



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

**IMPACTO EMOCIONAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
SEGUROS UNIVERSITAS, C.A. VALENCIA,  
ESTADO CARABOBO, POR PROCESOS DE  
REDUCCIÓN DE PERSONAL**

**Autores:** Mairelis Desireé Piñero Sánchez

C.I. 16.446.184

Darielys de los Ángeles Rojas Moreno

C.I. 23.431.027

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego

Teléfono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**IMPACTO EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
SEGUROS UNIVERSITAS, C.A. VALENCIA, ESTADO CARABOBO, POR  
PROCESOS DE REDUCCIÓN DE PERSONAL**

Proyecto de Trabajo de Grado para optar al Título de  
Licenciados en Relaciones Industriales

**Autores:** Mairelis Desireé Piñero Sánchez

Darielys de los Ángeles Rojas Moreno

**Tutor:** Lcda. Ada Colmenarez

San Diego, octubre del 2019



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

San Diego, 7 de Octubre del 2019

**ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, **ADA COLMENAREZ DE LAGOS**, portador(a) de la cédula de identidad N° **12.315.127**, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por los ciudadanos **MAIRELIS DESIREÉ PIÑERO SÁNCHEZ** y **DARIELYS DE LOS ÁNGELES ROJAS MORENO** portadores de la cédula de identidad N° **16.446.184, 23.431.027**; titulado “**IMPACTO EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEGUROS UNIVERSITAS, C.A. VALENCIA, ESTADO CARABOBO, POR PROCESOS DE REDUCCIÓN DE PERSONAL**”, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 7 días del mes de Octubre del año dos mil diecinueve.

**Lcda. Ada Colmenarez de Lagos**

**C.I. 12.315.127**

## INDICE GENERAL

	<b>Pp.</b>
<b>INDICE DE CUADROS</b>	vi
<b>INDICE DE GRÁFICOS</b>	vii
<b>DEDICATORIAS</b>	viii
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	x
<b>RESUMEN INFORMATIVO</b>	xiii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>I    EL PROBLEMA</b>	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.1.1. Formulación del problema	4
1.2. Objetivos de la investigación	5
1.2.1. Objetivo general	5
1.2.2. Objetivos específicos	5
1.3. Justificación de la investigación	5
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>II    MARCO TEÓRICO</b>	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Definición de términos básicos	13
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>III    MARCO METODOLÓGICO</b>	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación	15
3.2. Fases metodológicas	16
Fase I - Diagnóstico de la situación actual	16
Fase II - Identificación de las debilidades	16
Fase III – Plantear los lineamientos adecuados	17
3.3. Población y muestra	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>IV    ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	20
4.1. Fase I Diagnostico de la situación actual	21
4.2. Fase II Identificación de las debilidades	38

<b>CAPÍTULO</b>	
<b>V LA PROPUESTA</b>	31
5.1. Presentación de la propuesta	31
5.2. Objetivos de la propuesta	32
5.2. Factibilidad de la propuesta	33
5.3. Desarrollo de la propuesta	34
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	37
<b>REFERENCIAS</b>	40
<b>ANEXOS</b>	42

## INDICE DE CUADROS

<b>CUADRO</b>	<b>Pp.</b>
Nº1 Población.....	18
Nº2 Muestra.....	18
Nº3 Paquete Salarial.....	21
Nº4 Cargas de Trabajo Adicionales.....	22
Nº5 Práctica de la Política Organizacional.....	23
Nº6 Reducción del Personal.....	24
Nº7 Procesos de Reducción del Personal recientes.....	25
Nº8 Consecuencias de Reducir Personal.....	26
Nº9 Estabilidad Económica y Social.....	27
Nº10 Motivación Laboral.....	28
Nº11 Gestión del Departamento.....	29
Nº12 Misión, Visión, Políticas y Objetivos de la Empresa.....	30

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO</b>	<b>Pp.</b>
Nº1 Paquete Salarial.....	21
Nº2 Cargas de Trabajo Adicionales.....	22
Nº 3Práctica de la Política Organizacional.....	23
Nº 4 Reducción del Personal.....	24
Nº 5 Procesos de Reducción del Personal recientes.....	25
Nº 6 Consecuencias de Reducir Personal.....	26
Nº 7 Estabilidad Económica y Social.....	27
Nº 8 Motivación Laboral.....	28
Nº 9 Gestión del Departamento.....	29
Nº 10 Misión, Visión, Políticas y Objetivos de la Empresa.....	30

## **DEDICATORIA**

- .- Primeramente, a DIOS, por darme la vida y la oportunidad de estar en este mundo, a mi MADRE, MAGALY PIÑERO. Por ser un ejemplo de fuerza y valor y estar presente en cada etapa de mi vida.
- .- A mis HIJOS, KELVIN OCHOA Y DAVIELIS BRAVO, con ellos el aprendizaje es a diario con nuestros altos y bajos siempre juntos.
- .- A mis hermanos: CRISEL PEREZ, GERARDO PIÑERO Y WILLIAMS NOGUERA, a su lado aprendí lo incondicional de la familia y entender el AMOR de HERMANOS.
- .- A ti mi apoyo incondicional, DAVID BRAVO, eres parte importante en todo este reto por culminar.
- .- Familia, amigos y personas especiales en mi vida, no son nada más y nada menos importante que solo un conjunto de seres queridos que suponen benefactores de importancia inimaginable en mis circunstancias de ser éxito un proyecto que en principio podría parecer una tarea titánica e interminable.
- .- Quisiera dedicar mi tesis a ustedes, personas de bien, seres que ofrecen amor, bienestar, y los finos deleites de la vida.
- .- Muchas GRACIAS a ustedes aquellos seres queridos que siempre aguardo en mi alma.

Con AMOR a todos.

**Mairelis Piñero**

## **DEDICATORIA**

- .- Primeramente a Dios, por la gran dicha de despertar cada día y permitirme cumplir mis metas personales, entre ellas esta anhelada meta profesional.
- .- A mis padres, por ser los pilares y ejemplo de mi vida, quienes me inculcaron valores, principios y grandes aspiraciones.
- .- A mis abuelos y tíos quienes me han enseñado lo bonito de la bondad y del ser humano, ayudándome a sensibilizar mi carácter.
- .- A mi hijo Juan Pablo Pernía Rojas y a su padre quien fue muy especial para mi yal faltar físicamente jure culminar lo que en vida el no pudo y así brindar ejemplo de superación ante cualquier adversidad a nuestro hijo.
- .- Así mismo a mis amigos y compañeros de vida, quienes son cómplices de este sueño y familia que la vida me regalo.
- .- Seguros Universitas, quienes fueron participes para la realización
- .- Dedico desde mi corazón; enormemente agradecida por ser partícipes de este triunfo.

**Darielys Rojas**

## **AGRADECIMIENTOS**

.- A DIOS, ya que tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son el resultado de tu ayuda, y cuando he caído es solo una prueba para aprender de mis errores y darme cuenta que se puede rectificar para mejorar y crecer antes las adversidades.

.- El presente trabajo ha sido una bendición en todo sentido y te lo agradezco infinitamente mi DIOS, y no cesaran mis ganas de decir gracias a ti por esta meta cumplida.

.- Cada momento vivido durante estos años, son simplemente únicos, cada oportunidad de corregir un error, la oportunidad de que cada mañana puedo empezar de nuevo, sin importar la cantidad de errores y faltas cometidas el día anterior.

.- Agradecida de por vida a la mujer que me trajo al mundo MAGALY PIÑERO, gracias MADRE por estar siempre presente.

.- A mis HIJOS, KELVIN OCHOA Y DAVIELIS BRAVO que han sido mis ganas y mis fuerzas para dar todo de mí y para vean que nunca es tarde para cumplir metas y realizar sus sueños.

.- Más que agradecerte DAVID BRAVO por ser mi gran apoyo en este paso, nunca dejaré de decirte GRACIAS...

.- Nuestros guías, todos los profesores que orientaron nuestra formación e inculcaron en nosotros conocimientos y sabidurías siempre agradecida con ustedes.

.- Especialmente menciono a mi tutora, la Licda. ADA COLMENAREZ, por tanta dedicación, paciencia y por tan valiosa y notable asesoría en la realización de este trabajo de grado.

.- DARIELYS ROJAS en especial a ti amiga y compañera de tesis agradecida por tanto apoyo incondicional en todo este camino tan importante para ambas.

.- GRACIAS a los que nunca dejaron de apoyarme y creer en mí y con sus palabras aportaron mucho para poder culminar este merecido logro.

**Mairelis Piñero**

## **AGRADECIMIENTOS**

- .- A Dios, quien jamás abandono mis pasos y me ha iluminado en mis días más oscuros.
- .- Doy gracias a mis padres y abuelos por formarme y entregar sus experiencias y sabiduría para formarme como mujer de bien.
- .- A todos los profesores que participaron en mi formación académica y aportaron sus conocimientos y experiencias.
- .- A mi adorada tutora, la Lcda. Ada Colmenarez, por su desempeño en nuestro desenlace a través de la carrera y para la realización de este trabajo de grado.
- .- A mi fiel amiga y compañera de tesis Mairelis Piñero, quien es mi cómplice y confidente en el área profesional y personal.
- .- A mis demás amigos y en especial a Jesús Alberto Flores, quien representa una gran amistad hace varios años y que fue parte fundamental para la materialización de este trabajo de grado.
- .- Gracias infinitas a quienes creyeron en mí y que llegaría a culminar esta meta, dando por terminada esta etapa que da comienzo a otra que promete.

**Darielys Rojas**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA RELACIONES INDUSTRIALES  
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

**“IMPACTO EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA SEGUROS UNIVERSITAS, C.A. VALENCIA, ESTADO  
CARABOBO, POR PROCESOS DE REDUCCIÓN DE PERSONAL”**

San Diego, Octubre del 2019

**Autores:** Mairelis Desireé Piñero Sánchez  
Darielys de los Ángeles Rojas Moreno  
**Tutor(a):** Lcda. Ada Colmenarez

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación tiene como objeto analizar el impacto que trae consigo los procesos de reducción de personal que se vienen originando en la empresa Seguros Universitas, C.A. ubicada en Valencia, estado Carabobo; es en ella donde se viene evidenciando apatía e incertidumbre en algunos trabajadores para realizar actividades o funciones ya establecidas. Los mismos manifiestan continuamente problemas agudos en su salud emocional, denotando poca concentración en las labores que estos realizan de forma rutinaria; es por ello, que se debe determinar qué impacto genera los factores que influyen negativamente en la estabilidad de sus integrantes y por ende de la misma organización, analizando primero su cultura para así ver de qué manera se puede llegar a modificar aspectos que alteren su adecuado funcionamiento. La investigación, cuya línea se encuentra sujeta al mantenimiento como subsistema de la administración de recursos humanos, se ubica en la modalidad de proyecto factible, la cual se ejecuta a través de tres (3) fases. Fase I: diagnóstico de la situación actual en la empresa Seguros Universitas, C.A. ubicada en Valencia, estado Carabobo; para llevar a cabo esta fase se requiere implementar técnicas e instrumentos que permitan recolectar información; en este caso se propone la observación directa y aplicación de un test investigativo. La fase II: identificación de los factores del proceso de reducción de personal del departamento de talento humano, que impactan emocionalmente a los trabajadores de la empresa Seguros Universitas, C.A. ubicada en Valencia, estado Carabobo para ello es necesario determinar población y muestra; la población de esta investigación está conformada por 20 personas, y la muestra 6 personas las cuales las con aprobación en la revisión documental fueron el área de estudio.

**Descriptor:** Reducción de personal, salud emocional, motivación laboral.

## INTRODUCCIÓN

La reducción de personal es una de las acciones a las cuales se han visto dispuesta gran porcentaje de las organizaciones en el actual mercado, el cual se puede destacar como globalizado o estandarizado, ante el dinamismo de los procesos empresariales, que se ven afectados o impactados por una serie de factores como lo son la inflación, demandas y ofertas de los puestos de trabajo, altos niveles de operaciones y otros más.

Es así, como juega un papel fundamental en este proceso las acciones previstas por la dirección organizacional, la cual se encarga de buscar estrategias de avance y desarrollo empresarial, apostando siempre al talento que la constituye; lo expuesto anteriormente incide de forma directa en la salud mental de los trabajadores de la empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia, estado Carabobo, así como en muchas otras del territorio nacional. El desarrollo de este estudio se encuentra estructurado de la siguiente manera:

**Capítulo I**, el cual se constituye por el planteamiento del problema, la formulación del mismo, los objetivos de la investigación (el general y los específicos), por último, su justificación.

**Capítulo II**, este es denominado marco teórico, donde se encuentran expuestos los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, y la definición de términos básicos.

**Capítulo III**, denominado marco metodológico, en el mismo se encuentra el tipo y el diseño de la investigación, las fases metodológicas, la población y muestra de esta investigación, así como también los instrumentos y técnicas de recolección de datos.

**Capítulo IV**, llamado análisis de los resultados, es donde se contiene lo evidenciado en cada una de las fases de esta investigación a través de la aplicación del cuestionario.

Por último, se pueden evidenciar las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas o fuentes consultadas, al igual que las electrónicas; así como también los anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la última década se ha agudizado la situación económica del país, siendo el sector empresarial gravemente afectado desde diversos ámbitos, específicamente su capital humano, de tal forma que la deserción laboral y la reducción de personal se ha hecho presente en las empresas; además esto conlleva a citar una consideración importante que tiene como premisa la gestión de recursos humanos, que señala que el trabajador es el socio estratégico más importante de una empresa, por lo que la necesidad de consolidar al mismo aporta a la organización un valor agregado.

Así mismo, también los procesos de reducción del personal son parte de las acciones que se han tenido que tomar para poder subsistir en el competitivo mercado, el cual se ha incluido en los subsistemas de la administración de recursos humanos, bajo la provisión de personal. Es el departamento de talento humano de toda organización que debe tomar estrategias que disminuyan el impacto de este tipo de decisiones que pueden atentar contra el normal funcionamiento de las actividades correspondientes a la naturaleza de sus operaciones.

Lo anterior expuesto, es una situación que deben afrontar muchas de las empresas cuya naturaleza es la prestación de servicios al igual que las manufactureras de materias prima. Atendiendo a tal afirmación, se ven capitalizados la reducción de puestos, cargos y la asignación de mayores responsabilidades o funciones a la gestión de cada trabajador, tanto de la pequeña industria o comercio, como de aquel que se desempeña en mercados más globalizados.

Es de esta forma, como se señala a la empresa Seguros Universitas, C.A. ubicada en Valencia, estado Carabobo, la cual es una organización del ramo asegurador ya consolidada en su medio, siendo este uno de sus principales y potenciales centro de negocios (CDN) de la ca' la integración de este centro data aproximadamente a comienzos del año 2011 cuando fue inmerso entre las distintas sucursales que extienden sus operaciones por todo el territorio nacional, a través de atenciones de tipo especializadas tanto de formas presenciales como no presenciales.

Esto lleva a determinar que a causa de la situación a la que afronta la organización objeto del presente estudio desde el punto de vista económico, se ve impactado de forma directa la estabilidad de sus trabajadores, y a su vez la salud mental de los mismos, lo que puede ocasionar en el corto plazo desmotivación laboral, bajo rendimiento en las actividades y fallas en la prestación de servicios a los clientes, lo cual incide de forma directa en el prestigio y nivel de la empresa si esta problemática no es solventada.

### **1.1.1.- Formulación del problema**

Es de esta forma, como las constantes y reiteradas decisiones o estrategias de reducir el personal en cualquier departamento o área operativa de la empresa, acarrea consigo desmotivación laboral, de igual forma incertidumbre en los miembros de la organización a tales términos que se pueda ver comprometido la eficiencia y eficacia con la cual se desarrollen las labores que finalmente perciben los clientes; lo señalado anteriormente, genera en este punto de la investigación, la formulación de una interrogante: ¿Qué impacto ejerce el proceso de reducción del personal en el estado emocional de los trabajadores de la empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia, estado Carabobo?

### **1.2.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1.- Objetivo general**

Analizar el impacto emocional de los trabajadores de la empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia, estado Carabobo por procesos de reducción del personal.

### **1.2.2.- Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual en la empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia, estado Carabobo, en relación al proceso de la reducción del personal.
- Identificar los factores del proceso de reducción del personal del departamento de talento humano, que impactan emocionalmente a los trabajadores de Seguros Universitas, C.A. a través de un test de investigación.
- Determinar el impacto emocional por los procesos de reducción del personal en la empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia, estado Carabobo, por medio de análisis.

## **1.3.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El personal en una organización es un recurso estratégico de suma importancia que debe desempeñarse o desenvolverse en un ambiente que propicie el desarrollo de sus actividades de forma adecuada, y así mismo que le permita mantener un estado de ánimo adecuado y estabilidad emocional dentro de la empresa; siendo parte de las políticas, normativas y procedimientos internos en toda organización. Partiendo de esta premisa dependerán las acciones que debe orientar la alta dirección para reducir impactos negativos sobre su talento humano.

De esta forma, el personal que globalmente conforma la empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia, estado Carabobo, ve afianzada su estabilidad dentro de su puesto de trabajo, generando valor agregado a las labores o funciones que estos realizan y que requieren de mayor nivel de compromiso cada día, puesto que solo los

trabajadores que resulten como más calificados y eficientes dentro de la misma son los que se proyectan en alcanzar el éxito y desarrollo de carrera dentro de las misma.

En tal sentido, se cita el artículo 1 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de trabajo, el cual establece las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo.

Una vez determinado uno de los diversos cumplimientos legales que aporta el desarrollo de esta investigación, hay que destacar la importancia desde el punto de vista académico que genera el marcar un precedente en la línea de estudios acerca de reducción en la plantilla de personal y motivación laboral al igual que salud mental de los trabajadores, generando relevancia desde el punto de vista investigativo y metodológico sobre otros que poseen el mismo carácter descriptivo y documental.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Este capítulo, se encuentra conformado por una serie de planteamientos, ideas, posturas y/o hipótesis de diversos autores que abordan variables con denominadores en común a las presentadas en esta investigación, las cuales proporcionan a su vez, un contexto de referencias en cuanto a situaciones confrontadas e indagaciones a través de revisiones, consultas de tesis, trabajos y diversas fuentes que servirán como soporte fundamental para presentar los antecedentes y basamentos de tipo teóricas a la aquí presentada. En tal sentido, Arias (2006:109) señala que “las bases teóricas son un compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar”.

## **2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

**González (2016)**, elaboró estudio de investigación para optar al título en la maestría de psicología laboral en la Universidad de Palermo, ubicada en la nación argentina, al cual tituló: **“Capacitación del personal de la empresa farmacéutica TodoSalud, para evitar la rotación y egreso de los mismos, ubicada en la ciudad de Palermo, Argentina”**; acá fue sustentado el aporte de la capacitación, adiestramiento o entrenamiento realizado a los trabajadores de la empresa en estudio para evitar reducciones por bajas de eficiencia de estos.

Le aporta a la elaboración de esta investigación, que se puede alcanzar altos niveles de eficiencia cuando se potencian los conocimientos que ya se tienen adquiridos, y se crea así mayor productividad, evitando de esta forma entrar en un estado de incertidumbre por el tema de despidos justificados.

Por otro lado, **Figuroa (2016)**, realizó investigación para optar al título de licenciada en Psicología en la Universidad Arturo Michelena, ubicada en San Diego, estado Carabobo, al cual tituló: **“Plan estético para optimizar la salud emocional de los trabajadores del departamento de control de calidad de la empresa Amcor Rigid Plastics de Venezuela, S.A. ubicada en Valencia, estado Carabobo”**, donde

fueron expuestos resultados de estudios de campo que permitieron llegar a la conclusión de cómo influye el planificar actividades recreativas entre jornadas que permitan afianzar a quienes constituyen uno de los departamentos más exigentes de esta empresa manufacturera, y que influye con la entrega final del producto a sus usuarios.

Tal estudio, aporta al desarrollo de esta investigación, el sustento teórico de que aspectos como actividades recreativas planificadas para ejecutarse en los puestos de trabajos mejoran la salud emocional de los trabajadores, y que influye en el estatus del clima laboral para que de esta forma se propicie un entorno de labores acorde a las diversas situaciones que arrastran estos antes de que comience la jornada y que culmina hasta finales del día.

**Iturralde (2014)**, elaboró estudio investigativo para así optar al título de licenciado en relaciones industriales en la facultad de ciencias económicas y sociales de la Universidad de Carabobo, ubicada en Bárbula, estado Carabobo, el cual fue titulado: **“Analizar el impacto de los despidos programados al personal operativo de la empresa Industrias Metalmecánica de Mantenimiento, C.A. ubicada en Valencia, estado Carabobo”** cuyos argumentos estaban enfocados principalmente en el clima organizacional que se percibía en la organización luego de cada proceso masivo de despido, lo que acarrea en el corto plazo consecuencias negativas para la misma.

Este estudio, consistió en un proyecto cuya modalidad era factible, atendiendo a las necesidades o problemáticas que fueron planteadas anteriormente, y que al finalizar dejó un aporte a modo de propuestas y conclusiones generadas por los investigadores; a la presente investigación, dejando en claro el sustento de que se debe de emplear con cautela el proceso de despido, para evitar secuelas en los trabajadores y crear de esta forma debilidades en la relación de trabajo, y debilitar la cultura del socio estratégico más importante para la empresa (los que la integran).

Así mismo, **Parra (2014)**, realizó una investigación para optar por el título de magister en administración del trabajo y relaciones laborales en la dirección de postgrados de la Universidad de Carabobo ubicada en Bárbula, estado Carabobo, el cual tituló: **“Incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal policial adscrito a la unidad de seguridad de servicios internos de la comandancia de policía del estado Carabobo”** cuya investigación consistió en estudiar de qué forma incide la motivación laboral en el desempeño del personal policial adscrito a la unidad de seguridad y servicios internos de la comandancia general de la policía del estado Carabobo, involucrando a todos los miembros de la organización sin importar raza, sexo, genero, cargo o función.

Esta investigación se realiza con la sólida finalidad de ofrecer recomendaciones que pueden ser aplicadas a la institución policial y así resolver la problemática existente en la unidad de seguridad y servicios internos de la comandancia general de la policía de Carabobo, aportando al desarrollo del presente estudio, la afirmación de que un equipo de trabajo motivado, actúa de forma eficiente ante las labores que ejecute, sin distingo de la naturaleza de sus operaciones.

Por otro lado, **Aponte (2014)**, elaboró un estudio para optar al título especialista en administración del trabajo y relaciones laborales en la Universidad Nacional Experimental de Guayana, que recibe el siguiente título: **“Impacto de la implementación de la jornada laboral establecida en la ley orgánica del trabajo, las trabajadoras y trabajadores (L.O.T.T.T.) en el supermercado central Madeirense ubicado en Ciudad Bolívar, estado Bolívar”**, cuya investigación giró en torno a cómo influye la implementación o cambio de la jornada laboral para implementar nuevas alternativas que mejoren las relaciones del personal administrativo del supermercado.

Aquí, se sustenta la teoría del desarrollo organizacional (es decir, el cambio planificado) y en los diversos aspectos donde se puede ver beneficiado el proceso de

relaciones laborales que surgen desde el momento de la contratación y que requiere de fortalecimientos que la hagan más sustentada tanto para el empleador como para los trabajadores, ya que es así como se verán beneficiadas ambas partes, en el corto y largo plazo.

## **2.2.- BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1.- Gestión de recursos humanos**

La gestión de recursos humanos es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, entre otros, de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general. De igual manera, se puede decir que realizar el proceso de auxiliar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y expectativas personales.

Esta gestión, consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura. De igual forma, hay que señalar que en una organización se representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales que se encuentran muy relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

El termino administrar recursos humanos, significa conquistar y mantener a las personas y miembros de una organización, en un ambiente de trabajo armonioso, positivo y favorable; representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización. Además, los objetivos de la gestión de recursos humanos derivan de forma directa de los objetivos o políticas de la organización.

Uno de los objetivos principales que caracteriza a toda empresa, es la elaboración, distribución y comercialización de algún producto, bien o servicio (como una actividad o naturaleza de operaciones especializada). Semejantes a los objetivos de la organización, la gerencia de recursos humanos debe considerar los objetivos individuales de sus miembros como esencia de su desarrollo personal y corporativo, es decir una mezcla de crecimiento tanto para la empresa como para los empleados. Entre los principales objetivos de la gestión de este importante departamento, se encuentran los siguientes:

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización;
- Establecer, conservar y atesorar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales;
- Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles;
- Reclutar y seleccionar el personal con el perfil seleccionado;
- Capacitar y entrenar;
- Evaluar el desempeño laboral;
- Describir las responsabilidades que definen cada puesto en la organización;
- Desarrollar programas, talleres, cursos y otras actividades relacionadas con cualquier otro programa que estén acorde al crecimiento y mejoramiento de los discernimientos del personal;
- Promocionar el desarrollo del liderazgo;
- Ofrecer asistencia psicológica a los empleados en función de mantener un ambiente armónico entre todos;

- Solucionar conflictos y problemas que se provoquen en el personal;
- Informar a los empleados ya sea mediante boletines, reuniones, memorándums o por vía mails, las políticas y procedimientos de recursos humanos;
- Supervisar la administración de los programas de ensayo;
- Desarrollar un marco personal basado en competencias;
- Avalar la variedad de puestos de trabajo como forma o vía de que una empresa triunfe en los distintos mercados.

### **2.2.2.- Estrés laboral**

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna; se está produciendo un aumento del estrés, prácticamente en todos los grupos profesionales debido a varias razones que tienen que ver con los cambios en la estructura laboral. Una mala adecuación entre las capacidades personales y las demandas laborales genera insatisfacción laboral y sentimientos de estrés. Se puede definir como un “estado de tensión nerviosa excesiva o sobreesfuerzo físico y mental que surge como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas que se presentan a nivel organizacional y las capacidades de cada profesional cuando éstas están infra-utilizadas o sobre-utilizadas” según Buendía y Ramos (2001), (p.15).

Los factores determinantes específicos del estrés laboral son fundamentalmente de tres tipos: factores dentro de la organización, factores de la organización y factores extra organizacionales.

### **2.3.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

- **Emoción:** sentimiento muy intenso de alegría o tristeza producido por un hecho, una idea, un recuerdo, entre otros.
- **Estabilidad:** es la cualidad de estable (que mantiene el equilibrio, no cambia o permanece en el mismo lugar durante mucho tiempo).
- **Gestión del talento humano:** se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y además desarrolla y retiene a un recurso humano existente.
- **Impacto:** hace referencia al efecto emocional o simbólico producido por un hecho o suceso.
- **Operaciones:** se refiere a las diversas ejecuciones o maniobras metódicas y sistemáticas sobre cuerpos, números, datos, procedimientos que conlleven a un resultado exitoso.
- **Organización:** son estructuras administrativas y sistemas administrativos creados para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos, y/o con apoyo del talento humano.
- **Personal:** es un elemento o factor que integra directamente las organizaciones y se encuentra directamente relacionado con los recursos o talento humanos de las diversas instituciones.
- **Procedimiento:** es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.
- **Reducción:** la acción, ejecución y efecto de reducir, el cual refiere a la disminución de algo que anteriormente era de gran medida.

- **Salud mental:** incluye el bienestar emocional, psicológico y social; este afecta la forma en que se piensa, siente y se actúa cuando enfrenta a cualquier situación de la vida.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1.- TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio, cuya problemática fue planteada al inicio, de acuerdo a su modalidad es considerado como las fuentes a la hora de Investigar partiendo de todo tipo de documentos, se muestran los diversos métodos de análisis de documentos, prestando especial interés al análisis de contenido y a la importancia que, en éste, tiene la inferencia. La investigación está enmarcada en un modelo cuantitativo, por tanto

examinaremos los datos de forma numérica, así mismo es un proyecto factible y orientado hacia una investigación descriptiva. Según Tamayo y Tamayo M. En su libro Proceso de Investigación Científica:

La investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”. (pág. 35)

La presente investigación se sustentó bajo la modalidad descriptiva ya que, según Sabino, (1986) la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. (pág. 51) De igual forma, Hurtado y Toro (1999) y Paella y Martins (2003), destacan que es la etapa del proceso de investigación donde se expone: las técnicas, métodos y procedimientos para el apoyo de los objetivos pertinentes del respectivo estudio.

De la misma forma, el diseño de la investigación es la estrategia que adopta el investigador para generar solución a la problemática anteriormente planteada; debido a que el investigador se encuentra en el lugar donde ocurre el problema, se busca sustento a través de una investigación de campo. En tal sentido, Arias (2006) menciona que: “la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (p.48).

En tal sentido, argumentan los autores Flores y Tobón (2001), que: “en la observación directa el investigador recurre directamente al sentido de observación

utilizándolo como objeto analizador; procede a la recopilación de la información sin dirigirse a los objetos involucrados (p.110).

### **3.2.- FASES METODOLÓGICAS**

#### **3.2.1.- Fase I: Diagnóstico de la situación actual en la empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia, estado Carabobo en relación al proceso de reducción de personal.**

Se elabora diagnóstico para determinar de esta forma cuales son las causas que intervienen en la problemática a través de los diversos instrumentos que permiten recolectar los datos; para lograr de forma eficaz esta primera fase, se procede a establecer la observación directa como la principal estrategia de recolección, esto seguido de la aplicación de un test de investigación en la empresa objeto de estudio.

#### **3.2.2.- Fase II. Identificación de los factores del proceso de reducción de personal del departamento de talento humano, que impacta emocionalmente a los trabajadores de la empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia, estado Carabobo a través de un test de investigación.**

Se lleva a cabo mediante la implementación de las técnicas e instrumentos que permiten recolectar la información (en este caso será la observación directa). Arias, (2006) la define como: “la inspección que se hace directamente a un fenómeno dentro del medio en que se presenta, a fin de contemplar todos los aspectos inherentes a su comportamiento y características dentro de su campo”. (p.89). En cuanto al instrumento se utilizará un test de investigación, Ramírez (2007) afirma:

El test de investigación es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina

cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador (p.208).

**3.2.3.- Fase III: Determinar el impacto emocional por los procesos de reducción del personal en la empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia, estado Carabobo,** Se procede a analizar los resultados y determinar su impacto en la salud mental de los trabajadores que hacen vida actualmente en la organización, posterior a procesos de reducción de personal a los que se ve sujeto la empresa a realizar como medida de avance y globalización económica.

### **3.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA**

Según Arias (2006), señala acerca de la población que: “es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetos del estudio” (p.81). En la presente investigación, la población se encuentra conformada por veinte (20) trabajadores de la empresa objeto de estudio.

**CUADRO N°1: POBLACIÓN**

Estrato	Sujeto
Supervisores	5
Trabajadores	15
Total	20

Fuente: Empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia

En cuanto a la muestra, Ramírez (2007) argumenta que: “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83). Debe destacarse que, dadas las características de esta población, es finita o pequeña; la muestra será igual a esta. Además, es importante destacar que el diagnóstico se logrará, a través de la implementación de la observación directa por parte de los investigadores y la aplicación de un test de investigación; siendo la muestra, los seis (6) trabajadores que constituyen la totalidad del departamento objeto de este estudio.

#### **CUADRO N°2: MUESTRA**

Estrato	Sujeto
Supervisores	1
Ejecutivos de Seguros	5
Total	6

**Fuente: Seguros Universitas, C.A. Valencia**

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Según, Ramírez (2007) menciona que: “las técnicas de análisis se basan en descomponer un todo en sus partes constitutivas para profundizar el conocimiento de cada una de ellas” (p.118). Resulta importante destacar, que los datos recolectados se analizan a través de la técnica de análisis cuali-cuantitativo, la cual permite resumir, analizar e interpretar la información obtenida mediante métodos aplicados para tales fines.

De igual forma, los datos que se obtienen de la aplicación del instrumento de recolección de datos, se analizan a través de la estadística descriptiva, a su vez cuantificados y tabulados; posterior a ello se procede a una interpretación cualitativa de tal información. En la estadística se utilizan una gran variedad de gráficos de acuerdo a la naturaleza de los datos y el propósito que estos tengan, entre ellas están las de barras, al igual que las de pastel, líneas, entre otras. Entendiéndose que las gráficas son la relación pictórica entre dos variables, se emplea el diagrama de barras para mostrar los resultados que fueron obtenidos en el proceso de la investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se presenta, la totalidad de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario que fue empleado sobre el personal que labora en el departamento donde laboran los ejecutivos de negocios de la empresa Seguros

Universitas, C.A. Valencia, estado Carabobo, con el firme objetivo de lograr determinar cuáles son los causales que determinan desde el punto de vista psicológico, un impacto sobre dichos trabajadores a raíz de procesos de reducción del personal en la organización.

A tales fines, se diseñó un cuestionario modelo sobre la muestra señalada anteriormente, que constó de los seis (6) trabajadores que conforman el área operativa de atención a los servicios prestados en esta empresa como forma de operación principal; de igual forma, la técnica de recolección y análisis de los datos como la observación directa, fue de vital apoyo en el desarrollo de la investigación, la cual pretende atender y orientar una de las problemáticas que se evidencian en la empresa y que resulta una de las más evidentes.

Lo expresado a continuación, se sustenta de un cuadro contentivo de la muestra empleada para el estudio, al igual que la frecuencia de respuestas que son determinadas por un sí, o por un no (modelo dicotómico); así mismo, los criterios porcentuales que representan cada uno de los ítem con respecto a la totalidad de los individuos que fueron consultados a través de tal cuestionario. Posterior a esto, se muestra el gráfico representativo de cada pregunta además de la respectiva fuente de sustracción, en conjunto a su requerida leyenda.

#### **4.1.- FASE I: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

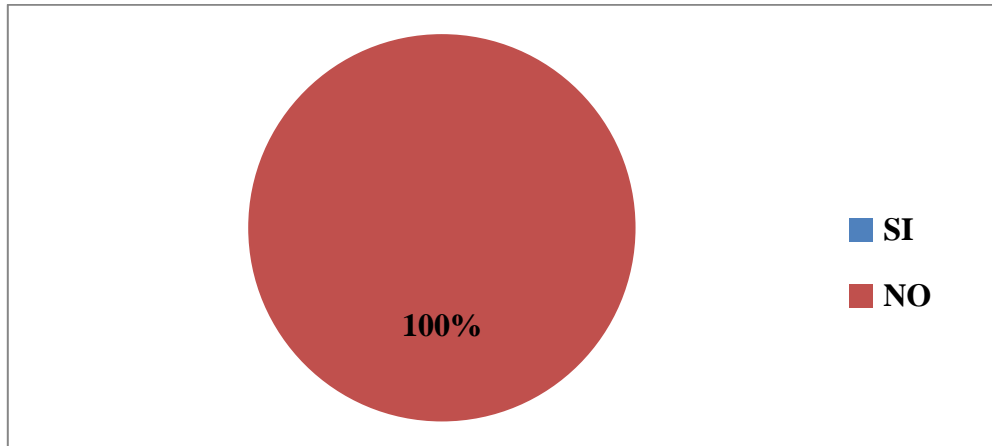
**Ítem N°1:** ¿El paquete salarial que ofrece la empresa se adapta a sus necesidades?

**CUADRO N°1: PAQUETE SALARIAL**

<b>Muestra</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
6	Si	0	0%

	No	6	100%
--	----	---	------

Fuente: Empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia (2019)



**GRAFICO N°1: PAQUETE SALARIAL**

Fuente: Piñero y Rojas (2019)

**Interpretación:** El 100% de los encuestados, representado por los seis (6) individuos objeto de la muestra del presente estudio, afirman que el actual paquete salarial que ofrece la empresa, no se adapta a sus principales necesidades. Es por ello, que se debe impulsar la aplicación de novedosas estrategias que permitan consolidar el poder adquisitivo del talento que hace vida en esta importante organización del sector servicios, asegurando así una óptima estabilidad proveniente de la identificación de estos.

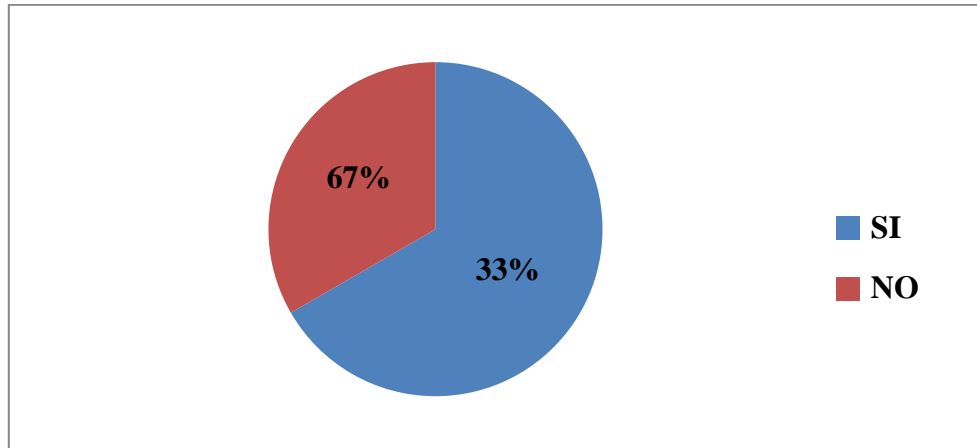
**Ítem N°2:** ¿Ha realizado cargas de trabajo adicionales a tus actividades diarias?

**CUADRO N°2: CARGAS DE TRABAJO ADICIONALES**

Muestra	Frecuencia	Nº	%
6	Si	4	67%

	No	2	33%
--	----	---	-----

Fuente: Empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia (2019)



**GRAFICO N°2: CARGAS DE TRABAJO ADICIONALES**

Fuente: Piñero y Rojas (2019)

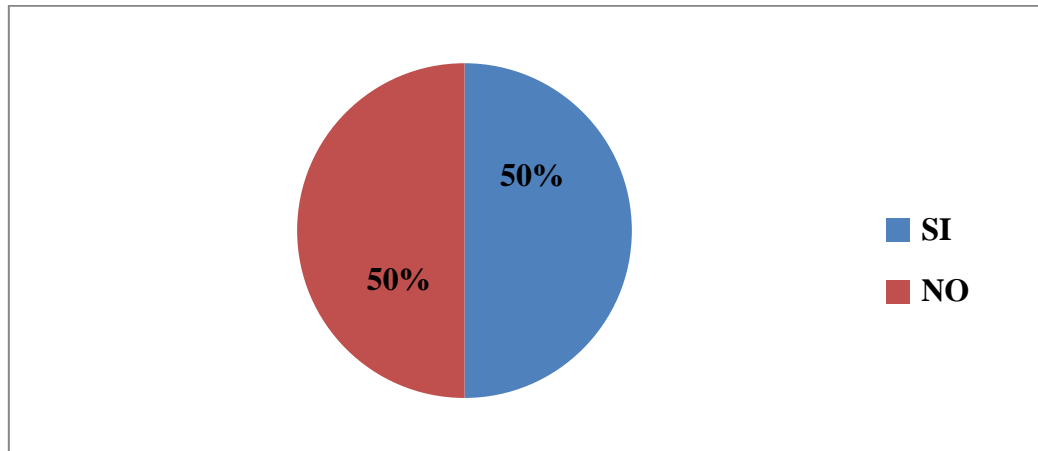
**Interpretación:** El 67% de los consultados señaló que si han efectuado cargas de trabajo adicionales a las ya acordadas o establecidas al momento de iniciar la relación laboral desde que se encuentran operativos en la organización, mientras que el 33% restante señala lo contrario. Dicho argumento, señala como la mayoría de los trabajadores que hace vida actualmente en la organización, refleja que claramente identifican que ciertos procesos o actividades que no están dentro del alcance de su gestión laboral, y que pueden representar incomodidad sino es conversado o pactado entre ambas partes.

**Ítem N°3:** ¿Considera que la empresa practica lo que sus bases, principios, visión, misión, valores establece?

**CUADRO N°3: PRACTICA DE LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL**

Muestra	Frecuencia	Nº	%
6	Si	3	50%
	No	3	50%

Fuente: Empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia (2019)



**GRAFICO N°3: PRACTICA DE LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL**

Fuente: Piñero y Rojas (2019)

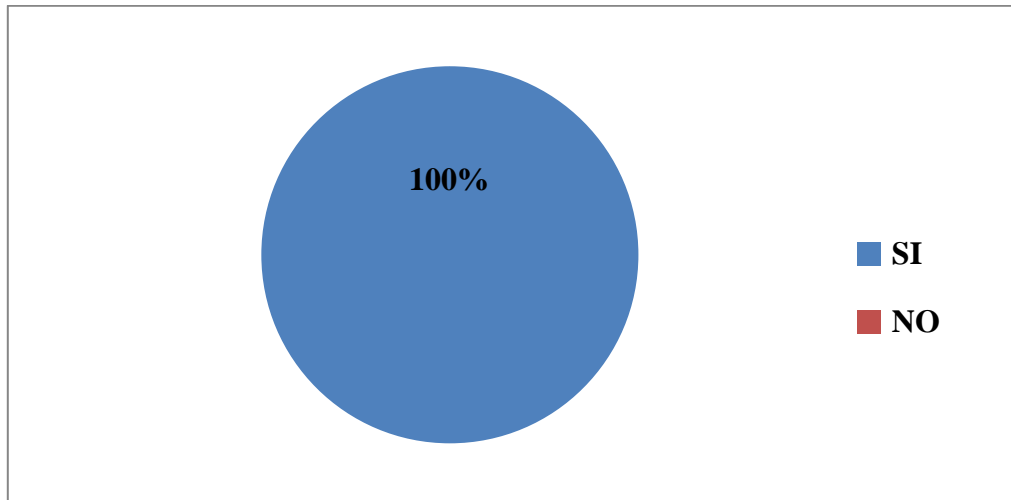
**Interpretación:** El 50% de los trabajadores encuestados señala que la empresa proyecta o demuestra que si está en práctica sus basamentos, políticas, misión, visión, y otras estipulaciones internas, mientras que el 50% restante indicó que esto no se presenta así. A través de esto, se puede llegar a concluir, que todo lo suministrado al momento de iniciar la relación laboral, incide de forma directa y enmarca parámetros para que sus empleados posean ideales operativos o de modelos conductuales en el largo plazo.

**Ítem N°4:** ¿Conoce de los procesos de reducción de personal organizacionalmente?

**CUADRO N°4: REDUCCIÓN DEL PERSONAL**

Muestra	Frecuencia	Nº	%
6	Si	6	100%
	No	0	0%

Fuente: Empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia (2019)



**GRAFICO N°4: REDUCCIÓN DEL PERSONAL**

Fuente: Piñero y Rojas (2019)

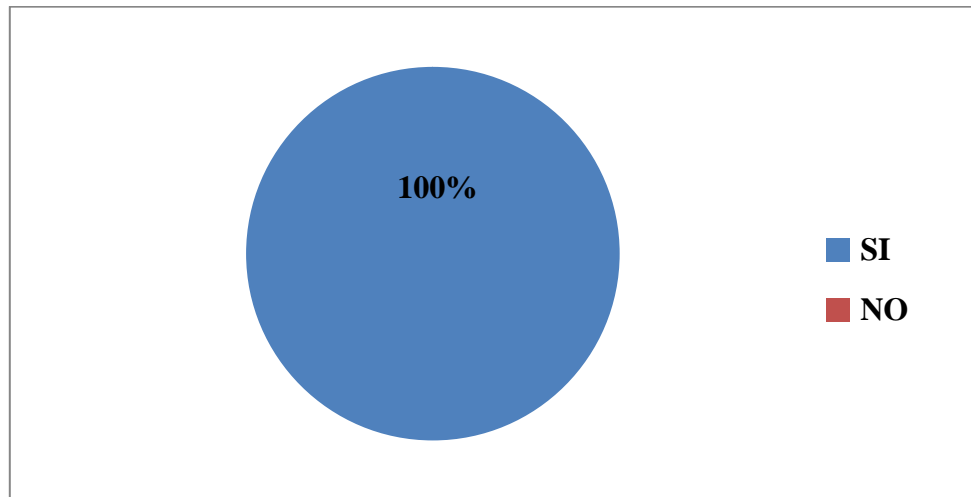
**Interpretación:** El 100% de los individuos encuestados, que está representado por seis (6) de los trabajadores de esta organización, afirman que conocen sobre los procesos de reducción del personal que se presentan actualmente en la misma; esta situación refleja que tal contingencia, proveniente de factores externos, como lo es la situación socio-económica por la cual el país atraviesa, es de conocimiento sincero por parte de quienes constituyen a la empresa desde el departamento objeto del estudio, partiendo con bases sólidas a través del presente cuestionario aplicado además de la observación directa.

**Ítem N°5:** ¿Tiene conocimiento sobre la realización de reducción de personal en la empresa recientemente?

### CUADRO N°5: PROCESOS DE REDUCCIÓN DE PERSONAL RECIENTES

Muestra	Frecuencia	Nº	%
6	Si	6	100%
	No	0	0%

Fuente: Empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia (2019)



### GRAFICO N°5: PROCESOS DE REDUCCIÓN DE PERSONAL RECIENTES

Fuente: Piñero y Rojas (2019)

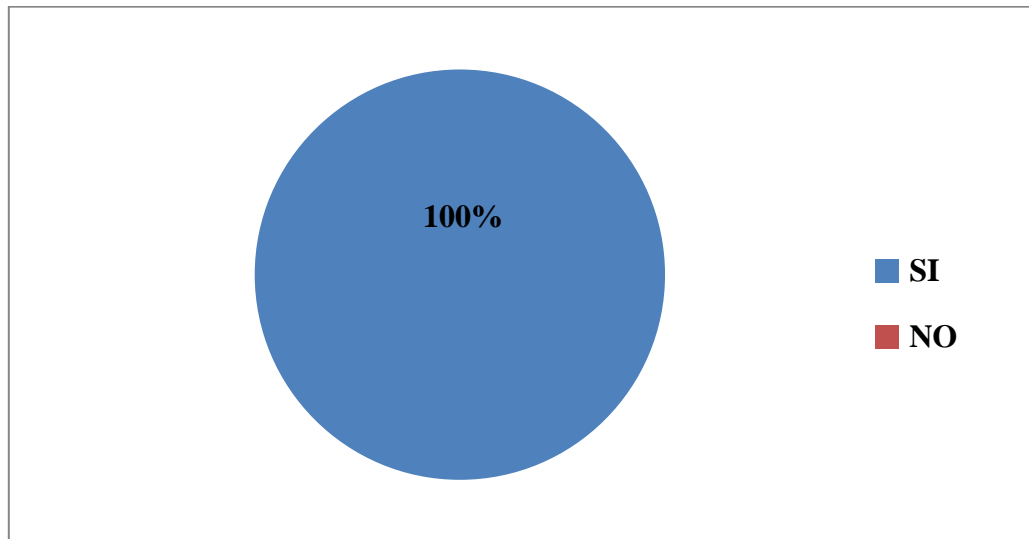
**Interpretación:** El 100% de los encuestados afirma, que si conocen, evidencian o identifican procesos de reducción de personal recientemente dentro de la organización. Este, además de ser una novedad informativa para ellos, puede representar de la misma forma, un factor de preocupación latente y agravante para la salud mental de ellos, ya que por ser una contingencia de origen externo, puede afectar directa o indirectamente sus operaciones, su entorno, sus gestiones, su clima y otros aspectos de la relación laboral.

**Ítem N°6:** ¿De ser afirmativo se ha sentido afectado por estos procesos de reducción de personal?

### CUADRO N°6: CONSECUENCIAS DE REDUCIR PERSONAL

Muestra	Frecuencia	Nº	%
6	Si	6	100%
	No	0	0%

Fuente: Empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia (2019)



### GRAFICO N°6: CONSECUENCIAS DE REDUCIR PERSONAL

Fuente: Piñero y Rojas (2019)

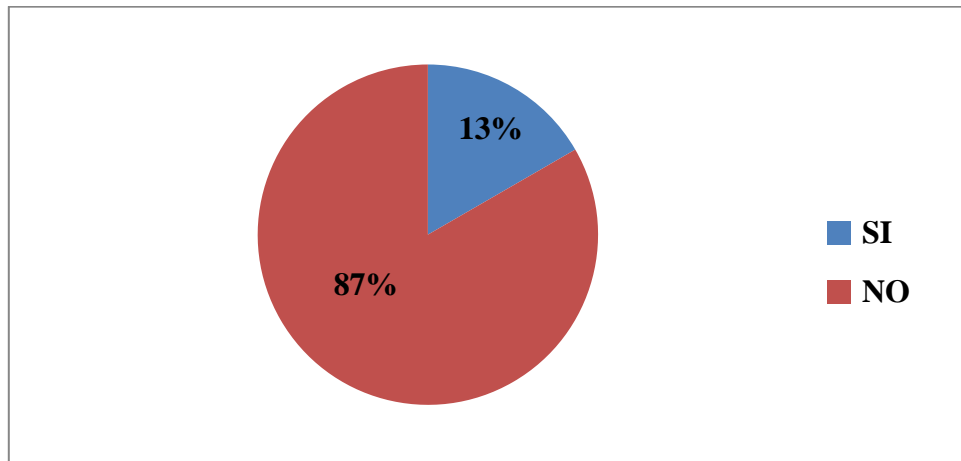
**Interpretación:** El 100% de los encuestados, señala que se ven afectados desde algún punto de vista, por los procesos de reducción de personal que se han efectuado dentro de la organización. Esto es lo que enmarca un impacto en las bases del clima organizacional, desde diversos puntos de vista, aseverando principalmente en el aspecto psicológico de quienes la constituyen, por representar un causal que extinga la relación laboral.

**Ítem N°7:** ¿Siente usted que la organización transmite estabilidad emocional y económica?

### CUADRO N°7: ESTABILIDAD EMOCIONAL Y ECONÓMICA

Muestra	Frecuencia	N°	%
6	Si	1	0%
	No	5	0%

Fuente: Empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia (2019)



### GRAFICO N°7: ESTABILIDAD EMOCIONAL Y ECONÓMICA

Fuente: Piñero y Rojas (2019)

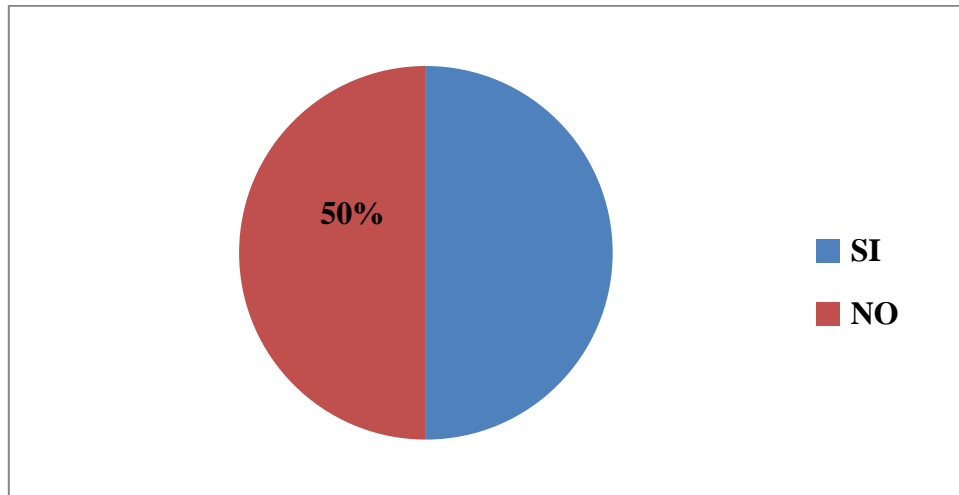
**Interpretación:** El 87% de los encuestados indican que la organización no transmite actualmente estabilidad para ellos (haciendo referencia desde el punto de vista emocional el como del económico), mientras que solo el 33% se atreven a afirmar que la empresa si transmite en estos momentos un clima de estabilidad para ellos, en este oportunidad solo lo representa un individuo que constituye la muestra en la presente investigación.

**Ítem N°8:** ¿Considera usted que la organización motiva a sus trabajadores?

### CUADRO N°8: MOTIVACIÓN LABORAL

Muestra	Frecuencia	Nº	%
6	Si	3	50%
	No	3	50%

Fuente: Empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia (2019)



**GRAFICO N°8: MOTIVACIÓN LABORAL**

Fuente: Piñero y Rojas (2019)

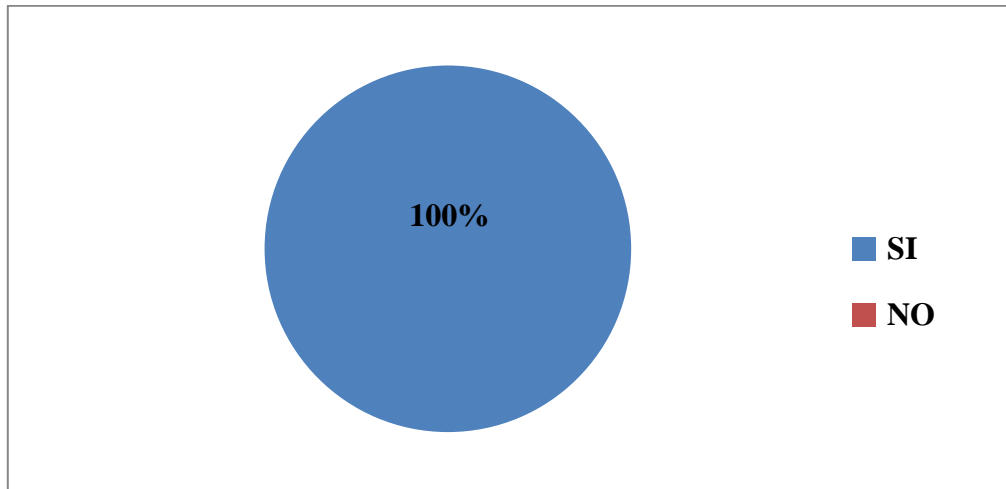
**Interpretación:** El 50% de los trabajadores encuestados, señalan que la organización no los mantiene motivados, mientras que el 50% restante que completa la totalidad de la población consultada, indica que si identifican estrategias o recursos que se consolidan como elementos motivadores para el proceso social del trabajo. Aquí, se evidencia la oportunidad para impulsar estrategias cotidianas que eleven la cultura organizacional de todos y cada uno de los individuos que constituyen los negocios ejecutivos en la empresa.

**Ítem N°9:** ¿Considera usted que su departamento va de la mano con las bases y fundamentos de la organización?

**CUADRO N°9: GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO**

Muestra	Frecuencia	Nº	%
6	Si	6	100%
	No	0	0%

Fuente: Empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia (2019)



**GRAFICO N°9: GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO**

Fuente: Piñero y Rojas (2019)

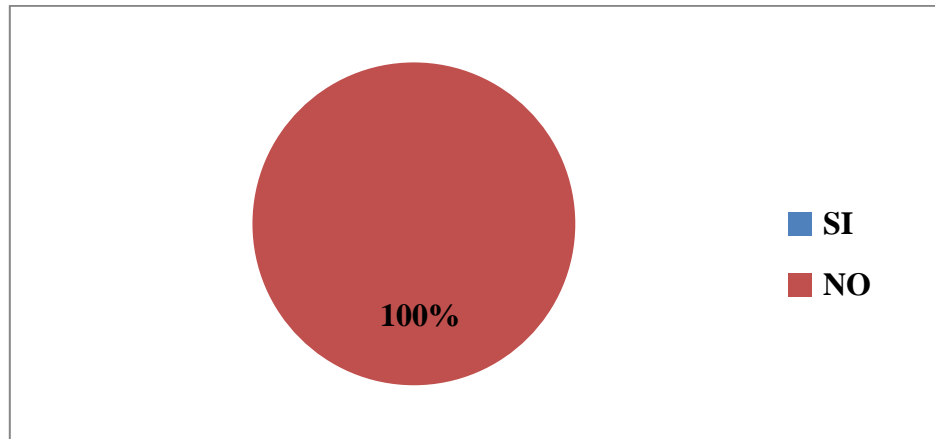
**Interpretación:** El 100% que constituye la totalidad de la muestra encuestada, señaló que si consideran que la gestión global del departamento va de la mano con las políticas, basamentos y fundamentos, establecidos por la empresa en un inicio. Este aspecto representa un punto a favor en los procesos de cambios planificado (desarrollo organizacional), y cualquier serie de innovaciones que se planteen para el continuo avance de la empresa.

**Ítem N°10:** ¿Conoce usted la misión, visión, políticas y objetivos de la empresa?

**CUADRO N°10: MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

Muestra	Frecuencia	Nº	%
6	Si	0	0%
	No	0	0%

Fuente: Empresa Seguros Universitas, C.A. Valencia (2019)



**GRAFICO N°10: MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

Fuente: Piñero y Rojas (2019)

**Interpretación:** El 100% de los encuestados asegura no conocer aspectos fundamentales de la empresa, como su misión, visión, políticas y objetivos. Esto lleva a la afirmación, de que la cultura organizacional sufre de latentes debilidades, entre las cuales están la poca identificación de sus integrantes con la misma derivada de esta importante información; esto es uno de los principales criterios que se deben transmitir al momento de la inducción al personal de nuevo ingreso y poseer en lugares visibles para que se mantenga en el tiempo.

## **INTERPRETACION ANALÍTICA DE LOS RESULTADOS**

Una vez desarrolladas las estipulaciones asentadas anteriormente, donde se establecieron, detallaron, ordenaron, tabularon y de la misma forma analizaron los resultados a través de la constitución de una serie de cuadros y gráficos contentivos de la información recolectada a través de la aplicación del instrumento, que en este caso consistió en un cuestionario a los seis (6) trabajadores que conforman la muestra del presente estudio, se procedió a desarrollar la acción de analizar de acuerdo a los resultados obtenidos la comparación del impacto emocional en los trabajadores de Seguros Universitas, CA Valencia Edo. Carabobo.

Teniendo como referencia, lo cual es denominado como psicología positiva, se puede hacer mención a que anteriormente se ha comprobado, que cuando un individuo cree que es bueno en alguna función o actividad, disfruta al momento de ejecutarla y eso lo hará cada vez mejor, lo cual impactará de forma positiva en su gestión, al punto de elevar su productividad, según Martin Seligman quien es considerado el padre de la psicología positiva; lo que se traduce en el corto plazo, que las organizaciones aumentan cuando deciden medir su felicidad o clima de estabilidad psicológico, como se ve reflejado en las preguntas 1 y 7; que indican su inconformidad con el paquete salarial que ofrecen y aunado a eso la débil estabilidad económica y emocional que este implica generar actitudes de desmotivación. En lo cual consiste el enfoque de la gestión del talento humano, el cual está inclinado en velar por el bienestar de las personas, su crecimiento, un clima de trabajo apropiado y su vez el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

Observando que lo arrojado en los resultados de las preguntas 9 y 10 están enfocados en cumplir con lo que la empresa ha infundido basándose en un buen

servicio, pero más no se identifican por falta de conocimiento de la esencia que profesa la organización. A su vez en cuanto a las cargas de trabajo y estrés laboral; determinando que el estrés es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves (Diccionario de la Real Academia Española, 2012), El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar. Las fuentes típicas de estrés, según las menciona Martínez Selva (2004) son: Las condiciones físicas del trabajo, como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido, el mobiliario, las máquinas e instrumentos de trabajo. La distribución temporal del trabajo, como la duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos, y la velocidad a la que se completa, son factores muy importantes. La exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Los factores de personalidad desempeñan un importante papel, ya que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, pueden soportar encargos de tareas para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos trabajando así, como pueden ser los periodistas, controladores aéreos, entre otros. La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés.

La carga cuantitativa es equiparable con el estrés cotidiano. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva a la hora de evaluar e implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir; está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar las tareas. También se apunta a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral, como por ejemplo al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto llevan a exigir más al empleado

y que éste abandone tareas más gratificantes, como el tiempo que se pasa con su familia, el tiempo con los amigos o el deporte. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral. Dando una alerta impactante en cuanto a los resultados obtenidos en las respuestas 2 y 6; donde los trabajadores expresan su incomodidad e impacto emocional por los procesos de reducción de personal y la sobre carga de trabajo para cumplir con los objetivos, metas y actividades que amerita el departamento. Para culminar con lo observado y por medio de los resultados obtenidos Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor y dentro de ellas se destacan los conflictos personales. Pero el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generando lazos emocionales y generando las habilidades para afrontar el estrés.

## CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

Según la doctora Valerie Maholmes, psicóloga experta en relaciones de trabajo, los estudios hallaron que tener una variedad de relaciones sociales puede ayudar a reducir el estrés y los riesgos relacionados con el corazón. Los lazos sociales fuertes se vinculan incluso con una vida más larga. También Tomarse el tiempo para sentir gratitud puede mejorar su bienestar emocional al ayudarlo a sobrellevar el estrés, a su vez los cambios buenos o deseados pueden ser tan estresantes como los cambios no deseados que son factores que inciden en la forma de recibir notificaciones y su cuerpo responde a la manera de pensar, sentir y actuar, las emociones positivas expanden nuestra conciencia y nos abren a nuevas ideas, para que podamos crecer y sumar herramientas para la supervivencia por lo que implementar las estrategias planteadas anteriormente crearan fortalecimiento en la salud de los trabajadores y con ello fomentar las bases que profesa la empresa.

Partiendo de tales premisas, se puede concluir que el generar un excelente clima de trabajo, está en manos de quienes se encargan de la dirección organizacional, por ello se conduce a estabilizar la salud tanto física como psicológica de los trabajadores. Este representa uno de los alcances en la gestión de recursos humanos, que es determinante en el proceso de mantenimiento del recurso humano.

Sabiendo que un trabajador es el socio más importante de una empresa, la misma debe involucrar a los trabajadores en un clima de confort, con el fin de implementar estabilidad emocional y hacer sentir al empleado que su trabajo es importante y que de esa manera se está gratificando en forma de mérito su labor en la organización. Sobrepasando los límites para que el nivel de identificación con los

objetivos de la empresa sean de forma espontánea y no solo por cumplir con las actividades que corresponden.

Se sugiere la implementación de cursos, talleres, seminarios, foros, congresos, actividades y demás similares que involucren a los profesionales con previa experiencia en tal materia, a formar parte de ellos y ser partícipe en la difusión e implementación de los mismos; de tal forma ayudaría considerablemente a su crecimiento personal y profesional, con la finalidad de crear una organización participativa a escalas de grupos bien definidos en búsqueda de nuevos horizontes institucionales que puedan retroalimentarse de forma continua.

De igual forma, mantener y consolidar una comunicación fluida entre los miembros de la organización (recursos humanos, personal de confianza directivo, empleados o colaboradores, y el personal externo a la misma, como lo son clientes y proveedores de bienes y servicios) para estimular positivamente las relaciones de tipo interpersonales y el logro de los objetivos compartidos por parte del departamento al cual se hace mención.

Se puede recomendar por lo antes expuesto, que el análisis aquí presentado representa una forma viable, baja en presupuesto y de la misma forma eficaz ante la situación de incertidumbre que vive la organización con respecto a la reducción del personal que se ha presentado en los últimos meses; el paso ya ejecutado, que consiste en reconocer la debilidad, ya está tomado, solo falta generar las acciones de tipo correctivas que son propuestas en el presente trabajo de investigación, el cual se deja en carácter documental.

A modo de conclusión, se puede señalar que así como la empresa Seguros Universitas, C.A. ubicada en Valencia, estado Carabobo, se encuentra debilitada desde el punto de vista que afecta a la salud física y mental de los trabajadores que se hacen vida o cumplen sus funciones en miras al proceso social del trabajo, en el departamento ejecutivo de los negocios de la misma; es así, como se ven involucradas múltiples

empresas en dicha situación que puede resultar regresiva ante los propósitos (misión) y/o proyecciones a corto y a mediano plazo (aproximadamente de 1 a 3 años), lo que resulta de partida en el establecimiento de avances o cambios planificados (desarrollo de la organización), es generar acciones viables para ambas partes y que esto resulte retroalimentado por tales planteamientos.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Arias, F. (2004). El **Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica**, (4ta edición). Caracas: Episteme.

Chiavenato, Idalberto. (2001). **Administración, Proceso Administrativo**. (3era edición), México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.

Diccionario Larousse de Sinónimos y Antónimos, (27ma edición). México.

Diccionario Educativo Larousse Juvenil. (5ª ed.). México.

Galindo, M. y Martínez, G. (1998). **Fundamentos de Administración** (7ma. ed.). México: Trillas.

González, E. (1998). **Fundamentos de la Administración**. Caracas: UCV.

José M. Alonso Tur. (1994) **Rediseño Empresarial**. 2da Edición.

Kast, Fremont E. (1988). **Administración en las Organizaciones, Enfoque de Sistemas y de Contingencias**. (4ª ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.

Kelinger F. (1988) **Investigación de Comportamiento**. Mc Graw hill. México.

Melinkoff R. (1990) **Los procesos Administrativos**. Editorial Panapo era edición Caracas.

Robbins, Stephen P. (1994). **Administración teoría y práctica**. (4ª ed.) México: Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A.

Stoner, James A.F. (1996). **Administración** (6ª ed.) México: Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A.

Terry y Franklins (1993) **Principios de Administración CECSA**. México.

Sampieri, (1998) **Metodología de la Administración**. 2da edición México.

Sabino C. (1996) **El Proceso de la Investigación**.

Werther, William B. (1995). **Administración de personal y recursos humanos**. (4ª ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.

## **ELECTRÓNICAS**

**Elementos básicos de la administración**. [Documento en Línea]. Disponible:<http://www.google.com/organizacion/elementosbasicosdelaadministracion/segunalgunosautores.htm> (Consulta: 2008, mayo).

**Supervisión de personal** [Documento en línea]. Disponible: <http://www.elrincondelvaga.com/supervision.htm> [Consulta: 2008, octubre].

## **ANEXOS**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CARRERA DE RELACIONES INDUSTRIALES**

**CUESTIONARIO**

Agradecemos de su valiosa colaboración y disposición con el presente estudio, el haber aceptado aportar los siguientes datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información suministrada.

El presente cuestionario está diseñado para tener aportes claros, precisos y de confiabilidad sobre los aspectos que usted como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para afianzar la propuesta del **“IMPACTO EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEGUROS UNIVERSITAS, C.A. VALENCIA, ESTADO CARABOBO, POR PROCESOS DE REDUCCIÓN DE PERSONAL”**.

Gracias por su atención.

**INSTRUCCIONES:**

- .- Lea detenidamente cada una de las preguntas.
- .- Marque con una (X) la alternativa que considere correcta.

**ANEXO A**

**CUESTINARIO**

1.- ¿El paquete salarial que ofrece la empresa se adapta a sus necesidades?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2.- ¿Ha realizado cargas de trabajo adicionales a tus actividades diarias?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3.- ¿Considera que la empresa practica lo que sus bases, principios, visión, misión, valores establece?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4.- ¿Conoce de los procesos de reducción de personal organizacionalmente?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5.- ¿Tiene conocimiento sobre la realización de reducción de personal en la empresa recientemente?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

6.- ¿De ser afirmativo se ha sentido afectado por estos procesos de reducción de personal?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7.- ¿Siente usted que la organización transmite estabilidad emocional y económica?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

8.- ¿Considera usted que la organización motiva a sus trabajadores?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

9.- ¿Considera usted que su departamento va de la mano con las bases y fundamentos de la organización?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

10.- ¿Conoce usted la misión, visión y valores de la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_