



Universidad Nacional Autónoma de México
PROGRAMA ÚNICO DE ESPECIALIZACIONES EN PSICOLOGÍA

**FACTORES PSICOSOCIALES CARACTERÍSTICOS DE ORGANIZACIÓN DE LA
SOCIEDAD CIVIL (OSC) Y PREVALENCIA DE ESTRÉS LABORAL**

TESIS

**QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE
ESPECIALISTA EN SALUD ORGANIZACIONAL Y DEL TRABAJO**

PRESENTA:

ROSA AMEYALI VARA LEÓN

DIRECTORA:

MTRA. MARÍA TERESA GURIÉRREZ ALANÍS
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

COMITÉ:

MTRA. LUCÍA MARTÍNEZ FLORES
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
MTRA. RITA CASTILLO CONTRERAS
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA, UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA
MTRO. JOSÉ LUIS VILLAGÓMEZ GARCÍA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
MTRA. DÉBORA VERA JASO
UN TECHO PARA MI PAIS MÉXICO A. C.

México D.F.

Junio 2016



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Dedicatoria

A mi mamá, que sin ella probablemente no sería
lo que soy.

A mi papá, que me ha apoyado en lo que me he
propuesto y seguramente lo seguirá haciendo.

A mi hermana, que a pesar de todas las molestias
está ahí si necesito algo.

A las personas que me acompañaron en la
aventura de trabajar en una OSC.

Resumen

Los factores psicosociales, en el campo de estudio de la salud ocupacional, son aquellas exposiciones laborales que afectan la esfera psíquica y relacional del trabajador. Los daños observables a la salud de éstos se expresan en forma de padecimientos como el estrés, la fatiga, el desgaste profesional o la depresión.

Conforme a las diferentes formas de Organización y tipos de Empresas, estos factores se presentan particularmente pues dan cuenta de los valores subyacentes que determinan la vida cotidiana, las relaciones humanas y laborales existentes.

Por lo que estudiar la presencia y conformación de determinados factores psicosociales de una Organización sin fines de lucro u Organización de la Sociedad Civil OSC, resulta relevante a la luz de su impacto sobre la salud mental de los trabajadores.

De ahí que el propósito del presente estudio fue explorar la presencia de síntomas de estrés en una muestra de trabajadores de una OSC, dedicada a construir viviendas de emergencia para poblaciones en estado de pobreza, en relación con los factores psicosociales y su acomodo conforme al Modelo Demanda-Control (Karasek, 1979).

Abstract

The psychosocial factors, in the field of occupational health study, are those occupational exposures affecting the psychological and relational sphere of the worker. Observable damage to the health of these expositions is expressed in the form of conditions such as stress, fatigue, Burnout syndrome or depression.

In accordance with the different forms of organization and types of companies, these factors arise particularly influenced by the underlying values that determine everyday life, labor and human relations.

Therefore study the presence and formation of certain psychosocial factors of a non-profit organization or the CSO Civil society organization, is relevant because its impact on the mental health of workers.

The purpose of the present study was to explore the presence of symptoms of stress in a sample of workers of a CSO dedicated to building houses of emergency for populations in poverty, in relation to the psychosocial factors, and its accommodation according to the Demand-Control Model (Karasek, 1979).

INDICE / Tabla de contenidos

Introducción.....	9
Capítulo 1. Factores Psicosociales.....	12
Historia.....	12
Posturas	13
Posturas de Organizaciones sobre salud ocupacional.....	17
Modelos teóricos relacionados con los factores psicosociales	19
Modelo Demandas-control-apoyo social de Karasek et al.....	20
Modelo Esfuerzo-recompensa de Siegrist et al.....	20
Modelo de las características del puesto (MCP) de Hackman y Oldham (1974, 1980)	20
Capítulo 2. Tipos de empresa	22
Definición	22
Tipos de empresas.....	25
Organización Lucrativa.....	31
Organización no Lucrativa.....	32
Historia	34
Características	36
Profesionalización	36
Relaciones con partidos políticos y gobierno.....	37

Ámbito legal y fiscal	38
Financiamiento	38
¿Qué es TECHO?.....	39
Capítulo 3. Salud Ocupacional de los trabajadores: Estrés laboral	42
Definición	42
Efectos de la mala salud mental.....	44
Estrés	44
Definición.....	45
Estrés Laboral.....	49
Síntomas o consecuencias del estrés	50
Causas.....	51
Modelos explicativos del estrés laboral	53
Datos de OSC's y salud.....	59
Método	61
Planteamiento del problema.....	61
Tipo de estudio.....	62
Población.....	62
Escenario.....	62
Instrumentos y Materiales.....	63
Procedimiento	63
Recolección de datos.....	63

Análisis de Datos.....	64
Resultados	65
Resultados Cualitativos.....	65
Contexto de la Empresa.....	65
Factores psicosociales presentes en las Organizaciones de la Sociedad Civil caso TECHO México.....	69
Resultados Cuantitativos.....	72
Características socio-demográficas.....	73
Aspectos laborales.....	73
Prevalencia de Estrés.....	74
Características de los estresados	77
Conclusiones.....	78
Estudiar TECHO México como un centro de trabajo.....	78
El modelo de trabajo de la OSC TECHO	82
Primera fase – investigación y diagnóstico.....	82
Segunda fase – implementación de la mesa de trabajo y ejecución de programas y proyectos comunitarios.....	83
Tercera fase – gestión de soluciones definitivas	83
Valores	84
Propuesta de mejora.....	87
Ventajas y Limitaciones del Estudio	90

Referencias..... 92

ANEXO 1 97

Introducción

En todos los centros de trabajo se concreta la presencia de todas las condiciones que nos permiten desarrollar una actividad productiva dada. Así, factores físicos como la iluminación, la temperatura o el nivel del ruido se convierten en exposiciones laborales-ambientales que pueden afectar la salud de un trabajador. En general, se reconoce el impacto que los factores físicos o químicos tienen sobre la salud del trabajador, se le atiende, se le indemniza o pensiona conforme al daño, pues se reconoce en la legislación ya sea el daño agudo (accidentes, intoxicaciones) o crónico (enfermedades profesionales). Existe otro tipo de exposiciones laborales que afectan la esfera psíquica y relacional del trabajador, es el caso de los factores psicosociales, que se consideran como las condiciones presentes en la situación laboral, directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y realización de la tarea que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. (Daza, 1999).

Derivado de la exposición a estos factores y conforme a la dinámica y etiología de la enfermedad mental, se requiere de un tiempo sostenido para generar un daño observable a la salud, en forma de estrés, depresión o fatiga en un trabajador. Ni los factores psicosociales ni los trastornos que provocan son reconocidos en la legislación vigente.

Estos factores psicosociales son diferentes según el tipo de organización, así una empresa familiar, una industria del ramo de la extracción o una organización sin fines de lucro o de la sociedad civil tendrán presentes diferentes valores, principios y expresiones de estos aspectos psicosociales que incidan diferencialmente sobre el bienestar, salud y enfermedad de un trabajador. Se han estudiado este tipo de organizaciones hacia afuera, es decir en cuanto al

servicio y labor que prestan a la sociedad, pero no se han estudiado hacia adentro, para conocer la condición laboral de los trabajadores en ellas, sus perfiles de salud enfermedad y de bienestar o malestar derivados del desempeño de su trabajo ahí.

De ahí que el propósito del presente estudio fue explorar la presencia de síntomas de estrés en una muestra de trabajadores de una OSC en relación con los factores psicosociales y su acomodo conforme al Modelo Demanda-Control de Karasek.

En el primer capítulo se revisa lo relativo a los factores psicosociales, en el segundo capítulo se revisan los tipos de empresa u organización y sus características y finalmente, en los siguientes apartados, el método, resultados y conclusiones de este estudio.

Capítulo 1

Factores Psicosociales

Capítulo 1. Factores Psicosociales

Historia

La preocupación por la salud en el trabajo nació con el modelo obrero italiano (años 60) donde los mismos trabajadores empezaron a ser partícipes de la investigación de la salud en el trabajo. (Alcántara, 2007). Los trabajadores comenzaron a involucrarse en el entendimiento de los factores de riesgo para el trabajador y propusieron un entendimiento de los mismos desde el análisis del proceso del trabajo y sus áreas: el objeto o medio de trabajo, la actividad en el proceso y la organización del trabajo, esto porque explicaban que ellos mismos se encontraban formando parte de un proceso dinámico y complejo.

El modelo obrero italiano es primer modelo que incluye al trabajador como parte del diagnóstico y donde es partícipe de lo que le afecta en el trabajo. Este modelo nació en un contexto donde sólo se veía al trabajador como una máquina para producir más en poco tiempo y no se le cuidaba ni física ni mentalmente. Los trabajadores al estar cansados de esta explotación deciden volverse personajes activos de lo que les sucede. Por esto es que la preocupación por la salud en el trabajo tuvo su origen en la desigualdad de clases sociales y en la lucha por un mejor ambiente de trabajo.

En 1974 la Asamblea Mundial de la Salud pidió al director general de la Organización Internacional del trabajo que creara programas para investigar y desarrollar medidas de intervención y prevención del entorno laboral, por lo que se estableció como uno de los principales resultados buscados en el Programa Internacional para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (PIACT). (García Rodríguez, Castaño Collado, & Fernandez Saldívar, 2007)

Fue así como comenzó el estudio de los factores presentes en el ambiente laboral. En su artículo *Salud y trabajo* Greco separa los riesgos presentes en el ambiente de trabajo en 4 grupos:

- Grupo 1: factores presentes en el ambiente laboral y extralaboral, por ejemplo: ventilación, humedad, temperatura, iluminación y ruido.
- Grupo 2: son los factores considerados propios del proceso de trabajo, clasificados normalmente en físicos, químicos y biológicos. Por ejemplo: físicos: radiaciones ionizantes, vibraciones; químicos: polvos, gases, humos, vapores; biológicos. Es importante mencionar que en ocasiones estos factores no son percibidos por los sentidos.
- Grupo 3: son los factores de riesgo relacionados con la fatiga física. Por ejemplo: postura física.
- Grupo 4: factores vinculados a la carga mental o definidos como los factores psicosociales. Por ejemplo: contenido del trabajo, tiempo de trabajo y descansos, remuneración, responsabilidad, supervisión, turnos, relaciones interpersonales.

Los factores psicosociales fueron resultado de múltiples investigaciones que involucran al trabajador y su observación. A continuación hablaremos sobre sus diferentes categorías y definiciones.

Posturas

Los factores psicosociales son las condiciones presentes en la situación laboral, directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y realización de la tarea que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. (Daza, 1999)

Según García Rodríguez y cols. (2007) la clasificación de estresores laborales y factores psicosociales tienen ciertos parecidos ya que es como se les denominaba anteriormente. Una

categorización usual es la que Cooper y Marshall (1997) NIOSH (1998) y Warr (1992) proponen a continuación: (García Rodríguez, Castaño Collado, & Fernandez Saldívar, 2007)

- **Contenido de la tarea**

- *Contenido del puesto de trabajo*: falta de variedad, fragmentación o falta de significado, infrautilización de capacidades, incertidumbre.
- *Sobrecarga de trabajo/ ritmo de trabajo*: carga laboral por exceso o por defecto, falta de control sobre el ritmo de trabajo, altos niveles de presión de tiempo.
 - Tovalín y Rodríguez (Prado, 2014, pág. 10) se refieren a este factor como *carga de trabajo*, si las exigencias del puesto van acorde a la tarea el trabajador se adaptará sin presentar problemas, sin embargo si alguno de estas dos características sobrepasa al trabajador ya se considerará como una *sobrecarga de trabajo*. Así es como Tovalín y Rodríguez subdividen este factor con impacto negativo en dos:
 - Sobrecarga cuantitativa: operaciones estandarizadas realizadas en corto tiempo y que implican atención sostenida y alto ritmo de trabajo.
 - Sobrecarga cualitativa: la tarea no es de origen mental y produce en el trabajador una sensación de monotonía, rechazo y desmotivación.
- *Organización temporal del trabajo*: rotación, trabajo a turnos, esquemas laborales inflexibles.

- *Relaciones interpersonales en el trabajo*: aislamiento social o físico, relaciones pobres con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
- *Control*: poca participación en la toma de decisiones, falta de control sobre la tarea.
 - Para Tovalín y Rodríguez (Prado, 2014, pág. 9) este factor se encuentra definido como *exigencias y demandas*, y se refiere al resultado de la tarea que le fue conferida a la persona. Si la persona cuenta con la suficiente capacitación, capacidades y adaptación para responder a la tarea no presentará daños a la salud, sin embargo, si carece de éstas el resultado puede ser contraproducente para la salud.
- **Contexto del trabajo**
 - *Función y cultura organizacional*: pobre comunicación, bajos niveles de apoyo para resolver problemas, falta de desarrollo personal, ausencia de objetivos organizacionales bien definidos.
 - *Roles organizacionales*: ambigüedad de rol, conflicto de rol, grado de responsabilidad.
 - *Desarrollo de carrera*: estancamiento e incertidumbre, infrapromoción o suprapromoción, bajo salario, inseguridad laboral, bajo valor social del trabajo.
 - *Factores extralaborales*: demandas conflictivas trabajo-familia, bajo apoyo familiar, problemas de doble carrera.

Por otro lado, otra clasificación de los factores psicosociales fue hecha por Peiró en 1993 (García Rodríguez, Castaño Collado, & Fernandez Saldívar, 2007)

- **Ambiente físico del trabajo:** ruido, iluminación, temperatura, vibraciones.
- **Contenido del puesto y características de la tarea:** trabajo nocturno, horarios, carga física, complejidad, monotonía.
- **Desempeño de roles:** ambigüedad, conflicto, sobrecarga.
- **Factores relacionados con el desarrollo de carrera:** inicio, promoción.
- **Relaciones interpersonales:** superiores, compañeros, subordinados, clientes...
- **Cuestiones relacionadas con las nuevas tecnologías:** cambios, demandas cognitivas...

Otra clasificación propuesta por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo es: (Carrión, Arellano, Pando, González de Mendoza, & Cruz, 2006)

- **Categorías relacionadas con el contexto del trabajo**
 - *Cultura de organización y gestión*
 - *Papel o rol en la organización*
 - *Desarrollo de la carrera profesional*
 - *Podere de decisión y de control*
 - *Relaciones interpersonales en el trabajo*
 - *Interrelación con problemas familiares o sociales*
- **Categorías relacionadas con el contenido del trabajo**
 - *Equipos y ambiente laborales*
 - *Concepción de las tareas del puesto de trabajo*
 - *Carga y ritmo de trabajo*

▪ *Programación del trabajo.*

Una clasificación más sencilla de los factores psicosociales es la mencionada en el libro: Clima y Ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales, donde señalan que Delgadillo los divide en dos: (Prado, 2014, pág. 8)

- **Directos** → son los derivados de la organización como: el cambio de procesos, visión, misión, valores, metas, logros, relaciones humanas, motivación, liderazgo y cambio de procesos.
- **Indirectos** → los derivados por características fuera de la organización o que no tienen relación como: violencia de usuarios o clientes, rotación y mercado.

A pesar de que existen distintas maneras de clasificar los factores psicosociales éstas tienen características en común que son difíciles de ignorar ya que al estar desglosadas o tener definiciones concretas se denotan similitudes por lo que facilitan su estudio y lo hacen más extenso.

Posturas de Organizaciones sobre salud ocupacional.

De acuerdo a Moreno-Jiménez (Prado, 2014, pág. 22) a los factores psicosociales en la literatura actual también se les denomina: aspectos psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales.

A pesar de ello, Moreno- Jiménez continúa destacando diferencias mínimas entre los factores psicosociales y los factores psicosociales de riesgo. Describen los primeros como descriptivos ya que se representan a: la estructura organizacional, al liderazgo, cultura corporativa, clima laboral, diseño del puesto, y pueden ser positivos y negativos y los segundos como predictivos ya que se refieren a las condiciones organizacionales que tienen

una probabilidad e tener efectos negativos en la salud de los trabajadores o desencadenan el estrés y la tensión laboral, por ejemplo: falta de control en el trabajo, excesivas jornadas de trabajo, problemas de comunicación organizacional e impredecibilidad de horarios.

Según Moreno-Jiménez (Prado, 2014, pág. 23) “los riesgos psicosociales laborales son situaciones que tienen una alta probabilidad de dañar de manera habitual y con gravedad la salud física, social o mental de los trabajadores, mientras que el riesgo psicosocial tiene diferentes niveles de probabilidad para afectar la salud, los riesgos psicosociales laborales son muy peligrosos.” Otra diferencia importante ellos es que los riesgos psicosociales van en contra o afectan a los derechos fundamentales del trabajador y por esto mismo tienen protección legal a nivel nacional e internacional. Un ejemplo de estos riesgos psicosociales es el estrés postraumático por violencia o acoso laboral y sexual.

A pesar de que se mencionen estas diferencias entre factores psicosociales y factores psicosociales de riesgo, de ahora en adelante nos referiremos a ellos como factores psicosociales.

La primera definición sobre factores psicosociales que propuso el Comité Mixto OIT/OMS (Organización Internacional del Trabajo / Organización Mundial de la Salud) en 1984 fue: "Los factores psicosociales en el trabajo consisten en 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, entre las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo" . (García Rodríguez, Castaño Collado, & Fernandez Saldívar, 2007)



(García Rodríguez, Castaño Collado, & Fernández Saldívar, 2007)

La OIT junto con la OMS englobaron distintos entendimientos de los factores psicosociales destacando ante todo dos divisiones: los factores organizacionales: medio ambiente de trabajo, satisfacción en el trabajo y condiciones de organización; y los factores humanos: capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, costumbres y cultura y condiciones personales fuera del trabajo, mismas que impactan en la satisfacción en el trabajo, la salud del trabajador y el rendimiento en el trabajo.

Modelos teóricos relacionados con los factores psicosociales

Hay ciertos modelos teóricos que mencionan la relación entre los factores psicosociales y la salud laboral. A continuación mencionaré algunos.

Modelo Demandas-control-apoyo social de Karasek et al.

Este modelo fue desarrollado para describir y analizar problemas donde estuvieran presentes estresores crónicos y pone especial atención en los factores psicosociales del entorno laboral. Cabe destacar que “ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los '80, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud.” (Martínez S. V., 2001)

Modelo Esfuerzo-recompensa de Siegrist et al.

En *Factores Psicosociales y salud mental en el trabajo* (Carrión, Arellano, Pando, González de Mendoza, & Cruz, 2006, pág. 70) nos dicen que este modelo trata sobre los estresores, en este caso los factores psicosociales, y lo que causan en la salud mediante el control que la persona tiene en su futuro laboral y personal.

Modelo de las características del puesto (MCP) de Hackman y Oldham (1974, 1980)

Este modelo habla sobre las habilidades del trabajador, identidad de la tarea, su importancia, la autonomía y la retroalimentación del trabajo. Estas características afectan tres estados psicológicos: (Hellrigel, 1999, pág. 483)

1. Experimentar lo significativo o importante de las tareas que se realizan.
2. Experimentar responsabilidad personal por los resultados de las tareas.
3. Conocimiento de los resultados de la ejecución de la tarea.

En caso de que los tres estados psicológicos sean positivos se crea un estado de reforzamiento que aumenta la motivación de la persona.

Capítulo 2

Tipos de empresa

Capítulo 2. Tipos de empresa

Definición

La empresa es una segunda casa para casi los trabajadores de tiempo completo. Puesto que pasan, en promedio, 8 horas al día y toman por lo menos 2 horas al día en el transporte hacia ella. En el siguiente capítulo entenderemos qué es una organización para luego entender lo que es una empresa.

Para definir una organización, Grados (2003) toma en cuenta diversos aspectos:

1. Una organización tiene como finalidad la coordinación de esfuerzos para lograr una ayuda mutua.
2. La coordinación de actividades es necesaria para alcanzar los objetivos en conjunto.
3. Es necesaria una distribución equitativa de las actividades a realizar.
4. Ante una distribución de actividades es necesaria la jerarquización y organización.
5. La organización da a entender en concreto cómo y quién hará cada cosa.

Hay diversas definiciones de organización tales como: (Grados, 2003)

- “Una organización es la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas, que intentan conseguir una finalidad y objetivo común y explícito, mediante la división de funciones y del trabajo, a través de una jerarquización de la autoridad y de la responsabilidad”
- “Podemos definir a la organización como un sistema, es decir, un conjunto de elementos (o subsistemas) interdependientes, que desempeñan funciones propias, coordinadas de tal

manera que contribuyen en mayor o menor grado al funcionamiento del sistema total, es decir, la organización”

- “Se llama organización a un grupo de personas que se reúnen para lograr metas humanas. Siendo un invento destinado a satisfacer necesidades humanas, su éxito depende de su estructuración planificada, de cómo se ocupe de las estructuras surgen de su planificación y de cómo defina y trabaje para lograr sus metas.”

Una vez que entendemos lo que es una organización podemos sostener la idea de que una empresa es una organización.

“La empresa es un sistema social en el que se integra un conjunto de personas y medios con los que conseguir unos objetivos. El logro eficaz de estos objetivos necesita de una organización que haga posible la coordinación coherente de todos los medios y personas que forman parte de la misma.” (La empresa y su organización)

Como se presenta en el párrafo anterior una empresa se podría entender como un grupo de personas con los mismos objetivos, sin embargo, una empresa tiene otras tantas características que soportan esta definición y que ayudan a entender cómo interactúa de manera más general en la sociedad.

Según Rodrigo Uría (catedrático de Derecho Mercantil por la Universidad de Madrid) la empresa es: “el ejercicio profesional de una actividad económica planificada, con la finalidad de intermediar en el mercado de bienes o servicios”. Siguiendo esta lógica Eduardo Bueno Campos (catedrático de economía de la empresa de la Universidad Autónoma de Madrid) define la

empresa como “un conjunto de elementos o factores humanos, técnicos y financieros, localizados en una o varias unidades físico-espaciales o centros de gestión y combinados y ordenados según determinados tipos de estructura organizativa.” (La empresa y su organización)

Basados en las definiciones anteriores podemos ver que la empresa está compuesta por tres factores:

- **Jurídico:** centra el marco de derecho sobre el que la empresa ha de crearse y funcionar en la sociedad
- **Económico:** participa en la economía del país tanto en lo macroeconómico como en lo microeconómico.
- **Dentro del campo de las organizaciones** hay un riesgo claro: un particular grupo de personas o instituciones invierten su capital para poner en marcha la empresa, por lo tanto la gente que forma parte de la misma se vuelve un elemento clave para lograr la maximización de beneficios.

Así como las empresas tienen estos tres factores también deben de tener objetivos bien definidos que estén alineados con los factores anteriores. Los objetivos son las metas que la empresa intenta alcanzar y según *La empresa y su organización* “Se distingue entre el **objetivo económico**, que se asocia a la maximización del beneficio, y el **objetivo social**, que se asocia a la idea de que la empresa también intenta cubrir necesidades sociales.”

Según *La empresa y su organización* los objetivos los tendrá que establecer el Director General de la empresa, y para ello se deben de tomar en cuenta distintos criterios:

- **El tipo de empresa:** no pueden ser iguales los objetivos de una pequeña empresa y los objetivos de una gran multinacional. El tamaño, por ejemplo, e incluso el origen público o privado del capital, influirán decisivamente en su selección

- **El tipo de dirección** que se ejerza.
- **El entorno de la organización.** La empresa no vive aislada, se relaciona con el entorno en el que habita. Tiene que coordinar sus objetivos con la economía, la política, la legislación, la cultura, los clientes, e incluso los proveedores con los que trabaja.
- **Sus posibilidades económicas** también determinarán sus objetivos, así como la tecnología que pueda adquirir.

Tipos de empresas

Según *La empresa y su organización* existen diversas maneras de calificar a una empresa, entre ellas:

- El tamaño
- La propiedad del capital
- El coste de la producción
- El ámbito geográfico de desarrollo de la actividad
- El sector económico
- El número de productos o servicios que constituyen su objeto
- El nivel de delegación en la toma de decisiones

Tamaño en función del número de trabajadores

- **Microempresas:** plantilla de trabajadores entre 1 y 5.
- **Pequeñas empresas:** 6-50 trabajadores
- **Empresas medianas:** de 51 a 500 trabajadores
- **Grandes empresas:** más de 500 trabajadores.

Por propiedad del capital

- **Empresa privada:** cuando el capital para la creación de la empresa se aporta y está en manos privadas.
- **Empresa pública:** si todo o parte del capital empresarial es propiedad del Estado.
- **Empresa mixta:** aquellas que el capital es en parte privado y en parte público.

El coste de la producción

- Capital intensivo
- Material intensivo
- Mano de obra intensiva

El valor de estos tres representa un coste muy grande con relación al valor del artículo producido.

El ámbito geográfico de su actividad

- **Empresas locales:** actividades en un ámbito geográfico inferior al nacional.
- **Empresas nacionales:** actividad en todo el territorio de una nación o Estado.
- **Empresas internacionales:** actividad supera las fronteras nacionales.

Según el sector económico al que pertenecen

- **Empresas del sector primario:** actividad principal relacionada con la extracción de la materia prima.

- **Empresas del sector secundario:** actividad principal es la transformación de las materias primas (por ejemplo: industria siderometalúrgica)
- **Empresas del sector terciario:** prestación de servicios.
- **Empresas del sector cuaternario:** por la importancia de las constructoras.

Según el número de bienes que producen o servicios que prestan

- **Empresas monoproductoras:** producen un bien o servicio.
- **Empresas multiproductoras:** producen más de un bien o servicio.

Delegación existente en la toma de decisiones

- **Empresas centralizadas:** aquellas que concentran la toma de sus decisiones en algún o algunos órganos.
- **Empresas descentralizadas:** aquellas que reparten la capacidad para la toma de decisiones entre diversos órganos de diferentes niveles jerárquicos.

Otra manera de clasificar a las empresas es por medio del punto de vista jurídico, *The Business Service Center de Canadá-Ontario* las clasifica de la siguiente manera:

1) Empresas Individuales

El propietario de la empresa es el único responsable de todas las deudas y obligaciones de la compañía. Si el propietario decide realizar actividades comerciales bajo un nombre diferente al suyo debe registrarlos.

2) Sociedades de personas

Una sociedad de personas es un acuerdo en el que dos o más personas combinan sus recursos para establecer una empresa. Para proteger a los involucrados se recomienda preparar un contrato con ayuda de un abogado. Éstas se dividen en:

Sociedad colectiva o sociedad personal de responsabilidad ilimitada

Todos los socios participan en la gestión de la empresa y son personalmente responsables de todas las deudas y obligaciones de la empresa. Esto significa que cada socio es responsable de los actos de los otros socios y debe asumir las consecuencias.

Sociedad en comandita o sociedad personal de responsabilidad limitada

Algunos miembros son los socios principales que controlan y gestionan la empresa y pueden tener derecho a mayores beneficios, mientras que otros socios limitados sólo contribuyen al capital, y no participan en el control ni gestión de la empresa, y sólo son responsables de las deudas en cierto grado. Para una sociedad de responsabilidad limitada es necesario preparar un contrato que defina las exigencias específicas de los socios.

3) Sociedades de capital

Ningún miembro de una sociedad de capital es responsable personalmente de las deudas, obligaciones o actos de la sociedad.

Sociedad privada

Una sociedad privada puede estar formada por una o varias personas. La mayoría de sus directores deben ser residentes canadienses. Si ninguno de los directores reside en la provincia en la que la sociedad opera, ésta debe dar a una tercera persona que resida en dicha

provincia un poder para actuar en su nombre. Una sociedad privada no puede vender acciones ni valores mobiliarios al público general.

Sociedad pública

Una "sociedad pública" es una empresa que emite valores mobiliarios para distribución pública. Además de presentar los documentos de constitución, una sociedad pública debe presentar un prospecto a la Comisión de Valores Mobiliarios que corresponda en la provincia, utilizar los servicios de un auditor independiente y publicar estados financieros semianuales.

Sociedades federales

Una empresa constituida a escala federal debe registrarse en cada lugar en el que opere.

4) Cooperativas

Una cooperativa es una sociedad organizada y controlada por sus miembros, que agrupan sus recursos para proporcionarse a sí mismos y a sus clientes bienes, servicios u otros beneficios. La estructura de una cooperativa ofrece:

- control democrático (un voto por miembro);
- adhesión abierta y voluntaria de todos los miembros;
- dividendos para los miembros.

El Instituto Tecnológico de Sonora las clasifica por su finalidad en Organizaciones Lucrativas y no Lucrativas. (Sonora, s.f.)

Organizaciones Lucrativas

Este tipo de organizaciones buscan beneficios económicos por medio de la producción de bienes y servicios rentables, así mismo, están constituidas por personas que desean multiplicar su capital u obtener beneficios o utilidades que se denominan dividendos.

Organizaciones no Lucrativas

Son las organizaciones que, como su nombre nos dice, no persiguen fines de lucro sino que manejan recursos sin obtener utilidades sí manejan beneficios pero su fin no es económico. La finalidad de este tipo de instituciones por lo general no es asistencial, educativa, cultural, intelectual, social o recreativa sin fines utilitarios.

Por otro lado, Grados (2003) clasifica las empresas de la siguiente manera:

1. Iniciativa privada

- Empresas de producción
- Empresas de servicio
- Empresas Comerciales

2. Sector público

- Sector Central (Secretarías de Estado, Departamento del Distrito Federal y Procuraduría General de la República)

3. Sector Paraestatal

- Descentralizadas, Desconcentradas, Instituciones de Crédito, y Seguros, Empresas de Participación Estatal y Fideicomisos Estatales.

Para fines de esta tesis nos centraremos en la clasificación dada por el Tecnológico de Sonora para después ahondar en la clasificación de Jaime Grados.

Organización Lucrativa

Dentro de esta clasificación podemos entender a la Empresa privada y a la Empresa Pública por sus características. Argimón, Artola y González-Páramo se apegan a la teoría de la agencia para describir las relaciones que se establecen en la empresa privada y la empresa pública realizando una separación entre propiedad y control que está en manos de un agente o dirección. (Argimón, Isabel; Artola, Concha; González-Páramo, José Manuel;).

La principal diferencia entre la empresa pública y la empresa privada es el carácter que tienen ya que la primera es de titularidad pública con derechos de propiedad vagamente definidos y dispersos que no pueden cambiar de propietario ya que no existe un individuo como tal. Esto es porque el Estado representa a todos los ciudadanos teniendo cierto poder sobre ellos como el legislar o castigar mientras que también tiene obligaciones con los mismos llamadas garantías jurídicas como proteger a los ciudadanos de la discriminación y el mal uso de los recursos públicos. Al representar a TODOS los ciudadanos la relación representativa entre el Estado y los ciudadanos limitan los derechos de propiedad.

Por otro lado, el *Instituto Tecnológico de Sonora* nos dice que la Empresa Privada está constituida y administrada por los particulares, los empresarios son los que se encargan de crear,

sostener y acrecentar el patrimonio y los resultados de la empresa. Este tipo de empresa busca: recursos, rentabilidad y productividad, beneficios y utilidades y satisfacción de necesidades.

La Empresa Pública, según el *Instituto Tecnológico de Sonora* está determinada por las actividades que el Estado administra. Una de sus categorías son organizaciones productivas que por su importancia el Estado ha decidido manejar, llamándolas paraestatales, por ejemplo: Petróleos Mexicanos (PEMEX). Este tipo de empresa también comprende organizaciones con una función social o asistencial, por ejemplo: el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) o el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

Organización no Lucrativa

Dentro de este tipo de clasificación encontramos a los Organismos No Gubernamentales o conocidos como Organizaciones de la Sociedad Civil.

La UNESCO, en su documento de debate no. 53 (Balbis) toma la definición de Félix Bombarolo y define a las ONGs como: "entidades sin fines de lucro, conformadas básicamente por profesionales y técnicos, no administradas por gobiernos, cuyos beneficiarios son los sectores pobres y/o excluidos de la población y, en especial, cuya misión institucional pretende no sólo brindar satisfacción a las necesidades puntuales de salud, educación, hábitat, etc., sino también promover valores y actitudes entre los destinatarios de su trabajo y entre otros actores sociales (Estados, organismos internacionales, medios de comunicación, etc.) basados en criterios de justicia social, equidad, democracia real, participación y solidaridad."

Estas organizaciones tienen tres perspectivas: (Jurídicas UNAM, s.f.)

1. Sus prioridades de acción están en función a una población determinada, por ejemplo en términos geográficos como los campesinos de la selva de Chiapas en México o de una manera más general como mujeres de sectores populares urbanos.
2. Otro sector o perspectiva se autodefine por su especialización en un problema, por ejemplo: educación, comunicación, o cultura popular.
3. En este último grupo se ubican algunas instituciones de investigación social que abordan un conjunto amplio de problemáticas o instituciones que desarrollan programas en distintos lugares y que abordan varios problemas simultáneamente por ejemplo, una institución que posea programas de salud campesina y programas de apoyo a talleres productivos.

De acuerdo a Rubén César Fernández (Jurídicas UNAM, s.f.) las ONG's se distinguen por las siguientes características:

1. Son instituciones independientes y no una parte de estructuras mayores, como la iglesia, universidad, un partido político o la empresa.
2. Su valor está dado por lo que hacen, no por a quienes representan. Estrictamente hablando, no están autorizadas para hablar en representación de otros, a diferencia de los sindicatos o de las asociaciones vecinales.
3. Los servicios sociales que prestan, por lo general, no son autosustentables, por ello recurren a otras fuentes para obtener fondos.
4. No son agencia de financiamiento, lo que las diferencia de las fundaciones.

Historia

Según el informe “privado y público a la vez: el tercer sector en América Latina”, las ONGs se volvieron un fenómeno masivo en América Latina a partir de los años 70 pero adquirió el término y reconocimiento general a mediados de los 80.

Las ONGs nacieron dentro de circuitos de cooperación oficial, constituyéndose en canales no oficiales para el apoyo internacional de proyectos sociales que típicamente se emprendían a nivel local y micro. “Las **ONGs**, también conocidas como **OSC** (Organizaciones de la Sociedad Civil) son en muchas ocasiones el medio por el cual los distintos grupos manifiestan sus necesidades y los que median con los gobiernos, a veces formando alianzas y a veces confrontándolos, pero en general son la manera organizada de emprender acciones para mejorar algún aspecto en la calidad de vida de las personas o luchar por lo que ellos consideran prioritario.” (Rodea, 2015)

La independencia que tenían facilitó sus conexiones internacionales no oficiales y debido a su tamaño reducido la inserción local era favorable. De esta manera pudieron mediar las agendas internacionales y locales realizando proyectos con sentido para ambas partes del programa de desarrollo. Gracias a que no tenían una representación clara no quedaron limitadas a un territorio como tal pudiéndose desplazar de un lugar a otro, de un grupo a otro y de un tema a otro.

Como dice Luz Rodea: “En cuanto a lo económico, muchas OSCs cuentan con líneas formativas que impulsan proyectos productivos, cambios de modalidades de consumo, conciencia de utilización de recursos, etc., lo cual contribuye a las economías locales en lo micro y, en muchas ocasiones, comienza un proceso de concientización acerca de cómo vivimos los

procesos sociales y económicos desde nuestra propia persona hasta niveles más amplios.”

(Rodea, 2015)

Gracias a las características que adquirieron históricamente las ONGs cuentan con un modelo institucional característico, como se enumera a continuación:

1. Tienden a producir proyectos que interesen a los iniciadores suficientemente para implementarlos.

Como dice Balbis para la UNESCO: “Su área de acción cubre una amplia gama de aspectos: prestación de servicios (salud, educación, vivienda, etc.), generación o apoyo a actividades productivas (artesanías, tecnología apropiada, asesoría empresarial, etc.), formación integral, procesos de toma de conciencia de los problemas y de sus posibilidades de solución, apoyo a la organización y consolidación de los sectores sociales más débiles, etc. La forma de trabajo con estos sectores se basa en criterios de organización, participación, autoayuda y autogestión, y se canaliza a través de proyectos, programas y políticas de desarrollo.”

2. Dependen de resultados que duren en el tiempo, lo que demanda una suerte de disposición específica en un entorno competitivo.
3. Se distinguen por tener conexiones más amplias de las locales y por una tendencia a asumir un enfoque profesional respecto a un tipo de actividades que de otra manera serían sin fines de lucro y a menudo voluntarias.
4. Sin buscarlo, se han visto inducidas a introducir la lógica en donde el contexto influye en la interpretación del significado llevando así un tema de discusión donde la eficiencia de las ONGs deberá de ser juzgado a través de evaluaciones específicas.

Características

Las ONGs se encuentran dentro del sector “no lucrativo” con las siguientes características:

1. Atienden necesidades sociales, trabajan en favor del bien común.
2. Formalmente están institucionalizadas y tienen una personalidad jurídica.
3. Son privadas: están separadas del gobierno. No pertenecen al aparato gubernamental y su consejo o patronato no está dominado por funcionarios del gobierno. Sin embargo, lo anterior no significa que no puedan recibir apoyo del gobierno.
4. Son no lucrativas, sus miembros pueden acumular beneficios pero no distribuirlos entre sus asociados, sino utilizarlos en actividades que sirvan para cumplir con la misión de la organización.
5. Son autogobernables, no reciben mandatos de entidades externas y tienen sus propios procesos.
6. Cuentan con trabajo voluntario, ya sea a nivel consejo o a nivel staff.

Profesionalización

Tradicionalmente, las ONGs tienen como principal motivación la voluntad y el compromiso para trabajar con los sectores empobrecidos. Esto traía a la ecuación dos cosas:

Primero, se podía ayudar a los pobres con actitudes humanistas y se podría prescindir de instrumental técnico, científico y académico. Y segundo, debido a que el único requisito era la buena voluntad y un nivel de compromiso no debía concebirse como un trabajo remunerado, o debía de estar mal remunerado. Esta perspectiva tiene su origen en los antecedentes de las instituciones de beneficencia ligadas a las iglesias, buena voluntad, compromiso y trabajo voluntario. Sin embargo, este tipo de pensamiento ha cambiado en el tiempo debido a que a pesar

de que estas actividades aún son desarrolladas por iglesias y grupos partidistas son cada vez más instituciones sin vinculación a ellos los que emprenden estas tareas. Además de esto el avance en las ciencias sociales y conocimiento científico y tecnológico ha demostrado que las soluciones de fondo requieren más que compromiso y buena voluntad. Por ello cada vez es más necesaria una capacitación especializada en las áreas de trabajo que cada ONG toca.

Relaciones con partidos políticos y gobierno

A pesar de que las ONGs intentan mantenerse al margen de la relación con gobierno y con partidos políticos ésta relación se da en ocasiones variadas por lo que ha sido diferente a lo largo del tiempo. Puede ser desde una visión donde el gobierno destruye lo que toca hasta una visión donde colaboren como iguales.

No existe un análisis de la relación entre ambos, sin embargo, es obvio que desde ambas instituciones existe una evidente resistencia con respecto a la otra. El gobierno intenta relacionarse con las ONGs aunque en momentos es claro que las ve como en contra del Estado o como competidoras del mismo. Por otro lado, las ONGs comienzan a ver de manera distinta al gobierno como una entidad que representa el monopolio de las necesidades de la población.

Debido a lo anterior, esta relación debe ir creciendo y madurando de parte de ambas instancias, siendo difícil para ambas instancias debido a que el Gobierno puede ver a las ONGs como medios para transmitir sus postulados y propuestas y difícil para las ONGs porque pueden arriesgar su autonomía y volverse dependientes a costa de beneficios de las relaciones personales que institucionales.

Ámbito legal y fiscal

Hoy en día hay algunas organizaciones no gubernamentales que han alcanzado la suficiente preparación para funcionar con condiciones legales vigentes. Sin embargo, organizaciones con menos recursos han tenido que enfrentar obstáculos difíciles. Ante esto se encuentra el reto de lograr una ley que fomente las organizaciones civiles que no controle sino que reconozca y apoye los esfuerzos de las organizaciones para mejorar las condiciones de vida de las personas excluidas y en situación de vulnerabilidad. Ante esto, Jurídicas UNAM nos explica que esta ley debe incluir cuatro elementos:

1. El reconocimiento legal de las formas asociativas de las organizaciones civiles
2. Las prerrogativas y estímulos que se deben dar a las organizaciones para mejorar la atención a problemas sociales.
3. La responsabilidad gubernamental en la canalización de los recursos públicos a estas entidades
4. Control social sobre las previsiones de la ley.

Financiamiento

La mayoría de las ONGs viven de donativos, así que existen diversas fuentes de financiamiento para estas instituciones. Entre ellas están las fundaciones, organismos de cooperación y organismos multilaterales (vinculados a la ONU y a la OEA). EN algunos casos las propias ONGs generan recursos y se mantienen por medio de trabajo voluntario y con aportaciones de sus miembros.

Es claro que toda Organización necesita de recursos para subsistir, ya que mientras más recursos haya, tomando en cuenta los límites razonables de cada organización, podrán llevar a cabo de mejor manera (aunque no siempre es así) los objetivos que se propongan. Sin embargo,

los recursos implican una condicionante, ya que mientras más cerca esté la fuente de financiamiento, más posible la introducción de políticas internas a la institución.

¿Qué es TECHO?

Específicamente la OSC que será motivo del presente estudio es TECHO México, fue fundada en 1997 un grupo de universitarios que comenzaron a trabajar por el sueño de superar la situación de pobreza en la que vivían millones de personas en los campamentos marginados de las ciudades. El sentido de urgencia en los asentamientos los movilizó masivamente a construir viviendas transitorias en conjunto con las familias que vivían en condiciones precarias y a volcar su energía en busca de soluciones concretas a las problemáticas que las comunidades afrontaban cada día.

Esta iniciativa se convirtió en un desafío institucional que hoy se comparte en todo el continente. Desde sus inicios en Chile, seguido por El Salvador y Perú TECHO emprendió una expansión, y luego de 17 años mantiene operación en 21 países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, República Dominicana, Uruguay, Venezuela, Estados Unidos y Reino Unido.

Un Techo para mi País (UTPMP) se constituyó de forma oficial en México en el año 2007. Se realizó una primera construcción de 81 viviendas transitorias y la primera movilización masiva de 405 voluntarios del Distrito Federal, Estado de México y Querétaro.

En 2008, UTPMP realizó una construcción de emergencia a partir de las inundaciones en el estado de Tabasco y Chiapas donde se movilizaron más de 2,500 voluntarios; se implementan

procesos de desarrollo comunitario en 3 asentamientos bajo la creación de la dirección de Habilitación Social y se realizó la primera Colecta Anual.

De 2009 a 2011 el número de mesas de trabajo de Habilitación Social pasó de 3 a 16 y se abren oficinas en las capitales de los estados de Querétaro, Estado de México, Nuevo León, Jalisco y Guanajuato.

Durante el 2012 se realiza el cambio de marca: Un Techo para mi País se convierte en TECHO, lo que implicó la redefinición de la misión, visión y valores de la institución, así como de nuestro modelo de trabajo. En 2013 se inician operaciones en Puebla.

En los 7 años de existencia de la institución en México se han movilizado más de 35,000 voluntarios, se han construido 2970 viviendas transitorias, hemos implementado 21 mesas de trabajo permanentes y se han detectado a 600 comunidades. Dichos logros fueron reconocidos en 2012 con la Mención Honorífica del Premio Nacional de Acción Solidaria y Voluntaria otorgado por el Estado Mexicano, así como la Acreditación de Institucionalidad y Transparencia otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI por contar con los más altos estándares en materia de transparencia e institucionalización. Durante 2013 TECHO México también fue reconocido con el Premio Razón de Ser otorgado por Fundación Merced.

De ahí el propósito del presente estudio de conocer las características en la forma de organización de TECHO MÉXICO para determinar los factores psicosociales que pueden ser protectores de la salud mental de sus trabajadores, específicamente en relación con la presencia de estrés.

Capítulo 3

Salud Ocupacional de los Trabajadores: Estrés Laboral

Capítulo 3. Salud Ocupacional de los trabajadores: Estrés laboral

Definición

La *salud ocupacional* según la OIT/OMS señala el fomento y la mantención del más alto nivel de bienestar mental, la prevención del daño a la salud y la protección en el empleo contra los riesgos. La selección de personal, la orientación vocacional y la ergonomía (adaptación del trabajo al hombre) también están incluidos en ella. (Naveillan, Salud Mental Ocupacional, 1976)

La OMS ha tratado problemas de salud mental ocupacional planteando la automatización, ya que dice que es necesario dar mayor prioridad a la salud mental y desarrollar actividades que la protejan. La OIT parece haber centrado sus actividades de salud ocupacional en la prevención de los accidentes del trabajo y en las enfermedades profesionales de índole física. A pesar de sus esfuerzos por enfocarse en la salud mental del trabajador ésta se ha visto postergada o hecha a un lado dándole más importancia a los factores físicos del entorno, probablemente por el difícil manejo de especialidades directamente relacionadas con aspectos psicológicos del hombre. Sin embargo, enfocarnos y rectificar el camino es importante para evitar posibles problemas que se tengan que enfrentar en un futuro, como la depresión o trastornos más graves en los trabajadores. (Naveillan, Salud Mental Ocupacional, 1976)

McLean señala que la salud mental ocupacional está relacionada con la medicina ocupacional, la psicología clínica, industrial y social, la antropología cultural, la psiquiatría social y la psiquiatría propiamente como tal. (Naveillan, Salud Mental Ocupacional, 1976)

Como parte de la salud ocupacional de un trabajador encontramos el bienestar mental o la *salud mental*, que “Sánchez Hidalgo define como: “El ajuste del individuo a sí mismo y al mundo total con el máximo de efectividad, satisfacción, regocijo y aceptación total, y como la

capacidad para afrontar y aceptar las realidades de la vida. El grado más elevado de salud mental puede describirse, por tanto, como aquél que permite al individuo lograr el éxito mayor a tono con sus capacidades, con la máxima satisfacción para él y para el orden social y con el mínimo de fricción y tensión”.” (Franklin & Krieger, *Comportamiento Organizacional: Enfoque para América Latina*, 2011)

Conocer ambas definiciones nos ayuda a tener un entendimiento mejor de la evolución de la preocupación de la salud en los trabajadores y cómo es que la salud mental está vinculada al trabajo. En su libro *Comportamiento Organizacional: Enfoque para América Latina* Franklin y Krieger citan a Freud: “Ninguna otra técnica de conducción de la vida liga al individuo tan firmemente a la realidad como la insistencia en el trabajo, que al menos lo inserta en forma segura en un fragmento de la realidad, a saber, la comunidad humana [...] La actividad profesional brinda una satisfacción particular cuando ha sido elegida libremente”.

Continuando con la idea de Freud, el trabajo está asociado a una retribución monetaria a cambio de la tarea, sin embargo, también está ligado a otras características importantes para el ser humano como: la pertenencia a un grupo social para desarrollar una tarea en común, por ejemplo: compartir determinadas experiencias o aprender de los compañeros; tener una rutina o estructura temporal, por ejemplo: días laborables, vacaciones y fines de semana; y por último, ubicarse en una posición social que brinda identidad y fortalece el autoestima, por ejemplo: saber que es útil para una tarea en especial. (Franklin & Krieger, *Comportamiento Organizacional: Enfoque para América Latina*, 2011)

Efectos de la mala salud mental

Así como Freud describió las bondades del trabajo en la salud mental de los trabajadores, también hay efectos nocivos si es que los factores de riesgo ambientales no son llevados de la manera correcta.

Houtman y Kompier señalan efectos provocados por los factores de riesgo ambientales de la mala salud mental en base al artículo de Houtman y Kompier. Estos efectos son generalmente a corto plazo y afectan a 3 estratos distintos acompañándose de cambios de comportamiento como inquietud, ingesta de alcohol, evitación. Los estratos afectados son: (Houtman & Kompier)

1. Cambio en el estado de ánimo
2. Cambio en sentimientos de placer y entusiasmo
3. Estado depresivo

Los efectos mencionados anteriormente suelen ir acompañados de cambios de comportamiento y cambios psicológicos. Los primeros teniendo como ejemplo la inquietud, ingesta de alcohol, evitación, manera de afrontar cambios, y en los segundos demostrando estado de alerta fuera de lo común y alteración de la homeostasis.

Estrés

La salud mental mencionada en el párrafo anterior debe de cuidarse para o generar trastornos o consecuencias negativas en el trabajador, sin embargo, aún estamos en una cultura donde no se le presta atención. Por ello y otras causantes, el estrés se ha vuelto un tema muy

recurrente al hablar de la salud de los trabajadores. En el siguiente capítulo se presentarán distintas definiciones del estrés así como sus síntomas, causas y modelos explicativos del mismo.

Definición

El estrés es un término que utilizamos en el día a día para definir distintos estados de ánimo y respuestas ante estímulos no positivos o que nos causan displacer, sin embargo, no alcanzamos a entender su historia y el comienzo de su estudio. Una de las primeras personas en estudiar el estrés fue Hans Selye (Valera, Pol, & Vidal, s.f.), quien nació y vivió en Viena en 1907. Selye desarrolló una teoría sobre la influencia del estrés en la capacidad de las personas para adaptarse o contenerse ante lesiones o enfermedades. Se dio cuenta que diversos pacientes respondían con síntomas similares que podían ser causados por esfuerzos del organismo para responder al estrés de estar enfermo. Selye llamó a estos síntomas Síndrome del estrés o Síndrome de Adaptación General (GAS).

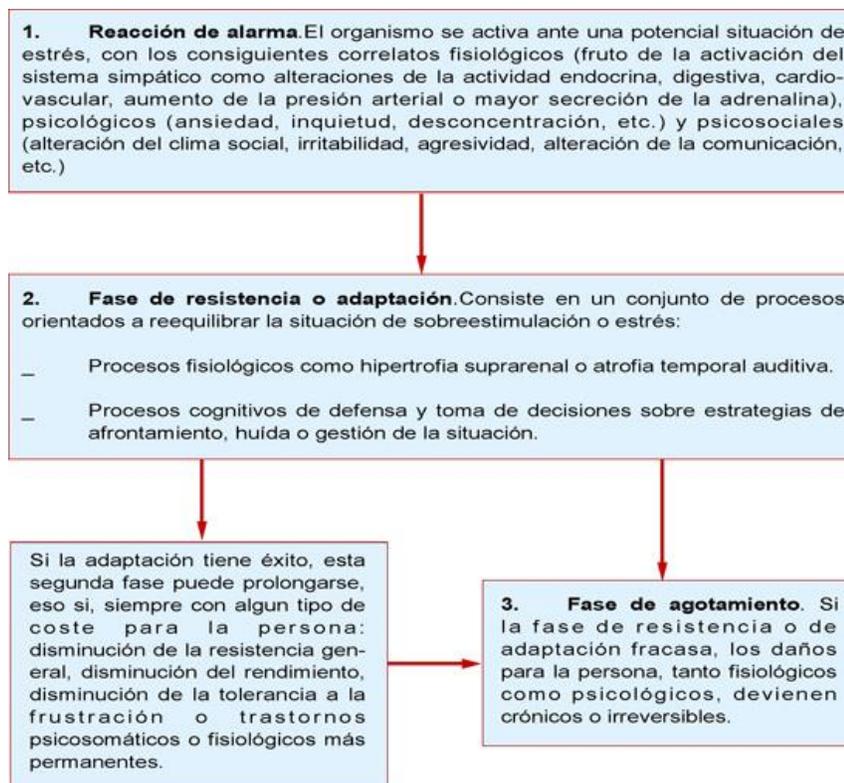
El Síndrome de Adaptación General de Selye se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental donde el sujeto responde en tres fases o etapas:

1. Fase de alarma: cuando se presenta una situación de estrés el organismo comienza a prepararse con diversos cambios de manera fisiológica (dilatación de pupilas, palpitations para concentrar sangre en los músculos, etc.) y psicológica (ansiedad e inquietud) para enfrentar dicho estresor.
2. Fase de resistencia: es la fase donde el individuo se adapta a la situación estresante.

Durante esta fase se desarrollan diversos procesos fisiológicos, cognitivos y emocionales destinados a “negociar” la situación de estrés para que resulte lo menos perjudicial para la persona.

3. Fase de agotamiento: si la fase anterior fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación no son eficientes se llega a esta fase donde se encuentran los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales que suelen ser crónicos o irreversibles.

A continuación se presenta un cuadro donde se ilustran estas fases.



Fases del GAS (Síndrome de Adaptación General) (Valera, Pol, & Vidal, s.f.)

Además de Selye hay diversos autores que comenzaron a definir el estrés, entre ellos Walter B. Cannon (fisiólogo norteamericano 1871–1945), quien propuso el término de Homostasia (del griego *homoios*, similar y *statis*, posición) para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos. (Capítulo II: Estrés, 1999-2016)

En 1939 Cannon se refirió a los factores estresantes como los que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos. Cannon define a la homeostasis como: “Las reacciones fisiológicas coordinadas que mantienen en equilibrio la mayoría de los estados en el cuerpo son tan complejas y particulares de los organismos vivos que se debe utilizar una definición específica para este estado: homeostasis”. (Daneri, 2012)

Además de Cannon y Selye, quienes se centran en lo biológico, fisiológico y psicosomático de la respuesta al estrés, existe un modelo hecho por Richard Lazarus.

Lazarus se centra en los procesos cognitivos que se desarrollan en torno a una situación estresante. Para Lazarus la experiencia estresante depende de la relación entre la persona y el entorno, quien a su vez depende del impacto del estresor ambiental vinculado y mediado por las evaluaciones que hace la persona del estresor y los recursos personales, sociales o culturales que tiene la persona para hacerle frente a la situación de estrés.

Así describe dos evaluaciones que hace la persona:

- *Evaluación primaria:* la persona realiza un juicio sobre el significado de la situación, es decir, si es estresante, positiva, controlable, cambiante o irrelevante. Si se le considera estresante se realiza una segunda evaluación.
- *Evaluación secundaria:* el sujeto determinará los recursos con los que cuenta para hacer frente la situación. Así desarrollará las estrategias de afrontamiento en dos direcciones:
 - Orientadas al problema: comportamiento o actos cognitivos dirigidos a manejar las fuentes de estrés.
 - Orientadas a la regulación emocional o a provocar un cambio en cómo es percibida y vivida la situación de estrés.

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Evaluación primaria	Evaluación del significado del estresor o del suceso estresante
Evaluación secundaria	Evaluación de la controlabilidad del estresor y de los recursos de la persona
Esfuerzos de afrontamiento	Estrategias utilizadas para mediar entre las evaluaciones primaria y secundaria
Manejo del problema	Estrategias dirigidas a cambiar una situación estresante
Regulación emocional	Estrategias dirigidas a cambiar la manera como se piensa o siente la situación estresante
Afrontamiento basado en significados	Procesos de afrontamiento que inducen emociones positivas, las cuales a su vez sostienen el proceso de afrontamiento al permitir el replanteamiento del afrontamiento basado en problemas o emociones
Resultados del afrontamiento	Bienestar emocional, estatus funcional, comportamientos saludables
Estilos disposicionales de afrontamiento	Formas generalizadas de comportamiento que pueden afectar una reacción emocional o funcional de la persona hacia el estresor, relativamente estables a lo largo del tiempo y de las situaciones
Optimismo	Tendencia a tener expectativas positivas como resultado
Solicitud de información	Estilos atencionales que son activos versus aquellos que implican la evitación

Modelo de Lazarus (Valera, Pol, & Vidal, s.f.)

Además de esto existe la teoría de Lazarus y Folkman (1984) (Fierro, s.f.) abogan por una concepción del estrés como relación, es decir: un acontecimiento estresor sobre un sujeto susceptible. Por este medio se entiende que condiciones ambientales extremas causan estrés a todo el mundo mientras que otras no lo causan a todos y hacen aparecer diferencias individuales. Así mismo definen el estrés como: "una clase particular de relaciones E-R, una relación

apreciada ("appraised") por el sujeto como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar".

Estrés Laboral

El estrés se ha entendido desde diversas vertientes donde se le ve como: una respuesta y un estímulo y a la par con una connotación positiva o negativa.

En su libro "Manejo del Estrés en el Trabajo" William S. y Cooper L. definen al estrés como "respuesta personal y es el resultado negativo de un desequilibrio entre la presión y la capacidad de la persona para afrontarla." (Williams & Cooper, 2004)

Por otro lado. García Montiel M. de P. se refiere al estrés como un concepto que se ha dividido en "distrés" y "eustrés" ya que el estrés no es siempre negativo (dis=malo, eu=bueno). Eustrés hace referencia a un proceso activo que involucra una respuesta funcional y saludable ante las exigencias del entorno. (García Montiel, 2010)

Cungi en el 2004 se refiere al estrés como una reacción no específica del individuo sometido a estímulos externos llamados estresores, los cuales pueden ser tanto desagradables y dolorosos como deseables y agradables. (García Montiel, 2010) Cungi también señala que el estrés es tiene la función de restablecer el equilibrio interior roto por las demandas exteriores, ayudando al individuo a adaptarse evolucionando en tres fases:

1. Reacción de alarma → en un primer momento el sujeto sufre cambios como: tono muscular disminuye, corazón late más de prisa, tensión arterial cae. En un segundo momento el cuerpo se adapta al traumatismo y la tensión arterial se eleva, músculos se contraen y el sujeto se encuentra en mejores condiciones para afrontar la situación.
2. Periodo de resistencia → estado de alerta y tensión permanente en el organismo.

3. Fase de agotamiento-> agotamiento de la reacción a los estresores.

Desde mi perspectiva y lo que veremos en esta tesis el estrés es como lo menciona Farber en 1984: “un proceso de desequilibrio entre lo que se exige y los recursos con los que cuenta el sujeto, que puede tener efectos positivos y negativos, para la persona dependiendo de la forma en que afronta los estresores que se le presentan, si no se maneja de forma correcta podría desencadenar en burnout o un estrés agudo” (Gil Monte & Peiró, 1997)

Síntomas o consecuencias del estrés

El estrés es una respuesta personal con resultado negativo del desequilibrio entre la presión y la capacidad de la persona para afrontarla, esto dependiendo de sus rasgos de personalidad, vivencias y predisposiciones. A pesar de esto, se han logrado detectar algunos síntomas o consecuencias del mismo como signos físicos, mentales, conductuales, emocionales y cognoscitivos.

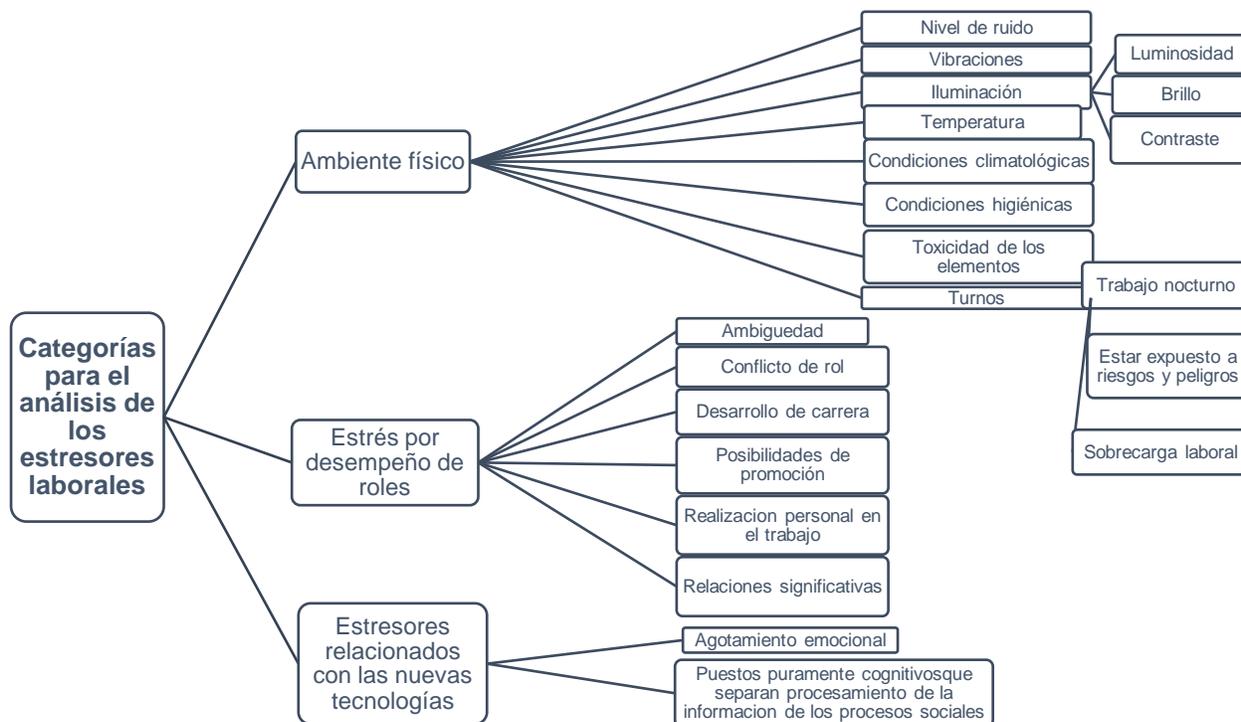
Cuando una persona sufre de estrés presenta distintos signos físicos como aumento de la frecuencia cardiaca para irrigar sangre a los músculos, dilatación de las pupilas para observar mejor el entorno, contracción de vasos sanguíneos para prepararnos en caso de que se requiera huir. Estos signos se dejan de presentar cuando la amenaza se aleja o termina, sin embargo cuando una persona está expuesta a un entorno con estresores, la respuesta anterior se repite y el cuerpo continúa de esta manera hasta que la capacidad de adaptarse se acaba y el individuo comienza a sufrir estrés. (Gil Monte & Peiró, 1997)

Síntomas Físicos	Síntomas Conductuales	Síntomas Cognoscitivos
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Patrones alterados de sueño ✓ Agotamiento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Letargo ✓ Pérdida del deseo sexual 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Menor atención y concentración ✓ Distractibilidad

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dificultades para respirar ✓ Indigestión ✓ Náuseas ✓ Alteraciones intestinales ✓ Dolores de cabeza ✓ Tensión muscular ✓ Espasmos Nerviosos ✓ Irritabilidad y agresión ✓ Poca capacidad para tomar decisiones ✓ Sentimientos de fracaso ✓ Falta de un sentimiento de valía personal 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preocuparse por asuntos triviales ✓ Dificultad para afrontar las situaciones que se presenten ✓ Aislamiento ✓ Cambios en el estado de ánimo ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Deterioro de la memoria a corto y largo plazo ✓ Velocidad de respuesta impredecible ✓ Más errores ✓ Deterioro en organización y planeación ✓ Ansiedad y temor ✓ No poder establecer prioridades ✓ Dificultades de concentración ✓ Deterioros de la memoria reciente
--	---	--

Causas

Según Gil Monte P y Peiró hay diversas categorías que ayudan al análisis de los estresores laborales desencadenantes del estrés. A continuación se muestra un cuadro sinóptico que sintetiza dichas categorías. (Gil Monte & Peiró, 1997)



Como podemos ver hay tres categorías para el análisis de los estresores laborales: el ambiente físico, el estrés por desempeño de roles y los estresores relacionados con las nuevas tecnologías. Las causas al estrés son múltiples, sin embargo, para fines de esta investigación nos concentraremos en los últimos dos: estrés por desempeño de roles y estresores relacionados con las nuevas tecnologías dado que son los más cercanos a los factores psicosociales.

Además, como nos dice Manuel Fidalgo en su libro *El estrés laboral: Súperelo Estrategias técnicas y recomendaciones*, (Vega, 2011) la información y el conocimiento resultan determinantes del estrés laboral para responder adecuadamente a las exigencias que produce el estresor, ya que si esto no sucede el plan de acción que se toma no va a ser el adecuado, lo cual nos puede llevar a vivir una situación como de estresante cuando no lo es y si no disponemos de las alternativas, viviremos cambios en el sistema fisiológico y cognitivo que nos llevarán a un

estado de excitación emocional (miedo, ansiedad, enojo) que a su vez nos llevarán a no responder de manera adecuada o a inhibir la respuesta.

Modelos explicativos del estrés laboral

De acuerdo a Calvete E. y Villa Sánchez existen tres modelos teóricos de estrés. (Calvette & Villa Sánchez, 1997)

El primer modelo se encuentra **basado en la respuesta**; y entiende el estrés como una respuesta específica del cuerpo a cualquier demanda, sea ésta causada por, o resulte en, condiciones agradables o desagradables. La respuesta de estrés es siempre igual variando en intensidad en función del estímulo provocador. Dicho modelo cuenta con 3 fases:

Fase de alarma → intensa reactividad fisiológica.

Fase de resistencia → sujeto se adapta al agente patógeno y desaparecen los síntomas.

Fase de agotamiento → energía para afrontar estresores se agota sobreviniendo eventualmente la muerte.

El siguiente modelo está **basado en el estímulo** y define al estrés en términos de las características del estímulo ambiental que son perturbadoras para el individuo. El estrés proviene del ambiente del individuo y la reacción a los estresores externos es la tensión. Este modelo no tiene fases, sin embargo trata de medir la respuesta del individuo realizando listas con puntajes sobre eventos vitales que pueden ocasionar estrés y hace énfasis en la identificación de condiciones o situaciones estresantes y su medida.

El tercer modelo está **basado en la interacción individuo-ambiente** y define al estrés como una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar, dando a entender que las fuentes de estrés son siempre individuales. Las fases descritas en este modelo son:

Evaluación primaria→ determina si la situación es irrelevante, positiva o estresante.

Evaluación secundaria→ evalúa los recursos disponibles

Reevaluación→ repetición de los procesos anteriores en la medida en la que se presentan cambios.

El modelo basado en la interacción individuo-ambiente es el que encuentro más cercano a la realidad.

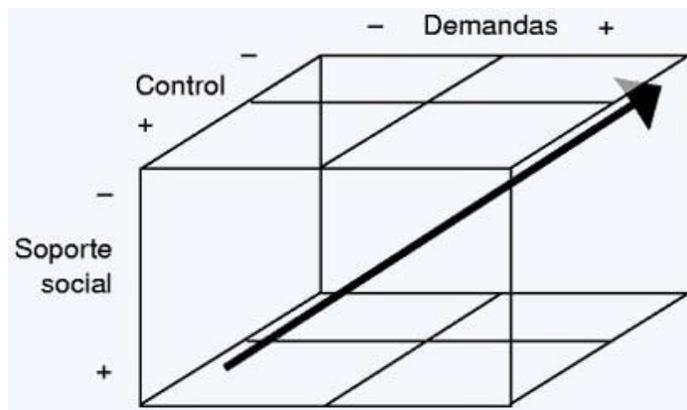
Un ejemplo muy claro es el de una compañera en el trabajo a la que se le entregó su perfil y sus obligaciones, sin embargo, ella ha decidido tomar más obligaciones de las que se le han conferido. Al hacer esto genera poca definición de rol, hay sobrecarga de trabajo y en poco tiempo puede generar estrés.

Decido apegarme al tercer modelo ya que menciona una relación entre capacidad real/percibida y demanda real/percibida. Al querer abarcar más tareas está sobrecargándose de trabajo y la está llevando a una respuesta conductual que se percibe como desconfianza en el equipo, así mismo al pensar que la demanda es más alta de lo que en realidad se le pide está generando una defensa cognitiva que la lleva a trabajar más y no escuchar a su alrededor. En el ejemplo anterior existe una relación entre la capacidad real y la percibida con la demanda real y la percibida llevándola a una respuesta conductual y cognitiva que no está siendo sana y que genera conflictos en el equipo.

Anteriormente mencioné modelos relacionados con los factores psicosociales y con el estrés. Uno de ellos es el modelo de demanda-control-apoyo de Karasek y Johnson.

El Modelo de Demanda-control-apoyo social demuestra la relación entre estas tres variables en la salud del trabajador ya que Karasek observó que la combinación de demandas psicológicas laborales y características del trabajo relacionadas con la toma de decisión

producían cambios en la salud y conducta del trabajador. Johnson incluyó el tercer factor en 1986 al encontrar que la relación entre estrés y enfermedad se modificaba si había apoyo social.



Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson, 1986. (Martínez S. V., 2001)

Demandas psicológicas: exigencias psicológicas del trabajo. Normalmente se refieren a la cantidad de trabajo por ejemplo: presión en tiempos, volumen de trabajo, imprevistos, nivel de atención. No se limitan al trabajo mental, sino a cualquier tipo de tarea.

Control (variable principal del modelo): es el recurso con el que cuenta cada persona para intervenir con lo que el trabajo le pide o demanda, esto porque el estrés no depende de la carga de trabajo sino de la capacidad de la persona para responder ante ella.

Se puede dividir en dos componentes:

Autonomía → posibilidad que se tiene para tomar decisiones o reaccionar de forma inmediata en situaciones relacionadas a su trabajo, es decir, controlar sus actividades.

Trabajo de habilidades → se refiere a la posibilidad que tiene la persona de desarrollar sus habilidades en el trabajo, tales como: el aprendizaje, la creatividad, el trabajo variado. Karasek se refiere a este componente con las oportunidades que da la organización para que la persona tome decisiones en la planificación y ejecución de la operación.

Apoyo social

Esta variable fue agregada por Johnson en 1986 y tiene la responsabilidad de aumentar la habilidad de la persona de enfrentar cualquier situación de estrés. Es el referente al clima laboral y a las relaciones interpersonales de pares y autoridades.

Tiene dos componentes:

Relación emocional

Soporte instrumental



Modelo de exigencias psicológicas-control. Karasek, 1979. (Martínez S. V., 2001)

Modelo Esfuerzo-recompensa de Siegrist et al.

Los daños a la salud a los que se refiere se explican por medio de la relación de esfuerzo, que la persona invierte en el trabajo y que le demanda el mismo, y las recompensas a largo plazo que el mismo le aporta. Es importante mencionar el plazo ya que un factor que se toma en cuenta en este modelo es la seguridad o el control que la persona tiene sobre ese largo plazo. Cuando la salud corre mayor riesgo, según este modelo, es cuando existe un nivel de esfuerzo alto y un bajo control de las recompensas a largo plazo.

Siegrist cuenta con un cuestionario donde mide en cuestión de esfuerzos factores como: “ir contra reloj”, nivel de responsabilidad, trabajar fuera de horario constantemente y obligatoriamente y tener un trabajo “muy exigente”. Mientras que en cuanto a recompensa mide 3 dimensiones: estima, gratificación monetaria y control de status. De estas tres dimensiones pregunta:

Estima

¿Recibo el respeto que merezco de mis superiores y compañeros?

¿Cuento con el apoyo adecuado en situaciones difíciles?

¿Recibo un trato justo?

Gratificación Monetaria

¿Considero “adecuado” el ingreso recibido en relación al trabajo realizado?

Control del status

Perspectivas de promoción

Vivencia de “cambios no deseados”

Estabilidad laboral

Modelo de las características del puesto (MCP) de Hackman y Oldham (1974, 1980)

Este modelo habla también sobre las características del trabajo mencionadas a continuación:

- a) Variedad de habilidades: grado en que un trabajo exige competencias personales para realizarlo.

- b) Identidad de la tarea: realizar una tarea desde el principio hasta el final con un resultado observable.
- c) Importancia de la tarea: grado en el cual la persona percibe su trabajo como algo importante o que repercute sobre la vida de otras personas.
- d) Autonomía: “empowerment” y confianza que se le entrega a la persona para programar las tareas y determinar procedimientos.
- e) Retroalimentación del trabajo: grado en que realizar sus tareas proporciona información directa a la persona sobre la eficacia de su desempeño.

Este modelo también nos habla sobre las diferencias individuales que producen efectos en la relación entre las características del trabajo y los resultados personales. Dichas diferencias individuales incluyen: (Hellrigel, 1999, pág. 484)

Competencias: personas que no cuenten con las competencias para realizar el trabajo pueden sentirse frustradas o sentir estrés e insatisfacción laboral. Es importante estudiar el puesto para diagnosticar las competencias necesarias para el mismo y diseñar planes de capacitación y desarrollo que ayuden al empleado a desarrollar las competencias necesarias.

Intensidad en la necesidad de crecimiento: grado en que la persona desea autodirigirse y alcanzar logros personales en el trabajo. Las personas con alto deseo de crecimiento faltan menos al trabajo y entregan trabajo de mejor calidad.

Satisfacción con los factores contextuales: entre los factores contextuales están: políticas, supervisión, programas de sueldos y prestaciones, relaciones interpersonales, y condiciones físicas de trabajo.

Datos de OSC's y salud

Los técnicos de la Cruz Roja mexicana sufren de estrés por múltiples factores que mencionaremos a continuación: (Martínez & Morales, 1995)

1. Problemas económicos→ debido a que forman parte de la Cruz Roja de manera voluntaria no reciben ninguna aportación económica y en ocasiones llegan a contribuir con sus propios recursos para la compra de materiales o equipo. Martínez y Morales (1995) mencionan que a pesar de que las personas tienen una actividad remunerada simultánea al ser voluntario, el trabajo en la Cruz Roja es tan absorbente en cuanto a tiempo y dinero que estas preocupaciones económicas les generan estrés.
2. Problemas familiares y laborales→ debido al tiempo que se le debe dedicar a esta actividad y a su inadecuada distribución, los voluntarios llegan a tener múltiples problemas con sus familias y trabajos debido a retardos o ausencias así como a distanciamientos familiares.
3. Preocupación por los problemas de otros→ el técnico voluntario debe convivir con personas que están experimentando periodos de miedo, angustia, dolor y pérdida por lo que la empatía que se genera entre voluntario y persona les genera estrés.
4. Hábitos de descanso→ debido a que deben estar permanentemente dispuestos ante cualquier demanda, incluso si es en madrugadas o durante sus horarios de sueño, sus hábitos de descanso cambian o se ven interferidos por la labor.

5. Organización y administración del trabajo→ hay una deficiente organización y administración del trabajo, lo cual genera tensiones en las personas debido al exceso de horas que deben dedicar en guardia y servicio. La falta de descanso o exceso de dedicación en las actividades ocasiona malestares físicos y psicológicos que se reflejan en sus relaciones interpersonales y en el desempeño de su trabajo ocasionando problemas con sus compañeros y superiores.
6. Falta de material o herramienta→ esto complica su labor y desempeño al momento de salir a atender alguna urgencia aumentando su estrés, sin tomar en cuenta los problemas exteriores como el tráfico o no ubicar a la persona lesionada.

Ahora que entendemos los principales factores que generan estrés, que a su vez lleva a otras enfermedades o trastornos, la manera en la que lo afrontan es mediando internamente lo que les provoca. Un ejemplo de esto es la autoevaluación, esto es cómo se consideran a sí mismos para dar respuesta y enfrentar las emergencias. A pesar de que el personal de la Cruz Roja se autoevaluó altamente capaz debido a la constante capacitación de la institución no ignora el hecho de que el estrés que sufren se ve reflejado en síntomas físicos tales como: dolor de cabeza y cuello debido a la tensión.

Asimismo los hombres llegan a sufrir de algunos síntomas como: el coraje, la depresión, ansiedad, la falta de concentración; mientras que las mujeres sufren en mayor medida de: fatiga, alergias frecuentes, baja temperatura y puños apretados.

Para afrontar los síntomas que se mencionan anteriormente las personas que colaboran en la Cruz Roja utilizan el apoyo social como mediador externo. Además de esto las satisfacciones que reciben por su trabajo voluntario son tan altas y el trabajo tan importante que aún con lo que se menciona anteriormente el gozo por realizarlo es lo principal para amortiguar el estrés.

Método

Planteamiento del problema

Las diferentes formas de organización determinan acomodos particulares de las variables psicosociales, que son la fuente potencial de daño a la salud mental de los trabajadores. Se expresan de diferente manera según el tipo de empresa y sector productivo al que pertenecen, en la presente investigación se parte del supuesto de que en una organización de la sociedad civil (OSC), TECHO México, prevalecen diferentes intereses, motivación, formas de comunicación y valores que determinan una forma particular de proceso de trabajo, que puede derivar en factores ya sea facilitadores o protectores de la salud de los trabajadores. Mediante un estudio Descriptivo y transversal, se estudiarán los factores psicosociales de este tipo de organización en relación con el nivel de estrés de los trabajadores. La razón por la cual se eligió TECHO como organización de estudio fue la presencia de dos estresores tradicionales reportados en múltiples ocasiones en la literatura referente a este tema. Estos estresores son la ambigüedad de rol y la sobrecarga de trabajo. Trabajando en TECHO, hubo diferentes situaciones en donde la ambigüedad de rol se presentaba ya que al no tener más personal o al no prever las dificultades que se podrían presentar no se sabía quién debía responder a estas eventualidades. Por otro lado, la sobrecarga de trabajo se veía en el día a día e incluso en los perfiles con los que se trabajaba ya que las mismas personas operaban y armaban la estrategia, dando paso a una sobrecarga de trabajo excesiva donde una sola persona en ocasiones realizaba múltiples roles para llevar a cabo un programa. De ahí el interés por verificar la presencia de estrés en esta muestra de trabajadores.

Variables

En este estudio descriptivo se encuentran las variables definidas de la siguiente manera:

- Variable Independiente: Factores Psicosociales
- Variable Dependiente: Presencia de Estrés

Tipo de estudio

Es un estudio de tipo transversal, pues se detecta la presencia de un trastorno o condición en un momento dado. Por otro, lado, es de tipo Descriptivo, dada la naturaleza de las variables en estudio. (Sampieri, 2008)

Población

Se seleccionó una muestra de 25 trabajadores de la Organización TECHO MEXICO a nivel nacional. El tipo de muestreo fue convencional, pues se encuestó a los trabajadores que aceptaron participar en el estudio y estaban disponibles al momento, por lo que no se trata de una muestra representativa. El número de encuestados corresponde al 95% del total. El promedio de edad fue de 28 años, con una antigüedad laboral en general no mayor a los cinco años. Entre las personas que participaron en el estudio se encuentran 17 mujeres y 8 hombres. La escolaridad variaba de la siguiente manera: dos personas con bachillerato concluido, 16 con licenciatura y siete personas más con Posgrado.

Escenario

TECHO MEXICO. Oficina Nacional y Oficinas regionales

Instrumentos y Materiales

- Cuadernillo de Evaluación. Este cuadernillo está integrado por un cuestionario con datos socio demográficos y reactivos tomados de dos escalas de auto aplicación que miden el estrés:
- La ESCALA DE MEDICIÓN DEL ESTRÉS. VERSIÓN IMT-1996 y la Escala de estrés laboral del modelo D-C (Karasek, 1979) (Se podrá ver en el Anexo I)

Es un instrumento de auto-aplicación y toma 20-35 minutos responderlo.

Guía de observación del proceso de trabajo (adaptación del Modelo Obrero Italiano).

Procedimiento

Recolección de datos

En el caso del presente estudio se están explorando las variables psicosociales de una OSC dedicada a construir casas de emergencia para personas en comunidades de escasos recursos. La recolección de datos incluyó los siguientes momentos y actividades:

1. Recorrido por instalaciones y observación del Proceso de Trabajo

Se llevó a cabo un recorrido por las instalaciones y una entrevista con un *informante clave* para recabar la información necesaria para conocer los procesos de trabajo, áreas, puestos de trabajo, etc.

2. Esquematización de los procesos de trabajo

Con lo obtenido se esquematizaron los procesos de trabajo y se detectaron posibles factores de riesgo a la salud de los trabajadores, que sirvieron para desarrollar el cuestionario ad hoc.

3. Aplicación de encuestas individuales (cuadernillo de Evaluación)

Después del recorrido por las instalaciones se empezó a aplicar los cuestionarios. Se aplicaron de forma individual conforme a la disponibilidad de cada trabajador y su participación voluntaria expresa mediante su consentimiento informado. Incluso se recolectaron cuestionarios en línea, en los casos de trabajadores foráneos.

Se aplicaron los cuestionarios a los trabajadores que están contratados formalmente, a saber los directores comerciales y los directores sociales de la Empresa. Otra figura importante es la de coordinador, la cual es ocupada en un gran porcentaje por voluntarios y hay pocos coordinadores remunerados.

Análisis de Datos

Se determinará la distribución de la muestra conforme a las variables en estudio:

- Variables socio-demográficas
- Variables laborales
- La prevalencia de estrés y
- Los indicadores de estrés laboral que pueden ser los determinantes del padecimiento.

Además de la presentación de información cualitativa como:

1. Se presenta un esquema (diagrama de flujo) del proceso de trabajo en estudio, indicando los riesgos potenciales a la salud en cada caso. Las observaciones y comentarios derivados del recorrido.

2. De lo recolectado en los cuestionarios se determinarán los diversos síntomas de estrés que presentan los trabajadores y su relación con su trabajo. Se analizarán estadísticamente mediante el programa JMP 7.0.

Resultados

Resultados Cualitativos

Contexto de la Empresa

TECHO México se encuentra dividido físicamente en diferentes oficinas, para simplificarlo se dividen en dos: Oficina Nacional y Oficinas Locales. Ambas oficinas tienen diferentes perfiles y por tanto tareas y obligaciones.

La Oficina Nacional se encarga de definir conceptos, simplificar procesos, brindar capacitaciones, planear y evaluar en conjunto con las regiones su trabajo y desempeño. Por otro lado, las Oficinas Locales se encargan de generar estrategias adaptando el proceso o proyecto a su realidad local, ejecutar procesos, darle solidez al equipo y cumplir con sus objetivos coordinándose periódicamente con las personas de Oficina Nacional.

Debido a que las responsabilidades de cada oficina son diferentes TECHO tiene dos tipos de trabajadores los cuales describiré a continuación.

El primer perfil es el del trabajador de Oficina Nacional, a pesar de que este perfil se entiende como un trabajador que debe de dedicarse casi enteramente a tareas administrativas o de oficina, es decir trabaja frente a una computadora, tiene trato con los proveedores o con gente de otras empresas y ocasionalmente están en campo. Oficina Nacional se divide en cuatro áreas sociales y cinco áreas comerciales. Por lo general los Directores Nacionales de las áreas sociales

se encuentran trabajando en comunidad frecuentemente y tratando con voluntarios y personas contratadas en las regiones o comunidades.

Específicamente, el perfil de los directores y subdirectores de las áreas comerciales que trabajan también con una computadora tienen la finalidad de responder a las necesidades de las regiones y atender a las personas externas a TECHO que son las empresas con las que se trabaja, es decir los proveedores y donantes.

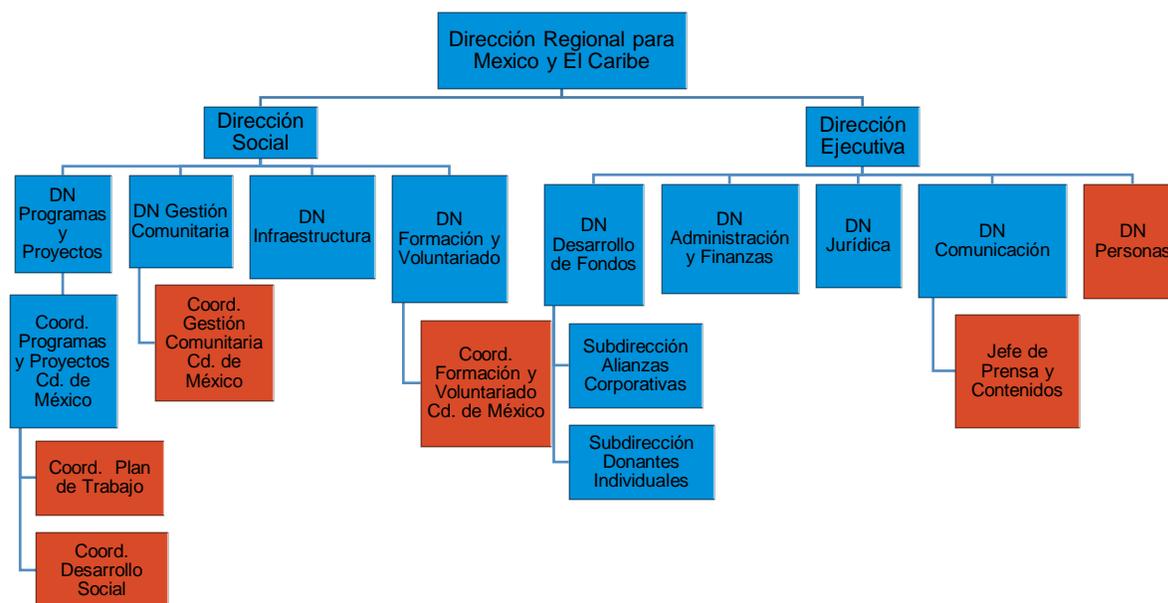
El día a día de un Director Nacional es cambiante ya que responde a las necesidades de las regiones y personas externas. Para este puesto, se necesita gente con alto sentido de urgencia e innovación además de ser personas optimistas. Por esto las actividades semanales de los directores nacionales fluctúan entre la oficina, las comunidades y las reuniones con externos. Se tiene un horario flexible por lo que normalmente las Direcciones Nacionales comienzan la jornada a las 10:00 am y suelen terminarla a las 6:00 u 8:00 pm. Normalmente las molestias o problemas de salud que llegan a tener este tipo de trabajadores son físicas como dolor de cuello y espalda, dolor de cabeza y estómago. En raras ocasiones llegan a enfermarse de gripa pero cuando es así es necesario que interrumpan sus actividades por uno o dos días.

Por otro lado, el segundo perfil es el de los Directores y Coordinadores Locales que se dedican a ejecutar los procesos y a adaptarlos a su realidad en las comunidades. La jornada laboral de un Director Local y Coordinador es muy diferente a la de un Director Nacional ya que se dedica primordialmente a tratar con voluntarios y con las personas beneficiarias en las comunidades. Generalmente se dedican a resolver los problemas que surgen en las comunidades como: desalojos imprevistos, problemas con líderes negativos en las mismas, poca participación en programas y proyectos y falta de voluntarios. Además también gestionan lo que falte en una construcción, ECO o en una actividad de movilización de voluntarios, las cuales son las

actividades que suelen durar un fin de semana, desde viernes 6am a domingo 5pm, donde acuden jóvenes voluntarios de diferentes preparatorias y universidades para trabajar en conjunto con las comunidades y lograr diferentes objetivos en las mismas. Cabe destacar que durante estas actividades los jóvenes voluntarios duermen en escuelas u oficinas prestadas, con previa gestión de coordinadores, y se movilizan a pie o en camiones. Por lo general un Director Local se dedica a organizar a los coordinadores de las distintas áreas para que el trabajo en comunidad y con las personas externas se lleve a cabo. Además de esto cuando surgen imprevistos o situaciones a resolver ellos son los que deben de responder a la eventualidad y darle solución. A pesar de que su horario es flexible los Directores Locales normalmente empiezan su día desde las 9:00 am y dependiendo de la carga de trabajo o las necesidades de los voluntarios su día puede acabar a las 6:00 pm u 8:00 pm, aunque en caso de que sea necesario trabajan hasta las 10:00 pm u 11:00 pm. Las molestias o enfermedades que llegan a sufrir este tipo de trabajadores varían desde dolores de cabeza, hombros y espalda a resfriados que suelen retirarlos de su trabajo en campo por uno o dos días, sin embargo, es raro cuando un Director Local no responde a sus voluntarios o a las necesidades de las comunidades por un dolor.

Ya que nuestro modelo de trabajo se adapta a las necesidades de las comunidades nuestro trabajo debe de ir alineado a este mismo objetivo por lo que si la comunidad necesita que una persona vaya en fin de semana para coordinar un evento o resolver eventualidades como una construcción o la mala asignación de una vivienda, la persona contratada debe responder a la necesidad. Algo que ambos trabajadores tienen en común es el trabajo en fines de semana, debido al tipo de misión y visión. Cuando esto sucede sus días de descanso por lo general se recorren a algún día entre semana.

A continuación se presenta el organigrama de las personas contratadas para un mejor entendimiento de la estructura de TECHO México. Esto no significa que sean las únicas personas que colaboran para que la organización logre sus objetivos, sino que son las únicas personas remuneradas económicamente. Para entender más a fondo como una organización puede ser tan grande y tener pocos contratados se requieren de voluntarios, ellos son la verdadera fuerza de TECHO ya que sin ellos el trabajo en comunidades sería difícil de llevar a cabo. Por lo general no hay diferencias en las responsabilidades de un voluntario y un contratado además de que ambos son tratados de igual manera. Hay diferentes maneras que las que un voluntario llega a TECHO, las más comunes es por cumplimiento de su Servicio Social y por recomendación de algún amigo suyo. Por lo general los que llegan por recomendación de un amigo suyo suelen quedarse más tiempo ya que la motivación por la que llegaron fue el hecho de conocer la organización y de saber qué podían hacer. Un voluntario de servicio social suele quedarse en la organización por el tiempo que su servicio lo marque y con el proyecto que se le indique.





Es importante destacar que las personas remuneradas tienen funciones administrativas, es decir, su trabajo se encuentra vinculado al funcionamiento, rendimiento y estructura de la organización. Así mismo, todas estas personas se encargan de ordenar y organizar diversos asuntos que están bajo su responsabilidad como la asignación de responsabilidades, documentos de comprobación de gastos, llenado de documentos para procesos internos y externos, entre otros. Combinadas, sus actividades pueden describirse como extenuantes debido a la combinación de trabajo administrativo y operativo que produce una sobrecarga.

Factores psicosociales presentes en las Organizaciones de la Sociedad Civil caso TECHO México

Ya que se vive un ambiente distinto en las OSC's y en las empresas debido a la motivación y manera de trabajo, las políticas de las primeras tienen algunas características diferentes. A continuación se mencionan algunos de los incentivos no salariales presentes en las políticas y en la cultura de la Organización TECHO México. (Vara, 2015)

Flexibilidad.

Es una característica que se denota en distintos momentos del trabajo. Una manera de demostrarla es con la flexibilidad de horarios. En TECHO el horario laboral lo indica cada colaborador en su *calendar*¹ con una semana de anticipación y su jefe directo es el encargado de revisar que dicho horario cumpla con las horas requeridas de trabajo. Por ejemplo, un colaborador puede entrar a las 8 am o a las 10 am, como mejor le parezca y en caso de que tenga juntas nocturnas (8 o 9 pm) puede tomarlas desde casa y entrar un poco más tarde a la oficina. Esto permite que todos los colaboradores sepan dónde está el equipo de trabajo y a qué hora pueden encontrar a sus compañeros disponibles.

Otra manera de demostrar la flexibilidad en TECHO es el trabajo desde casa, éste se permite una vez al mes y no es acumulable durante el año para apoyar la conectividad y convivencia entre compañeros. Igualmente, el jefe directo es la persona a la que debe de comunicársele esta decisión del contratado.

Autonomía

Cada persona que colabora en TECHO puede proponer nuevos proyectos siempre y cuando cumpla con las obligaciones que se señalan en el perfil. Un documento que ayuda a que este factor se lleve a cabo cumpliendo con los valores y objetivos institucionales es el llamado *Objetivos Personales* donde basándose en los focos estratégicos e indicadores de cada área se deben de redactar de 4 a 6 objetivos que se deseen cumplir en el año. Estos objetivos los plantea la persona a partir de lo que desea hacer y las ideas que desee implementar. Una vez que estos objetivos se encuentran planteados se revisan con el jefe directo.

¹ Herramienta de Gmail donde se pueden agendar diferentes reuniones, fechas límites y eventos.

Descanso y autocuidado

Para procurar el descanso y cuidado de las personas desde que se ingresa a la organización se cuentan con 6 días de vacaciones que se pueden utilizar cuando mejor le parezca al colaborador.

Por otro lado cuentan con 5 días por enfermedad al año, éstos se pueden utilizar dependiendo de la persona y sus necesidades y al utilizarlos deberá rectificar con su jefe directo la razón por la cual se tomará ese día.

Relaciones interpersonales

Estas políticas están hechas para fomentar la comunicación entre jefes directos y contratados para así evitar la burocracia y facilitar procesos. Asimismo en TECHO se cuentan con diversas formas de comunicación como grupos de whatsapp y correos donde los equipos hablan constantemente sobre los proyectos en los que trabajan y donde necesitan apoyo.

Poder en toma de decisiones

Al hablar sobre proyectos o acciones que pueden afectar a TECHO se realiza un proceso de consulta con los directores locales o directores nacionales para conocer su opinión, asimismo se busca que este proceso se replique en las regiones. Los directores locales realizan juntas con los coordinadores para pedir su opinión. Un ejemplo muy claro fue cuando se buscaba reforzar las regiones y se les preguntó qué puesto era el que se necesitaba contratar con más urgencia. Ante esto los directores locales realizaron un proceso de consulta con su equipo para después comunicar la resolución con sus jefes directos y éstos al área de personas para comenzar con el proceso de reclutamiento y selección.

Redes de apoyo

Al trabajar con personas que buscan el mismo fin los compañeros de trabajo dejan de ser colaboradores y se convierten en *compañeros de lucha* esto se refuerza con el apoyo que se siente en la organización. Estas redes de apoyo se ven fortalecidas por algunas prácticas en la organización tales como juntas cada quince días donde se habla sobre los avances de cada área y problemas que se puedan tener en las comunidades.

Resultados Cuantitativos

La muestra en estudio incluyó al personal contratado por TECHO México, se trata de empleados remunerados que forman parte del corporativo. El resto del personal son voluntarios, incluidos aquellos que hacen el trabajo de campo en las comunidades para construir las “casas de emergencia”. Una casa de emergencia resuelve temporal y de manera emergente la necesidad de una casa para una familia necesitada. Se construyen con este fin y con esta estructura y características de uso a corto plazo, desafortunadamente por la necesidad de la gente siguen habitándola de manera permanente.

Entonces, derivado de la aplicación de los cuestionarios tenemos que las variables en estudio se distribuyeron de la siguiente manera:

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS	PORCENTAJE (%)
<u>Sexo</u>	
Mujer	66
Hombre	33
<u>Edad</u>	28 años promedio
<u>Escolaridad</u>	
Bachillerato	9
Licenciatura	62
Posgrado	29
<u>Estado civil</u>	
Solteros	92
Casados	8
LABORALES	

<u>Antigüedad</u>	
Menos de 6 meses	20
6 meses a 1 año	20
1 a 5 años	60
<u>Área de trabajo</u>	
Social	58
Comercial	42
<u>Puesto</u>	
Dirección Nacional	37
Dirección Local	21
Coordinación Local	21
Subdirección	21
Nacional	
<u>Tipo de contrato</u>	
Por tiempo indefinido	96
Por proyecto	4

Cuadro 1. Distribución de las Variables Socio-demográfica y laborales de la muestra en estudio. N=24 trabajadores de Techo México. Fuente: Aplicación encuestas, TECHO México, Agosto-Septiembre, 2015.

Características socio-demográficas

La muestra de 24 trabajadores incluyó 66% mujeres y 33% hombres, la edad promedio fue de 28 años con una desviación estándar de 4.94 y un error estándar de 1. Con edades que iban de los 21 años a los 45 años de edad.

Con una escolaridad en su mayoría de licenciatura 62%, con posgrado 29% y el 9% restante tenía estudios de bachillerato.

Las ocupaciones de los participantes son diversas, sociólogos, psicólogos, relaciones internacionales, ingenieros, trabajo social, ciencias políticas, comunicólogos y abogados. El 92% eran solteros.

Aspectos laborales

El 58% reportan una antigüedad de más de un año hasta 5 años el de mayor antigüedad, el 20% de seis meses o menos y el otro 20% de más de seis meses a un año.

Conforme al área de trabajo se distribuyeron el 58% trabaja en el área social y el 42% en el área comercial. Referente al puesto de trabajo que ocupan, las Direcciones Nacionales son un 37% mientras las Direcciones Locales, Coordinaciones Locales y Subdirecciones Nacionales son el 21% cada uno. El tipo de contrato que predomina en TECHO es el de tiempo indefinido con un 96% y la contratación por proyecto ocupa un 4%. Solo trabajan un turno que es flexible y varía entre las 9 am a las 8 pm.

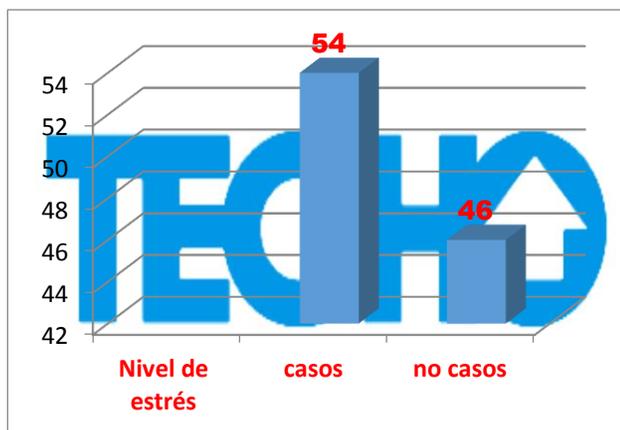
El ausentismo reportado fue en promedio de 1.33 faltas al año, la mitad de ellas por motivos de salud.

Se trata pues de una muestra de personas jóvenes, con poca antigüedad laboral, para algunos de ellos puede ser su primer empleo y con estudios universitarios.

Prevalencia de Estrés

En un 54% de los participantes existe sintomatología psicofisiológica de estrés suficiente para confirmar la presencia de este padecimiento, es decir el 54% de los encuestados presentan estrés.

Gráfica 1. Distribución del nivel de estrés en la muestra en estudio. N=24 trabajadores de Techo México.



Fuente: Aplicación encuestas, TECHO México, Agosto-Septiembre, 2015.

Ahora bien, la presencia de estrés, según el modelo explicativo empleado en el presente estudio (Demanda- Control), puede relacionarse con las siguientes categorías o características de la organización del trabajo:

1. La posibilidad o no que tenga un trabajador de desempeñar su actividad independientemente, con capacidad de tomar decisiones y ser flexible en la realización de su tarea (Control-decisión CD)
2. La posibilidad o no de exhibir y desarrollar su potencialidad intelectual, realizando un trabajo donde aprenda y sea creativo (Exigencia de Trabajo ET).
3. Si cuenta o no con apoyo de sus superiores y pares para poder desempeñarse, este es un vector que atraviesa las dos condiciones anteriores y es el del soporte o apoyo social (Apoyo Social AS).

Cada una de ellas puede presentar puntuaciones altas, medias o bajas en función de la presencia o ausencia de esta característica en su proceso de trabajo, por ejemplo un puntaje bajo de CD nos indicaría que esa persona no tiene control sobre su trabajo, depende de otros casi en su totalidad para realizarlo, no participa en la toma de decisiones, ni es libre para desempeñarse fuera del esquema marcado.

En el siguiente cuadro se ubicará el puntaje promedio obtenido por los participantes de la muestra en cada categoría, se ponen como referencia los puntos de corte para cada nivel:

ALTO CD 25-36	MODERADO CD 12-24	BAJO CD = 0 MENOR DE 11
30		
ALTO ET 17-24	MODERADO ET 8-16	BAJO ET = 0 MENOR DE 7

		7.8
ALTO AS 25-36	MODERADO AS 12-24	BAJO AS =0 MENOR DE 11
27		

Fuente: Aplicación encuestas, TECHO México, Agosto-Septiembre, 2015.

Al desglosar estas categorías en sub-categorías más finas tenemos que dicen tener una capacidad de decisión alta (28), una exigencia mental o de trabajo moderado (15) y un apoyo social de sus jefes bajo (10) y de sus compañeros moderado (14). El CD total es para el 100% de los encuestados alto, mientras ET 58% alto 38% moderado y 4% bajo, y por último el AS es moderado para el 25% y bajo para el 75%.

Lo obtenido es curioso pues se supondría que en una OSC, un lugar de servicio a los demás, se percibieran como más solidarios a los jefes y compañeros de trabajo, en congruencia con la imagen que muestran hacia afuera. Pero no es así. Por otro lado, se esperaría que consideraran a su actividad algo más interesante y exigente intelectualmente, pero tampoco es así. Este último aspecto, puede explicarse porque la muestra estuvo constituida por los trabajadores, asalariados, que hacen un trabajo de tipo administrativo, comercial, de ventas, pues son los responsables de conseguir los donativos, a los voluntarios, etc. por lo que acaban haciendo un trabajo convencional, a pesar de estar en una organización cuya labor es excepcional. Tal vez el trabajo estimulante intelectual, afectiva y socialmente sea el que desempeñan los voluntarios por su contacto directo con las comunidades y con la construcción de las casas de emergencia.

Características de los estresados

El 54% resultó estresado, a continuación se analizarán las características de ellos que puedan estar vinculadas a la presencia del trastorno en este grupo.

Las variables socio-demográficas como la edad, el sexo, la escolaridad y el estado civil no fueron significativas a la presencia de estrés. Ninguno de los aspectos o factores laborales fueron significativos, tampoco. De manera marginal el ET (Exigencia Intelectual o de Trabajo); pues el 59% de los casos son aquellos que reportaron realizar un trabajo que no les exige intelectualmente. Por otro lado, marginalmente el AS, (Apoyo Social) pues el 75% de los estresados reportaron un bajo apoyo social de sus superiores y pares. Lo cual resulta paradójico en un lugar de trabajo de servicio humanitario. Pero el trabajo administrativo o comercial, que realizan los encuestados, con su propia dinámica de determinantes económicos, fuera de su control, se expresa lo mismo en la OSC que en una Empresa Tradicional. Quizás sea el indicador de la necesidad de reforzar o formalizar una estructura organizacional-administrativa convencional que permita sustentar el trabajo altruista, sin que el “romanticismo” les impida esa evolución que garantizará su permanencia.

Conclusiones

Estudiar TECHO México como un centro de trabajo

Hasta ahora se han descrito los diferentes tipos de Empresa conforme a ciertos criterios y se han planteado sus formas de organización particulares para poder diferenciarlas. Lo cual nos permite llegar al tipo de organización que nos interesa, que es la organización de la sociedad civil OSC, antes organización no gubernamental ONG. La información disponible al respecto se centra en el servicio que este tipo de organización presta a la sociedad, se describe una forma de ingreso y fiscal que se justifica a partir de su labor social y se ejemplifican algunas de ellas en México y en el mundo.

Se consultaron las bases de datos de Scielo México y Scielo Latinoamérica, así como CLASE (Citas Latinoamericanas en Ciencias sociales y Humanidades), buscando información acerca de los trabajadores de una ONG, para contar con ese punto de vista desde adentro, como objeto de estudio, específicamente acerca de la presencia de estrés o algún trastorno en ellos y no se encontró ningún artículo al respecto.

Únicamente se encontró el estudio de (Yáñez, 2010) donde se aborda a la ONG desde una perspectiva organizacional y se detecta la satisfacción de los trabajadores ahí. Se reportó que la satisfacción laboral está relacionada con las condiciones laborales, pero para que un empleado muestre o no satisfacción en el trabajo no depende únicamente de las condiciones de trabajo si no de otros factores como son: retroalimentación del jefe, trabajo en equipo y el salario. Como parte de los resultados, se observa que es más importante para las y los colaboradores sentirse parte de un equipo de trabajo, que se les reconozca las tareas, el ser tratadas o tratados con igualdad y justicia, que contar con las condiciones laborales como son: temperatura, iluminación, mobiliario y equipo, el espacio físico. Es importante el hecho de que la organización ofrezca oportunidades

de crecimiento y desarrollo profesional, y la forma en que se da la negociación en cuestiones laborales.

Retomando las definiciones al respecto tenemos que las organizaciones de la sociedad civil (OSC) surgen para dar respuesta a las demandas y problemáticas sociales que no son atendidas por el estado. Ante la ausencia o atención precaria o insuficiente de una problemática dada, se agrupan ciudadanos alrededor de esa causa y generan una organización que por un lado atiende la necesidad social y por otro genera empleos para los participantes. Es desde este punto de vista que será estudiada TECHO México, como empresa de tipo OSC, donde las personas trabajan y son expuestas a factores diversos derivados de su trabajo.

De la nomenclatura diversa con que pueden identificarse este tipo de organización cabe referir el de **organización sin ánimo de lucro (OSAL)**, también conocida como **organización sin fines de lucro (OSFL)**, **organización no lucrativa (ONL)** o **entidad sin ánimo de lucro (ESAL)**, que es una entidad cuyo fin no es la persecución de un beneficio económico sino que principalmente persigue una finalidad social, altruista, humanitaria, artística y/o comunitaria. Este tipo de instituciones por lo general se financian gracias a ayudas y donaciones derivada de personas físicas, empresas, e instituciones y organizaciones de todo tipo, y en algunos casos (aunque no en todos) también se reciben ayudas estatales puntuales o regulares (en forma de subsidios, usufructo de fincas, exoneraciones fiscales o aduaneras, etc). (BID, 2016) (Maidana & Daniel Cassano, 2008)

Las **organizaciones sin ánimo o fines de lucro**, suelen ser organizaciones no gubernamentales (ONG), (Maidana & Daniel Cassano, 2008) particularmente cuando su ámbito de actuación excede las fronteras de un determinado país. Este tipo de organizaciones básicamente trabaja para el progreso, desarrollo o bien común de la sociedad, con enfoque en

ciertos colectivos o personas con necesidades especiales o generalmente vulnerables, como pueden ser los niños, los ancianos, los grupos delincuenciales o problemáticos, la juventud sin acceso a la educación o al trabajo, y/o la orientación se dirige a cubrir otros aspectos de la sociedad en que se puedan llegar a tener efectos positivos de algún tipo (por ejemplo ecología, medio ambiente, especies en peligro de extinción, adelantos de la ciencia, mejoramiento de la educación, etc).

Es destacable que la conformación organizacional de una fundación puede llegar a ser muy similar a la de una empresa comercial (LII, s.f.), y aunque puede llegar a ser administrada por personas asalariadas, en muchos casos existen programas de voluntariado para apoyar los fines sociales con tiempo y/o dinero. En líneas generales y de una u otra forma, el voluntariado suele estar asociado con este tipo de instituciones que no persiguen lucro.

Es claro que conceptos como altruista, sin fines de lucro, asistencialistas, son muy mencionados y las definen en su mayoría, hacia afuera. Es decir centradas en el servicio que prestan en los beneficios de este servicio. Pero nuestro interés es mirarlas, conocerlas hacia adentro, esto es como empleadoras de personas, como centro de trabajo donde ocurren determinadas condiciones laborales que atañen al trabajador en su desempeño, economía y salud. Que tanto de los valores altruismo, solidaridad, empatía, sensibilidad, entre otros, que aplican para afuera existen también hacia adentro en la relación con sus trabajadores o colaboradores.

En este sentido, una cualidad importante es que cuando una 'institución sin fines de lucro inicia (en México y también en muchos otros países), la misma funciona gracias al voluntariado realizado por la sociedad, y gracias a la cuota social pagada por sus propios miembros. Esto es relevante en TECHO puesto que puede ser una condición que discrimina a los voluntarios frente

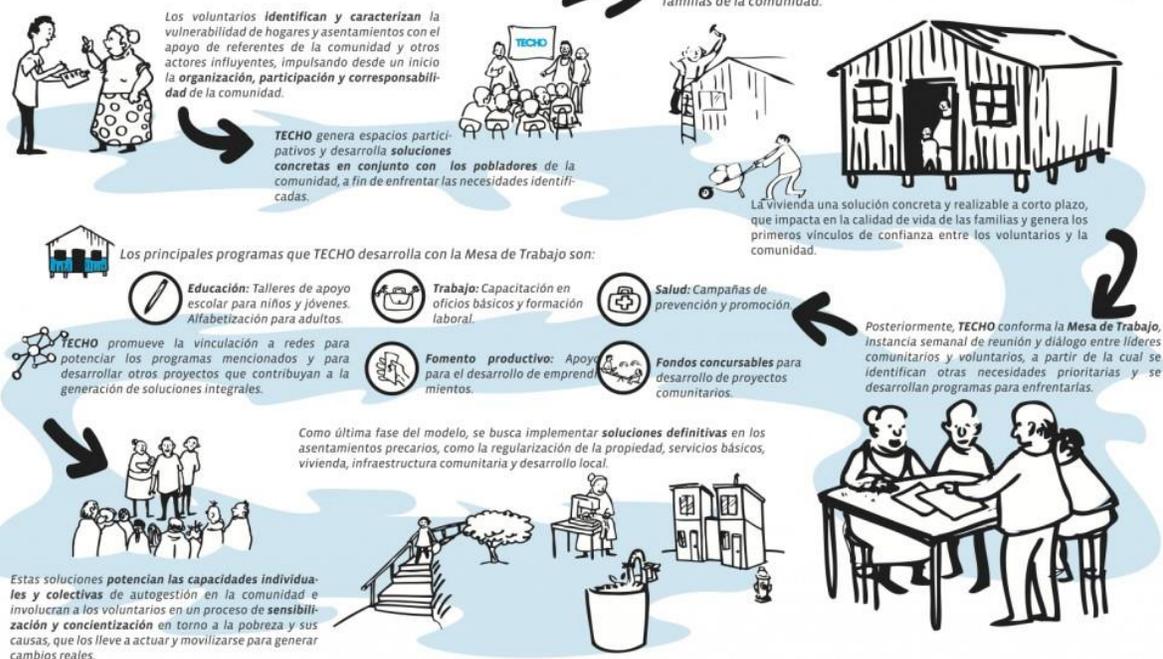
a los trabajadores contratados, pues a pesar de que ambos realizan un trabajo igualmente importante unos perciben un salario y otros no.

Partiendo de la definición de Empresa como una entidad económica de producción que se dedica a combinar capital, trabajo y recursos naturales con el fin de producir bienes y servicios para vender en el mercado. Las empresas pueden ser clasificadas de distintas maneras: según la forma jurídica, el tamaño, la actividad y la procedencia del capital, entre otras. Tenemos entonces que TECHO México podría ser clasificada como una sociedad civil pues está regulada por el código civil y se caracteriza por no tener fines comerciales (Tiposde.org, 2012). Por su forma jurídica puede ser una sociedad anónima, pues posee responsabilidad limitada al patrimonio aportado y, sus titulares son aquellos que participan en el capital social por medio de acciones o títulos. Por su tamaño, en México, es una Mediana Empresa: pues posee entre 50 y 250 trabajadores. Y pertenece al sector terciario ya que la capacidad humana para hacer tareas físicas e intelectuales son su elemento principal. (Tiposde.org, 2012-2016)

El modelo de trabajo de la OSC TECHO

MODELO DE TRABAJO TECHO

TECHO trabaja en asentamientos precarios, siendo su motor esencial la **acción conjunta de sus pobladores y jóvenes voluntarios**. TECHO impulsa un proceso continuo de fortalecimiento de la comunidad, siendo el **desarrollo comunitario** el eje transversal de la intervención.



Primera fase – investigación y diagnóstico

Consiste en iniciar un proceso de diagnóstico en el que se identifican y caracterizan las condiciones de vulnerabilidad de los asentamientos informales. La/os voluntaria/os que integran los Equipos de Comunidad tienen un primer acercamiento con las comunidades y la/os vecina/os que viven en los asentamientos trabajando en terreno para el levantamiento de datos, información y diagnóstico comunitario y para impulsar el liderazgo de pobladores que promuevan la organización, participación y corresponsabilidad de la comunidad en todo el proceso.

Segunda fase – implementación de la mesa de trabajo y ejecución de programas y proyectos comunitarios

Para reforzar el proceso de fortalecimiento de la comunidad, se implementa la Mesa de Trabajo.

La Mesa de Trabajo es el espacio periódico de trabajo entre voluntarios/as y vecinos/as donde se dialoga, reflexiona y decide sobre los intereses de la comunidad para gestionar iniciativas colectivas que aporten al bienestar del asentamiento y fortalezcan capacidades comunitarias.

Los objetivos de la Mesa de Trabajo son:

- 1) Fortalecer las capacidades comunitarias de Organización, Participación, Identidad, Vinculación a Redes y Autogestión;
- 2) Facilitar el empoderamiento de liderazgos comunitarios;
- 3) Mejorar la calidad de vida de las personas de la comunidad a través de programas y proyectos que aporten las condiciones de hábitat y habitabilidad y promuevan el desarrollo económico y social.

Tercera fase – gestión de soluciones definitivas

Se promueve la implementación de soluciones definitivas en los asentamientos precarios, como la regularización de la propiedad, servicios básicos, infraestructura comunitaria y desarrollo local. TECHO articula y vincula a vecina/os de asentamientos organizados con instituciones de gobierno para exigir sus derechos.

Esta última parte de descripción del modelo de trabajo, nos deja ver un poco de TECHO como empresa empleadora, indirectamente. Es importante notar que las dos primeras fases del modelo, las desarrollan los voluntarios, quienes trabajan con los habitantes de cada comunidad, los voluntarios no son considerados como trabajadores de la empresa, aun cuando realicen el

trabajo que le da sentido y justifica su existencia como organización. Por eso el reclutamiento de voluntarios periódico en las escuelas es de vital importancia, pues es lo que sostiene el proyecto.

Existen jerarquías, que implican diferentes niveles de responsabilidad, en los voluntarios y ninguna de estas recibe un salario a cambio por su valioso trabajo. Es un modelo que debe ser revisado en cuanto a reducir el nivel de responsabilidad a los voluntarios y/o contratarles eventualmente, para que formen parte de la estructura, pues es muy riesgoso y un tanto abusivo pretender sostener toda la operación, la “producción” de esta Organización con mano de obra gratuita, elegantemente llamada voluntariado. Por último, en la tercera fase se requiere la participación como gestores del “corporativo”, o área administrativa u oficinas centrales donde están los “verdaderos trabajadores”, que reciben un salario y están contratados y funcionan casi todos como “directores” de algún área.

*Valores*_(TECHO, s.f.)

- **Solidaridad.** Es una empatía fundamental con la suerte de las familias más excluidas, que nos mueve a querer estar y trabajar junto a ellos, a compartir sus dificultades y anhelos, a prender de sus capacidades y perseverancia, y a denunciar todo aquello que los margina y no les reconoce sus derechos fundamentales como seres humanos.
- **Convicción.** Superar la pobreza e injusticia en nuestro continente sí es posible, y esta certeza nos da la determinación para trabajar sin descanso y junto a otros para lograrlo, poniéndonos metas altas y desafiantes, y asumiendo los riesgos necesarios para ir más allá de todos los fatalismos que nos rodean.
- **Excelencia.** Todo nuestro trabajo debe ser de alta calidad pues va dirigido a los que menos tienen: es riguroso, puntual, siempre creativo e innovador, respetuoso de los compromisos, perseverante ante las dificultades, inteligente para reconocer errores y

corregirlos, y proactivo para buscar siempre con agilidad propuestas de solución a los problemas que se presentan.

- **Diversidad.** Todos los jóvenes tienen en TECHO un espacio, independiente de procedencias étnicas o sociales, creencias religiosas, opciones políticas u orientación sexual, pues estamos seguros que nuestras diferencias son una riqueza para sumar esfuerzos en aquello que nos une: la lucha contra la extrema pobreza en nuestro continente.
- **Optimismo.** Miramos el futuro con esperanza, no con ingenuidad, pues creemos que la injusticia que hoy vemos sí es posible derrotarla, y avanzamos hacia ese futuro trabajando con alegría, pues como jóvenes reconocemos el privilegio de entregar nuestras vidas por hacer de nuestro mundo un lugar más humano para todos.

Según García Rodríguez y cols. (2007) Cooper y Marshall (1997) NIOSH (1992) y Warr (1992) proponen una clasificación de factores psicosociales que aportan mucho al análisis de TECHO como centro de trabajo ya que a pesar de tener una labor no lucrativa, para sacarla adelante se requiere de trabajo, compromiso y responsabilidad.

Contenido de la tarea

Contenido del puesto de trabajo

Como se muestran en los resultados cuantitativos el contenido de la tarea representa baja exigencia, llevando a la persona a una cotidianeidad en lo que se tiene que hacer ya que la exigencia que requiere el puesto es menor a las capacidades, recursos y necesidades de la persona y no invita a la persona a desarrollar habilidades nuevas ni a aprender algo novedoso ya que el 59% de las personas tuvieron un ET bajo.

Sobrecarga de trabajo / ritmo de trabajo

A pesar de que en la muestra no se preguntó sobre una sobrecarga de trabajo ésta se describe dentro del proceso de trabajo donde las personas no tienen horario fijo y hay ocasiones en las que trabajan en fines de semana. Siendo éste un horario común para ellos.

Organización temporal del trabajo

Los horarios son flexibles al punto de tener que estar disponibles para los demás colegas en distintos momentos del día y en distintos días de la semana.

Relaciones interpersonales en el trabajo

A pesar que dentro de nuestros valores tenemos el de Solidaridad, éste se encuentra definido como un valor vivido con las familias de las comunidades con las que TECHO trabaja y no con las personas internas. Es claro que varios valores en TECHO no se viven ni se toman en cuenta para la formación de las personas, debido al bajo puntaje de Apoyo Social de superiores entre el puesto de Dirección Local y Coordinación Local. Esto se vio reflejado en el 75% de la muestra la cual presentó un Apoyo Social bajo.

Control

Es claro que el control de la tarea es alto debido a la flexibilidad autonomía y toma de decisiones que se describe en páginas anteriores. Esto se reflejó en los resultados donde el 100% de la muestra obtuvo un CD alto.

Contexto del trabajo

Función y cultura organizacional

Este factor se refiere a los niveles de apoyo para la resolución de problemas y esto se ve reflejado en el Apoyo Social bajo que se reflejó de Direcciones Locales y Coordinaciones Locales.

Roles organizacionales

En TECHO, existen perfiles de puesto dados desde Oficina Central en Chile, sin embargo, en la práctica estos perfiles de puesto requieren de un equipo contratado. Por ejemplo, el perfil de puesto de una Dirección Local señala que debe dirigir a los coordinadores de cada área, sin embargo, estos coordinadores son en casi su totalidad, voluntarios. Esta situación lleva al Director Local a una sobrecarga de trabajo pues en vez de dirigir a estas personas se encuentra tomando el rol de las mismas.

Desarrollo de carrera

TECHO se caracteriza por ser una ONG presente en toda la Latinoamérica y a pesar de ello su desarrollo de carrera sólo puede durar 8 años como máximo para las personas interesadas pues tiene una estructura organizacional igual que la de las empresas lucrativas. El desarrollo de carrera del que hablo dura sólo esos 8 años debido a la falta de promoción de procesos de rotación de personal y de vacantes atractivas para los voluntarios.

Propuesta de mejora

Es claro que TECHO México está pasando por un momento específico donde debe de profesionalizarse y cambiar de estructura sin perder su esencia. Como una empresa trasnacional necesita un modelo estructural y administrativo fuerte que permita sostener la operación así

como la estrategia, si se resiste está en riesgo de caer, ya que, lamentablemente, una organización no puede sobrevivir sólo de la motivación o sacrificio de voluntarios y contratados.

Los contratados y propios voluntarios están ofreciendo su trabajo, el cual, como comúnmente se conoce, tiene un encuadre específico, con horario, salario y responsabilidades, las cuales deben de adecuarse a la persona en cuanto a su experiencia, habilidades y perfil. Ante esto hay varias sugerencias que apoyarían a la estructura, las cuales describiré a continuación.

El horario en el que se trabaja es flexible, tanto que hay ocasiones en las que no se conoce si una persona estará en la oficina o no, ante esto propongo un horario donde se pueda atender a los voluntarios pero también sea adecuado para las persona que trabajan ahí ya que en ocasiones los horarios no se vinculan entre sí y hay una persona que no respeta su horario para poder trabajar en conjunto con los demás.

El salario es un tema importante y de gran relevancia ya que debe de ser equitativo tanto interna como externamente. Ante esto propongo un nuevo tabulador de salarios donde la equidad interna sea lo primero que se denote y a lo que se le ponga atención. Una vez terminado el nuevo tabulador propongo un esfuerzo para lograr equidad externa, es claro que no hay puestos iguales en otras organizaciones, sin embargo, hay puestos con responsabilidades muy parecidas. Es importante que la persona encargada de esto pueda enfrentarse a la realidad de una manera congruente, es decir, es importante tomar en cuenta la realidad del país y lo que gana la mayoría de la población, pero afortunadamente, en TECHO laboran personas con perfiles y habilidades que sobrepasan a la mayoría de la población. Por ello no hay que sólo conformarse con llegar a un salario con el que la persona pueda mantener un nivel de vida descrito por los políticos con el salario mínimo, sino que pueda tener calidad de vida que le permita crecer y desarrollarse ya que la alta rotación genera costos muy altos para cualquier organización.

Lo que coincide con el estudio de Yáñez (2010) donde existe una demanda expresa de mejorar las condiciones laborales, salariales y la comunicación interna como factores que pueden incidir sobre la satisfacción de los trabajadores en una ONG.

Es claro que se deben contratar a voluntarios líderes para proyectos o áreas necesarias para el soporte de TECHO. Esto porque ellos son la clave para crecer a las personas que colaboren ahí mismo. ¿Por qué contratarlos? Muy sencillo, se les estarían dando responsabilidades y fechas de entrega estrictas con las que deberían de entregar resultados al igual que todos los demás contratados.

Continuando con esta idea, la estructura es algo que debe de revisarse detenidamente ya que se necesita de una estructura fortalecida por una línea de contrataciones clara que responda a las necesidades de la misión y la visión para generar un sentido de Apoyo Social para las regiones y las personas. Esto comenzaría a cambiar la mentalidad hacia una donde el apoyo social sea fundamental para la organizacional llevándolo a cabo y no mencionándolo solamente.

Por último, se observó que la forma de organización es la que enferma a los trabajadores ya que las personas contratadas en esta organización sufren de estrés debido al poco cuidado de los factores psicosociales como: el contenido del puesto de trabajo, la sobrecarga de trabajo, la organización temporal del trabajo, el poco apoyo social que se vive y los roles organizacionales.

En suma:

- Incluso las OSC deben contar con una estructura administrativa "tradicional", funcional que permita seguir cumpliendo con su labor social.
- Los trabajadores, asalariados o no, dentro de TECHO México, están expuestos a estresores similares a otro tipo de trabajo y se enfrentan a factores específicos, como su situación laboral o salarial no correspondiente a la tarea que realizan, que los enfrenta a situaciones frustrantes fuera de su alcance como garantizar el financiamiento como sea, como el no poder quejarse porque son parte de una ONG que supuestamente es un lugar

de trabajo “especial” aún cuando padecen las carencias del modelo, entre otros aspectos que deben ser corregidos.

- Garantizar un esquema de contratación de voluntarios.
- Debe reconocerse la necesidad de la evolución natural de una organización cualquiera aplicado a la OSC por igual y hacer los ajustes necesarios.
- Mirar hacia adentro y cuidar las relaciones interpersonales y los factores psicosociales tanto al interior de la OSC como hacia afuera, tolerancia, empatía, vocación de servicio y comunicación entre pares y jefes.

Ventajas y Limitaciones del Estudio

Es curioso escribir este apartado ya que la máxima ventaja y limitación que encontré realizándolo fue la misma, es decir, ser parte de la muestra. Esto porque durante la redacción de esta tesis fui juez y parte ya que al ser parte de la muestra tuve que ver a la organización de diferentes maneras, una en donde yo era parte de lo que se estudiaba y escuchaba a mis compañeros hablar sobre el día a día y lo que nos aquejaba a todos, y por otra parte, verlo como profesional de la salud donde debía tener una crítica constructiva y a la vez ver las cosas de manera objetiva intentando que mis vivencias no cegaran mi juicio. La gran ventaja de esto fue que tuve la oportunidad de analizar lo que sucedía desde dos perspectivas muy diferentes.

Una gran ventaja de este estudio fue el ver una OSC como un lugar de trabajo y no como un lugar que es juzgado como un terreno donde se realizan labores sanas y positivas nada más, sino que se vio a la organización como un territorio que tiene las mismas actividades que una empresa u organización con fines de lucro para poder ver y entender lo que sucede con las personas que trabajan ahí y de alguna forma poder realizar recomendaciones que mejoren su trabajo y su sentir dentro de él.

De acuerdo con la ausencia de información bibliográfica al respecto, el presente estudio, hace una aportación importante al conocimiento del trabajador de una OSC, pues revela la

historia privada de una OSC donde se carece de lo mismo que en otro tipo de Empresa, pero aún así, resulta más esperanzador su futuro, pues nace de ideales más puros y trascendentes que los del capitalismo voraz.

Referencias

- Alcántara, S. M. (2007, Diciembre 12). *Salud de los Trabajadores: La Investigación participativa como práctica social y su aportación al mundo laboral a través del modelo obrero*. Retrieved marzo 08, 2015, from SCIELO: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-01382007000200005&script=sci_arttext
- Argimón, Isabel; Artola, Concha; González-Páramo, José Manuel;. (n.d.). Empresa Pública y Privada: Titularidad y Eficiencia Relativa. *Banco de España- Servicio de Estudios, Documento de Trabajo n" 9723* , pp. 8-11. Retrieved from Banco de España: <http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadadas/DocumentosTrabajo/97/Fic/dt9723.pdf>
- Balbis, J. (n.d.). *Gestión de las transformaciones sociales MOST*. (U. 2001, Ed.) Retrieved from ONGs , Gobernancia y Desarrollo en América Latina y el Caribe: http://www.unesco.org/most/dsp53_sp.htm#V
- BID, B. I. (2016). *Organizaciones sin fines de lucro y ámbito académico*. Retrieved from <http://www.iadb.org/es/recursos-para-empresas/financiamiento-para-ong-e-instituciones-del-ambito-academico-en-america-latina,5757.html>
- Calvette, E., & Villa Sánchez, A. (1997). *Programa Deusto 14-16*. Bilbao: Mensajero.
- Capítulo II: Estrés*. (1999-2016). Retrieved from idoneos.com: <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/345577/>
- Carrión, M., Arellano, G., Pando, M., González de Mendoza, J., & Cruz, R. (2006). *Factores Psicosociales y Salud Mental en el Trabajo*. Guadalajara, Jalisco, México.

- Daneri, D. M. (2012). *BIOLOGÍA DEL COMPORTAMIENTO*. Retrieved from UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES, FACULTAD DE PSICOLOGÍA : http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf
- Daza, F. M. (1999). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf
- Fierro, A. (n.d.). *ESTRES, AFRONTAMIENTO Y ADAPTACION*. Retrieved from http://www.uma.es/psicologia/docs/eudemon/analisis/estres_afrontamiento_y_adaptacion.pdf
- Franklin. (n.d.).
- Franklin, & Krieger. (2011). *Comportamiento Organizacional: Enfoque para América Latina*. Pearson.
- García Montiel, M. (2010). Detección, Prevención y Atención del Estrés y Síndrome de Burnout en una Institución Pública. *Tesis Lic UNAM*, Cap. 1 y 2.
- García Rodríguez, Y., Castaño Collado, G., & Fernandez Saldívar, A. (2007, Septiembre). La relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral. . *Gestión Práctica de Riesgos Laborales no. 41*, p. 47. Retrieved from <http://pdfs.wke.es/8/5/9/7/pd0000018597.pdf>
- Gil Monte, P., & Peiró, J. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Grados, J. (2003). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal* (Vol. 3º Ed.). Mexico: Manual Moderno.

- Greco, S. (n.d.). *Salud Y trabajo*. Retrieved from <http://www.dso.fmed.edu.uy/sites/www.dso1.fmed.edu.uy/files/materiales/Salud%20y%20Trabajo.pdf>
- Hellrigel, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Thomson Editores.
- Houtman, I., & Kompier, M. (n.d.). Trabajo y Salud Mental. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*.
- Jurídicas UNAM*. (n.d.). Retrieved from Organismos No Gubernamentales: Definición, Presencia y Perspectivas: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derhum/cont/28/pr/pr35.pdf>
- Karasek. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. *Administrative Science Quarterly*.
- La empresa y su organización. (n.d.). 6-39.
- LII, L. I. (n.d.). *School, Cornell University Law*. Retrieved from Non profit organizations: an overview: https://www.law.cornell.edu/wex/non-profit_organizations
- Maidana, D., & Daniel Cassano. (2008). *Las Fundaciones Comunitarias y el financiamiento solidario de las organizaciones sociales y sus proyectos: Una mirada desde el sur*. Argentina: Fundación SES.
- Martínez, M. S., & Morales, M. E. (1995). *Fuentes de estrés, reacciones psicofisiológicas y estilos de afrontamiento en técnicos de urgencias médicas de la cruz roja*. . Mexico.
- Martínez, S. V. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo. *Ministerio de Trabajo y asuntos sociales España*.
- Naveillan, P. (1976, Febrero). Salud Mental Ocupacional. *Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana* . Santiago de Chile.

- Naveillan, P. (1976). Saud Mental Ocupacional. *Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana*.
- Prado, J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México D.F.: Manual Moderno.
- Rodea, L. E. (2015, Marzo 27). *¿Por qué colaborar con una ONG? Desarrollarse a través de trabajar en equipo*. Retrieved from Dinero en Imagen: Las ONGs, también conocidas como OSC (Organizaciones de la Sociedad Civil) son en muchas ocasiones el medio por el cual los distintos grupos manifiestan sus necesidades y los que median con los gobiernos, a veces formando alianzas y a veces confrontándolo
- Sampieri, R. H. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana de México, S.A. de C.V. ISBN 968-422-931-3 3456789012 P.E. 919087654123.
- Sonora, I. T. (n.d.). *Características de la Empresa*. Retrieved from Clasificación de la Empresa: http://biblioteca.itson.mx/oa/ciencias_administrativa/oa11/caracteristicas_empresa/z1.htm
- TECHO. (n.d.). Retrieved from Misión- Visión- Valores: <http://www.techo.org/paises/mexico/techo/mision-vision/>
- Tiposde.org*. (2012). Retrieved from Tipos de sociedades: <http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/13-tipos-de-sociedades/#ixzz459ls3uhU>
- Tiposde.org*. (2012-2016). Retrieved from Tiposde empresas: <http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/4-tipos-de-empresas/#ixzz459mMnIRQ>
- Valera, S., Pol, E., & Vidal, T. (n.d.). *Psicología Ambiental*. Retrieved from Elementos Básicos: http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/uni4/4821.htm

Vara, R. (2015, Febrero 10). *TECHO Personas México*. Retrieved Marzo 22, 2015, from Políticas de contratados: <https://sites.google.com/a/techo.org/personas-mexico/politicas-de-contratados>

Vega, M. F. (2011). *El estrés laboral: ¡Supérelolo! Estrategias, técnicas y recomendaciones*. Barcelona: De Vecchi.

Yáñez, C., L. (2010) Condiciones laborales y satisfacción en el trabajo dentro de una ONG, Tesis para obtener el grado de Maestra en Administración, Universidad Autónoma de Querétaro, Septiembre, 2010, México.

Williams, L., & Cooper, S. (2004). *Manejo del Estrés en el Trabajo* (Vol. Cap. 1). México: Manual Moderno.

ANEXO 1**ENCUESTA INDIVIDUAL.****DATOS GENERALES.**

Fecha ____/____/____

Nombre del trabajador: _____

Edad (en años cumplidos) _____

Sexo:

 a. hombre b. mujer

Escolaridad:

 a. secundaria b. bachillerato c. Carrera técnica d. Licenciatura e. posgrado

Ocupación: _____

Estado civil:

 a. Soltero b. Casado c. Unión libre d. Divorciado e. Viudo

Área o departamento donde trabaja: _____

Puesto que ocupa: _____

Turno en que labora actualmente: matutino vespertino nocturno

Tipo de contratación:

 contrato colectivo por obra indeterminada por obra determinada becario

Antigüedad en la Empresa _____

¿Faltó al trabajo en los últimos 12 meses?

Si No

¿Cuántas de estas faltas fueron por motivos de salud? _____

Instrucciones:

A continuación encontrará usted diversos síntomas que probablemente haya padecido en el último año; aquellos síntomas relacionados con alguna condición médica y/o de consumo de drogas no deben ser señalados. Por favor señale con una cruz el espacio que usted considera corresponde a su situación de acuerdo con la frecuencia en que padece dichos síntomas.

Síntomas	Raramente/nunca	Algunas veces	frecuentemente	Muy frecuentemente
1. acidez o ardor en el estómago				
2. pérdida de apetito				
3. deseos de vomitar o vómitos				
4. dolores abdominales				
5. diarrea u orinar frecuentemente				
6. dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche				
7. pesadillas				
8. dolores de cabeza				
9. disminución del deseo sexual				
10. mareos				
11. palpitaciones o latidos irregulares del corazón				
12. temblor o sudoración en las manos				
13. sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico				
14. falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico				
15. falta de energía o depresión				
16. fatiga o debilidad				
17. nerviosismo o ansiedad				
18. irritabilidad o enfurecimientos				
Respuestas marcadas por columna	()	()	()	()
Puntaje total:	()x0=	()x1=	()x2=	()x3=
Puntaje total:			Diagnóstico:	(1) Si (0) No presenta síntomas psicósomáticos de estrés

* Favor de no escribir en el área sombreada. Área reservada al experimentador.

FACTORES LABORALES (KARASEK)

II. FACTORES LABORALES.

Las siguientes preguntas conciernen al trabajo que realiza. Marque con una X su respuesta para cada pregunta, marque solo una casilla en cada caso.

	Preguntas	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
C	Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas:				
C	Mi trabajo necesita un nivel elevado de cualificación:				
C	En mi trabajo debo ser creativo:				
C	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo:				
D	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes:				
D	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales:				
C	Mi trabajo me permite tomar acciones de forma autónoma:				
D	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo:				
C	Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo:				
ET	Mi trabajo exige ir muy deprisa:				
ET	Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental:				
ET/ce	No se me pide hacer una cantidad excesiva de trabajo:				
ET/it	Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo:				
ET/pc	No recibo peticiones contradictorias de los demás:				
ET	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo:				
ET	Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde:				
ET	Mi trabajo es muy dinámico:				
ET	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás:				
J	Mi jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión:				
J	Mi jefe presta atención a lo que digo:				
J/h	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí:				
J	Mi jefe facilita la realización del trabajo:				
J	Mi jefe consigue hacer trabajar a la gente unida:				
	Preguntas	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Co	Las personas con las que trabajo están calificadas				

	para las tareas que efectúan:				
Co/h	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí:				
Co	Las personas con las que trabajo se interesan por mí:				
Co	Las personas con las que trabajo son amigables:				
Co	Las personas con las que trabajo se animan mutuamente a trabajar juntas:				
Co	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo:				
CD	C+D =				
ET	ET =				
AS	J+Co =				

* Favor de no escribir en el área sombreada. Área reservada al evaluador.