UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA DE LA
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DETERMINANTE DEL ESTRÉS LABORAL

AUTOR: ABG. YSNIRO BOGADI
TUTOR: MAGISTER MARCOS CHAVEZ

VALENCIA, ABRIL DE 2016

AUTORIZACIÓN DEL(A) TUTOR(A)

Quien suscribe, MARCO CHÁVEZ, titular de la cédula de identidad N° 8.105.124, en mi carácter de tutor(a) del Trabajo Especial de Grado/Trabajo de Grado, titulado:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DETERMINANTE DEL ESTRÉS LABORAL

Adscrito a la Línea de Investigación:

DESCRIPTIVA

Presentado por el(a) ciudadano(a):

YSNILO ABNER BOGADI BLONDELL, titular de la cédula de identidad N° 14.537.243, hago constar que he dirigido el proceso de investigación correspondiente, leído el contenido del informe escrito y considero que el mismo reúne los requisitos exigidos para ser evaluado por el jurado que se designe, por lo cual autorizo la entrega de un (01) ejemplar en físico ante la Coordinación del Programa:

San Diego, a los 05 días del mes de MAYO de 2016

Firma del tutor(a)
C.I. 8.105.124

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Fecha: 12 de octubre 2015. MGCO-CTG-089-10-2015.

ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO Y DESIGNACIÓN DE TUTOR

Los miembros de la Comisión de Trabajo de Grado del Programa de Maestría Gerencia de la Comunicación Organizacional, en cumplimiento de la atribución establecida en el Artículo 15 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez, en reunión celebrada en fecha 12 de octubre 2015, acordaron: **PRIMERO**: aprobar con observaciones que deberán ser corregidas en el Trabajo de Grado, el proyecto titulado **FACTORES ORGANIZACIONALES LIGADOS A LAS EXIGENCIAS DE LAS TAREAS QUE PRODUCEN ESTRÉS LABORAL EN PDVSA GAS, REGIÓN CARABOBO**, adscrito a la línea de investigación **PLANIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA CORPORATIVA**, elaborado por el ciudadano, **YSNIRO BOGADI**, titular de la cédula de identidad No. 14.537.243, con la previa aceptación del tutor propuesto ciudadano **Msc. MARCO CHÁVEZ**, titular de la cédula de identidad No. 8.105.124. **SEGUNDO:** Dada la evaluación favorable de las credenciales presentadas ante esta Comisión, solicitar su designación formal como tutor por parte de la Dirección General de Estudios de Postgrado

En cumplimiento de sus atribuciones reglamentarias, la Dirección General de Estudios de Postgrado designa al ciudadano **Msc. MARCO CHÁVEZ**, titular de la cédula de identidad No. 8.105.124 como tutor del Trabajo de Grado antes identificado.

Dra. Haydée Páez
Directora General de Estudios de Postgrado

Dr. Ronmel Rangel
Coordinador Comisión de Trabajo de Grado

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
Dirección General de Estudios de Postgrado

Maestría Gerencia de la Comunicación Organizacional

MisDocumentos/UJAP/Coordinación
HGP/RR/rr.-

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

San Diego, 15 de marzo de 2017

Ciudadano
YSNIRO A. BOGADI BLONDELL
C.I. Nº 14.537.243
Presente.-

En atención a lo establecido en los artículos 6, 10,13 y 85 del Reglamento de Estudios de Postgrado, es grato dirigirme a usted en su condición de estudiante del Programa **Maestría Gerencia de la Comunicación Organizacional** en la oportunidad de informarle que el Consejo General de Estudios de Postgrado, en su sesión ordinaria de fecha 10/03/2017, designó a los profesores: Julio González **(Presidente),** Leonor Perozo y Belkis Araujo **(Miembros)**, como jurado examinador de su Trabajo de Grado titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DETERMINANTE DEL ESTRÉS LABORAL.",** inscrito en la línea de investigación: Planificación y Comunicación Estratégica Corporativa, elaborado bajo la tutoría del Profesor **Marco Chávez**, cédula de identidad Nº **8.105.124**

Atentamente,

Universidad José Antonio Páez
Dirección General de Estudios de Postgrado
UJAP

Dra. Eddy Riera de Montero
Directora General de Estudios de Postgrado

ERM/lch

Urb. Yuma II, calle No. 3, Municipio San Diego Teléfono: 8714240, 8710903
E-mail: direccionpostgradoujap@gmail.com.

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DETERMINANTE DEL ESTRÉS LABORAL

Autor: Abg. Ysniro Bogadi
Febrero de 2017

RESUMEN

La falta de mecanismos efectivos para identificar los factores organizaciones ligados a las tareas que generan estrés en el personal en PDVSA Gas Región Carabobo, es el problema que dio origen a la investigación. El investigador se planteó tres objetivos específicos: detallar los niveles de exigencias de las tareas, determinar el grado de estrés laboral y diagnosticar los factores organizacionales ligados al mismo. Entre las bases teóricas utilizadas esta la teoría del estrés laboral de la Organización Mundial de la Salud y la de los factores psicosociales que influyen en el estrés laboral, fundamentando el trabajo en diversas normas jurídicas que hacen referencia a la prevención del estrés laboral. Para abordar tal temática se utilizó una metodología descriptiva, enmarcada en la modalidad de campo con apoyo documental, con una muestra de ocho (08) empleados de distintos niveles. Tal metodología se desarrolló para verificar el logro de un objetivo general, que es: Analizar los factores organizacionales ligados a las exigencias de las tareas que producen estrés laboral en PDVSA Gas Región Carabobo. Para el logro de este objetivo general se definió el estrés laboral y sus factores psicosociales: personales, organizacionales y ambientales. Se concluye con la presentación de un conjunto de recomendaciones que son susceptibles de ser aplicados en otras empresas de servicios públicos.
.

Descriptores: Estrés Laboral, Organizaciones, Factores Psicosociales.

UNIVERSITY JOSE ANTONIO PAEZ
DEPARTMENT OF GRADUATE
MASTER IN MANAGEMENT ORGANIZATIONAL COMMUNICATION

THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AS A DETERMINANT OF WORK STRESS

Author: Abg. Ysniro Bogadi
February de 2017

ABSTRACT

The lack of effective mechanisms to identify factors linked to organizations tasks that generate stress on staff at PDVSA Gas Region Carabobo, is the problem that gave rise to the investigation. The researcher three specific objectives: to detail the levels of task demands, determine the degree of work stress and diagnose organizational factors linked to it. Among the theoretical bases used this theory of work stress of the World Health Organization and psychosocial factors influencing job stress, basing work on various legal rules that refer to the prevention of work stress. To address this issue a descriptive methodology, framed in the form of field with documentary support, with a sample of eight (08) employees at different levels was used. This methodology was developed to verify the achievement of an overall objective, which is: To analyze the organizational factors linked to the demands of the tasks that produce job stress in PDVSA Gas Region Carabobo. Personal, organizational and environmental: To achieve this overall objective job stress and psychosocial factors defined. It concludes with the presentation of a set of recommendations that are likely to be applied in other utilities.

Descriptors: Stress Labor, Organizations, psychosocial factors.

AGRADECIMIENTO.

Agradezco infinitamente al Dios Todo Poderoso por permitirme realizar y culminar esta meta tan importante en mi vida, le doy las por todas su Bendiciones y oportunidades que me ha dado

DEDICATORIA.

Este trabajo esta dedicado a mi Madre quien siempre me apoyo en todos los aspectos de mi vida, siempre estuvo atenta a todas mis metas, siempre analizaba con con sabiduría todas las cosas Deyanira Coromoto Blondell Mendoza

ÍNDICE GENERAL

pp.

RESUMEN…… v

ABSTRACT…… vi

AGRADECIMIENTO……vii

DEDICATORIA…….viii

ÍNDICE GENERAL…… ix

INTRODUCCIÓN……... 1

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema 3
Objetivos de la investigación 9
Justificación 10

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación 12
Bases Teóricas 16
Bases Legales……...41

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación 46
Diseño de la Investigación 46
Población y muestra 47
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 48
Validez y Confiabilidad……..…… 49

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Análisis de Resultados ……..……51

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.. ……..……...63

LISTA DE REFERENCIAS…….....66

ANEXOS ……..….68

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son sistemas que se encuentra inmersos en constantes cambios sociales, económicos y políticos debido a una serie de factores como la globalización, el desarrollo de la tecnología y su expansión, entre otros. Para abordar estos cambios las mismas dependen de su recurso humano, es decir, del conjunto de hombres y mujeres que realizan las tareas diarias para el logro de los objetivos, por lo que determinan que factores en una organización, ligados a las exigencias de las tareas, producen estrés es vital para el desenvolvimiento de una estructura.

De manera tal que, esa labor que realiza el recurso humano en una organización implica una interacción con el medio ambiente, con la tecnología y con muchas otras situaciones y condiciones que pueden traducirse en un desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles del sujeto, lo que origina el estrés en un individuo.

El presente trabajo de investigación estuvo limitado por el hermetismo institucional que se presenta en la empresa PDVSA Gas Regìon Carabobo, lo que originó que el autor tuviera que aplicar in strumentos a empleados de la empresa, para poder obtener información sobre los niveles de estrés laboral y los factores organizacionales ligados a las exigencias de las tareas que lo generan.

En ese sentido, es necesario mencionar que la investigación es de tipo descriptivo y se efectuó bajo la modalidad de campo con soporte documental. En ese contexto se persigue analizar el clima organizacional

como uno de los factores que producen estrés laboral en PDVSA Gas Región Carabobo.

El investigador presenta el siguiente Trabajo de Grado en seis capítulos, distribuidos de la manera siguiente: Capítulo I, en el que se plantea y delimita el problema que da origen a la investigación , así como también se presenta la justificación y los objetivos de la misma. Capítulo II, en el cual se hace referencia a los trabajos de investigación que sirven de antecedentes, a la doctrina en la que se sustentará el trabajo, las bases legales, así como las bases utilizadas para la definición de las variables. Capítulo III, en el que se expone la metodología en la que se enmarcó la investigación. Capítulo IV, en el que se presenta el procesamiento de los datos obtenidos por la aplicación de los instrumentos y el diagnóstico; seguidamente, las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Finalmente, hay que significar que esta investigación busca presentar una vía mediante la cual se encaminen las futuras investigaciones relacionadas con la gestión de las organizaciones, con el fin de que se adecuen a la nueva visión que las mismas deben tener en materia de recursos humanos, entendiendo que el bienestar psicológico y la salud de sus empleados es la garantía para su éxito organizacional .

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las organizaciones son sistemas que se encuentran inmersos en un medio de constantes cambios sociales, económicos y políticos debido a una serie de factores entre los cuales se puede mencionar la globalización, el rápido desarrollo de la tecnología y su expansión, entre otros. Las organizaciones hoy en día, juegan un papel importante dentro de la sociedad; además, constituyen el lugar donde las personas invierten su vida productiva.

En relación con lo antes expuesto, las organizaciones dependen en gran parte de sus talentos humanos, de su capacidad para enfrentar con éxito la competencia y de aprovechar al máximo el esfuerzo de dichos talentos, para así realizar tareas cada vez más complejas que permitan el logro de objetivos comunes, ya sea de forma individual o colectiva. Al respecto, Churden y Sherman (2005), definen las organizaciones como: “sistemas en los cuales las personas trabajan e interactúan juntas en la consecución de objetivos.” (p. 60)

En las organizaciones interviene el hombre en estrecha relación con las máquinas, interactuando con el medio laboral y exponiéndose en ciertos casos a factores nocivos y peligrosos que pueden romper el equilibrio salud – enfermedad, generando como consecuencia alteraciones en las condiciones físicas, sociales y mentales del trabajador.

Dentro de este marco de ideas, el trabajo es una de las fuentes de bienestar psicológica y social más valiosa para los seres humanos, por lo tanto, se debe

disfrutar de una alta calidad de vida en el ámbito laboral, por cuanto la salud física y el sitio de faena conforman el área de acción de la higiene laboral.

Por tanto, la salud física y las condiciones del lugar de trabajo son aspectos que deben tomarse en cuenta en toda organización, ya que ciertos agentes externos como el ruido, aire, temperatura, humedad, iluminación y equipos de trabajo pueden afectar significativamente al organismo. En consecuencia, un ambiente de labor saludable debe brindar condiciones ambientales que actúen de manera positiva sobre el ser humano.

Sobre este aspecto Werther y Davis (2006), afirman que: “el ambiente de trabajo debe ofrecer condiciones psicológicas y sociológicas saludables, que influyan positivamente sobre el comportamiento de las personas, para evitar efectos emocionales como fatiga, ansiedad, tensión, apatía y estrés” (p. 180). De todos los efectos mencionados, el estrés es considerado por ciertos autores como uno de los principales problemas en las organizaciones, ya que aparece cuando el individuo percibe que las demandas del entorno superan sus capacidades para afrontarlas, valorando esta situación como un amenazante.

De allí que afecte al individuo en su actividad laboral, provocando una reacción conocida en este caso como: estrés. En ocasiones, aunque las condiciones no sean muy estresantes, si un individuo las interpreta como un peligro o amenaza, es posible que surja tal reacción. Sobre este particular Norfolk (2000) describe: “el estrés como un ingrediente inevitable de la vida, similar al hambre o a la sed.” (p. 158). Esta afirmación supone que el estrés es común, el problema surge cuando esa tensión producida en el organismo ante un estímulo es negativa y agobia a las personas. Toda persona tiene un nivel de ansiedad que mejora el rendimiento y por encima de ese nivel pueden surgir consecuencias perjudiciales.

Ahora bien, cabe destacar, que no todas las personas reaccionan de la misma forma ante una situación de estrés, ya que mientras para unas personas ciertas

experiencias resultan agotadoras, difíciles y con un fuerte efecto negativo sobre el organismo; para otras estas vivencias suelen ser ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso, ni en ninguna otra parte del organismo.

Consecuentemente resulta inevitable enfrentarse a situaciones estresantes a lo largo de la vida, y aún más en la mayoría de los contextos laborales actuales, donde existen variedad de factores que pudieran afectar la salud del trabajador. Al respecto Robbins (1997), señala que: “existen tres conjuntos de factores que pueden producir estrés, entre ellos están los ambientales, organizacionales y los individuales” (p. 578).

Se desprende de la cita anterior que los factores ambientales son los que generan incertidumbres económicas, políticas y tecnológicas que alteran el estilo de vida de las personas y su trayectoria en el ámbito laboral; aunado a que las organizacionales están relacionados con las políticas, estrategias, diseño y estructura de la organización y ejercen presión sobre las personas hasta el punto de producir estrés.

De igual forma los individuales, están ligados a las cuestiones familiares, problemas económicos y características inherentes a la personalidad, debido a que los trabajadores acuden al lugar donde laboran cargando con sus problemas personales. Cada uno de estos factores trae como consecuencia diferentes síntomas que se presentan de manera distinta en las personas; en otras palabras, cuando un individuo sufre estrés, sus síntomas pueden manifestarse a nivel fisiológico, psicológico y conductual.

En ese sentido, es preciso indicar que, los síntomas fisiológicos producen cambios en el metabolismo; los psicológicos pueden causar insatisfacción y los conductuales influyen produciendo cambios en cuanto a productividad organizacional. Los síntomas fisiológico, psicológico y conductual a los cuales se hace referencia dan origen a la aparición de diferentes niveles de estrés. Selye

(1975), por su parte, clasifica el estrés en cuatro niveles: “estrés disminuido, estrés necesario, exceso de estrés y estrés negativo.” (p. 120)

Así, el primero ocasiona desmotivación ante aspectos esenciales de la vida misma; el segundo provoca tensión debido a la recarga de trabajo; el tercero produce mucha presión a causa de la excesiva actividad laboral; y el último es el más perjudicial por cuanto genera desórdenes físicos y psicológicos. De manera que es un hecho indiscutible que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto; además, en ocasiones, los factores que originan estrés pueden producir síntomas adversos a la salud de los trabajadores y manifestarse en niveles poco favorables para el buen desempeño de los mismos.

Debido a que el estrés es una condición intrínseca en la vida de los seres humanos, es posible que las exigencias, necesidades y demandas impuestas en el trabajo produzcan en las personas, algún tipo de presión y se dejen llevar por la apatía, aumentando de este modo los problemas continuamente, hasta desarrollar varios síntomas que pueden influir de manera negativa tanto en la salud como en el desempeño laboral, igualmente pueden generar diferentes alteraciones en su comportamiento.

Sobre este problema, entre las fuentes de estrés relacionadas con el trabajo se encuentran los factores psicosociales que según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2000) se refieren:

> A interacciones entre el trabajo, medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de la organización y capacidades del trabajador, necesidades, cultura, consideraciones personales fuera del trabajo que a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo. (p. 5)

En consecuencia, una de los principales efectos de los factores psicosociales es el estrés, siendo a su vez uno de los principales males que padecen hoy los individuos, el desconocimiento de sus causas y consecuencias dificulta la productividad en las organizaciones, ya que pueden generar fatigas irrecuperables, desinterés en lo relacionado con el trabajo que perjudican la vida y la salud de los trabajadores.

Atendiendo a estas consideraciones, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2000) considera que el estrés y la violencia pueden estar estrechamente vinculados a la discriminación y afectan a millones de trabajadores en el mundo, causando daños, en el sector público, en el privado y en una amplia variedad de profesiones y entornos laborales. Esta problemática, según la OIT tiene varios efectos como días de trabajo perdidos, aumento de medidas de seguridad de atención sanitaria, rehabilitación a largo plazo y costos sociales indirectos, lo que puede convertir el sitio de trabajo en un lugar peligroso para la salud.

En este orden de ideas, la OIT ha señalado, que en los países industrializados, el 10% de los trabajadores sufre cansancio crónico, ansiedad, estrés laboral o depresión. Esto provoca importantes consecuencias sociales y económicas. El informe, titulado la salud mental en el trabajo, analiza la situación de los trabajadores de cinco países desarrollados que tienen diferentes sistemas de organización empresarial. En la Unión Europea, la depresión se ha convertido en una de las enfermedades más comunes y en Finlandia, más del 50% de los trabajadores sufre algún tipo de síntoma relacionado con el estrés laboral.

En esta perspectiva, en Latinoamérica existen experiencias como la de Colombia, en la que el Ministerio de la Protección Social expidió la Resolución 2646 de 2008, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el

trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Según esa resolución, los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Otras investigaciones señalan que en los países de América Latina, donde se incluye Venezuela, los trabajadores tienen un 80 por ciento de padecer enfermedades ocupacionales como el estrés laboral, generadas por la poca familiaridad con el proceso de trabajo, el tiempo, el tipo de exposición, la inadecuada infraestructura del entorno organizacional, la utilización de nuevas tecnologías, la precarización de las condiciones del entorno físico y los sistemas de contratación que influyen en la morbilidad de la población trabajadora y la aparición de nuevos problemas de salud que afectan a las naciones en desarrollo. (Santana y Montero, 2003)

Se observa entonces, que el estrés laboral, es un mal organizacional sin fronteras. Dada su universalidad puede presentarse en cualquier organización y a cualquier nivel del personal de una empresa, muy especialmente los mandos operativos, pues estos conforman equipos de trabajo en cada nivel de la estructura, relacionados con niveles superiores e inferiores inmediatos mediante vínculos, representados por ejecutivos, es decir, directivos que conectan a su grupo con el resto de la organización.

En atención al planteamiento anterior y de conformidad con las líneas de investigación de la Institución, específicamente con la Unidad de Investigación en Gerencia y Administración, línea de investigación: Sistema de Información Gerencial, en el área de trabajo: Gerencia de Calidad de Vida, tomando como

tema a resolver: Modelos Gerenciales en las Organizaciones; surge la necesidad de analizar el estrés laboral en el personal que labora en la empresa PDVSA Gas Región Carabobo, con el fin de detectar los factores ligados a la comunicación organizacional que influyen en el mismo.

De lo expuesto en párrafos anteriores se desprende que en PDVSA Gas Región Carabobo, hay factores internos y externos que pueden ser considerados generadores de estrés, por la presión que sientes los empleados y el nivel de exigencia de las tareas. Dada la importancia que tiene el estrés laboral para la salud tanto física como mental del personal de esta empresa, este estudio se plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo afecta el clima organizacional como factor determinante del estrés laboral en el personal de PDVSA Gas Región Carabobo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el clima organizacional como factor determinante del estrés laboral en PDVSA Gas Región Carabobo.

Objetivos Específicos

1. Detallar los niveles de exigencia en las tareas a que está expuesto el personal de PDVSA Gas región Carabobo.

2. Determinar el grado de estrés laboral que presenta el personal que labora en PDVSA Gas región Carabobo.

3. Diagnosticar los factores organizacionales ligados a las exigencias de las tareas que generan o pueden generar estrés laboral en el personal de PDVSA Gas región Carabobo.

Justificación

El estrés es uno de los problemas que surge como resultado de una sociedad compleja y cambiante, donde responder las existencias de la sociedad y sobre todo tener éxito se ha convertido en una lucha constante por ser el mejor y ganar más dinero. Generalmente esta situación es percibida como una problemática individual; pero ante la necesidad del hombre de interrelacionarse con otras personas, como sucede en cada uno de los ámbitos en los cuales se desenvuelve, el estrés de un integrante puede afectar a todos los demás.

El por qué de esta investigación responde a la necesidad de analizar el estrés laboral en el personal de PDVSA Gas región Carabobo, por cuanto a partir de los factores y síntomas que se presentan, se puede determinar los niveles de estrés existentes en los trabajadores de esa empresa.

Asimismo, este trabajo puede servir de estímulo para despertar el interés del personal de PDVSA Gas región Carabobo por el tema, para mejor comprensión del estrés y de situaciones estresantes que puedan existir y afectar de alguna manera su salud física y mental; buscando con ello implementar ciertas acciones que contribuyan a mejorar las condiciones para crear una mejor calidad de vida laboral para el personal que labora en ese departamento, lo cual se considera un aspecto que genera en la práctica laboral un gran aporte ya que su relevancia para la empresa como un sistema permitirá tomar acciones de vanguardia que mejoren las condiciones de los trabajadores por ende su productividad, lo cual recíprocamente beneficioso; además permitirá que los trabajadores mantengan relaciones armoniosas entre ellos y trasladar esto a sus hogares y otros ambientes donde se desenvuelven a diario, lo que produce bienestar social.

Otra razón que justifica la realización del estudio propuesto, es la reciente inserción del estrés en el ámbito laboral, por lo cual, se aspira que los resultados que se obtengan de este estudio, pueden ser utilizados como referencia para futuras investigaciones que traten sobre una problemática similar; así como las recomendaciones que se hagan pueden servir para abordar la problemática planteada en otras organizaciones, apoyando investigaciones anteriores en cuanto a aspectos teóricos ya identificados para precisar si siguen en vigencia y reafirmar con este estudio la continua necesidad de continuar estudiando esta temática que a diario impacta en quehacer de los individuos y en todos los ámbitos en los cuales interactúan, por lo que el estudio da continuidad a lo ya establecido como cierto, es decir, aspectos que brindan bases para sustentarlo.

Aunado a ello, sus conclusiones generarán nuevas perspectivas para ahondar en aspectos que surjan de esta investigación, manteniendo así la validez y relevancia de la temática para la sociedad actual y a futuro.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico, marco referencial o marco conceptual tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema, ya que se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste tenga sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útil a la investigación.

Al respecto, Ander-Egg (2002) citado por Arias (2006), señala que en el marco teórico o referencial se expresan: “proposiciones teóricas generales, las teorías específicas, los postulados, los supuestos, categorías y conceptos que han de servir de referencia para ordenar la masa de los hechos concernientes al problema o problemas que son motivo de estudio e investigación.” (p. 37)

Antecedentes de la investigación

Todo hecho anterior a la formulación del problema, que sirva para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes de la investigación. Arias (2006) define los antecedentes como: “investigaciones realizadas anteriormente que guardan alguna vinculación con problema en estudio.” (p. 39). Esto se refiere a los estudios previos que tienen un vínculo con el tema, es decir, con las investigaciones realizadas anteriormente y que sirven como guía para la realización del mismo.

Daboín (2008) para optar al título de Magister Sceintarium en Derecho Laboral y Administración del Trabajo en la Universidad del Zulia, presentó una investigación denominada “Análisis del Estrés Laboral en el Sector Telecomunicaciones”. Los resultados de la investigación arrojaron que existen dos

tipos de estrés que pueden padecer los trabajadores en el sector de telecomunicaciones como lo es el estrés positivo y el estrés negativo, evidenciándose que el estrés negativo causa en el trabajador, el ausentismo, abuso de alcohol, drogas, y falta de concentración.

Al mismo tiempo se comprobó que en Venezuela existe una amplia regulación de los deberes y derechos de trabajadores y empleadores constatándose que en ninguna de estas regulaciones se expresa de manera taxativa medidas de control sobre el estrés laboral pero sí la regula como una de las enfermedades ocupacionales padecidas por los trabajadores; asimismo se recomendó al empleador garantizar de formación teórica y práctica, suficiente y adecuada en materia preventiva para cada trabajador.

El trabajo antes señalado representa un apoyo importante para el autor por cuanto presenta un análisis detallado del marco legal que regula el estrés en Venezuela y su prevención, lo que será tomado en cuenta al momento de realizar las correspondientes recomendaciones.

Acosta (2009) realizó un estudio denominado titulado “Estrés Laboral en Directivos de Entidad Bancaria B.O.D. Zulia”, presentado ante la División de Estudios de Post-Grado de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad del Zulia, para optar al título de Magister Sceintarium en Derecho Laboral y Administración del Trabajo. El propósito de este estudio fue determinar el estrés laboral en directivos de entidad bancaria Banco Occidental Descuento, Zulia. A tal efecto se realizó una investigación de tipo documental, descriptiva, de campo, con un diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 27 sujetos, directivos de la Vicepresidencia del BOD, Oficina Principal de Maracaibo. Edo. Zulia. Para la medición del estrés laboral, se utilizó como instrumento un cuestionario, estructurado con preguntas cerradas, con varias alternativas de respuestas.

Los resultados indicaron que los directivos de la entidad bancaria experimentan en su trabajo los dos tipos de estrés: eustrés y distrés, se encuentran influenciados por factores psicosociales personales, organizacionales y ambientales y evidencian conductas estresantes características de un nivel medio - alto de estrés. Las conclusiones permitieron determinar una alta predisposición de los directivos al estrés laboral. Siendo relevante para el autor porque presenta un análisis pormenorizado de la relación de los factores psicosociales que causan el estrés, lo que sirve de referencia para el análisis que el autor hará de los resultados obtenidos en esta investigación.

Por su parte, Guevara (2011) elaboró una Tesis Doctoral en el Doctorado de Ciencias Medicas de la Universidad de Carabobo, que lleva por nombre "Aproximaciones teóricas a la Calidad de Vida de Docentes Universitarios de la Escuela de Salud Pública y Desarrollo Social, Universidad de Carabobo, periodo 2009-2011", en la que se estudio la Calidad de Vida (CV) del docente universitario es un área de controversias y de interés para múltiples disciplinas. Con el propósito de **c**onfigurar aproximaciones teóricas a la CV de los docentes universitarios, teniendo como fundamento epistemológico la Complejidad.

En la tesis doctoral **s**e desarrollo un abordaje cuantitativo y otro con Fenomenología-Hermenéutica, mediante la realización de entrevistas en profundidad a quince docentes universitarios voluntarios, las cuales se procesaron con el programa Atlas.ti® para construir teoría fundamentada. Lo que arrojo como resultados que los profesores entrevistados tuvieron una edad promedio de 46,7 ± 6,2 años, predominantemente mujeres, con tendencia a lograr los ascensos en el tiempo adecuado, a ser dedicación exclusiva, activos y con una antigüedad de 11,5 ± 6,6 años.

La CV de los docentes emergió como una red de interrelaciones en deterioro progresivo, configurada por componentes asociados tales como el bajo sueldo,

poco reconocimiento, dificultades para el ascenso, inseguridad personal y social, estrés laboral, insatisfacción e incertidumbre, entre otros.

Se destacó la posibilidad del docente universitario de lograr una autorrealización resiliente y autopoiética, que según Maturana y Varela (1972) es "un neologismo, con el que se designa un sistema capaz de reproducirse y mantenerse por sí mismo", en el marco de la Complejidad. Se hace necesario el abordaje de la CV del docente universitario con la concepción sistémica y compleja de la realidad, para continuar con la configuración integral de sus redes de interrelaciones.

De estas aproximaciones el autor considera tomar como referencia para este trabajo de grado los elementos filosóficos que presenta sobre la calidad de vida y la influencia del estrés laboral para la misma.

Quintero (2013), en el marco de la Maestría en Derecho del Trabajo de la Universidad Rafael Belloso Chacín en Maracaibo, Estado Zulia, efectuó un estudio que tituló "Riesgos Psicosociales que Afectan al Trabajador por el Uso de las Nuevas Tecnologías en el Contexto Laboral Venezolano". El objetivo estuvo dirigido a analizar los diferentes factores de riesgo psicosocial que conlleva el uso de nuevas tecnologías en las organizaciones.

El tipo de investigación fue documental y descriptiva, lo que permitió describir de forma detallada todo el marco normativo que regula el estrés laboral y el tecnoestrés, lo que resulta de gran preponderancia para la investigación y para el autor de este trabajo de grado porque en la empresa en la que se realiza el estudio se está en constante avance tecnológico.

Bases Teóricas

Teoría de las Necesidades de Maslow

Maslow (1943), expone la influencia que las necesidades tienen en la motivación y por tanto en el comportamiento de los seres humanos, él cual es influido por la motivación pero sin que esta sea su única fuente de influencia; éste clasifica las necesidades básicas en 5 niveles diferentes, los cuales están clasificados de mayor a menor según su nivel de influencia en la motivación de la siguiente manera:

· El primer nivel lo conforman las necesidades fisiológicas, las cuales son las primeras en importancia y cuya privación prolongada puede ser potencialmente fatal para los seres humanos. Un ejemplo de la manifestación de este tipo de necesidades es la sensación de hambre y sed que se presentan cuando el cuerpo necesita alimentos o líquidos para mantener su funcionamiento normal.

· Las necesidades de segundo nivel son aquellas relacionadas con la seguridad, este tipo de necesidades son explicadas en el texto mediante una serie de ejemplos en los cuales el autor usa la conducta de los infantes para mostrar la manera en la que este tipo de necesidades influencian la motivación de los individuos. Una observación de gran importancia hecha en el texto con relación a las necesidades ubicadas en este nivel es el hecho de los individuos tienden a protegerse de lo desconocido (lo cual es considerado una potencial fuente de amenazas) mediante el uso de la rutina, el orden o de cualquier elemento que les proporcione una base en la cual apoyarse y sentir seguridad contra las amenazas del entorno; de este modo la adopción de una filosofía, religión o ideal político puede ser explicado en parte como una respuesta de los individuos a las necesidades de seguridad.

· En el tercer nivel se ubican las necesidades de afiliación o de afecto, estas surgen cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad han sido satisfechas.

Ser parte de un grupo, ser aceptado, dar y recibir afecto se convierten ahora en las prioridades del individuo. La falta de satisfacción de este tipo de necesidades está asociada a la aparición de una gran variedad de trastornos psicológicos.

· Las necesidades de autoestima y autoimagen conforman el cuarto nivel, estas están relacionadas tanto a la imagen que los individuos tienen de sí mismos como a la imagen que los demás tienen del individuos .Los logros, las habilidades, el respeto que los demás le dan al individuos son algunos medios por los cuales este tipo de necesidades son satisfechas y como resultado producen en él sensaciones de confianza, fortaleza, de que el individuo es necesario y valioso para los demás. En el caso contrario, cuando estas necesidades no son saciadas producen en el individuo sensaciones de debilidad e inferioridad.

· En el último nivel de la clasificación de Maslow se ubican las necesidades de autorrealización, estas aparecen cuando los demás niveles han sido saciados y se relacionan con la realización por parte del individuo de acciones o actividades en las cuales su potencial y sus deseos se vean plenamente satisfechos. Este tipo de necesidades varían de persona a persona.

Es por ello que esta teoría es tan importante para sustentar la investigación, ya que acá se puede apreciar como las necesidades deben ser cubiertas paso a paso para que el individuo pueda sentirse satisfecho y pueda continuar motivado en su diario vivir, de esta forma podrá mantenerse con un perfil óptimo en su ambiente de trabajo manejando las situaciones conflictivas de la manera más asertiva posible, por tanto debe tomarse en cuenta este aspecto para mejorar cualquier falla que pudiese darse en la empresa objeto de estudio.

La Motivación y la Jerarquía de las Necesidades según Maslow

Por su parte, Maslow (1994) también elaboró una teoría de la motivación con base en el concepto de jerarquía de necesidades que influyen en el

comportamiento humano. Maslow (Ob. Cit.) concibe esa jerarquía por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante su vida. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas ocupan el predominio de su comportamiento. De acuerdo a este autor, las necesidades las necesidades humanas tienen la siguiente jerarquía:

- Necesidades fisiológicas (aire, agua, alimentos, reposo, abrigos, entre otros).
- Necesidades de seguridad (protección contra el peligro o las privaciones)
- Necesidades sociales (amistad, relaciones interpersonales, pertenencia a grupos y otros)
- Necesidades de estima (reputación, reconocimiento, autorrespeto, amor, entre otros)
- Necesidades de autorrealización (realización potencial, utilización plena de los de los talentos individuales.

Por ello para poder entender el comportamiento organizacional, se hace necesario mencionar el comportamiento humano, el cual se fundamenta en la conducta individual de las personas y para explicar la conducta de las personas, es necesario que se estudie la teoría de la motivación humana. El hombre es un ser lleno de necesidades complicadas, pero que pueden identificarse y diferenciarse, estas necesidades, son las que orientan y dinamizan los comportamientos humanos, hacia objetivos, permitiendo satisfacer los procesos humanos que se repiten hasta su muerte.

En este sentido, Maslow, en su libro “La Teoría de la Motivación Humana” (1954-1987), hace una contribución significativa, la cual consiste en ordenar, categorizar y clasificar por niveles las diferentes necesidades humanas, según la importancia que estas tienen para la persona que las posee. En la base de la pirámide con la cual se representan las jerarquías de las necesidades humanas, están las necesidades de déficit (fisiológicas) que se encuentren en la parte más baja, mientras que las necesidades de desarrollo (autorrealización), se encuentra

en la parte más alta de las jerarquías. De este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos entre las necesidades de déficit: las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades sociales, las necesidades de estima.

En tanto, las necesidades de desarrollo comprenderían las necesidades de autorrealización (self-actualization) y las necesidades de trascendencia. Así mismo, Maslow presenta esta propuesta como una teoría holística y dinámica, y como una síntesis del pensamiento holístico de varios autores, entre ellos de los fundadores del psicoanálisis, introduciendo con un matiz muy importante, el paso de las necesidades bajas a las necesidades superiores: “Hemos visto que el principio básico de organización en la motivación humana es la ordenación de las necesidades básicas en una jerarquía de menor a mayor prioridad o potencia.” (p. 32)

Dentro de esta estructura, se puede deducir que, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediato y más alto de la jerarquía, siendo estas necesidades las que se busca satisfacer. Maslow en esta teoría, plantea que las necesidades inferiores son la prioridad y por ende más poderosas que las necesidades superiores de la jerarquía, para explicar esto mejor coloca el ejemplo de: “un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer”.

Visto desde este punto, la teoría plantea que solo cuando el individuo satisface las necesidades inferiores - aunque lo haga de modo relativo, entran paulatinamente en su conocimiento las necesidades superiores y con eso la motivación que lo moverá a satisfacerlas. En palabras de Maslow “la manera en que somos distintos de las demás personas, también se descubre en esta misma búsqueda personal de identidad”. Tomando como referencia la idea planteada

anteriormente a continuación se mencionaran solo las primeras tres necesidades de esta teoría: Necesidades fisiológicas. Maslow (1954-1987), señala que las necesidades que usualmente son tomadas como el punto de partida para la teoría de la motivación son los llamados impulsos (drives) fisiológicos. Estas necesidades fisiológicas son las más potentes y poderosas de todas. Esto se refiere a que una persona que carece de alimento, seguridad, amor y estima, sentirá sobre todo la urgencia del alimento, más que ninguna otra cosa.

De igual manera el autor manifiesta que si todas las necesidades están insatisfechas, y el organismo está dominado por las necesidades fisiológicas, todas las demás necesidades se vuelven no existentes o son empujadas al traspatio: Las necesidades fisiológicas y sus propósitos parciales, cuando están crónicamente satisfechas, dejan de existir como determinantes activos u organizadores de la conducta. Existen ahora sólo de un modo potencial en el sentido que pueden emerger de nuevo para dominar el organismo si son frustradas. Pero un deseo (want) que es satisfecho no es ya un deseo. El organismo es dominado y su conducta organizada sólo por las necesidades insatisfechas. Si el hambre es satisfecha, deja de ser importante en la dinámica actual del individuo. (p.18)

Así, la prioridad, en cuanto a la satisfacción de las necesidades, es movida por las necesidades fisiológicas. Estas necesidades están asociadas con la supervivencia del organismo dentro del cual está la noción de la homeostasis, el cual se refiere “a los esfuerzos automáticos del cuerpo por mantener un estado de regulación normal y constante, del riego sanguíneo”, lo que se asociaría con ciertas necesidades, como son la de alimentarse, dormir y mantener la temperatura corporal apropiada. Sin embargo, no todas las necesidades fisiológicas llevan a la homeostasis, pues estas comprenden; el deseo sexual, el comportamiento maternal, las actividades completas y otras. Una mejor descripción sería concentrarlas dentro de la satisfacción del hambre, satisfacción sexual, entre otras. Cuando estas necesidades no so satisfechas por un tiempo largo, la satisfacción de las otras necesidades pierde su importancia, por lo que éstas dejan de existir.

En este punto el autor plantea la dinámica de la jerarquía de necesidades y menciona que cuando hay plenitud de pan y las panzas están crónicamente llenas, señala el autor, otras necesidades (más altas) emergen y éstas, más que “las hambres fisiológicas”, dominan el organismo. Y cuando éstas a su turno están satisfechas, otra vez nuevas y más elevadas necesidades emergen, y así sucesivamente. Esto es lo que queremos comunicar, puntualiza Maslow, cuando se dice que las necesidades humanas están organizadas en una jerarquía de prepotencia relativa.

Seguidamente, se refieren las necesidades de seguridad Cuando las necesidades fisiológicas están relativamente bien satisfechas, indica Maslow, surge un nuevo conjunto de necesidades, que se puede categorizar como las necesidades de seguridad (seguridad, estabilidad, confianza, protección, ausencia de temor, ansiedad y caos; necesidad de estructura, orden, ley y límites). El organismo puede estar igualmente dominado por éstas. Cuando ello ocurre, la situación es similar a la descrita para las necesidades fisiológicas. Las necesidades de seguridad pueden volverse muy urgentes en la escena social, refiere Maslow autor, cuando hay amenazas reales a la ley, al orden, a la autoridad. La amenaza de caos puede esperarse que produzca en la mayoría de los seres humanos una regresión de las necesidades más elevadas donde se encontraban a las necesidades más prepotentes.

Es como en condiciones normales, la necesidad de seguridad se puede expresar en la preferencia a lo conocido, a tener una religión o filosofía que organice el universo y la sociedad en un todo coherente. Esto es cierto de todos los seres humanos, afirma el autor, incluyendo los sanos, pero en mayor medida de quienes viven cerca del nivel de seguridad. Así mismo este autor señala que puede acercarse el individuo a entender las necesidades de seguridad observando a los infantes y niños, en quienes estas necesidades son más simples y obvias. En los momentos de miedo, los niños se cuelgan literalmente de los padres, mostrando así su rol de protectores, adicional a los de proveer alimentación y amor.

A continuación, las necesidades sociales o de pertenencia. Dentro de estas necesidades se encuentran muchas otras orientadas al ámbito social; la necesidades de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de habitar en un ambiente familiar y la necesidad de un empleo estable y de participar en grupos sociales que trabajen por el bien común. La existencia de esta necesidad está sometida a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad. Las condiciones de la vida moderna, en la cual el individualismo y la falta de interacción son un patrón de vida, la mayoría de las veces no permiten la expresión de estas necesidades. Cuando estas necesidades están insatisfechas, señala Maslow, la persona anhelará relaciones con las personas en general, lograr un lugar en el grupo o en la familia, y se afanará con gran ímpetu para alcanzar tales propósitos. Lograr tal lugar importará más que ninguna cosa en el mundo.

Teoría del Estrés

La teoría del estrés asume que las exigencias y presiones externas (el evento traumático como un "factor primario" de estrés), provoca respuestas que utilizan los recursos internos y externos; la pérdida o ausencia de estos recursos, bien sean concretos (sociales, económicos) o simbólicos (creencias, expectativas), pueden actuar como factores de estrés secundarios afectando significativamente el curso de la recuperación. Con la existencia de suficientes recursos y el paso del tiempo, la recuperación es el resultado anticipado a una exposición corta de un agente estresante ("*stressor*") y dependerá de la intensidad y duración de este. Asumiendo o que el nivel de la tensión no ha excedido el límite de resistencia del "sistema Bio-psico-social" que lleve a su resquebrajamiento o "fracturación" (Estrés traumático), muchos de los componentes de las intervenciones de crisis deben estar orientadas a proporcionar los recursos de: ayudar, apoyar, organizar y desarrollar un plan de recuperación.

Desde esta perspectiva, el “sentirse mejor” después de una experiencia traumática y si se tiene la percepción de “ser ayudado” puede modelar:

- La opinión del acontecimiento traumático.
- Las propias respuestas emocionales.
- Una visión positiva de la resolución de la situación.

Por otro lado los “stressors” secundarios, tales como:

- El deterioro de los recursos.
- Los síntomas por ejemplo de ansiedad, insomnio, si continúan, pueden interferir con el proceso de la recuperación.
- Por lo tanto el manejo de la reacción de “ESTRÉS” se refiere típicamente a identificar y estabilizar los factores que interfieren con la recuperación tales como la falta de apoyo, la presencia de otros “stressors” o factores concomitantes que existan, tales como las creencias negativas que se vayan desarrollando.

Dentro de la teoría del estrés, cuatro indicadores de la capacidad de hacer frente y poder sobreponerse son: 1) Capacidad de funcionamiento sostenido. 2) Capacidad de controlar las emociones. 3) Capacidad de mantener relaciones y contactos humanos, positivos y reconfortantes. 4) Mantener el sentido del valor personal. Por otro lado, la incapacidad de sobreponerse se manifestará por: Disminución de la capacidad del funcionamiento. Emociones abrumadoras. Incapacidad de relacionarse con otras personas. Culparse a uno mismo por lo ocurrido (auto denigración y estados ruminiativos).

Bases Conceptuales

Estrés

Desde el siglo XVII, el término estrés se utiliza en la literatura inglesa para designar aflicción o adversidad. A partir de allí, apareció por primera vez el uso de la palabra estrés para señalar al complejo fenómeno compuesto de tensión, angustia e incomodidad. Ya en el siglo XVIII se produce un cambio de enfoque de la palabra, que pasa a significar acción, presión, fuerza o influencia muy fuerte sobre una persona (Lazarus, 1994).

Al comenzar el siglo XX el médico inglés William Osler asimiló el término estrés al trabajo excesivo. En la década de 1930, un endocrinólogo llamado Hans Selye sugirió el uso de la palabra estrés para definir a este síndrome producido por varios agentes desagradables y, de este modo, la palabra entró en la literatura médica tal como la conocemos hoy (Selye, 1952). En la revisión de sus conceptos en 1982, Selye define al estrés como un quiebre en la homeostasis del organismo, que provoca una respuesta en el comportamiento para lograr tal equilibrio (Selye, 1982). La homeostasis es un esfuerzo psicológico que busca mantener al organismo en un estado de equilibrio interno.

Es como se aprecia que el estrés también se relaciona con la percepción que tiene un individuo de un estresor, lo que habitualmente se define como las condiciones o eventos que resultan en tensión. En un corto plazo el estrés percibido puede afectar las actitudes o el comportamiento de un individuo, pero es a partir de un período más prolongado que estos efectos afectan a su equilibrio (Kahn, Byosiere. 1992).

Estrés laboral

El estrés laboral se puede definir como las situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ámbito de trabajo (França; Rodrigues, 2005). El estrés laboral puede verse también como “cualquier fuerza” que conduce a que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus límites de estabilidad y produzca tensión en el individuo (Cooper, Cooper; Eaker, 2001).

Actualmente y desde hace 20 años, se ha considerado la relación entre el estrés de trabajo y una variedad de enfermedades. Alteraciones de humor y de sueño, dolor de cabeza y relaciones alteradas con familia y amigos son síntomas de problemas relacionados con el estrés que se ven comúnmente reflejados en algunas investigaciones. (Rovira, 2001).

De acuerdo con Rovira (op. cit.), estas señales precoces del estrés de trabajo son fácilmente reconocibles. Pero los efectos del estrés de trabajo en las enfermedades crónicas son más difíciles de diagnosticar, ya que estas enfermedades requieren un largo período de desarrollo y se pueden ver influidas por muchos factores aparte del estrés.

Sin embargo, gran número de evidencias sugieren que el estrés tiene un papel preponderante en varios tipos de problemas crónicos de salud, particularmente en enfermedades cardiovasculares, afecciones musculo esqueléticas, y afecciones psicológicas: éstas establecidas por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), el cual es un organismo autónomo adscrito al Ministerio del Poder Popular para el Trabajo, creado según lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), encargado de regular el espacio laboral para el control y prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.

Pudiéndose evidenciar, que el estrés en el entorno laboral es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, social y económico muy importante. Los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés son cuantiosos y aumentan año tras año. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes profesionales y la escasa motivación en el trabajo.

En tal sentido, se define como: “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas” (Calabuig y Villanueva, 2005). Aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización (Sindicato de Enfermería de España; SATSE, 2004).

Otra perspectiva, se refiere al estrés laboral como la: “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Neurnberger, 1998).

Coincidentemente, se conceptualiza como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo (Melgosa, 2000); el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador. Por otro lado, se refiere a síntomas que evidencian de que algo no funciona bien en el trabajo. (Martín; 2007).

Con apoyo en lo anteriormente presentado, el estrés de trabajo se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas tanto físicas como emocionales que concurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, la cual puede conducir a una

enfermedad psíquica y hasta física. O visto como las reacciones nocivas físicas o emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades de los trabajadores.

En tal sentido, identificar los indicios del estrés laboral implica buscar variaciones en la conducta usual de una persona en el contexto de trabajo, más que identificar distintivos absolutos. Constatar en el comportamiento cambios asociados al estrés laboral resulta esencial para evitar que la situación empeore y llegue a ser perjudicial.

Esos cambios pueden resultar de un modo negativo la vida laboral (Seomax, 2006). Entre dichos cambios conductuales se mencionan los siguientes: incumplimiento en el trabajo, falta de higiene, aislamiento, desorden o falta de organización. Por consiguiente, el estrés laboral mal manejado ocasiona repercusiones negativas en las personas, debido a que los elementos estresantes del entorno laboral afectan en general a la calidad del trabajo, la productividad y la satisfacción.

Es de esta forma que puede evidenciarse que la respuesta del organismo es diferente según se esté en una fase de tensión inicial en la que hay una activación general del organismo y en la que las alteraciones que se producen son fácilmente remisibles, si se suprime o mejora la causa, o en una fase de tensión crónica o estrés prolongado, en la que los síntomas se convierten en permanentes y desencadena la enfermedad.

Actualmente, se afirma que el estrés laboral afecta adversamente a la productividad, genera ausentismo, excesiva rotación laboral y afecta a la salud y bienestar del trabajador (Spielberger y Reheiser, 1998). El estrés es un componente inevitable de la vida, ser conscientes de los acontecimientos que lo ocasionan y cómo afectan puede ayudar a adoptar las medidas necesarias para controlarlo.

Esto debido, a que el trabajo tiene una significación crucial en la vida de todo individuo, ocupa gran parte del tiempo de la gente, constituye una fuente de ingresos, de autoestima y de relaciones sociales, ofrece satisfacción, retos y desarrollo pero cuando las exigencias laborales se han intensificado aparece el estrés en el lugar de trabajo, comprobándose que la eficiencia y el rendimiento es menor en los trabajadores estresados.

Desde esta configuración, en el trabajo como en la vida, toda acción tiene como derivación una reacción determinada. De allí, que se esboza que entre los indicios de estrés laboral se encuentran: según Posternak (2005), los siguientes:

1. Baja concentración para desarrollar las tareas
2. Baja satisfacción en el trabajo
3. Alto índice de ausentismo laboral
4. Rutinas defensivas
5. Adopción de roles agresores.

Otro de los síntomas del estrés laboral que presentan algunos individuos en su trabajo son según Rodríguez, (2006) los siguientes:

1. Falta de interés por aportar nuevas ideas
2. Bajo rendimiento en el puesto
3. Poca interacción con los compañeros

En este mismo orden de ideas, otro cuadro sintomatológico específico en el lugar de trabajo de acuerdo con Fainstein, (1997), se centra en:

1. Reducción de la eficacia: El trabajo supone consumir energía, física y mental. Implica un esfuerzo que resulta necesario conocer para poder valorar las consecuencias del mismo sobre la salud del que lo realiza y sobre la eficacia del

trabajo que desempeña. No obstante, trabajar es sinónimo de fatiga. La fatiga es la consecuencia lógica del esfuerzo realizado, y debe estar dentro de unos límites que permitan al trabajador recuperarse después de una jornada de descanso. Este equilibrio se rompe si la actividad laboral exige al trabajador energía por encima de sus posibilidades, con el consiguiente riesgo para la salud y la reducción de su eficacia laboral.

En tal sentido, la reducción de la eficacia surge como la principal consecuencia del estrés en los equipos de trabajo, muy especialmente en el personal que tienen funciones directivas en una institución, (Fainstein, 1997). Refiere el autor mencionado, que los directivos son tal en el momento de la acción y es en ese momento cuando el estrés laboral repercute sobre él.

Mientras que la eficacia apunta a verificar los objetivos y la eficiencia a cumplirlos de la mejor manera posible se observa que los efectos del estrés serán superiores en directivos o gerentes encauzados a los resultados, primordialmente cuando estén en contacto con otras personas y en busca de resultados complicados necesitando de una alta exactitud. Se estima, que la eficacia se reduce por cansancio, mala memoria, mala predisposición a la atención y mal humor. Esto trae consigo la baja concentración para desarrollar las tareas del equipo lo cual es desencadenante de errores y hasta accidentes de trabajo que llevan a la ineficacia.

Por tanto, una persona estresada puede caracterizarse por fatiga mental que hace que se vuelva más descuidada, menos previsora y menos atenta en el desarrollo de las tareas y un descuido los puede llegar a perjudicar pues la fatiga mental es una alteración temporal (disminución) de la eficiencia funcional mental y física, (Arquer, 2003); esta alteración está en función de la intensidad y duración de la actividad precedente y del esquema temporal de la presión mental. Siendo la disminución de la eficiencia funcional la que se manifiesta, por ejemplo, mediante una impresión de fatiga, una peor relación esfuerzo/resultado, a través de la

naturaleza y frecuencia de los errores, entre otros: pero el alcance de estas alteraciones está en parte determinado por las condiciones de la persona.

Asimismo, la sensación de monotonía y la saturación mental se asocian a la fatiga mental. La primera sería un estado de activación reducida, de lenta evolución, que puede aparecer en el desarrollo de tareas largas, uniformes, repetitivas y genera principalmente la somnolencia y fluctuación del rendimiento (Arquer, 2003). En la saturación mental se disminuye el rendimiento en las tareas.

2. Baja satisfacción en el trabajo. Es otra de las repercusiones del estrés (Posternak, 2005). Frente a empleados estresados las tareas no se realizan de la forma adecuada. Las personas demandantes de la actividad generan una serie de expectativas con respecto a lo que desean recibir, produciéndose, cuando no son cubiertas, una amplia brecha entre la atención recibida y la esperada provocando altos niveles de insatisfacción o satisfacción baja.

Viéndolo desde la óptica de una organización, los integrantes estresados muchas veces llevan sus problemas y preocupaciones al resto del personal bajando el nivel de rendimiento, provocando baja satisfacción durante y después de ver los resultados del equipo. Esto es, los equipos orientados a los procesos se muestran menos satisfechos por el bajo rendimiento por el desarrollo de las tareas de los miembros estresados y en los equipos orientados a resultados la satisfacción se reduce cuando los resultados esperados se diferencian mucho de los reales. (Marbán, 2002).

Para Méndez, Olivares y Moreno (1998), la teoría cognitivo-conductual acentúa la visión de que las irracionalidades y desadaptaciones de los pensamientos humanos son los principales impulsores de las falsas interpretaciones del entorno. En forma complementaria, Becoña, Vázquez y Oblitas (2008) mencionan algunas ideas irracionales que Ellis consideraba

universales, mismas que constituyen la base para el trabajo cognitivo conductual cuando se siguen los lineamientos de este autor.

Otro aspecto que influye en la satisfacción del trabajo es la ausencia de estrategias eficaces para la resolución de conflictos en las organizaciones.

3. Alto índice de ausentismo laboral. Otra consecuencia, muy notoria es el alto índice de ausentismo laboral por parte del personal estresado (Posternak, 2005). Este puede darse por prescripción médica cuando el estrés ya se ha desencadenado, por lo tanto, es recomendable el reposo y descanso físico y mental. También el ausentismo se puede producirse por aquellos que están a punto de enfermarse o por parte del resto del personal cuando el clima laboral se torna denso o conflictivo.

Claramente, se observa la actitud de ausentismo como una forma de rutina defensiva frente al miedo o la complicación que genera enfrentar un ambiente laboral con riesgo, tensión o conflictos (Senge, 1998). Frente a esto muchas personas suelen no asistir al trabajo como forma de evitar el enfrentarse una vez más a esas condiciones, postergando la búsqueda de una solución para dicho problema. Para muchas personas es más fácil ausentarse a dedicarse a afrontar el problema y ver cómo podrían llegar a sobrellevarlo mediante una suerte de aprendizaje.

Ahora bien, el absentismo laboral de corta duración, es el que más se relaciona con la fatiga mental o nerviosa, (Arquer, 2003). Se trata de ausencias que pueden ser de algunas horas o de unos pocos días, que se deben a una necesidad del propio cuerpo para descansar; sin embargo, esta forma de recuperación sólo será efectiva durante un período breve de tiempo, si es que las condiciones que fomentan la aparición de la fatiga se mantienen sin cambios.

4. Rutinas defensivas. Relacionado a la eficacia y al ausentismo se destaca que el estrés muchas veces conduce a las personas a rutinas defensivas como consumo de alcohol, drogas y tranquilizantes como medio de escapatoria y de reducción de los efectos de la enfermedad (Posternak, 2005). Las cuales generan alto impacto sobre un equipo de trabajo. Muchas veces los integrantes tienen miedo a comentar que están enfermos, por la reacción de sus compañeros y de la sociedad, o el miedo de ellos de ver que están enfermos.

Por lo tanto, es muy común que se escuden con medios que encubren la enfermedad por un tiempo más. Llevando al desaliento del equipo es otra secuela, por la cual la persona estresada pierde concentración y no se despliegan las actividades en forma eficaz. Factores como bajos salarios, altas destituciones, clamores de todo aquel que espera los resultados o actividades del equipo, paros, problemas colectivos, demasía de trabajo, falta de recursos, falta de infraestructura, pagos atrasados de sueldos, no sólo aumentan la posibilidad de estrés sino que baja el ánimo del equipo (Arquer, 2003).

Esto puede darse por la impotencia de hacer frente a situaciones que van más allá de lo que ellos pueden manejar y a su vez genera falta de interés en el trabajo hasta llegar a sufrir la falta de realización como profesional en caso de equipos de profesionales. Aquellos equipos que necesitan del conocimiento de los otros integrantes y de la congregación muchas veces no se sienten realizados como profesional, frustrándose sus expectativas.

5. Adopción de roles de agresores y mal humor. Por otro lado el estrés lleva a la adopción de roles de agresores y mal humor (Posternak, 2005). El mal humor muchas veces conduce a contestaciones fuera de lugar, mayor sensibilidad y a inclinarse por el rol de agresores u opositores que perjudican mucho al resto del personal por mostrar el interés de satisfacer sus necesidades personales dejando de lado la alineación con su compañeros de trabajo. Se producen en general muchas

veces rivalidades y discusiones que derivan en la búsqueda de los culpables de errores más que en la búsqueda de soluciones de lo que ya está hecho.

Se destacan que estas conductas agresivas son muy poco adaptativas y pueden generar conflictos interpersonales que a su vez pueden convertirse en otros estresores. Esta agresividad según la opinión de (Posternak, 2005), antes mencionado actúa directamente sobre la comunicación; elemento articulador, que genera y puede destrabar conflictos y a través de la cual se muestran los conocimientos que permiten desarrollar la confiabilidad entre el personal de una empresa. (Fainstein, 1997)

6. Disminución de la cooperación. Otra de las consecuencias más notables del estrés es la disminución de la cooperación. Esto, es un elemento fundamental para la acción de equipo (Posternak, 2005), porque el pensamiento negativo de las personas estresadas y los altos niveles de autoindulgencia afectan a un equipo de trabajo durante la acción.

En virtud de lo expuesto, se entiende que las demandas laborales en las instituciones cuando no pueden ser controladas exceden los recursos humanos de los directivos. Posteriormente y como efecto de ello hacen un esfuerzo excesivo. Aquí ya comienzan los síntomas que inciden negativamente sobre el rendimiento, la productividad y por ende la reducción en el sentimiento de responsabilidad personal y de altruismo laboral.

Factores Psicosociales de estrés laboral

En una etapa histórica tan competitiva como la actual a las organizaciones le es indispensable contar con gerentes con altos niveles de liderazgo, condición que implica trabajar en cooperación con otros de una manera coordinada, armónica y enfocada, aprovechando las fortalezas de cada cual y potencializándolas a favor del grupo mediante la sinergia. No obstante, estos retos, en algunos directivos en

ocasiones se ven obstaculizados por factores psicosociales generadores del estrés laboral.

Esto debido a que resultados de estudios epidemiológicos, tanto los realizados en el contexto del trabajo como de la salud pública, han demostrado el influjo de las condiciones psicosociales propias de la vida del trabajo en el incremento de procesos mórbidos. Los factores psicosociales pueden entenderse como un conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, donde algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales. (Campos, 2006).

Coincidentemente, se denominan agentes externos o ambientales excesivamente fuertes que llevan a los individuos mejor capacitados a sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aún los agentes estresantes menos complejos le ocasionaran trastornos moderados (Melgosa, 2000). También se les conceptualiza como aquellas situaciones negativas que aparecen con mayor frecuencia en el contexto profesional, teniendo en cuenta los diversos aspectos que pueden precipitar el desarrollo habitual del desempeño del trabajo (Ortega, 2004). En este sentido, en el presente estudio se asume esta última definición, porque se considera que las situaciones laborales condicionan, por sí mismas, determinadas reacciones en los individuos que en determinados casos, podrían conducir al padecimiento del síndrome de estrés.

Por consiguiente, los factores psicosociales relacionales, interpersonales, psicológicos y sociales están presentes en todos los ámbitos donde se desarrolla la conducta humana. De tal manera que su abordaje presenta dos alternativas: primero, su identificación e intervención para propiciar bienestar en la población de trabajadores.

En segundo lugar, su identificación e intervención, para prevenir la enfermedad derivada del los mismos. Bajo este escenario, se requiere el establecimiento de estrategias de control que permita monitorear el factor de riesgo psicosocial en función de prevenir la ocurrencia del estrés laboral. En este particular, entre los factores psicosociales asociados al estrés laboral en cualquier organización se encuentran: el papel o rol del directivo, el desempeño laboral, dirección, organización, actividades, rutinas de trabajo obsesivo, medio ambiente de trabajo y sobrecarga laboral (Ortega, 2004).

Otra clasificación de los factores psicosociales, es la referida específicamente a los agentes que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral en los directivos de una organización como son un alto grado de dificultad en la tarea, existencia de grandes responsabilidades; liderazgo autoritario en los niveles superiores, mala delegación de responsabilidades o relaciones laborales ambivalentes, falta de capacitación y desarrollo, carencia de reconocimiento y ausencia de incentivos. (Fernández, 2000).

También entran aquellos factores relacionados con la organización y función como prácticas administrativas inapropiadas, desinformación y rumores, conflicto de autoridad, trabajo burocrático, planeación deficiente, supervisión punitiva. En este mismo orden de ideas, una clasificación, más generalizada distingue los siguientes factores estresantes: Factores intrínsecos al propio trabajo, como sobrecarga del trabajo. Factores relacionados con las relaciones interpersonales entre ellos, falta de empatía entre jefes y empleados, enemistad profesional. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional aquí entran, el escaso proceso de capacitación y entrenamiento formativo y por último los factores relacionados con la estructura y el clima organizacional, como grandes cantidades de personas o escasa interacción entre los miembros (Campos, 2003).

Igualmente, se resalta la siguiente clasificación de factores estresante en el trabajo, entre los cuales se encuentran: a) estilos de mandos superiores rígidos, b)

cambios en la organización, c) metas poco claras, d) ambigüedad en los roles, e) conflictos de personalidad, f) cultura antiequipos y, g) feedback e información insuficientes. (Posternak, 2005).

Por último, una clasificación más detallada, describe los factores psicosociales como personales, organizacionales y ambientales, ello de acuerdo con Aveni (2003), quien describe:

Personales

Al hacer referencia de los factores psicosociales personales que inciden en el estrés laboral, se hace mención al conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales. (Aveni 2003).

En ese mismo orden de ideas, son actitudes y sentimientos negativos hacia el trabajo, entre ellos menciona agotamiento emocional, sentimiento de no tener que ofrecer nada a los demás acompañados de manifestaciones somáticas como irritabilidad y ansiedad en el trabajo; despersonalización, actitudes de insensibilidad hacia los colegas de trabajo, (García 2006) se asocia con aislamiento y etiquetamiento despectivo de culpar a otros por el fracaso en el cumplimiento de sus funciones laborales y falta de realización personal, sobre la base de una autoevaluación negativa.

Por consiguiente, se infiere de los autores previamente mencionados que al estar los factores psicosociales personales asociados a la percepción y actitudes de un individuo, éste puede en un momento determinado en lugar de trabajo interpretar una situación como un peligro, o como una amenaza potencial, originando una reacción de estrés laboral. De tal manera, que desde esta perspectiva se analizan a continuación los siguientes factores psicosociales

personales o de carácter individual que pueden presentar los directivos de la entidad bancaria.

Organizacionales

Dentro de una empresa o institución los estresores psicosociales de orden organizacional contemplan aspectos propios del trabajo que pueden generar estrés laboral. A su vez estos estresores pueden generar dificultades en el desempeño y en la interrelación entre los trabajadores con sus compañeros y la estructura empresarial, y su identificación permite la implementación de medidas destinadas a la prevención y control de la enfermedad (Chacín, Corzo y Rojas, 2002).

Por otra parte, al estar asociados a una perspectiva global del trabajo distinguen una variedad de factores planteados desde diferentes perspectivas teóricas, una de ellas destaca el análisis del clima organizacional, influencia del líder, uso de tecnología, estructura organizacional, falta de cohesión y respaldo del grupo de trabajo (Chacín, Corzo y Rojas, 2002).

Otro enfoque hace mención de aspectos más concretos del ámbito organizacional en este grupo, se encuentran la sobrecarga de trabajo, el papel del directivo y el progreso profesional (Aveni, 2003). Para efecto del presente estudio, se considera elemental analizar algunas dimensiones implícitas en las dos posturas teóricas previamente mencionadas.

Ambientales

En este apartado aparecen los denominados “estresores ambientales” (Piña y otros, 2004), entre los cuales se mencionan: iluminación deficiente, alto nivel de ruido o ruidos intermitentes, presencia de contaminantes en la atmósfera, altas o bajas temperaturas. El impacto que tienen los factores ambientales en los individuos y las poblaciones, ha evidenciando cómo el ambiente juega un papel

importante en el incremento o reducción de la morbimortalidad. Los estresores ambientales, exigen al trabajador una doble adaptación: física y psicológica. De allí, que un entorno seguro y saludable de trabajo constituye un factor fundamental de la calidad de vida.

En este sentido, los riesgos físicos como ruido, iluminación y ventilación van a menudo ligados a enfermedades como el estrés laboral (Slipak, 2001) y si no son controlados a tiempo pueden impactar en forma negativa al trabajador, debido a que han sido señalados como elementos que pueden actuar como coadyuvante de conductas poco saludables. Para una mejor explicación de dichos estresares a continuación se hace referencia a cada uno de ellos y sus posibles efectos en el contexto laboral.

Manejo del Estrés

Este aspecto es básico en la búsqueda de solventar la problemática por lo que sus objetivos deben ser: 1) Mejorar la capacidad de funcionamiento. 2) Controlar las emociones y los estados de estrés agudo. 3) Mantener la autoestima. Las intervenciones tempranas para aquellas personas que han sufrido un stress severo deben proporcionar y facilitar: a) Reducción del estrés agudo. b) Corregir las apreciaciones negativas de la realidad. c) Facilitar la conexión social. d) Proporcionar recursos pragmáticos, por ejemplo, soluciones enfocadas a ayudar a la Identificación y utilización de las propias fuerzas y recursos mediante: definición de las preocupaciones, los objetivos y metas, identificación de las estrategias para alcanzar estas metas, además del desarrollo de un plan de acción.

Estilos de manejo del conflicto

1) Negar/ evitar (perder/perder): Desconocimiento a la existencia del conflicto, pero el conflicto no desaparece y generalmente suele crecer hasta el punto de convertirse en inmanejable. Este estilo puede hacer

terminar a las partes en la mediocridad. Se conduce a una estrategia de apartamiento, postergación, retraso, supresión de emociones, entre otros.

2) Complacer o suavizar (perder/ganar): No se reconoce el aspecto positivo de enfrentar el conflicto abiertamente, dejándose de lado las diferencias usando expresiones como: “no tiene importancia”, “la buena gente no pelea”, entre otros. Este estilo consiste en acceder, consentir, apoyar a la otra parte descuidando su propio interés.
3) Competir o dominar (ganar/perder): Se intenta la solución recurriendo al poder como autoridad. La estrategia consiste en ser firme, persuadir, imponer consecuencias, citar políticas y normas, ser inaccesible. Su abuso puede hacer perder la cooperación, reprimir las iniciativas, entre otros.
4) Comprometerse o compartir (ganar algo/perder algo): Es un estilo intermedio respecto a los intereses de las partes. “Tú cedes un poco, yo también”, conllevando a “transar”. Este estilo busca el punto medio, compartir las diferencias, hacer concesiones, lograr situaciones aceptadas mutuamente, etc. El abuso de este estilo puede motivar a no cumplir lo pactado o regateado (soluciona el síntoma mas no la enfermedad).
5) Integrar o colaborar (ganar/ganar): Se analiza de forma realista las diferencias en busca de solución. “Este es mi punto de vista, me interesa saber el tuyo”, resolviendo el conflicto de intereses al 100%.

Estrategias para enfrentar el conflicto

1) Separar a las personas del conflicto: Lo esencial es tratar a las personas como tales y a los problemas según su mérito. Se separa la relación de las personas, de lo sustancial, enfrentando directamente el problema.
2) Concentrarse en intereses y no en posiciones:
    - Intereses: Constituye la esencia del conflicto (deseos, inquietudes, emociones). Es lo que quieren las partes. Responde a la pregunta ¿por qué lo dice?

- Posiciones: Constituye los requerimientos, exigencias, demandas. Responde a la pregunta ¿qué dice?

3) Idear soluciones de mutuo beneficio (que todos ganen): Es idear las soluciones que satisfagan las necesidades y ambiciones de las partes involucradas; para ello debe ampliar las opciones en vez de buscar una sola respuesta, buscar beneficios mutuos.
4) Insistir que los criterios sean objetivos: Buscar acuerdos que además de satisfacer a las partes, deben ser viables; ayudar a las partes a la búsqueda de la mejor solución; explorar el MAAN (mejor alternativa de acuerdo negociado).

Gestiones de solución de conflicto

1) Gestión por el resultado:
   i. Confrontativa: “hay un ganador y un perdedor”
   ii. Colaboradora: “Ambos ganan”
   iii. Evasiva: “Renuncia(n) a resolver el conflicto”

2) Gestión por las personas que intervienen:
   i. Autotutela: “Por legítima defensa” (no útil en la Conciliación)
   ii. Autocompositiva: “La solución depende de las partes”
   iii. Heterocompositiva: “La solución depende de un tercero”

Como puede apreciarse de todo lo anteriormente señalado, muchos son los autores que han realizado estudios respecto a este tipo de problemáticas en las organizaciones y han identificado aspectos relevantes a considerarse para su disminución y tender a su erradicación, sin embargo este estudio sigue en vigencia ya que las organizaciones son diversas índoles y por ende, sus políticas y directivos son variables en el tiempo, lo cual puede generar cambios significativos que desencadenen factores estresantes para los trabajadores y así situaciones que parecieran sencillas de resolver, o en algún momento lucían ya solventadas, deben

retomarse para reenfocarlas y buscar los nuevos desencadenantes y sus posible soluciones, es por esto que la investigación dentro de la empresa se hace necesaria y relevante.

Bases Legales

La presente investigación se sustente en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), Ley Orgánica de Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. LOCIPMAT (2005), todas concatenadas en los preceptos constitucionales. En este sentido, se sustenta legalmente en Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000):

Capítulo III. De los Derechos Civiles

> Artículo 46. Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral, en consecuencia: (…) Ninguna persona será sometida sin su libre consentimiento a experimentos científicos, o a exámenes médicos o de laboratorio, excepto cuando se encontrare en peligro su vida o por otras circunstancias que determine la ley.
> Todo funcionario público o funcionaria pública que, en razón de su cargo, infiera maltratos o sufrimientos físicos o mentales a cualquier persona, o que instigue o tolere este tipo de tratos, será sancionado o sancionada de acuerdo con la ley.

En este artículo puede evidenciarse de forma clara como el Estado debe ser garante del bienestar del trabajador, tal como lo señala desde las bases de la Carta Magna, por tanto, las organizaciones deben apegarse a ello y buscar el desarrollo más idóneo de sus actividades en pro del bienestar de quienes hacen vida laboral en sus instituciones.

Capítulo V. De los Derechos Sociales y de las Familias

> Artículo 83. La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar

activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República.

Es acá donde se evidencia además la necesidad de que se brinde un ambiente de trabajo sano y con las condiciones óptimas para que los trabajadores desarrollen sus labores sin que estas les produzcan desmejoras en su salud, en ningún ámbito.

Artículo 84. Para garantizar el derecho a la salud, el Estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará un sistema público nacional de salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad social, regido por los principios de gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, integración social y solidaridad. El sistema público de salud dará prioridad a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades, garantizando tratamiento oportuno y rehabilitación de calidad. Los bienes y servicios públicos de salud son propiedad del Estado y no podrán ser privatizados. La comunidad organizada tiene el derecho y el deber de participar en la toma de decisiones sobre la planificación, ejecución y control de la política específica en las instituciones públicas de salud.

Este artículo permite comprender que el Estado como garante del bienestar del trabajador establece como necesario un sistema dedicado a fines de brindar salud desde la fase preventiva hasta la curativa, con la finalidad de generar bienestar individual y colectivo a la fuerza de trabajo que apoya el aparato productivo de la Nación.

Artículo 86. Toda persona tiene derecho a la seguridad social como servicio público de carácter no lucrativo, que garantice la salud y asegure protección en contingencias de maternidad, paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales, pérdida de empleo, desempleo, vejez, viudedad, orfandad, vivienda, cargas derivadas de la vida familiar y cualquier otra circunstancia de previsión social. El Estado tiene la obligación de asegurar la efectividad de este derecho, creando un sistema de seguridad social universal, integral, de financiamiento solidario, unitario, eficiente y participativo, de contribuciones directas o indirectas.

> La ausencia de capacidad contributiva no será motivo para excluir a las personas de su protección. Los recursos financieros de la seguridad social no podrán ser destinados a otros fines. Las cotizaciones obligatorias que realicen los trabajadores y las trabajadoras para cubrir los servicios médicos y asistenciales y demás beneficios de la seguridad social podrán ser administrados sólo con fines sociales bajo la rectoría del Estado…

Resalta en este artículo la imperiosa necesidad de establecer todos los mecanismos que brinden beneficio en este aspecto a los trabajadores y participación activa en la contribución de este sistema en pro de mantenerlo activo y con proyección futura.

> Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Se desprende de este artículo la vinculación responsable entre el Estado, el patrono y el trabajador a los efectos de propiciar y mantener un clima armónico y que genere beneficio al trabajador y a quienes interactúan con éste, lo cual ratifica en lo preceptuado en el Artículo 89. “El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras.” Como puede evidenciarse la Carta Magna prevé diversos argumentos que son tomados para el desarrollo de otro instrumentos legales vinculados con el tema como se señaló al inicio de este apartado, los cuales deben propender a garantiza los explícitamente indicado en la constitución, desarrollando cada aspecto y los mecanismos para que sean llevados a cabo de forma eficaz y eficiente.

Cuadro Técnico-metodológico

Objetivo General: Analizar el clima organizacional como factor determinante del estrés laboral en PDVSA Gas Región Carabobo.

Objetivos Específicos	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems	Fuente
Detallar los niveles de exigencias de las tareas a que esta expuesto el personal de PDVSA Gas región Carabobo.	Exigencias de las tareas	Básicas	Inherentes al cargo	Cuestionario	1	Funcionarios
		Extraordinarias	Órdenes superiores		2	
Determinar el grado de estrés laboral que presenta el personal que labora en PDVSA Gas Región Carabobo.	Grado de estrés laboral	Niveles de Estrés Laboral	Nivel Alto Nivel Medio Nivel Bajo		3-8	
Diagnosticar los factores organizacionales ligados a las exigencias de las tareas que generan o pueden generar estrés laboral en el personal de PDVSA Gas Región Carabobo.	Factores organizacionales	Externos e Internos	Autoeficacia y Demandas Emocionales Clima Organizacional, Sobrecarga de Trabajo, Papel del Directivo, Progreso Profesional Ruido, Temperatura, iluminación		9-12	
	Estrés laboral	Tipos de estrés laboral	Eutrés Distrés	Cuestionario y Teorías	13- 14	Funcionarios y fuentes teóricas.

Fuente: Elaboración Propia (2015)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología de un trabajo de investigación está constituida por todas aquellas técnicas y procedimientos que se utilizan para llevarla a cabo. El fin esencial del marco metodológico es precisar, a través de un lenguaje claro y sencillo, los métodos, técnicas, estrategias, procedimientos e instrumentos utilizados por el investigador para lograr los objetivos, es el "como" se realizara el estudio.

Por ello, para esta investigación se utiliza el Paradigma Cuantitativo, el cual se encarga de tomar en cuenta datos numéricos que permiten visualizar un problema desde cifras obtenidas de la realidad, es decir, que con los datos obtenidos se infiere como se está una situación específica, que en los casos de investigaciones de grado son el objeto de estudio; este paradigma busca generar conclusiones generalizables y para ello se apoya de la estadística, así se considera que una problemática estudiada genera los mismos resultados o similares si el objeto en estudio es el mismo y con un entorno similar.

Al respecto, Tamayo y Tamayo (2006, p. 37) define el marco metodológico como un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar la información, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados. De acuerdo a lo anterior, en el capítulo que a continuación se presenta, se enfocan los aspectos relativos a la metodología que se empleó para realizar el presente estudio, tomando en consideración el tipo de investigación, diseño, población y muestra, así como también, se describen las técnicas e instrumentos de recolección de los datos a fin de procesar y analizar los resultados y de esta manera obtener una conclusión que permita dar respuestas a

los objetivos planteados.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación que mejor se adaptó al objeto de estudio, es una investigación de tipo descriptiva, ya que se ocupa de estudiar y analizar hechos reales a partir de un criterio previamente definido describiendo situaciones de forma precisa y concreta. Para el desarrollo de la investigación se trabajó con la observación de la realidad, tomando como base los lineamientos de calidad en los procesos.

Así mismo, se puede aseverar que esta investigación es de carácter descriptivo, debido a que este estudio permite el diagnostico en forma separada de cada uno de los elementos que componen el fenómeno de estudio (Factores Organizacionales Ligados a las Exigencias de las Tareas que Producen Estrés Laboral en PDVSA Gas Región Carabobo), en ocasión de conocerlos y definirlos, dando así una idea a la investigación sobre el mismo, además de facilitar su medición.

Sobre la base de lo anterior, es importante mencionar que según Tamayo y Tamayo (2006, p. 41), los estudios descriptivos:

> …comprenden la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta.

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación, es la táctica que acoge el investigador, para responder al problema planteado. Se refiere a dónde y cuándo se selecciona la información, así como la amplitud de la información recopilada. Este estudio se

encuentra encuadrado en una investigación de campo de con soporte documental, debido a que la información necesaria para la elaboración de este proyecto fue recolectada mediante el contacto directo con el objeto de estudio y su contexto, basándose en la realidad de la empresa PDVSA Gas Región Carabobo.

Por lo tanto, señala Tamayo y Tamayo (2006), plantea:

> …los tipos de diseño, de acuerdo con los datos recogidos para llevar a cabo una investigación, se categorizan en diseños de campo cuando, los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas. (p. 45)

De esto se deduce, que la investigación se fundamenta en la utilización de elementos como la indagación, interpretación y posterior análisis de los aspectos en estudios, dentro de su medio; para luego elaborar con ello la información necesaria para dar respuesta a los objetivos de la investigación.

Población y Muestra

Por población se tiene que es un universo de sujetos de investigación, está constituido por todas las personas, objetos o cosas que sirven de base para plantear el problema y que por su naturaleza presentan características importantes dentro de un contexto determinado. Por lo que se define según lo plantea Tamayo y Tamayo (2006), como:

> … la población, es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de población que integran dicho fenómeno, debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica denominándose población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación; cuando para un estudio se toma la totalidad de la población y no es necesario realizar una muestra, se dice que se ha investigado el universo. (p. 52)

Para efectos de esta investigación, la población la constituye el personal de PDVSA Gas Región Carabobo, en sus diferentes funciones y de acuerdo a lo establecido en el organigrama y manual descriptivo de los cargos vigente. Esta población estará integrada por tres (03) directivos o funcionarios de alto nivel, tres (3) empleados, una (01) secretaria y una (01) un empleado de mantenimiento, para un total de ocho (08) individuos.

De la población por razones prácticas, es conveniente tomar muestras o partes representativas, pues se ha determinado que no es necesario investigar todas las personas, cosas o elementos presentes en el universo, o revisar todos los documentos existentes sobre el problema para obtener la información precisa. Al respecto señala Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra como: "el principio de que las partes o subconjuntos representan un todo y por lo tanto reflejan las características que definen la población de la cual fue extraída, lo cual indica que es representativa." (p. 57)

Sin embargo, por el hecho de ser una población pequeña, se toma como muestra de estudio la totalidad de la población, es decir, el 100 por ciento de los individuos indicados, por lo que se puede indicar que ésta es una muestra censal, la cual es aquella donde todas las unidades de estudio son consideradas como muestra, o donde el subconjunto representa la población entera. Siendo la muestra integrada por ocho (08) individuos que integran a la población antes descrita.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Considerando que la presente investigación está sustentada en una investigación de campo, por lo cual será necesario la recolección de datos en el propio escenario, donde se manifiesta la situación identificada y se requerirá de la utilización de aquellas técnicas propias del paradigma cuantitativo. Para esta investigación se seleccionó como técnica la encuesta, a fin de obtener información precisa de la situación actual presente en el contexto de estudio. En lo que

respecta a esto, Arias (2006) define a la encuesta: "…como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema particular." (p. 72). Mediante ésta se obtendrá información relevante para el desarrollo del presente estudio. Por su parte el instrumento aplicar es un cuestionario, según Balestrini (2006):

> …es considerado como un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas en forma cuidadosa, susceptibles de analizar en relación al problema estudiado. (p. 138)

Es por ello, que se selecciona como instrumento el cuestionario, en este caso las preguntas son variadas en función a los objetivos planteados, de tipo dicotómicas (si-no), que permiten examinar cómo ha sido respondido cada ítems para el análisis de los resultados, se caracteriza porque es diseñado y aplicado por el mismo encuestador, cabe destacar antes de aplicar este tipo de instrumento se debe realizar la confiabilidad del mismo. Por su parte Arias (2006), define tipo de preguntas son aquellos que establecen previamente las opciones de respuestas que puede elegir el encuestado. Estas se clasifican en: dicotómicas: cuando se ofrecen solo dos opciones de respuesta… (p. 21)

De acuerdo con todo lo anteriormente señalado, para este estudio el cuestionario diseñado contiene 14 preguntas de tipo dicotómicas relacionadas con la problemática evidenciada y los indicadores de las variables que de desprenden de los objetivos que persigue la investigación, las preguntas serán aplicadas a la muestra seleccionada.

Validez y Confiabilidad del instrumento

La validez del instrumento se someterá al juicio de expertos, quienes verificarán la conexión entre los objetivos propuestos de la investigación y los ítems formulados en el instrumento, en correspondencia con lo planteado por

Tamayo y Tamayo (2006), quienes refieren que la validez es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido.

Para esto, se contará con la participación de tres (03) expertos de las siguientes áreas: jurídica y metodológica, quienes realizarán la revisión de acuerdo a los parámetros indicados en el instrumento para tal fin; y verificarán posteriormente las correcciones realizadas al mismo de acuerdo con sus observaciones, procediendo a la validación correspondiente. Así posterior a esto se aplicó prueba piloto para determinar la Confiabilidad, la cual según Hernández, Fernández y Baptista, (2006) señalan: "la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales (consistentes y coherentes)." (p. 277). Una vez realizado el proceso descrito se realizó el cálculo de la confiabilidad mediante Kuder Richarson, el cual se aplica a preguntas dicotómicas, cuya fórmula es:

$$r_{20} = \left(\frac{K}{K-1}\right)\left(\frac{\sigma^2 - \sum pq}{\sigma^2}\right)$$

Donde:
K = Número de Ítems del instrumento
p= Porcentaje de personas que responde correctamente cada ítem.
q= Porcentaje de personas que responde incorrectamente cada ítem.
σ^2 = Varianza total del instrumento

Al realizar el cálculo se obtuvo como resultado 0,80 lo cual es considerado como un resultado alto para generar confiabilidad de un instrumento, por lo que se procedió a su aplicación a la muestra seleccionada.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De la aplicación del instrumento a la muestra establecida en el marco metodológico se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales serán presentados en gráficos para permitir su mejor comprensión y evaluación:

1) ¿Las labores inherentes a su cargo se corresponden con su salario?

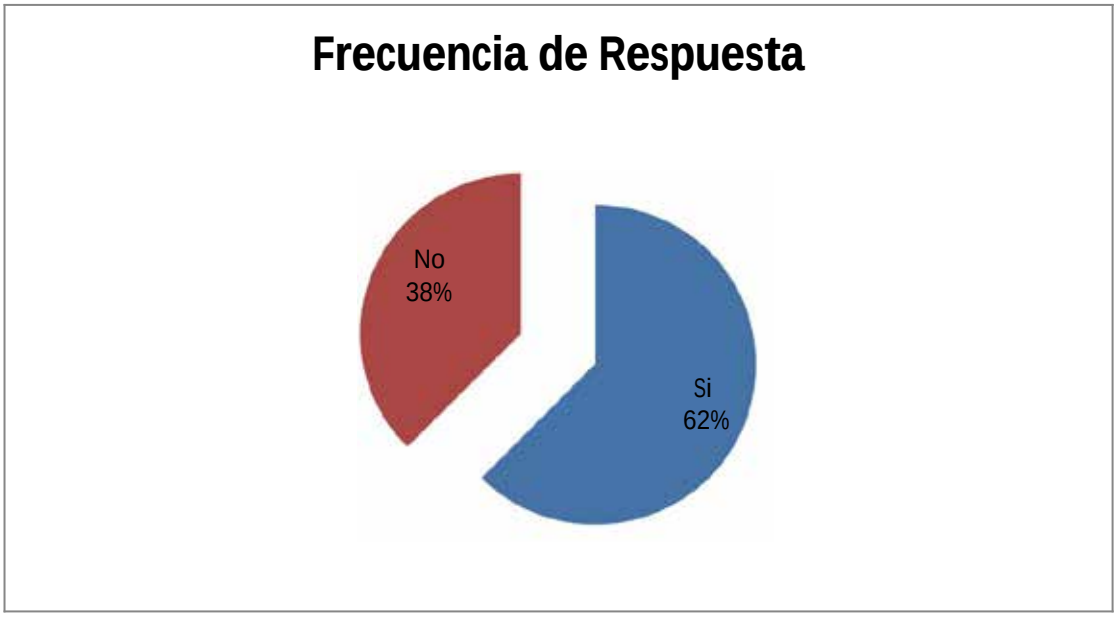
Fuente: Elaboración Propia (2016)

Esta interrogante buscaba adentrar la investigación en los llamados factores psicosociales del estrés laboral, específicamente en los personales, por cuanto se trató de medir la relación existente la labor diaria de los entrevistados y sus expectativas económicas, reflejadas en este caso como correspondencia de las labores de su cargo con su salario.

En ese sentido, los ocho entrevistados respondieron que no existe esa correspondencia entre su salario y las labores que realizan y entre las causas señaladas están: El sueldo estándar, no cumplir con tabuladores de una profesión, no alcanzarle el sueldo, hiperinflación, mucha responsabilidad, entre otras.

Se aprecia entonces baja satisfacción por el trabajo, lo que constituye uno de los indicios de estrés laboral se encuentran: según (Posternak, 2005). Claro está al referir que el salario no alcanza y la inflación, hay un factor externo que está influenciando esa respuesta y es la situación económica del país.

2) ¿Las exigencias extras a las de su cargo son demasiadas para el tiempo de labor?

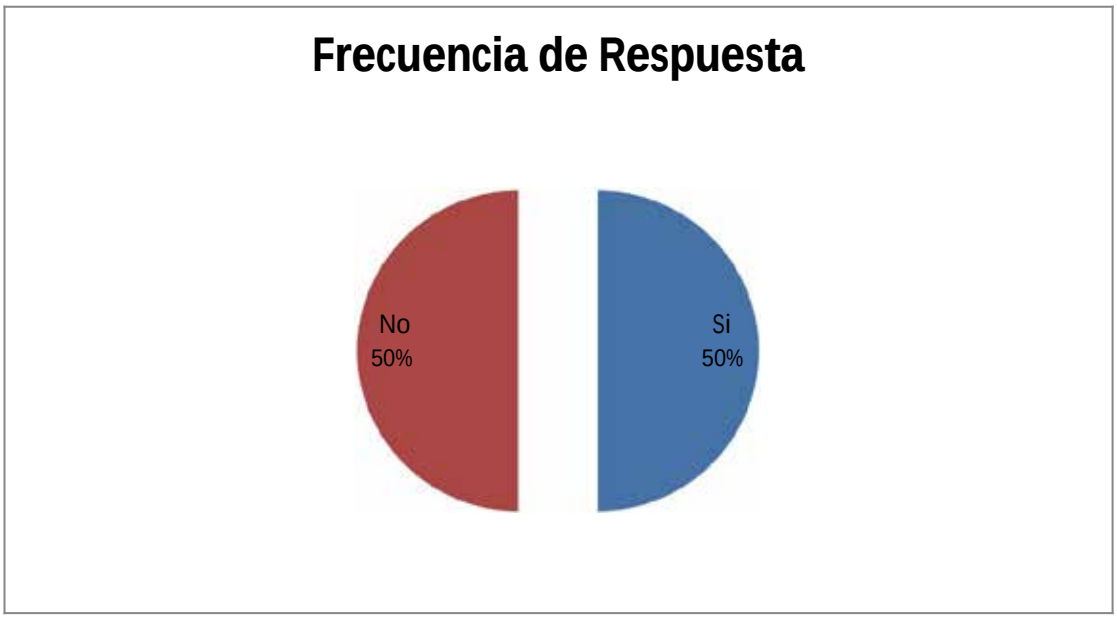


Fuente: Elaboración Propia (2016)

En esta pregunta se buscaba medir un factor organizacional que repercute de forma directa en le nivel de estrés laboral, que es la sobre carga de trabajo o labores extras, y el 62 % de los entrevistados manifestaron que las exigencias de su cargo son demasiadas para el tiempo que laboran, atribuyendo tal situación a tener que apoyar a los demás, poco personal y solicitudes de otros departamentos, entre otras.

En esta oportunidad se puede verificar la existencia de un estresor psicosocial de orden organizacional que si no se maneja de forma adecuada puede ocasionar dificultades en el desempeño y en la interrelación entre los trabajadores con sus compañeros y la estructura empresarial, según Chacín; Corzo; Rojas, (2002).

3) ¿Es capaz de relajarse y estar tranquilo con frecuencia?



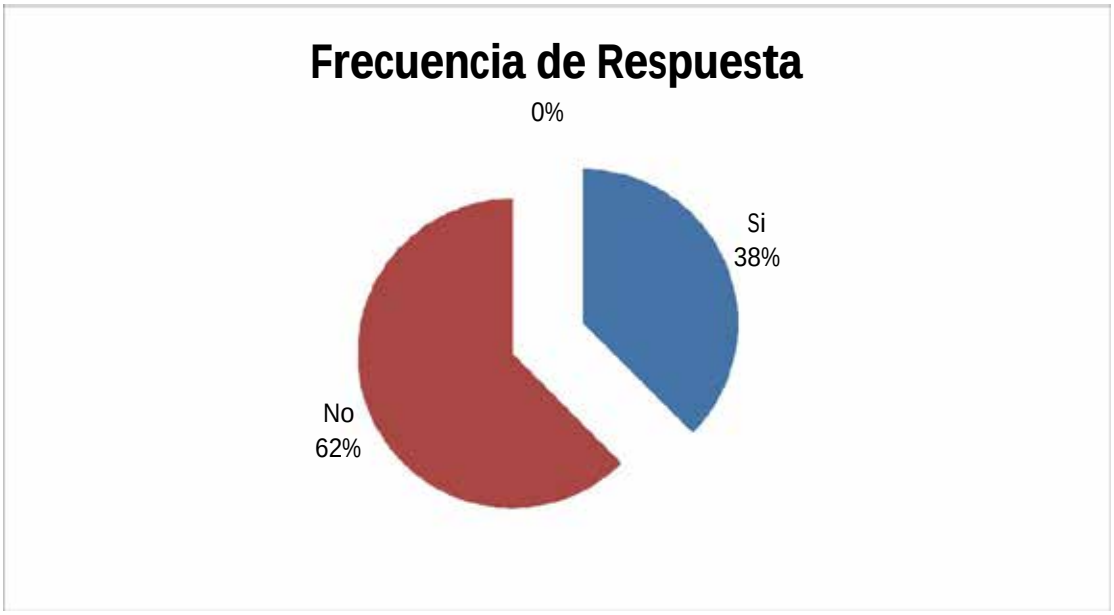
Fuente: Elaboración Propia (2016)

En esta pregunta se intento medir la capacidad o posibilidad que tiene el personal de la empresa en la que se realizó el estudio en poder relajarse, entendiendo que la misma es un factor necesario para poder concentrarse y la ausencia de relajación un indicativo de estrés personal.

El 50 % manifestó que no se podía relajar y estar tranquilo con frecuencia debido a la carga de trabajo y dinámica de la oficina, entre otras. Mientras que el otro 50 % respondió que si se puede relajar en oportunidades, por compromiso con su persona y con respiración.

Se observa que si hay elementos de estrés personal producto de situaciones inherentes al trabajo en la menos 50 % de los empleados, entendiendo que la muestra representa el comportamiento de la totalidad de los empleados de la empresa bajo estudio. Claro esta, el hecho de ser un 50 % indica que es posible abordar la situación y cambiar las condiciones para mejorar.

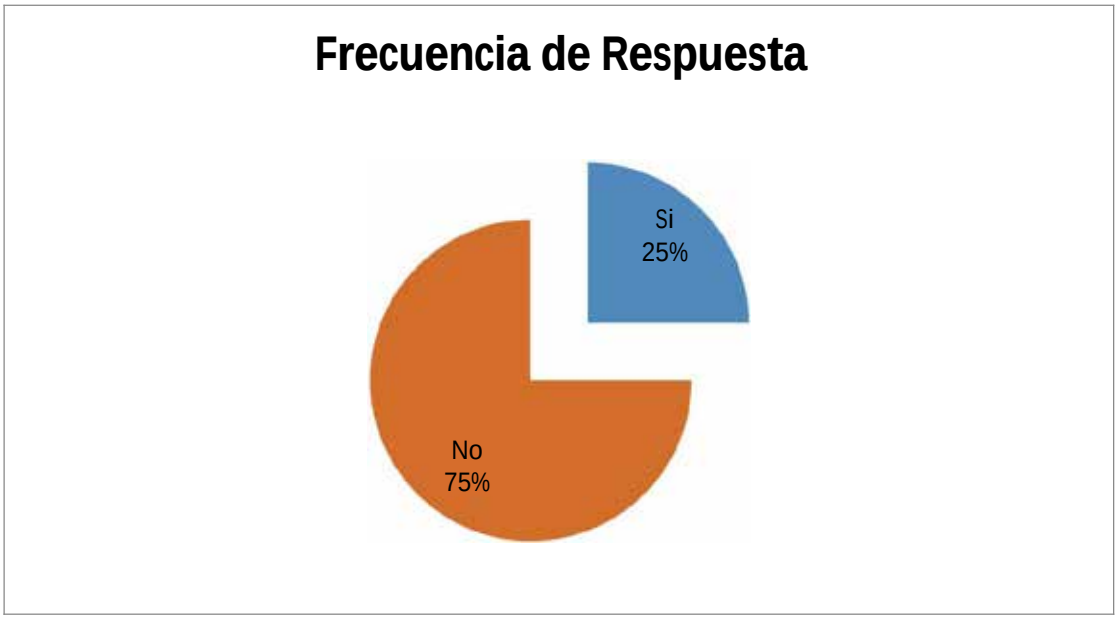
4) ¿Ha perdido el apetito?



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Con esta pregunta se mide otro factor que refleja el estrés en una persona y los resultados obtenidos indican que aun no se manifiesta el estrés de forma nociva en los hábitos personales del 62 % de los entrevistados, aunque los que respondieron que si, uno de ellos se refirió a la mala comida en la empresa, lo que puede generar que este estresor aumente las malas condiciones presentes ocasionando nuevos desencadenantes de estrés laboral.

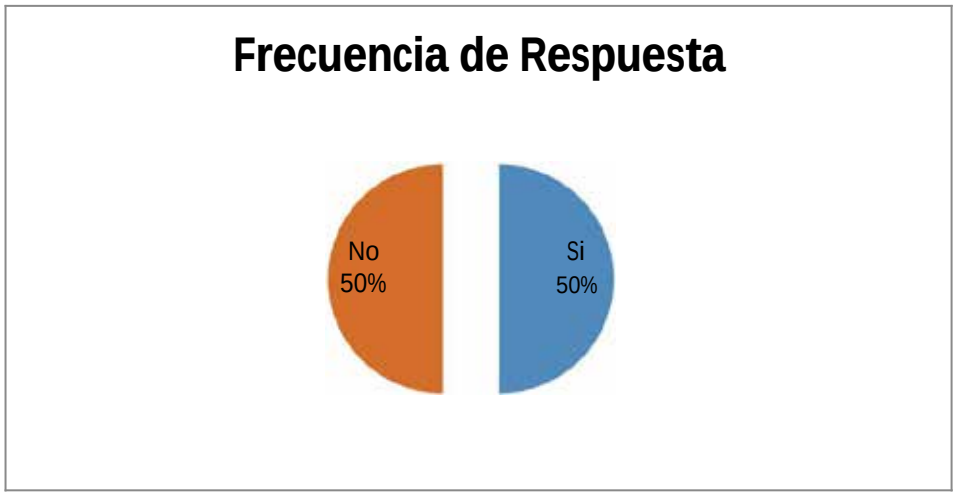
5) ¿Cuándo tiene un problema se desentiende y piensa en otras cosas?



Fuente: Elaboración Propia (2016)

En las respuestas a estas preguntas se observa que la mayoría de los entrevistados (75 %) no toman rutinas defensivas y pueden mantener la concentración al afrontar las tareas, por lo que no presentan esos indicios de estrés laboral. Esto permite evidenciar, que el personal a pesar de presentar como ya se ha visualizado factores estresantes puede mantener un grado de concentración necesario para la realización de sus actividades, sin embargo, el ritmo mantenido de esta situación puede generar un estrés crónico y la ausencia del trabajador por reflejar de forma física y/o mental las secuelas de la realidad diaria.

6) ¿Siente necesidad de estar sólo?



Fuente: Elaboración Propia (2016)

En las respuestas a esta pregunta se observa que la mitad de los entrevistados (50 %) toma rutinas defensivas, pues la soledad es una actitud defensiva, por lo que hay indicios de estrés laboral en un porcentaje de los empleados entrevistados. Ello como se ha indicado antes puede desencadenar aspectos negativos a nivel individual y colectivo en los trabajadores de la organización, por lo que es importante ahondar en el estudio de esta problemática a fin de minimizar los aspectos que ejercen influencia negativa en la realidad laboral.

7) ¿Tiende a culpar a otros de sus problemas?

Fuente: Elaboración Propia (2016)

En la respuesta a esta pregunta se observa que solo uno de los entrevistados adopta el rol defensivo de culpar a otro, por lo que no es común ese indicio de estrés laboral en los empleados de la empresa en estudio, lo que muestra madurez laboral por parte de los integrantes de la oficina en estudio pero debe atacarse la problemática como ya se ha referido, ya que debido a estas situaciones negativas se va afectando a los trabajadores y esto produce un mal clima laboral y repercute de forma directa en el desempeño de los trabajadores con incidencias negativas que afectan a todo el personal y las metas institucionales.

8) ¿Sufre de ansiedad y disposición a miedos y temores?

Fuente: Elaboración Propia (2016)

En esta interrogante se pudo observar que no hay disposición a miedos o temores en la mayoría de los entrevistados, así como ansiedad, por lo que debe haber concentración y no debería haber reducción de la eficacia. Esto permite destacar que los niveles de estrés que están presenten no han tocado profundamente la realidad del trabajador por lo que al trabajar de forma conjunta para mejoras las condiciones que desencadenan factores estresores podrán evitarse

consecuencias que afecten más profundamente a los involucrados en esta realidad laboral.

9) ¿Considera que la labor que realiza es tan valiosa como la de cualquier otro empleado?

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Con esta interrogante se demuestra que solo uno de los entrevistados presenta que su labor no es importante o tan importante como otras, lo que es un indicativo de ausencia de elementos estresores. Resalta esta información que la mayoría de los trabajadores consideran que su labor en la organización es importante lo cual refleja satisfacción en cuanto a sentido de pertenencia en la organización y la importancia de su labor para la institución, lo cual está relacionado con los aspectos que señala Maslow como necesidad de autorrealización y seguridad, con lo cual los trabajadores han podido afrontar las dificultades que se han presentado y atender el trabajo, aun con factores estresantes presentes.

10) ¿Considera usted que existe cordialidad entre los compañeros y el jefe inmediato?

Fuente: Elaboración Propia (2016)

En este caso, hay un 50 % de entrevistados que consideran que no hay una relación de cordialidad entre los compañeros y el jefe inmediato, lo que puede estar ocurriéndole a ellos, si se observan los motivos en las respuestas, a saber: abuso de poder, prepotencia, difícil comunicación e hipocresía, entre otros.

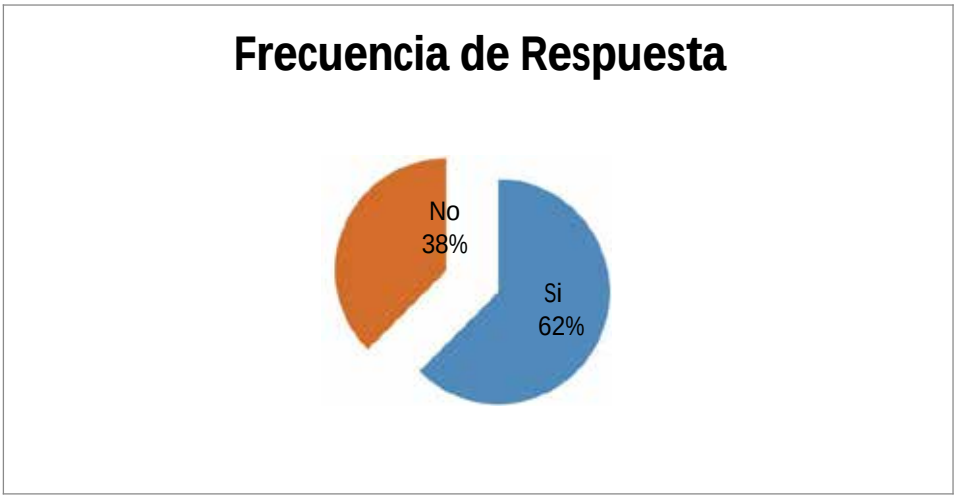
Esos elementos que originan la falta cordialidad constituyen factores psicosociales estresores inherente a la organización y deben ser mejorados para evitar la poca interacción entre los empleados y los roles defensivos o agresivos entre los mismos; acá puede visualizarse un desbalance en las necesidades que deberían estar cubiertas de acuerdo con Maslow, ya que no se percibe de forma adecuada la aceptación que debe sentir el trabajador lo que propicia que su autoestima se pueda ver afectada y genere consecuencias negativas en su desempeño laboral.

11) ¿Se siente satisfecho por pertenecer a la organización en la que labora?

Fuente: Elaboración Propia (2016)

En las respuestas a esta pregunta se puede evidenciar como la mitad de los entrevistados han desarrollado lo que Posternak (2005) considera baja satisfacción en el trabajo, pues personas demandantes de la actividad generan una serie de expectativas con respecto a lo que desean recibir, produciéndose, cuando no son cubiertas, una amplia brecha entre la atención recibida y la esperada provocando altos niveles de insatisfacción o satisfacción baja.

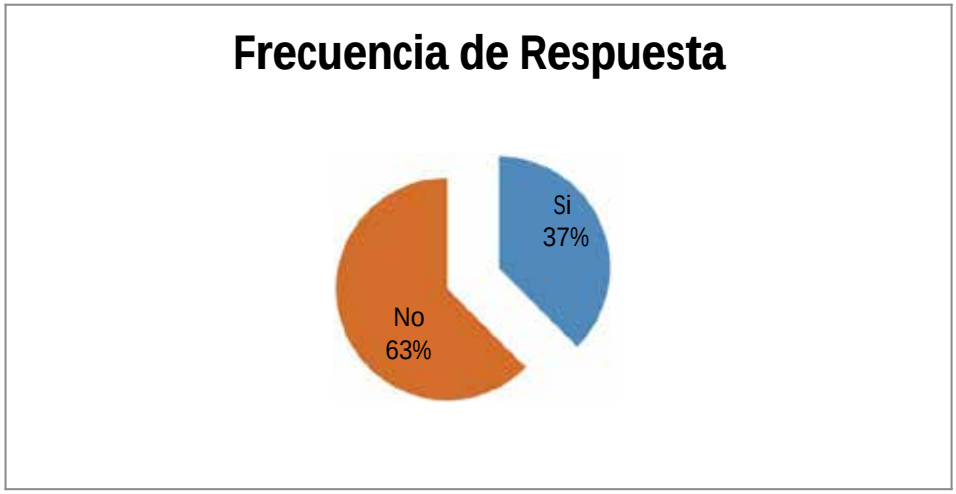
12) ¿Hay buena iluminación, poco ruido y temperatura adecuada para trabajar?



Fuente: Elaboración Propia (2016)

Con respeto a esta interrogante que buscaba medir la existencia de factores psicosociales estresantes ambientales en la empresa bajo estudio, la mayoría refiere que no hay elementos como poca iluminación, ruido y mala temperatura al trabajar. Ello permite conocer que los factores ambientales que pudiesen afectar los niveles de estrés del trabajador están controlados, convirtiendo esto en una fortaleza para el clima laboral ya que cubre necesidades básicas para el adecuado desarrollo de las actividades laborales.

13) ¿Es motivador su trabajo?



Fuente: Elaboración Propia (2016)

En esta pregunta se mide directamente la satisfacción en el trabajo, lo que resulto que un 62 % de los entrevistados manifestó que no se sienten motivados por su trabajo, porque es monótono, poca remuneración, llegando uno a calificarlo como pérdida de tiempo. Este es un elemento que indica estrés laboral, además esto genera una constante desmotivación aun para emprender nuevas actividades y es algo que debe tomarse en cuenta para mejorar el clima laboral con la finalidad de poner cimientos firmes para el adecuado manejo de las labores de la organización, lo cual permitirá mejores resultados y un verdadero sentido de pertenencia de los trabajadores lo cual influirá en su desempeño y como consecuencia un mejor resultado para la organización de su actividad laboral.

14) ¿Algunas actividades de trabajo lo agobian y le causan dolores y mal estado de salud?

Fuente: Elaboración Propia (2016)

En esta oportunidad todos los entrevistados encontraron hay actividades en su trabajo que constituyen estresores organizacionales, refiriéndose particularmente a las exigencias, sobretiempo, un jefe, sueños con el trabajo, dolores corporales, actividades políticas, entre otras.

Se refleja claramente que hay factores que generan diversos aspectos de estrés en los entrevistados y algunos ya presentan síntomas en su salud. Del análisis de las respuestas realizado anteriormente, se puede evidenciar que si hay indicadores de estrés laboral presentes en los entrevistados, los cuales pueden repercutir en su rendimiento. Por lo que es necesario aplicar correctivos, ya que la mayoría de los factores estresores presentes son organizacionales.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El clima organizacional puede representar un factor determinante en el estrés laboral para los empleados de una empresa, por ese motivo el investigador considero desarrollar este trabajo para medir la influencia del mencionado factor en el estrés laboral de los trabajadores de PDVSA GAS región Carabobo.

En ese sentido, se plantearon tres objetivos específicos, los cuales pudieron lograrse en el estudio, de la siguiente manera: El primero, encaminado a detallar los niveles de exigencia en las tareas a que esta expuesto el personal de PDVSA Gas región Carabobo; con respecto a este aspecto se pudo evidenciar con la aplicación del instrumento que un porcentaje alto de empleados de la empresa en estudio que no considera que su salario represente las labores que realiza y no se sienten motivados por el mismo.

No porque consideran que sus capacidades para el desarrollo de las actividades están sobrepasadas sino que la remuneración por las actividades que desarrollan no cumplen con sus expectativas y al estar por debajo de la demanda económica que requieren para cubrir sus necesidades básicas van en contra de lo señalado por Maslow, quien plantea como base de la pirámide de necesidades las de alimento, vestido, vivienda, como aquellas que brindan un soporte para la búsqueda del ser humano de alcanzar otro niveles superiores, es decir, si los trabajadores no pueden cubrir estas necesidades indispensables se encontraban constantemente insatisfechos, estresados y con bajo rendimiento en sus labores, generando apatía y un clima organizacional no armonioso.

Sobre el segundo objetivo específico, que era determinar el grado de estrés laboral que presenta el personal que labora en PDVSA Gas región Carabobo; es destacable que la totalidad de los entrevistados manifestaron que están sufriendo los síntomas físicos del estrés laboral, descritos detalladamente en el marco

teórico; además de observarse a lo largo de las entrevistas la presencia de factores estresores e indicadores de estrés laboral.

De acuerdo con la Teoría del Estrés presentado existen diversos aspectos externos que están rompiendo con la armonía interna de los trabajadores generando desde diferentes realidades ligadas a la realidad organizacional factores que desencadenan estrés en ellos, lo cual produce desmotivación y afecta en menor o mayor grado su desempeño laboral, es así como debe tomarse en cuenta que el clima laboral y los factores que les son propios en la organización está afectando a los trabajadores produciendo afectaciones que pudiesen evidenciarse en lo que se desprende de esta investigación como mínima pero de no ser atacadas a futuro ahondara en los perjuicios que ocasionen a nivel individual y colectivo, lo cual repercutirá negativamente en la institución

En relación al tercer objetivo específico, diagnosticar los factores organizacionales ligados a las exigencias de las tareas que generan o pueden generar estrés laboral en el personal de PDVSA Gas región Carabobo, se pudo evidenciar que los factores que más se repitieron en las respuestas de los entrevistados fueron el bajo salario, la falta de motivación, la dinámica de trabajo y las exigencias extras a sus labores.

Es decir que estos factores externos al trabajador le están ocasionando estrés lo cual afecta su rendimiento ya que no ve cubiertas sus necesidades más básicas y es directamente relacionado con lo explicado por Maslow, al no cubrir las necesidades “más básicas” no se aspira a cubrir las siguientes necesidades de la pirámide por lo que al no aspirar a la integración con sus pares merma la posibilidad de buenas relaciones laborales, así como a la autorrealización lo cual genera poca importancia en un excelente desempeño laboral lo que acarrea consecuencias negativas a la organización.

Por los motivos antes expuestos al analizar si el clima laboral de la organización es un factor determinante para el estrés laboral de los trabajadores de la institución, se puede concluir que el clima organizacional de PDVSA Gas Región Carabobo es propenso o puede ser considerado como un factor determinante de estrés laboral, ya que en el mismo se pueden identificar diversos factores externos que afectan al trabajador mermando su capacidad de desarrollar de forma óptima sus actividades y de manejar aspectos como la empatía de forma adecuada, ya que de forma constante se siente amenazado y a esto se une la insatisfacción de sus necesidades básicas las cuales afectan desde lo más íntimo de su ser, así como sus relaciones familiares y sociales.

Se describe en los resultados diversas características que las teorías que sustenta la investigación indican como factores que inciden en la realidad personal del trabajador y le producen estrés, lo cual va en contra de lo estipulado en la Carta Magna respecto a la condiciones que debe garantizar el Estado para su fuerza laboral en todos los ámbitos laborales (privado y público), siendo esto un círculo vicioso ya que si el clima organizacional no es el más adecuado y afecta a los trabajadores generando en ellos estrés, esto influirá como ya se ha indicado en su desempeño laboral y de socialización, lo cual agregará otras fallas al clima organizacional existente generando así nuevos factores estresantes para los diversos trabajadores que hacen vida en la empresa.

Ante tal situación se recomienda realizar o trabajar en la elaboración de programas que incentiven la unión entre los trabajadores y los directivos, así como aumentar los canales de retroalimentación para dar oportunidad a los trabajadores de manifestar sus quejas y que las mismas se vean acordadas, evitando así el crecimiento de factores estresores. Ello tomando en cuenta el ganar-ganar que establece integración y colaboración entre todos los miembros de la organización, lo cual puede apoyarse en las cuatro estrategias para enfrentar conflictos descritas en las bases conceptuales que apoyan el sustento de la investigación, con el fin de modificar en positivo la realidad existente.

LISTA DE REFERENCIAS

Andrade, C. (2006). **Metodología de la Investigación.** Ediciones Sypal. Caracas. Venezuela.

Arias, F. (2007). **El Proyecto de Investigación – Guía para su elaboración.**2da. Edición. Editorial Epísteme. México.

Balestrini, M. (2007).**Cómo se elabora el proyecto de Investigación.** Editorial BL Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.

Becoña, E., Vázquez, F. y Oblitas, L. (2008). **Terapia cognitivo conductual.** L. Oblitas. Psicoterapias contemporáneas. México: Cengage Learning.

Chruden, F. y Sherman P., (2005). **Administración de Personal**. Editorial Panapo. México.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial Nº 36.890 de fecha 30 de diciembre de 1999. Caracas. Venezuela.

Cook, T. y Reichardt, Ch. (2006).**Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Cualitativa.** Ediciones Morata. Madrid. España.

Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). **Organizational stress: a review and critique of theory, research, and applications.** Thousand Oaks: Sage.

Derogatis, L.R. & Lazarus, L. (1994). SCL-90-R, Brief Symptom Inventory, and matching clinical rating scales. In M.E. Maruish (Ed.), The use of psychological.

Hamdan, H. (2006). **Métodos Estadísticos en Educación.** Edición de laBiblioteca de la Universidad Central de Venezuela (UCV).Caracas. Venezuela.

Hurtado de Barrera, J. (2008). **Metodología de la Investigación Holística.** Ediciones Sypal. Caracas. Venezuela.

Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1992). **Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial** ([2a. ed.). México, ed. Trillas.

Leal, J. (2005).**La Autonomía del Sujeto Investigador en la Metodología de la Investigación.** Centro Editorial LITORAMA. Mérida. Venezuela.

Márquez, O. (2006). **El Proceso de la Investigación en las Ciencias Sociales.**COMP. Barinas. Venezuela.

Méndez, F. X., Olivares, J. y Moreno, P. (1998). **Técnicas de restructuración cognitiva.**

Norfolk, D. (2000). **El estrés del ejecutivo: cómo reconocer el estrés y utilizarlo en beneficio propio.** Bilbao: Deusto

Olivares y F. X. Méndez (eds.), **Técnicas de modificación de conducta.** Madrid: Biblioteca Nueva.

Organización Internacional del Trabajo. **Panorama laboral 2000: América Latina y el Caribe**. Lima: OIT; 2000.

Robbins, S. (1997). **Administración.** Sexta edición. Editorial Prentice–Hall, Hispanoamericana. México.

Rodríguez, F. (2005). **Mobbing: vencer el acoso moral.** Barcelona: Planeta.

Sabino, C. (2002).**El Proceso de Investigación.** El Cid Editor. Bogotá. Colombia.

Selye (1952). **The Story of the Adaptation Syndrome** (Told in the Form of Informal Illustrated Lectures).

Selye, H. (1975), **Tensión sin angustia**, Madrid, Guadarrama.

Tamayo y Tamayo, M. (2006). **El Proceso de la Investigación Científica.** 4ta. Edición. Editorial LIMUSA. México.

Universidad Bicentenaria de Aragua (2008). **Normas para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Grado.** Aragua. Venezuela.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2010). **Manual de Trabajo de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales.** FEDUPEL. Caracas. Venezuela.

William B., Werther Jr. Keith, Davis. (2006). **Administración de Personal y Recursos Humanos.** Quinta Edición. Editorial Mc. Graw Hill. México.

ANEXOS

Valencia, 07 de Noviembre de 2015

Estimado:

El siguiente instrumento tiene como finalidad obtener información para la elaboración de un trabajo de investigación sobre el clima organizacional como factor determinante del estrés laboral.

Los datos que usted suministra son importantes para el desarrollo de la propuesta, por lo cual se le agradece responder cada pregunta con la mayor veracidad y de forma objetiva. Para ello siga las siguientes instrucciones:

- Lea cuidadosamente las preguntas que se le formulan.
- Si responde de forma afirmativa o negativa, argumente su respuesta.
- Responda cada una de las preguntas, sus respuestas son muy importantes.
- Esta encuesta es anónima, no es necesario que coloque su nombre en la misma.

Agradeciendo de antemano su colaboración se despide.

Atentamente,

Abg. Ysniro Bogadi

Cuestionario

1) ¿Las labores inherentes a su cargo se corresponden con su salario? Si ( ) No ( )

2) ¿Las exigencias extras a las de su cargo son demasiadas para el tiempo de labor?

   Si ( ) No ( )

3) ¿Es capaz de relajarse y estar tranquilo con frecuencia?

   Si ( ) No ( )

4) ¿Ha perdido el apetito?
   Si ( ) No ( )

5) ¿Cuándo tiene un problema se desentiende y piensa en otras cosas?
   Si ( ) No ( )

6) ¿Siente necesidad de estar sólo?
   Si ( ) No ( )

7) ¿Tiende a culpar a otros de sus problemas?
   Si ( ) No ( )

8) ¿Sufre de ansiedad y disposición a miedos y temores?
   Si ( ) No ( )

9) ¿Considera que la labor que realiza es tan valiosa como la de cualquier otro empleado?
   Si ( ) No ( )

10) ¿Considera usted que existe cordialidad entre los compañeros y el jefe inmediato?
    Si ( ) No ( )

11) ¿Se siente satisfecho por pertenecer a la organización en la que labora?
    Si ( ) No ( )

12) ¿Hay buena iluminación, poco ruido y temperatura adecuada para trabajar?

Si ( ) No ( )

13) ¿Es motivador su trabajo?

Si ( ) No ( )

14) ¿Algunas actividades de trabajo lo ha agobiado y le causan dolores y mal estado de salud?

15) Si ( ) No ( )