario(a) me ayuda a mejorar**

No hay evaluación ni seguimiento de cómo se realizan las atenciones telefónicas.

Información:

Me informan claramente con quién se deben resolver problemas que se presentan en mis actividades de voluntariado

- No se informa, se acude a voluntarios con mayor afinidad, hay problemas y no hay una cabeza a quién acudir.
- Hay voluntarios que han estado o están en el Directorio del TA que no colaboran y únicamente generan conflictos.
- Hace falta tener un coordinador que interactúe con los voluntarios y dé a conocer de manera oficial información del TA.
- Hay muchas inquietudes, no hay un espacio para hablar de eso y poder solventarlas y dar soluciones.

Formación y capacitación:

Existe la suficiente capacitación para alcanzar la misión de la organización

- La voluntad de capacitar existe por parte del TA, pero los voluntarios no van y no asisten.

- No hay el interés de los voluntarios para capacitarse porque muchas veces los temas no son llamativos o son repetitivos.
- Antes habían más capacitaciones, pero a la vez insuficientes, se deberían revisar los temas de frecuencia, intereses de los voluntarios y capacitar sobre la filosofía organizacional del TA.
- No hay especificidad en la capacitación para los voluntarios, solo se manejan temas genéricos para solventar las llamadas de los usuarios, hay que preguntar a los voluntarios cuáles son sus necesidades reales de capacitación.

Procesos de cambio:

Cuando se presentan cambios en mi actividad de voluntariado se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias

- Hay cierta resistencia a ideas nuevas, no se toman en cuenta las sugerencias ni tampoco existe un canal para canalizarlas, solo se producen en conversaciones, sería conveniente dejarlas por escrito.
- En las reuniones las personas que están al frente de la Fundación dan apertura y hablan sobre las ideas, cambios y actividades, todos hablan, mas no se cristalizan.
- Hay resistencia, la doctrina, el anonimato ha costado mucho, no se ha evolucionado, no se utilizan nuevas técnicas y no se ha innovado el servicio.
- Los cambios se deben dar porque son buenos, depurar e innovar las técnicas, implementar redes sociales, la renovación genera crecimiento.

Decisiones y facilidades:

Puedo realizar cambios en los procedimientos que debo seguir en la ejecución de mis actividades de voluntariado

- Los procedimientos están dados y hay que seguirlos, son rígidos en ciertos aspectos.
- Sería conveniente cambiar ciertos procedimientos, no están claros en algunos aspectos, sería bueno generar ideas hacia el llamante para poderle dar alternativas.

Atención a usuarios:

- **Atiendo a usuarios muy enojados**
 - No se sabe al cien por ciento cómo atender este tipo de llamadas.

- Se necesita canalizar de la mejor forma este tipo de llamadas, independiente de lo enojado del llamante, esto no debería afectar el estado de ánimo del voluntario(a).
- **Mi actividad de voluntariado me exige atender a personas muy necesitadas de ayuda**
 - Los voluntarios están en el TA por convicción, por sensibilidad humana, están para atender a las personas necesitadas.
 - A veces, los voluntarios deben inventarse sistemas para atender diferentes tipos de llamantes, pero eso genera incomodidad, hay llamadas dolorosas y conflictivas y eso implica mayor acompañamiento, más ganas, más interés y más corazón que para otras llamadas que son cotidianas.
 - Se debería establecer lineamientos o pautas más claras que permitan mejorar la atención y ayuda al llamante, desde la perspectiva de un profesional en psicología (teléfonodependientes).
- **En mi actividad de voluntariado debo demostrar emociones distintas a las mías**
 - Controlar las emociones es importante, no se deben cambiar las emociones, hay que entender al llamante por lo que está pasando, hay que tener mucha empatía y conectarse con los llamantes, a pesar que sean situaciones con las cuales no se compaginen o no se esté de acuerdo.
 - Se debe aprender a ser tolerante y a escuchar sin juzgar, aunque se atiendan situaciones que no compaginen con la realidad de los voluntarios.
 - A veces el voluntario se engancha con las situaciones y siente la necesidad de ayudar a los llamantes y eso genera una sensación de impotencia, se debería capacitar en técnicas para no engancharse con las llamadas y saber cómo dejar las situaciones que se escuchan en la oficina del TA.
- **Mi actividad de voluntariado me exige atender situaciones muy tristes y dolorosas**
 - Sí hay situaciones que causan tristeza, mas se deben utilizar técnicas de introspección para no engancharse con las llamadas, como escribir y

describir el problema de la llamada en el libro de novedades, es una forma de descargarse.

- Es importante retomar la costumbre de realizar conversatorios y lograr que los voluntarios se desahoguen y compartan sus emociones.
- A veces, no se sabe cómo manejar las emociones y algunas llamadas sí afectan por su contenido.

Responsabilidad y actividades:

Respondo ante un supervisor por los resultados de mi actividad de voluntariado

- No se cuenta con una figura de supervisión o coordinación de voluntarios que se enfoque en las actividades realizadas, que ayude a solventar inquietudes y dudas, que brinde retroalimentación sobre cómo están siendo ejecutadas las atenciones y, que genere procesos de mejora continua en la organización.
- Existe una forma de supervisión, el de la Prosecretaría, mas ese no es su rol.

Esfuerzo mental:

- **Mi actividad de voluntariado me exige hacer mucho esfuerzo mental**
 - Algunas veces, se presentan atenciones muy tensionantes, es importante la concentración.
 - Con los usuarios frecuentes (teléfonodependientes), en muchos casos hay estrés, frustración, molestia e intolerancia, ya que son personas que no han salido de ese círculo, y llevan años con el mismo problema, debería definirse un procedimiento de atención para estos casos.
- **En mi actividad de voluntariado tengo que tomar decisiones difíciles rápidamente**
 - Cuando se presentan llamadas difíciles, se necesita mayor concentración y se debe pensar mucho cómo hacer preguntas para que no se tengan conflictos con el usuario.
 - Se debe manejar mucho la empatía en la conversación y eso implica estar muy atento(a) para no salir de los lineamientos del TA.

Satisfacción y reconocimiento:

Existen eventos o actividades de reconocimiento en la organización

- Sería bueno tener un tipo de reconocimiento por la labor que se realiza en el TA porque hay gente que está súper comprometida con la Fundación y son un apoyo importante para la misma.

- Se debería aplicar algo como el Voluntario del mes.
- No es una empresa, se deberían establecer qué tipo de reconocimientos se podrían generar.

Capítulo tercero

Propuesta Plan de Intervención

La propuesta de intervención que se detalla en este capítulo, ha sido diseñada sobre la base del análisis de los resultados obtenidos, luego de la aplicación de la Encuesta de FP adaptada para la Fundación TA y, considerando la información expuesta en el grupo focal realizado con los voluntarios de la entidad.

Las acciones propuestas tienen el objetivo de establecer medidas correctivas y/o preventivas que permitan mitigar la incidencia negativa de los Dominios y Dimensiones considerados como críticos y que se encuentran detallados en el capítulo anterior. Las actividades diseñadas tienen un orden de prioridad o relevancia que va desde lo más urgente a aquello que puede ser ejecutado en el mediano plazo y no considerado de alto impacto.

El plan elaborado debería ser implementado a toda la Fundación TA y su ejecución directa estar a cargo del Directorio de la organización y de las Comisiones que la conforman; instancia en la cual se debería analizar muy detenidamente los aspectos evidenciados y las sugerencias de mejora presentadas, que permitirían mitigar los efectos de los FP identificados como críticos y, que de acuerdo a los resultados de esta investigación **tienen impacto directo en la permanencia** de sus voluntarios.

Es importante señalar que el plan de intervención definido, fue validado por el psicólogo industrial Roberto Larrea y por el Máster en Seguridad y Salud Ocupacional Galo Hidalgo, quienes son profesionales con amplia experiencia en temas de Desarrollo Organizacional, Talento Humano y Seguridad y Salud Ocupacional en la ciudad de Quito; sus comentarios, observaciones y acreditaciones académicas, se detallan en el Anexo 8.

Tabla Nro. 11:

Propuesta Plan de Intervención

Dominio:	Liderazgo y Relaciones Sociales en el Voluntariado
Dimensión:	Direccionamiento
Problemática identificada:	No se cuenta con un proceso de comunicación interna que permita, entre otras cosas: <ul style="list-style-type: none"> • Conocer las actividades, cambios o mejoras que se están ejecutando en el TA. • Divulgar normas, procedimientos y protocolos de comunicación para la atención de llamadas especiales (teléfonodependientes, suicidios, depresión, entre

	<p>otros)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la filosofía organizacional y demás información de relevancia de la Fundación TA. • Generar participación activa de los voluntarios en la mejora continua del TA.
Efectos:	<ul style="list-style-type: none"> • Desmotivación • Incertidumbre • Ansiedad • Insatisfacción con el voluntariado • Mala comunicación
Objetivo:	<p>Contar con un proceso de comunicación interna que permita estandarizar procedimientos, divulgar información relevante de la organización e involucrar a los voluntarios en los procesos de mejora continua de la organización.</p>
Acciones sugeridas:	
	Prioridad:
• Diseño e implementación de un plan de comunicación interno.	Alta
• Establecimiento de procesos de inducción y reinducción organizacional.	Alta
• Entrega y difusión impresa de la filosofía organizacional del TA y sobre las obligaciones y responsabilidades de los voluntarios.	Alta
• Creación de un buzón de comentarios y sugerencias que sea revisado y analizado quincenalmente.	Media
• Diseño y diagramación de una revista o boletín de la Fundación TA; en la que se destaquen y revisen aspectos, noticias e información de relevancia para los voluntarios.	Media
• Definición y/o reactivación de la función de coordinación de voluntarios.	Alta
Responsables:	Directorio y Comisiones de Trabajo de la Fundación Teléfono Amigo
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Cartelera • Página web • Redes sociales • Sala de reuniones • Facilitadores internos • Medios informáticos • Libro de novedades • Comunicados oficiales • Información impresa • Impresora
Dimensión:	Relaciones interpersonales
Problemática identificada:	<p>Existe poco interés, participación, involucramiento y compromiso por parte de los voluntarios de la Fundación, en la ejecución de las diferentes actividades que se desarrollan en la organización.</p>
Efectos:	<ul style="list-style-type: none"> • Desmotivación • Insatisfacción con el voluntariado

	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de iniciativa y participación • Malas relaciones interpersonales
Objetivo:	Mejorar la participación, colaboración e interés de los voluntarios, por medio de la ejecución de actividades de integración e involucramiento.
Acciones sugeridas:	
	Prioridad:
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de actividades periódicas de integración que fomenten la participación activa de los voluntarios y la resolución de conflictos internos. 	Alta
<ul style="list-style-type: none"> • Charlas sobre la importancia de la colaboración y el apoyo entre voluntarios. 	Media
<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones o conversatorios trimestrales con la participación activa de los voluntarios, espacios en los cuales se brinde apoyo psicológico a los voluntarios, se compartan experiencias y se expongan temas de desarrollo humano que aporten la gestión de la organización. 	Alta
Responsables:	Directorio y Comisiones de Trabajo de la Fundación Teléfono Amigo
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sala de reuniones • Cartelera • Redes sociales • Facilitadores internos • Actividades de integración • Reconocimientos no monetarios
Dimensión:	Retroalimentación
Problemática identificada:	No existe un proceso formal de evaluación y retroalimentación de cómo se realizan las atenciones telefónicas.
Efectos:	<ul style="list-style-type: none"> • Desmotivación • Insatisfacción con el voluntariado • Pérdida de iniciativa y participación • Errores en la atención de los llamantes • Ansiedad
Objetivo:	Fortalecer y desarrollar las habilidades y competencias de los voluntarios, por medio de la aplicación periódica de un sistema de evaluación y retroalimentación de las atenciones realizadas.
Acciones sugeridas:	
	Prioridad:
<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento y desarrollo de un proceso de evaluación y retroalimentación para los voluntarios de la organización. 	Alta
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un formato de encuesta que permita evaluar y retroalimentar a los voluntarios que brindan atención telefónica. 	Alta
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de llamadas fantasma mensuales que permitan conocer cómo se realizan las atenciones telefónicas y se puedan corregir de forma global los errores que hayan sido detectados. 	Media
Responsables:	Directorio y Comisiones de Trabajo de la Fundación Teléfono Amigo
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de llamadas de monitoreo o seguimiento

	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitadores en evaluación y retroalimentación • Computador • Teléfono • Formatos de evaluación • Sala de reuniones
Dominio:	Control en el voluntariado
Dimensión:	Formación y Capacitación
Problemática identificada:	No existe un levantamiento real de las necesidades de capacitación de los voluntarios y generalmente se imparten talleres o cursos genéricos que no están relacionados con el servicio que brinda la Fundación TA y que muchas veces no son de interés para los participantes.
Efectos:	<ul style="list-style-type: none"> • Desmotivación • Insatisfacción con el voluntariado • Errores en la atención de los llamantes
Objetivo:	Elaborar un Plan de Capacitación interno que facilite el desarrollo de competencias técnicas y conductuales relacionadas con el servicio que brinda la organización.
Acciones sugeridas:	
<ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento y elaboración de un plan de capacitación que se ajuste a las necesidades reales de la Fundación TA y de los voluntarios. 	Alta
<ul style="list-style-type: none"> • Realización de eventos o actividades focalizadas y estructuradas para desarrollar la comunicación, el trabajo en equipo y la proactividad. 	Alta
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en temáticas de manejo de enfermedades mentales, suicidio, depresión, inteligencia emocional, autoconocimiento, empatía, relaciones interpersonales, entre otros. 	Alta
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un video explicativo sobre el servicio que sirva de guía para formar y capacitar a voluntarios nuevos y antiguos. 	Media
<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de grupos de lectura de libros o textos con temáticas de interés de los voluntarios. 	Media
Responsables:	Directorio y Comisiones de Trabajo de la Fundación Teléfono Amigo
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitadores internos • Sala de reuniones • Libros o textos • Videos o películas • Computador • Retroproyector
Dimensión:	Procesos de Cambio
Problemática identificada:	Existe resistencia al cambio para la innovación y mejora continua del servicio, de los canales de contacto utilizados y, de las técnicas de atención a usuarios; no se consideran los aportes e ideas de los voluntarios para modernizar los medios de llegada a la comunidad ecuatoriana.

Efectos:	<ul style="list-style-type: none"> • Desmotivación • Insatisfacción con el voluntariado • Pérdida de iniciativa y participación
Objetivo:	Innovar el servicio y los canales de contacto con los llamantes o usuarios, por medio de la aplicación de chats de atención en Redes Sociales y el uso de telefonía celular.
Acciones sugeridas:	
<ul style="list-style-type: none"> • Innovación o mejora de los canales de contacto con los llamantes, mediante el uso de líneas de telefonía celular y chats de atención en Redes Sociales (Facebook y Whatsapp). 	Prioridad: Alta
<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de protocolos de atención y servicio para Redes Sociales. 	Alta
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información a IFOTES o a otros teléfonos de emergencia emocional, lineamientos metodológicos que permitan generar cambios en los canales de contacto con los llamantes. 	Media
<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y difusión de la campaña "Tu aporte genera desarrollo"; mediante la cual se estimule la creatividad y la iniciativa de los voluntarios por medio de la generación de ideas o acciones que permitan mejorar la gestión y difusión del servicio de la Fundación TA. 	Alta
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de eventos como: rifas, bingos, casas abiertas, recolección de fondos y demás actividades que promuevan la participación activa y apoyo de los voluntarios para mejorar la difusión del servicio y gestión financiera de la organización. 	Media
Responsables:	Directorio y Comisiones de Trabajo de la Fundación Teléfono Amigo
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Líneas telefónicas celulares • Chats de atención en Redes Sociales • Computador • Correo electrónico • Internet
Dimensión:	Decisiones y Facilidades
Problemática identificada:	Existen varios procedimientos y normativa interna que deben ser revisados y actualizados, bajo esquemas contemporáneos; debido a que muchas veces son rígidos y no brindan alternativas de respuesta para los llamantes.
Efectos:	<ul style="list-style-type: none"> • Incertidumbre • Ansiedad • Insatisfacción con el voluntariado • Errores en la atención de los llamantes
Objetivo:	Actualizar los procedimientos y normativa interna de la Fundación TA, considerando buenas prácticas y metodologías actuales, sin que se pierda el sentido de su misión.
Acciones sugeridas:	
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y actualización de la normativa y procedimientos internos que rigen a la Fundación TA y que faciliten la atención telefónica que brindan los voluntarios. 	Prioridad: Alta

• Revisión y reestructuración del sistema y ficha de ingreso de datos de las llamadas telefónicas recibidas.	Alta
• Capacitación permanentemente a los voluntarios sobre el uso del sistema informático para registro de llamadas telefónicas recibidas.	Alta
• Análisis de buenas prácticas que realizan otros servicios de atención telefónica similares al TA, a nivel local o internacional.	Media
• Solicitud de información a IFOTES sobre lineamientos metodológicos actuales o contemporáneos que permitan generar cambios en los procedimientos del TA.	Alta
Responsables:	Directorio y Comisiones de Trabajo de la Fundación Teléfono Amigo
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos y normativa interna • Facilitadores que revisen la normativa y procedimientos internos • Computador • Sistema de Control y Registro de llamadas telefónicas • Programador informático • Correo electrónico • Internet
Dominio:	Demandas del Voluntariado
Dimensión:	Responsabilidad, Actividades e Información
Problemática identificada:	No se cuenta con una función de coordinación de voluntarios que facilite información, la solución de dudas, problemas, inquietudes y, que brinde apoyo permanente.
Efectos:	<ul style="list-style-type: none"> • Desmotivación • Insatisfacción con el voluntariado • Pérdida de iniciativa y participación • Errores en la atención de los llamantes • Ansiedad • Mala comunicación
Objetivo:	Establecer o reactivar la función de coordinar las actividades, asesoramiento y solución de problemas que presenten los voluntarios de la organización.
Acciones sugeridas:	
• Selección y nombramiento de un(a) coordinador(a) de voluntarios.	Alta
• Establecimiento y difusión de pautas de comportamiento, comunicación y resolución de problemas que sirvan para apoyar la gestión de los voluntarios.	Alta
Responsables:	Directorio y Comisiones de Trabajo de la Fundación Teléfono Amigo
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador(a) de voluntarios. • Computador • Teléfono • Materiales de oficina
Dimensión:	Atención a Usuarios y Esfuerzo Mental
Problemática identificada:	En determinadas ocasiones, se presentan atenciones telefónicas complejas o tensionantes que implican una

	mayor concentración y que pueden generar en los voluntarios: cambios en su estado de ánimo, estrés, frustración, enojo, molestia, intolerancia y anclaje emocional, sin contar para el efecto de algún mecanismo o procedimiento de ayuda o apoyo para desconectarse de estas situaciones.
Efectos:	<ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad • Insatisfacción con el voluntariado • Errores en la atención de los llamantes
Objetivo:	Contar con un proceso de apoyo emocional para los voluntarios, que les permita conocer cómo actuar ante determinadas circunstancias y/o saber a quién acudir cuando su emocionalidad se encuentre afectada.
Acciones sugeridas:	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y difusión de protocolos de comunicación para llamadas especiales o complejas. 	Alta
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo psicológico permanente de profesionales en la materia, que faciliten los procesos emocionales de los voluntarios y, les permitan contar con espacios de diálogo y asesoría. 	Alta
<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y difusión de una campaña de pautas útiles para el manejo y descarga emocional de los voluntarios, que promueva el saber cómo actuar cuando se presentan situaciones complejas o difíciles que pueden tener impacto en su psiquis. 	Alta
Responsables:	Directorio y Comisiones de Trabajo de la Fundación Teléfono Amigo
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Carteleras • Página web • Redes sociales • Sala de reuniones • Psicólogos o facilitadores • Libro de novedades • Comunicados oficiales • Información impresa • Impresora
Dominio:	Reconocimiento
Dimensión:	Satisfacción y Reconocimiento
Problemática identificada:	No existen mecanismos, políticas o actividades de reconocimiento que permitan estimular a los voluntarios por la gestión e involucramiento en el servicio, por el tiempo de dedicación, por la participación activa generando aportes e iniciativas de mejora, entre otros.
Efectos:	<ul style="list-style-type: none"> • Desmotivación • Insatisfacción con el voluntariado • Pérdida de iniciativa y participación
Objetivo:	Estimular y promover la participación activa de los voluntarios, por medio de procesos de reconocimiento no monetario que generen mayor compromiso con las actividades que ejecuta la organización.

Acciones sugeridas:		Prioridad:
<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de un procedimiento interno de reconocimiento no monetario que permita valorar y estimular la participación activa de los voluntarios. 		Alta
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de eventos públicos de reconocimiento a los voluntarios de la organización por los aportes, dedicación y tiempo de servicio brindados. 		Alta
<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y difusión de una campaña de reconocimiento "Conoce a los Voluntarios del TA"; en la cual mensualmente se seleccione a un voluntario y se haga un pequeño resumen de su vida, iniciativas y trayectoria en la organización. 		Alta
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y aplicación de una entrevista de salida a los voluntarios que dejan la organización, a fin de conocer sus motivaciones y tomar acciones de mejora que favorezcan la permanencia de los voluntarios en la Fundación TA. 		Alta
Responsables:	Directorio y Comisiones de Trabajo de la Fundación Teléfono Amigo	
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de reconocimiento no monetario • Campaña "Conoce a los Voluntarios del TA" • Formato de entrevista de salida de voluntarios • Facilitadores • Computador • Sala de Reuniones • Correo electrónico • Internet 	

Fuente: Investigación realizada

Elaboración: El Autor

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

La adaptación y aplicación de la Encuesta de Factores Psicosociales para los voluntarios activos de la Fundación Teléfono Amigo – TA en la ciudad de Quito, que fue construida sobre la base de la batería de FP administrada por el Ministerio del Trabajo de Colombia, ha permitido obtener resultados que se apegan a la realidad psicosocial de la entidad estudiada. De esta manera, luego de la tabulación y análisis de los datos alcanzados, se determinó que la organización obtuvo una valoración global de FP de **31,2**, equivalente a **Riesgo medio**; sin embargo, los siguientes Dominios: Liderazgo y Relaciones Sociales del Voluntariado, Control en el Voluntariado y Reconocimiento fueron evaluados como de **Riesgo alto**, factor que implica que los mismos deban ser analizados y corregidos de forma prioritaria.

De acuerdo a los resultados obtenidos por la Fundación TA; los mismos que se encuentran detallados en la Tabla Nro. 10 del numeral 2.3 de esta investigación; se aprecia que las Dimensiones de: Decisiones y Facilidades, Atención a Usuarios y, Horarios y Turnos fueron evaluadas como de **Riesgo muy alto**; sin embargo en la práctica la valoración obtenida por la última de las tres, no es acorde a la realidad; debido a que la organización cuenta con un horario de atención telefónica que va de domingo a domingo, de 09h00 a 13h00 y de 15h00 a 23h00; en turnos de 4 horas semanales por voluntario y generalmente los mismos tienen la flexibilidad para seleccionar el horario que más se ajuste a sus necesidades personales; es así que muchos de los horarios nocturnos durante toda la semana (de 19h00 a 23h00), no se encuentran cubiertos y por ende no existiría un riesgo latente de prestar el servicio en condiciones horarias que pudieran tener un impacto negativo en la permanencia de los voluntarios en la organización.

En función de lo establecido en los párrafos precedentes y corroborando los objetivos específicos de esta investigación, se ha determinado que la permanencia de los voluntarios en el servicio que presta la Fundación TA se ha visto afectada por motivos tales como: ausencia de una función de coordinación de voluntarios, comunicación interna insuficiente, no reconocimiento, falta de evaluación y retroalimentación, poca o ninguna acogida de ideas de mejora, no involucramiento activo, capacitación no enfocada, monotonía en la actividad, no actualización de procedimientos, políticas,

protocolos y medios de atención, entre otros; lo cual ha tenido un impacto negativo en la imagen que la organización está proyectando ante la comunidad y esto ha implicado una **disminución** del número de llamadas durante los últimos años. Lo antes detallado ha podido ser evidenciado, ya que desde el período de aplicación de la encuesta (marzo 2017) hasta diciembre del 2018, ocho (8) voluntarios que realizaban atención telefónica han dejado la organización; los mismos tenían en promedio un año de permanencia en la Fundación TA, de esta manera también se ha podido confirmar la hipótesis planteada en este estudio.

El establecimiento de FP considerados como críticos o de alto impacto ha permitido establecer un plan de intervención que puede ser utilizado como una guía para lograr cambios y mejora continua en la gestión y en el ambiente organizacional de la Fundación TA; factor que coadyuvará al fortalecimiento, replanteamiento o renovación, en el corto y mediano plazos, de su imagen y misión en el contexto de responsabilidad social en el Ecuador. En este sentido, es importante mencionar que desde julio 2017 hasta diciembre de 2018, un 17% de las actividades propuestas han sido implantadas.

Es necesario que el Directorio de la Fundación TA busque y propenda una participación activa de sus voluntarios, en los diferentes procesos y actividades que al interno se desarrollen en la entidad, fundamentalmente para lograr mayor integración, motivación, compromiso, alineación y sinergia con la Filosofía Organizacional. Este mecanismo facilitará la generación de un verdadero sentido de pertenencia entre los voluntarios y, la innovación y mejora continua de los procesos y procedimientos de la organización; así también permitirá generar nuevas propuestas para la divulgación y financiamiento del servicio y, de este modo se deberán considerar muy detenidamente los aportes, ideas, comentarios y sugerencias expresados por los voluntarios en este estudio.

Por último, la presente investigación ha permitido demostrar la importancia que los FP tienen en cualquier tipo de organización, ya que pueden impactar de manera significativa la gestión y en el cumplimiento de la misión y objetivos organizacionales. Adicionalmente, este análisis pretende brindar un marco de referencia metodológica para entidades sin fines de lucro que busquen implementar una valoración de FP, más aun considerando que en el Ecuador no existen investigaciones de este tipo en entidades del Tercer Sector y por otro lado, en la actualidad existe la obligatoriedad legal en el país de realizar análisis de esta índole que faciliten la mejora continua del ambiente laboral y garanticen la salud física y emocional de los trabajadores.

Recomendaciones

Si bien es cierto, la herramienta adaptada para realizar la evaluación cuantitativa de FP en la Fundación TA, permitió tener un conocimiento sobre el impacto de los mismos en la permanencia de los voluntarios de la organización, es indispensable establecer que la Batería original de análisis administrada por el Ministerio del Trabajo de Colombia es de aplicación para entidades públicas o privadas que no pertenecen al Tercer Sector; por este motivo sería recomendable que para la ejecución de futuros estudios en instituciones sin fines de lucro, se utilicen instrumentos de medición de FP enfocados para este tipo de organizaciones.

La Fundación TA no cuenta con un sistema formal de comunicación interna que permita informar, involucrar y motivar a los voluntarios; los mismos desconocen las acciones ejecutadas por el Directorio de la organización; no tienen conocimiento de cuál es la Filosofía Organizacional, los procedimientos o procesos internos para gestionar diversas actividades que les permitan llevar a cabo apropiadamente su labor en la entidad y, los mecanismos que les faciliten apoyar su gestión de manera activa, generando propuestas e ideas para mejorar las condiciones del servicio; de este modo es indispensable que se genere una estrategia comunicacional, que por medio del uso de diferentes canales (correo electrónico, carteleras, página web, libro de novedades, grupo de Whastapp, redes sociales, entre otros) se publicite y difunda la información relevante de la organización.

La Fundación TA debe realizar un replanteamiento de su metodología, canales de contacto y procedimientos de atención a los usuarios del servicio telefónico que brinda; proceso en el cual deberá involucrarse de manera activa a todo los miembros de la organización, recordando siempre que el cambio es la única constante en el mundo y debido a todas las transformaciones generacionales que se han experimentado en los últimos años; de las cuales la entidad no se ha visto exenta, es primordial que se renueven los métodos de cómo llegar a la comunidad y sobre todo, se reformen y actualicen la normativa interna, las herramientas informáticas y los protocolos de comunicación que rigen su quehacer con la comunidad ecuatoriana, sin dejar de lado por supuesto, la misión para la cual fue creada.

El Directorio de la Fundación TA deberá desarrollar una política de reconocimiento no monetario para los voluntarios de la organización; de esta forma se logrará su fidelización y mayor permanencia en la entidad. Adicionalmente, se mejorará

su motivación y compromiso, mediante su participación activa en las diferentes propuestas, proyectos, campañas y actividades que ejecute la entidad.

Es muy importante y de alto impacto, el socializar de manera global a los voluntarios de la Fundación TA, los resultados obtenidos en el presente estudio; en primer lugar para que sepan que sus puntos de vista y participación activa en este proceso ha sido muy relevante y, luego para que se logre su compromiso e involucramiento en la acciones de mejora que emprenda el Directorio de la organización.

En caso de aplicar el plan de intervención sugerido, se deberá realizar un seguimiento y monitoreo del mismo, con el propósito de establecer la idoneidad de las acciones planteadas y realizar correcciones o modificaciones al mismo, si son necesarias, mismas que favorezcan la mejora continua del entorno en el cual prestan su contingente los voluntarios de la Fundación TA.

Lista de referencias

- Araque Hontangas, Natividad. 2009. *El voluntariado a través de los cambios legislativos y funcionales, prismasocial - N° 2 - Revista de Ciencias Sociales*, 4-7. http://www.isdfundacion.org/publicaciones/revista/pdf/n2_2.pdf.
- Chacón Fuertes, Fernando y otros. 2011. *Motivaciones del voluntariado: factores para la permanencia y vinculación del voluntariado*. Documentación Social, ISSN 0417-8106, N° 160. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677329>.
- Chicharro, María. 2000. *Utilidad y Significados de las Asociaciones Juveniles para sus socios: Un estudio de casos*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. <http://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/S/1/S1026801.pdf>.
- Cohen, Nathan. 1970. *El ciudadano voluntario en la acción social*. Buenos Aires: Editorial Humanitas.
- Dávila, Ma. Celeste. 2002. *La incidencia diferencial de los Factores Psicosociales en distintos tipos de Voluntariado*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. <http://biblioteca.ucm.es/tesis/psi/ucm-t26478.pdf>.
- Dávila, Ma. Celeste y Fernando Chacón. 2004. *Factores psicosociales y tipo de voluntariado*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. <http://www.psicothema.com/pdf/3044.pdf>.
- Fiallos, Nicolle. 2012. *Programa para disminuir el Riesgo Psicosocial del personal de la empresa INDUCALSA, Matriz Quito*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Flores, Jorge. 2011. *Psicosociología: una noción difusa*. 15-25. México: Juan Pablos Editor-Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Fundación Teléfono Amigo. 2010. *Pollería Teléfono Amigo*. Ecuador.
- García Fajardo, José Carlos. 2007. *Manual del Voluntario*, 95. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- González, Luis y otros. 2004. *Factores Psicológicos Asociados a la Permanencia y Compromiso del Voluntariado*. Chile: Universidad de Chile, Revista de Psicología de la Universidad de Chile, Vol. XIII, N° 2. <http://www.revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/viewFile/17652/18416>.

- Google Formularios. 2017. *Encuesta de Factores Psicosociales Fundación Teléfono Amigo (TA)*. Quito.
https://docs.google.com/forms/d/17Exk6R3M20klN_smCyWQasygRYGqXJn7Tx5ZXiScONQ/edit.
- Hernández, Santiago. 2014. *Diagnóstico y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Caso: Natures Sunshine Products del Ecuador y propuesta de un plan de prevención*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2005. *Experiencias en intervención psicosocial más allá de la evaluación del riesgo*. Barcelona: ISBN: 978-84-7425-770-0.
- Lara, Ángel. 2013. *Algunas orientaciones para evaluar los factores de Riesgo Psicosocial*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- López, Carmen. 1988. *De la beneficencia al bienestar social: cuatro siglos de acción social*. Madrid: Siglo XXI de España Editores, S.A.
- López-Cabanas, M. y Chacón, F. 1999. *Intervención psicosocial y servicios sociales: un enfoque participativo*. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.
- Mansilla, Fernando. 2012. *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*. España: EAE.
- Meliá, José Luis y otros. 2006. *Principios Comunes para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Empresa: Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos*. Barcelona: Foment del Treball Nacional.
- Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. 2010. *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá D.C.: Dirección General de Riesgos Profesionales.
- Ministerio del Trabajo. 2017. *Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales en Espacios Laborales Públicos y Privados*. Quito: Ministerio del Trabajo.
- Moreno, Bernardo. 2011. *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid, Medicina y Seguridad del Trabajo, 57 (Supl. 1), 4-19.
<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>.
- Organización Internacional del Trabajo. 1997. *Factores psicosociales en el trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención*. Colombia: AlfaOmega.

- OSHA European Agency for Safety and Health at Work. 2007. *European Risk Observatory Report. Expert Forecast on Emerging Psychosocial risks related to occupational safety and Health*.
osha.europea.eu/en/publications/reports/7807118.
- Pérez, Luis. 2004. *Marketing Social Teoría y Práctica*. México: Prentice Hall.
- Ponce, Esteban. 2013. *Plan Estratégico de Marketing para una Fundación dedicada a la atención de escucha empática con sede en Quito. Caso Fundación Teléfono Amigo*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Soler Javaloy, Patricia. 2007. *Factores psicosociales explicativos del voluntario universitario*. Alicante: Universidad de Alicante.
<http://www.cervantesvirtual.com/obra/factores-psicosociales-explicativos-del-voluntariado-universitario--0/>.
- Telefonoamigo.org. 2016. *Filosofía Institucional*.
<http://www.telefonoamigo.org/telefono-amigo-ecuador-filosofia.html>.
- Tavazza, Luciano. 1995. *El nuevo rol del voluntariado social*. Buenos Aires: Editorial Lumen.
- Uribe, Jesús. 2015. *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México: Editorial El Manual Moderno.
- Vecina, María y otros. 2008. *Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. <http://www.psicothema.com/pdf/3603.pdf>.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de factores intralaborales – Forma A

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		 		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	
No	

Si su respuesta fue **Si** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue **NO** pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Anexo 2. Autorización uso herramienta de valoración FP

 MINTRABAJO			
		No. Radicado	08SE201731020000010397
		Fecha	2017-04-26 02:51:37 pm
Remitente	Sede	CENTRALES DT	
	Dopen	GRUPO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	
Destinatario		FERNANDO SALAZAR SAETEROS	
Anexos	0	Folios	2
 C0808SE201731020000010397			

Bogotá,

Al responder por favor citar este número de radicado

Doctor
FERNANDO SALAZAR SAETEROS
 fsalazars@yahoo.com
 Ecuador

ASUNTO: Rad.5634 del 15/03/2017 Solicitud Autorización Uso Batería Riesgo Psicosocial

Respetado Salazar:

En respuesta a su solicitud de autorización para el uso de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, diseñada y validada por el entonces Ministerio de la Protección Social de Colombia, atentamente me permito hacer las siguientes aclaraciones:

La Batería de Instrumentos para Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial es producto del Contrato de Consultoría No 290 de 2009, suscrito entre el entonces Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana.

La Cláusula Vigésima Primera del Contrato Derechos de Autor señala que *"Todos los documentos y productos que la Universidad desarrollo en ejecución del presente contrato, incluidos los derechos patrimoniales de autor, serán de propiedad exclusiva del Ministerio de la Protección Social"*.

Por lo tanto, la Dirección de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo, autoriza el uso de los Cuestionarios Intralaboral y extralaboral al solicitante, siempre y cuando no se modifiquen de fondo los reactivos y se reconozca que la autoría de las metodologías

Carrera 14 N° 99 - 33 Bogotá D.C., Colombia
 PBX: 4893900 - FAX: 4893100
www.mintrabajo.gov.co



de evaluación, instrumentos, manuales del usuario, aplicativo y demás documentos que forman parte de la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo

Psicosocial, así como los derechos patrimoniales de autor, son de propiedad exclusiva del Ministerio del Trabajo de Colombia.

La utilización de estos instrumentos, permitirá cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control de estos factores de riesgo.

Cordialmente,

Marcela Soler G
MARIA MARCELA SOLER GUÍO
Coordinadora Grupo Promoción y Prevención
Dirección de Riesgos Laborales

Elaboró: Orico
Revisó/Aprobó: Marcela Soler

Anexo 3. Comentarios y observaciones adaptación herramienta

Asunto: Fw: Fwd: Cuestionario

De: fsalazars@yahoo.com
 Para: fsalazars@yahoo.com
 Fecha: miércoles, 27 de diciembre de 2017 2:46:27 PM GMT-5

De: "Fernando Salazar S." <fsalazars@yahoo.com>
 Fecha: 13 de diciembre de 2016, 16:00:46 ECT
 Para: Roberto Larrea <robertolarrea666@gmail.com>
 Asunto: Re: Cuestionario
 Responder a: "Fernando Salazar S." <fsalazars@yahoo.com>

Amigo Robert eres grande, te agradezco muchísimo por tu tiempo y por todo tu análisis y aporte, realmente me sirven muchos tus comentarios. Nuevamente, mil gracias por tu colaboración.

Un abrazo amigo,

Fernando

El Martes, 13 de diciembre, 2016 15:35:46, Roberto Larrea <robertolarrea666@gmail.com> escribió:

Estimado Fernando:

Sobre la base del material remitido y la conversación telefónica, me permito remitir los siguientes comentarios:

1. La adaptación de la herramienta "CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL. FORMA A", originalmente diseñada para empresas con trabajadores remunerados, conserva validez para su aplicación en grupos de trabajo voluntario debido a los cambios realizados en la sintaxis de los reactivos del instrumento.
2. La adaptación del "CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL. FORMA A" es válida para su utilización en equipos de trabajo voluntario, debido a las modificaciones realizadas a la sintaxis en las instrucciones para la aplicación del instrumento. (Entiendo que estás familiarizado con el entorno en el que se desarrollan las actividades y que las preguntas han sido adaptadas a ese contexto).
3. La adaptación del "CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL. FORMA A" conserva validez debido a la eliminación de los reactivos no aplicables en el trabajo voluntario.
4. La adaptación del "CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL. FORMA A" es válida para su aplicación en el estudio propuesto, pues las dimensiones en el modelo de análisis de la herramienta se hallan presentes

tanto en el trabajo remunerado como en el voluntario.

5. Podría proveer información de interés una pregunta adicional para conocer si y cómo el voluntariado afecta en las actividades laborales regulares de los sujetos.

6. Si bien la herramienta y su sustento estadístico no han sido desarrollados en el Ecuador, es práctica común utilizar información de otros países de habla hispana para la interpretación. (En la calificación de pruebas de psicométricas, en ausencia de estudios locales, suelen utilizarse tablas de conversión españolas, mexicanas o colombianas; por ejemplo) por lo que, para el trabajo que tienes planeado, es correcta su aplicación.

7. La herramienta, en su elaboración, cuenta con sustento teórico y estadístico necesario y suficiente.

8. Existen minúsculas sugerencias sobre la parte formal que constan resaltadas en el anexo.

9. Si el número de encuestas es muy grande se podría digitalizar la herramienta y generar un tabulador.

Estimado amigo, espero que estos comentarios te sean de utilidad.

Saludos cordiales,

Roberto Larrea D.

Anexo 4. Encuesta de Factores Psicosociales Fundación Teléfono Amigo



FECHA DE RESPUESTA: | | | |
 AAAA MM DD

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas relacionadas con información general, que serán utilizadas exclusivamente para efectos demográficos y/o estadísticos.

Por favor, seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escríbala en la casilla respectiva. Use letra de imprenta clara y legible.

1. Género:

Masculino Femenino

2. Edad:

Entre 18 y 33 años Entre 34 y 49 años Más de 50 años

3. Estado Civil:

Soltero(a) Casado(a) Viudo(a) Divorciado(a) Unión Libre

4. Nivel de estudios:

Primaria Secundaria Técnica o Tecnológica Tercer Nivel Cuarto Nivel

5. ¿Cuál es su ocupación actual?

6. ¿Hace cuánto tiempo es voluntario(a) de la Fundación Teléfono Amigo (TA)?

Menos de un año Un año Más de un año ¿cuántos años? _____

7. ¿Cuántas horas a la semana dedica a su voluntariado en la Fundación TA?

Menos de cuatro Cuatro Más de cuatro ¿cuántas horas? _____

8. ¿Realiza otro tipo de actividades en la Fundación TA, que no sean de atención telefónica? Describa cuáles:

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su actividad de voluntariado.

Le agradecemos que responda las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted dé al cuestionario, no son ni buenas ni malas, lo importante es que reflejen objetivamente su manera de pensar sobre su actividad de voluntariado.

Al responder, por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense cómo es el lugar donde realiza su voluntariado y escoja una sola opción de respuesta. Marque con una "X" en la casilla que se ajuste a su criterio. Si se equivoca tache la opción incorrecta y seleccione la correcta.

Ejemplo:

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi voluntariado es repetitivo	X		 		
	↑ Respuesta definitiva		↑ Respuesta equivocada		

Tenga presente que el cuestionario **NO** lo evalúa a usted como voluntario(a), sino busca conocer cómo es el entorno en el que realiza su actividad de voluntariado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted necesitará treinta (30) minutos para responderlo.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



Los siguientes preguntas están relacionada con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su actividad de voluntariado.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el sitio donde realizo mi voluntariado es molesto					
2	En el sitio donde realizo mi voluntariado hace mucho frío					
3	En el sitio donde realizo mi voluntariado hace mucho calor					
4	La ventilación en el sitio donde realizo mi voluntariado es agradable					
5	La iluminación en el sitio donde realizo mi voluntariado es agradable					
6	El espacio físico donde realizo mi voluntariado es cómodo					
7	En mi actividad de voluntariado me preocupa estar expuesto(a) a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi actividad de voluntariado me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que realizo mi actividad de voluntariado son cómodos					
10	En mi actividad de voluntariado me preocupa estar expuesto(a) a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en el sitio donde realizo mi actividad de voluntariado					
12	El sitio donde realizo mi actividad de voluntariado es limpio y ordenado					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el tiempo que usted dedica a las actividades de voluntariado en la organización.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por las actividades de voluntariado que realizo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo para la ejecución de las actividades de voluntariado que realizo					
15	Las actividades de voluntariado que realizo debo hacerlas sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su actividad de voluntariado.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi actividad de voluntariado me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi actividad de voluntariado me exige estar muy concentrado					
18	Mi actividad de voluntariado me exige memorizar mucha información					
19	En mi actividad de voluntariado tengo que tomar decisiones difíciles rápidamente					
20	Mi actividad de voluntariado me exige atender muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi actividad de voluntariado requiere que me fije en los pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades de su voluntariado.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi actividad de voluntariado respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi actividad de voluntariado respondo por dinero de la organización					
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante un supervisor por los resultados de mi actividad de voluntariado					
26	Mi actividad de voluntariado me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En mi actividad de voluntariado me dan disposiciones contradictorias					
28	En mi actividad de voluntariado me solicitan hacer cosas innecesarias					
29	En mi actividad de voluntariado se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi actividad de voluntariado tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					



Las siguientes preguntas están relacionadas con los horarios o turnos de su voluntariado.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Mi actividad de voluntariado se realiza en horario nocturno					
32	En mi actividad de voluntariado es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi actividad de voluntariado exige que la realice los fines de semana o días festivos					
34	Cuando estoy en mi casa sigo pensando en temas del voluntariado que realizo					
35	Discuto con mi familia o amigos por temas relacionados con mi actividad de voluntariado					
36	Debo atender temas de mi voluntariado cuando estoy en casa					
37	Por mis actividades de voluntariado el tiempo que paso con mi familia o amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y facilidades que le brinda su voluntariado.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Mi actividad de voluntariado me permite desarrollar mis habilidades					
39	Mi actividad de voluntariado me permite aplicar mis conocimientos					
40	Mi actividad de voluntariado me permite aprender cosas nuevas					
41	Considero que en mis actividades de voluntariado se toman en cuenta mis capacidades					
42	Puedo tomar pausas en mis actividades de voluntariado cuando las necesito					
43	Puedo decidir el cómo realizar mis actividades de voluntariado					
44	Puedo decidir cuántas horas le puedo dedicar a mi actividad de voluntariado					
45	Puedo realizar cambios en los procedimientos que debo seguir en la ejecución de mis actividades de voluntariado					
46	Puedo atender temas personales cuando estoy realizando mis actividades de voluntariado					



Las siguientes preguntas están relacionadas con procesos de cambios que pueden presentarse en su actividad de voluntariado.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Los cambios que se han presentado en mi actividad de voluntariado han sido beneficiosos					
48	Se me comunican claramente los cambios que se presentan en mi actividad de voluntariado					
49	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que se producen en mi actividad de voluntariado					
50	Cuando se presentan cambios en mi actividad de voluntariado se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
51	Los cambios que se presentan en mi actividad de voluntariado dificultan mi labor					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la entidad me ha facilitado sobre mi actividad de voluntariado.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
52	Me informan claramente cuáles son mis funciones como voluntario(a)					
53	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar como voluntario(a)					
54	Me explican cómo debo ejecutar mi actividad de voluntariado					
55	Me explican cómo mi actividad de voluntariado apoya a la misión de la organización					
56	Me explican claramente cuáles son los objetivos que debo cumplir en mi actividad de voluntariado					
57	Me explican claramente quién me puede orientar para la ejecución de mis actividades de voluntariado					
58	Me informan claramente con quién se deben resolver problemas que se presentan en mis actividades de voluntariado					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la organización le brinda para ejecutar sus actividades de voluntariado.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
59	Existe la suficiente capacitación para alcanzar la misión de la organización					
60	Recibo capacitación útil para realizar mis actividades de voluntariado					
61	Recibo capacitación que me facilita realizar de mejor manera mis actividades de voluntariado					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el direccionamiento de la organización.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Se consideran mis puntos de vista y opiniones para mejorar el funcionamiento de la organización					
63	Se me comunica la información de la organización relacionada con mis actividades de voluntariado					
64	La orientación que recibo de la organización me ayuda a hacer mejor mis actividades de voluntariado					
65	En la organización me brindan apoyo cuando se presentan problemas en mis actividades de voluntariado					
66	En la organización me escuchan cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas analizan las relaciones interpersonales de los(as) voluntarios(as) de la organización.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
67	Me agrada el ambiente de mi grupo de voluntariado					
68	En mi grupo de voluntariado me tratan de forma respetuosa					
69	Siento que puedo confiar en mi grupo de voluntariado					
70	Me siento a gusto con los miembros de mi grupo de voluntariado					
71	En mi grupo de voluntariado algunas personas me maltratan					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
72	Entre los miembros de mi grupo de voluntariado solucionamos los problemas de forma respetuosa					
73	Hay integración en mi grupo de voluntariado					
74	Mi grupo de voluntariado es muy unido					
75	Los(as) voluntarios(as) de la organización me hacen sentir parte del grupo					
76	Cuando debemos trabajar en equipo todos los(as) voluntarios(as) colaboran					
77	Es fácil llegar a acuerdos entre los miembros de mi grupo de voluntariado					
78	Mi grupo de voluntariado me apoya cuando tengo dificultades					
79	En mi grupo de voluntariado nos apoyamos unos a otros					
80	Algunos de los(as) voluntarios(as) de mi grupo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la retroalimentación que usted recibe sobre su voluntariado en la organización.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
81	Me dan retroalimentación sobre mi gestión como voluntario(a)					
82	Me informan sobre temas que deba mejorar en mi voluntariado					
83	La información que recibo sobre mi gestión como voluntario(a) es clara					
84	Considero que la forma cómo evalúan mi gestión como voluntario(a) me ayuda a mejorar					
85	Me brindan retroalimentación a tiempo sobre lo que debo mejorar en mi voluntariado					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción y reconocimiento en la organización.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
86	En la organización confían en mi actividad como voluntario(a)					

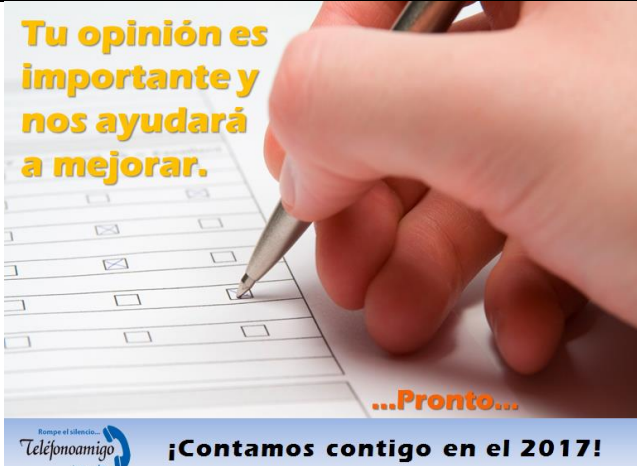

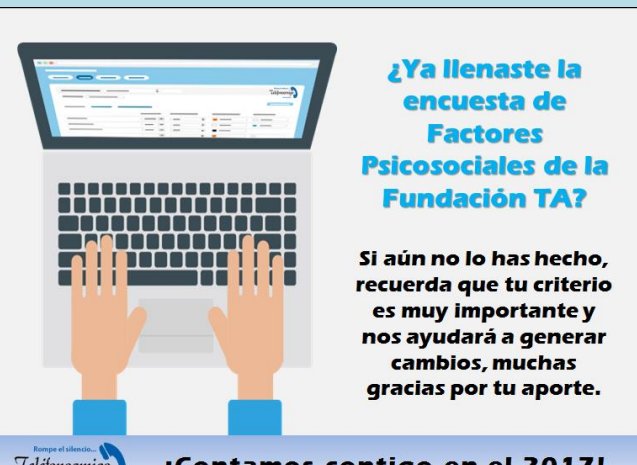


		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
87	La organización se preocupa por el bienestar de los(as) voluntarios(as)					
88	Mi actividad de voluntariado me hace sentir bien					
89	Siento orgullo de realizar mi actividad de voluntariado en la organización					
90	Hablo bien de la organización con otras personas					
91	Me siento reconocido por la gestión de voluntariado que realizo en la organización					
92	Existen eventos o actividades de reconocimiento en la organización					
93	Se realizan actividades de integración entre los(as) voluntarios(as) de la organización					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a usuarios de los servicios de la organización.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
94	Atiendo a usuarios muy enojados					
95	Atiendo a usuarios muy preocupados					
96	Atiendo a usuarios muy tristes					
97	Mi actividad de voluntariado me exige atender a personas muy enfermas					
98	Mi actividad de voluntariado me exige atender a personas muy necesitadas de ayuda					
99	Atiendo a usuarios que me maltratan					
100	En mi actividad de voluntariado debo demostrar emociones distintas a las mías					
101	Mi actividad de voluntariado me exige atender situaciones de violencia					
102	Mi actividad de voluntariado me exige atender situaciones muy tristes y dolorosas					

Anexo 5. Campaña de comunicación lanzamiento encuesta
Mailing (envío por correo electrónico)

CAMPAÑA MAILING	MENSAJE	FECHA
FASE DE EXPECTATIVA		
1 DÍA EXPECTATIVA	<p align="center">AFICHE 01</p>  <p>Tu opinión es importante y nos ayudará a mejorar.</p> <p align="right">...Pronto...</p> <p align="center">¡Contamos contigo en el 2017!</p>	2017-03-06
	<p align="center">AFICHE 02</p>  <p>¡Sé parte del cambio!</p> <p>En marzo 13 del 2017 recibirás un correo electrónico desde jfersasa@gmail.com; en el que te solicitaremos responder a una encuesta que está enfocada en la medición de Factores Psicosociales en la Fundación TA.</p> <p>Recuerda que tu opinión es importante y nos ayudará a generar cambios en nuestra organización.</p> <p align="center">¡Contamos contigo en el 2017!</p>	2017-03-08
FASE DE MOTIVACIÓN/RECORDACIÓN		
3 DÍA MOTIVACIÓN	<p align="center">AFICHE 03</p>  <p>¿Ya llenaste la encuesta de Factores Psicosociales de la Fundación TA?</p> <p>Si aún no lo has hecho, recuerda que tu criterio es muy importante y nos ayudará a generar cambios, muchas gracias por tu aporte.</p> <p align="center">¡Contamos contigo en el 2017!</p>	2017-03-15

CAMPAÑA MAILING	MENSAJE	FECHA
4 DÍA MOTIVACIÓN	AFICHE 04	2017-03-17
	 <p>¿Ya llenaste la encuesta de Factores Psicosociales de la Fundación TA?</p> <p>Si aún no lo has hecho, te invitamos a participar en este importante proceso, muchas gracias por tu compromiso.</p> <p>¡Contamos contigo en el 2017!</p>	
FASE DE CIERRE/AGRADECIMIENTO		
5 DÍA AGRADECIMIENTO	AFICHE 05	2017-03-21
	 <p>Agradecemos tu participación en la encuesta de Factores Psicosociales de la Fundación TA.</p> <p>Te invitamos a seguir siendo parte activa del desarrollo organizacional.</p> <p>¡Contamos contigo en el 2017!</p>	

Anexo 6. Reporte "Google Formularios"

Marca temporal	Género	Edad	Estado Civil	Nivel de Estudios	¿Cuál es su ocupación actual?	¿Hace cuánto tiempo es voluntario(a) de la Fundación TA?	¿Cuántas horas a la semana dedica a su voluntariado en la Fundación TA?	¿Realiza otro tipo de actividades en la Fundación TA, que no sean de atención telefónica? Describa cuáles, si no lo hace escriba la palabra "Ninguna"
09/03/2017 9:11	Hombre	Entre 34 y 49 años	Soltero(a)	Cuarto Nivel	EMPLEADO PÚBLICO	Más de un año	Cuatro	CAPACITACIÓN NUEVOS VOLUNTARIOS.
13/03/2017 10:42	Mujer	Entre 34 y 49 años	Divorciado(a)	Tercer Nivel	EMPLEADO PÚBLICO	Menos de un año	Cuatro	NINGUNA
13/03/2017 14:21	Mujer	Más de 50 años	Divorciado(a)	Secundaria	JUBILADA	Más de un año	Más de cuatro	ACTÚO COMO PROSECRETARIA
13/03/2017 22:14	Mujer	Más de 50 años	Casado(a)	Tercer Nivel	AMA DE CASA	Más de un año	Menos de cuatro	NINGUNA
14/03/2017 10:20	Mujer	Más de 50 años	Casado(a)	Cuarto Nivel	DOCENTE-TRABAJADORA SOCIAL	Más de un año	Cuatro	NINGUNA
14/03/2017 11:50	Mujer	Más de 50 años	Divorciado(a)	Técnica o Tecnológica	REPRESENTANTE DE NEGOCIOS	Más de un año	Menos de cuatro	NINGUNA
15/03/2017 12:11	Mujer	Entre 34 y 49 años	Divorciado(a)	Secundaria	MANICURISTA	Un año	Cuatro	NINGUNA
15/03/2017 13:14	Hombre	Más de 50 años	Casado(a)	Tercer Nivel	CONSULTORÍA	Más de un año	Más de cuatro	ENTREVISTAS, CHARLAS, CONFERENCIAS
15/03/2017 20:02	Mujer	Más de 50 años	Viudo(a)	Técnica o Tecnológica	JUBILADA	Más de un año	Cuatro	VICEPRESIDENTE Y COMISIÓN SOCIAL
16/03/2017 8:49	Mujer	Entre 34 y 49 años	Soltero(a)	Cuarto Nivel	EMPRESARIO PRIVADO	Más de un año	Cuatro	COMISIÓN ASUNTOS SOCIALES
17/03/2017 10:11	Hombre	Más de 50 años	Viudo(a)	Secundaria	FUNCIONARIO EMB. DEL BRASIL	Más de un año	Menos de cuatro	NINGUNA
17/03/2017 20:20	Hombre	Más de 50 años	Divorciado(a)	Tercer Nivel	TRABAJO A TIEMPO COMPLETO	Más de un año	Más de cuatro	LECTURA DE TEMAS RELACIONADOS. INTERACCIÓN CON LOS VOLUNTARIOS PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO.
18/03/2017 20:52	Hombre	Más de 50 años	Viudo(a)	Cuarto Nivel	VOLUNTARIO DE LA FUNDACIÓN T.A.	Más de un año	Cuatro	NINGUNA
19/03/2017 8:02	Mujer	Entre 34 y 49 años	Soltero(a)	Tercer Nivel	INVESTIGADORA DE MERCADOS	Menos de un año	Cuatro	NINGUNA
20/03/2017 12:40	Hombre	Más de 50 años	Divorciado(a)	Cuarto Nivel	ABOGADO	Más de un año	Cuatro	DIRECTOR
20/03/2017 16:03	Mujer	Más de 50 años	Casado(a)	Técnica o Tecnológica	AMA DE CASA	Más de un año	Menos de cuatro	NINGUNA
21/03/2017 1:15	Mujer	Entre 34 y 49 años	Soltero(a)	Tercer Nivel	TRABAJADOR POR CONTRATO OCASIONAL	Más de un año	Cuatro	NINGUNA
21/03/2017 9:22	Mujer	Entre 34 y 49 años	Casado(a)	Tercer Nivel	GUÍA MONTESSORI	Más de un año	Menos de cuatro	NINGUNA
22/03/2017 9:22	Mujer	Más de 50 años	Casado(a)	Tercer Nivel	MÉDICA	Más de un año	Más de cuatro	NINGUNA
22/03/2017 9:54	Mujer	Más de 50 años	Casado(a)	Cuarto Nivel	VOLUNTARIADO Y LABOR SOCIAL	Más de un año	Más de cuatro	NINGUNA
27/03/2017 8:51	Mujer	Más de 50 años	Casado(a)	Tercer Nivel	NO TRABAJO...	Más de un año	Menos de cuatro	COMITÉ SOCIAL
28/03/2017 9:10	Mujer	Más de 50 años	Casado(a)	Cuarto Nivel	ODONTÓLOGA CONSULTA PARTICULAR	Más de un año	Menos de cuatro	COLABORO EN LAS REUNIONES
02/04/2017 15:43	Hombre	Más de 50 años	Casado(a)	Cuarto Nivel	NINGUNA	Más de un año	Cuatro	NINGUNA
02/04/2017 15:53	Mujer	Entre 34 y 49 años	Casado(a)	Tercer Nivel	PERSONAL DE APOYO FDEP	Más de un año	Menos de cuatro	NINGUNA
05/04/2017 18:14	Mujer	Entre 34 y 49 años	Divorciado(a)	Secundaria	AMA DE CASA	Más de un año	Cuatro	NINGUNA

Fuente: Google Formularios

Elaboración: El Autor

Anexo 7. Documentación Grupo Focal
Evidencia Fotográfica
2017-07-17



Presentación Grupo Focal

GRUPO FOCAL

FACTORES PSICOSOCIALES



GRUPO FOCAL
FACTORES PSICOSOCIALES

- ▶ Apagar o poner en modo de silencio los celulares.
- ▶ Solicitar la pelota para realizar un comentario o emitir un criterio.
- ▶ Evitar juzgar y respetar el punto de vista de todos los participantes.
- ▶ Exponer todos los criterios de la forma más libre y espontánea.

La tarjeta con:

CARA FELIZ

significa **SÍ** o estar de Acuerdo

CARA TRISTE

significa **NO** o estar en Desacuerdo

REGLAS DE ORO

¡Tu opinión **CONSTRUYE!**

GRUPO FOCAL
FACTORES PSICOSOCIALES



Establecer aspectos específicos sobre los factores psicosociales presentes en tu actividad de voluntariado, a través de un diálogo que permita conocer tus necesidades y el grado de satisfacción existente.

OBJETIVO

¡Tu opinión **CONSTRUYE!**

GRUPO FOCAL
FACTORES PSICOSOCIALES



FACTORES PSICOSOCIALES

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (1997), son un conjunto de percepciones y experiencias laborales que están relacionadas con una variada gama de componentes organizacionales como: las personas, las condiciones laborales y los aspectos internos y externos del entorno de trabajo.

Programa de Educación
Teléfonoamigo *¡Tu opinión CONSTRUYE!*

GRUPO FOCAL
FACTORES PSICOSOCIALES




RECUERDA

¡TU COMPROMISO ES IMPORTANTE!
¡TU PALABRA TIENE MUCHO VALOR!

Programa de Educación
Teléfonoamigo *¡Tu opinión CONSTRUYE!*

GRUPO FOCAL
FACTORES PSICOSOCIALES

ESFUERZO MENTAL







PREGUNTA



¿Mi actividad de voluntariado me exige hacer mucho esfuerzo mental?







¡Tus criterios y opiniones son muy importantes!







Programa de Educación
Teléfonoamigo




<p>GRUPO FOCAL FACTORES PSICOSOCIALES</p>	<p>ESFUERZO MENTAL</p>
	<p>PREGUNTA</p>
<p>¿En mi actividad de voluntariado tengo que tomar decisiones difíciles rápidamente?</p>	
	<p><i>¡Nada se puede arreglar si no se sabe lo que está roto!</i></p>







<p>GRUPO FOCAL FACTORES PSICOSOCIALES</p>	<p>RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES</p>
	<p>PREGUNTA</p>
<p>¿Respondo ante un supervisor por los resultados de mi actividad de voluntariado?</p>	
	<p><i>¡Con confianza, hazte escuchar!</i></p>

<p>GRUPO FOCAL FACTORES PSICOSOCIALES</p>	<p>DECISIONES Y FACILIDADES</p>
	<p>PREGUNTA</p>
<p>¿Puedo realizar cambios en los procedimientos que debo seguir en la ejecución de mis actividades de voluntariado?</p>	
	<p><i>¡Ahora es el momento, exprésalo!</i></p>

<p>GRUPO FOCAL FACTORES PSICOSOCIALES</p>	<p>PROCESOS DE CAMBIO</p>
	<p>PREGUNTA</p>
<p>¿Cuando se presentan cambios en mi actividad de voluntariado se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias?</p>	
<p><i>¡Déjanos escuchar tu voz, tu criterio es importante!</i></p>	
	
<p>GRUPO FOCAL FACTORES PSICOSOCIALES</p>	<p>INFORMACIÓN</p>
	<p>PREGUNTA</p>
<p>¿Me informan claramente con quién se deben resolver problemas que se presentan en mis actividades de voluntariado?</p>	
<p><i>¡Tú posees información que nos puede ayudar a mejorar!</i></p>	
	
<p>GRUPO FOCAL FACTORES PSICOSOCIALES</p>	<p>FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</p>
	<p>PREGUNTA</p>
<p>¿Existe la suficiente capacitación para alcanzar la misión de la organización?</p>	
<p><i>¡Lo que tú comentes, nos ayudará a mejorar!</i></p>	
	

GRUPO FOCAL FACTORES PSICOSOCIALES	DIRECCIONAMIENTO
	PREGUNTA
¿Se me comunica la información de la organización relacionada con mis actividades de voluntariado?	
<i>¡Tu voz tiene mucho poder!</i>	
	
GRUPO FOCAL FACTORES PSICOSOCIALES	RELACIONES INTERPERSONALES
	PREGUNTA
¿Cuando debemos trabajar en equipo todos los(as) voluntarios(as) colaboran?	
<i>¡Siéntete libre para expresar lo que piensas!</i>	
	
GRUPO FOCAL FACTORES PSICOSOCIALES	RETROALIMENTACIÓN
	PREGUNTA
¿Me dan retroalimentación sobre mi gestión como voluntario(a)?	
<i>¡Déjanos escuchar tu voz, tu criterio es importante!</i>	
	

GRUPO FOCAL FACTORES PSICOSOCIALES	RETROALIMENTACIÓN
	PREGUNTA
<p>¿Considero que la forma cómo evalúan mi gestión como voluntario(a) me ayuda a mejorar?</p>	
<p><i>¡Tu criterio nos ayudará a mejorar!</i></p>	
GRUPO FOCAL FACTORES PSICOSOCIALES	SATISFACCIÓN Y RECONOCIMIENTO
	PREGUNTA
<p>¿Existen eventos o actividades de reconocimiento en la organización?</p>	
<p><i>Tus emociones son importantes ¡déjate escuchar!</i></p>	
GRUPO FOCAL FACTORES PSICOSOCIALES	ATENCIÓN A USUARIOS
	PREGUNTA
<p>¿Atiendo a usuarios muy enojados?</p>	
<p><i>¡Tu voz tiene mucho poder!</i></p>	

GRUPO FOCAL FACTORES PSICOSOCIALES	ATENCIÓN A USUARIOS
	PREGUNTA
¿Mi actividad de voluntariado me exige atender a personas muy necesitadas de ayuda?	
<i>¡Tus criterios y opiniones son muy importantes!</i>	
	
GRUPO FOCAL FACTORES PSICOSOCIALES	ATENCIÓN A USUARIOS
	PREGUNTA
¿En mi actividad de voluntariado debo demostrar emociones distintas a las mías?	
<i>¡Tú posees información que nos puede ayudar a mejorar!</i>	
	
GRUPO FOCAL FACTORES PSICOSOCIALES	ATENCIÓN A USUARIOS
	PREGUNTA
¿Mi actividad de voluntariado me exige atender situaciones muy tristes y dolorosas?	
<i>¡Nada se puede arreglar si no se sabe lo que está roto!</i>	
	



Fuente: Encuesta de Factores Psicosociales Fundación TA

Elaboración: El Autor

Listado de Asistencia Grupo Focal

TEMA:	ANÁLISIS FACTORES PSICOSOCIALES FUNDACIÓN TELÉFONO AMIGO		
FECHA:	2017-07-24	HORA:	18h00 a 20h00

Nro.	PSEUDÓNIMO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	JAZMIN	terevillaverde@yahoo.com	<i>Terevillaverde</i>
2	Emily	denisone-olivia@hotmail.com	Denise
3	FLOR	mcevera@hotmail.com	<i>MCE</i>
4	Lourdes	rosarioloyo@yahoo.com	<i>Rd</i>
5	AXEL	eschneidiv4@yahoo.com	<i>ES</i>
6	Alejandra	Maria-rosario@yahoo.com	<i>Maria</i>
7	EVA	saelyata@yahoo.com	<i>STB</i>
8	Armando	armonitef0769@gmail.com	<i>Armo</i>
9	Chari	leuicomach@hotmail.com	<i>Chari</i>
10	Miguel	fsalazar@yahoo.com	<i>Miguel</i>
11			
12			
13			
14			
15			

Anexo 8. Comentarios y observaciones Plan de Prevención y Acreditaciones Académicas

Asunto: Re: Revisión Plan de Intervención

De: xagalohidalgo@yahoo.com
 Para: fsalazars@yahoo.com
 Fecha: sábado, 18 de noviembre de 2017 1:15:01 PM GMT-5

buenos días,

Fernando. Si las actividades ya las clasificaste en orden de relevancia, también ayudaría mucho las herramientas a conjugarlas con las actividades.

En el futuro, estas herramientas pueden ayudar a sacar indicadores de la gestión o de la mejora en el proceso.

Galo H.

El lunes, 6 de noviembre de 2017 1:50:40 p. m. GMT-5, Fernando Salazar S. <fsalazars@yahoo.com> escribió:

Estimado Galof:

Muchas gracias por tu revisión y tus comentarios, tal vez con lo que te voy a comentar te quede más claro el tema; la encuesta aplicada está compuesta de 4 Dominios y 19 Dimensiones; las propuestas se trabajaron a nivel de Dominios y se seleccionaron básicamente aquellos con puntuaciones más críticas, que para el efecto son 11; los mismos que están detallados en la matriz de intervención; las acciones sugeridas son para cada dominio y están clasificadas de mayor a menor relevancia.

La Fundación TA es una entidad que tiene una estructura muy plana y no tiene áreas o departamentos, los responsables de su gestión son el Directorio de la misma y es por eso que se los describe como los responsables de la implementación y seguimiento del plan.

Nuevamente mil gracias por tu colaboración y espero tus comentarios.

Un abrazo,

Fernando

El lunes, 6 de noviembre de 2017 12:53:11 PM GMT-5, galo xavier hidalgo calahorrano <xagalohidalgo@yahoo.com> escribió:

buenos días,

mi bro yo veo muchas acciones sugeridas en cada tema, talvez yo lo entendi asi. Pero deberias clasificarles de las mas importantes a las de menor importancia. Y de las que se pueden hacer a las que van a requerir mas tiempo Y tambien relacionar los recursos para la actividad, especificar un poco mas.

El analisis es perfecto, pero tambien lo que se pueda realizar, talvez por etapas y obtener resultados que ayuden a superarel nivel o etapa siguiente.

esta matriz debe salir del resultado de un flujo del proceso para observar al cliente final en donde se encuentra y cual punto es el mas critico o el dominio.

Yo veria como responsables, debe ser un equipo multidisciplinario o de todos los departamentos en cuestion.

galo h.

El viernes, 3 de noviembre de 2017 10:29:41 a. m. GMT-5, Fernando Salazar S. <fsalazars@yahoo.com> escribió:

Estimado Galof:

De acuerdo a lo comentado telefónicamente, apreciaré que por favor me ayudes revisando el plan de intervección adjunto, muchas gracias por tus observaciones, comentarios y sugerencias técnicas.

Un fuerte abrazo,

Fernand

Asunto: Re: Revisión Plan de Intervención

De: robertolarrea666@gmail.com

Para: fsalazars@yahoo.com

Fecha: martes, 14 de noviembre de 2017 3:59:32 PM GMT-5

Estimado Fernando:

Respecto al material enviado, me permito realizar los siguientes comentarios:

- 1- La información presentada en formato de matriz guarda coherencia con la naturaleza de la información analizada.
- 2- La información contenida en la matriz guarda coherencia interna: las categorías consideradas en el estudio se excluyen entre sí e incluyen a sus subordinadas, observando una estructura taxonómicamente correcta.
- 3- La matriz de Análisis de Factores Psicosociales materia del estudio guarda coherencia interna entre las 8 categorías objeto del análisis.
- 4- Si las "Acciones sugeridas" son parte de un plan integral deberían considerarse una sola vez.
- 5- Los factores tomados en cuenta para el análisis no son todos los contemplados en la metodología, sin embargo, son los relevantes para la naturaleza de la propuesta.
- 6- Las sugerencias y observaciones realizadas son eminentemente formales y se hallan resaltadas en el cuerpo del documento que remito en calidad de anexo a este correo.

Estimad

Saludos cordiales,
Germán Roberto Larrea Dávila

El 3 de noviembre de 2017, 10:31, Fernando Salazar S. <fsalazars@yahoo.com> escribió:

Estimado Robert:

De acuerdo a lo comentado telefónicamente, apreciaré que por favor me ayudes revisando el plan de intervención adjunto, muchas gracias por tus observaciones, comentarios y sugerencias técnicas.

Un afuerte abrazo,

Fernando

Quito, 14/02/2018

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, informa que LARREA DAVILA GERMAN ROBERTO, con documento de identificación número 1707214662, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: LARREA DAVILA GERMAN ROBERTO
 Número de Documento de Identificación: 1707214662
 Nacionalidad: Ecuador
 Género: MASCULINO

Título de Tercer Nivel o Pregrado

Número de Registro	1027-02-278630
Institución de Origen	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR
Institución que Reconoce	
Título	PSICOLOGO INDUSTRIAL
Tipo	Nacional
Fecha de Registro	2002-09-30
Observaciones	

Quito, 14/02/2018

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, informa que HIDALGO CALAHORRANO GALO XAVIER, con documento de identificación número 1710804277, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: HIDALGO CALAHORRANO GALO XAVIER
 Número de Documento de Identificación: 1710804277
 Nacionalidad: Ecuador
 Género: MASCULINO

Título de Cuarto Nivel o Posgrado

Número de Registro	1036-15-96067696
Institución de Origen	UNIVERSIDAD PARTICULAR INTERNACIONAL SEK
Institución que Reconoce	
Título	MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
Tipo	Nacional
Fecha de Registro	2015-09-12
Observaciones	

Título de Tercer Nivel o Pregrado

Número de Registro	1005-02-251367
Institución de Origen	UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
Institución que Reconoce	
Título	INGENIERO AGRONOMO
Tipo	Nacional
Fecha de Registro	2002-09-23
Observaciones	