



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL GENERADO EN
EL PERSONAL DE UNA ENTIDAD PÚBLICA UBICADA EN MARACAY.
ESTADO ARAGUA.

Línea de Investigación:
Estudio de la conducta y su
implicación en el trabajo.

Autores:
Barrios, Kirby.
Chimino, Erika.
Ruíz, Yesenia.

Bárbula, Enero de 2014.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL GENERADO EN
EL PERSONAL DE UNA ENTIDAD PÚBLICA UBICADA EN MARACAY.
ESTADO ARAGUA.

Tutora:
Diez, Elieth

Autores:
Barrios, Kirby.
Chimino, Erika.
Ruíz, Yesenia.

Bárbula, Enero de 2014.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
ZONA POSTAL 2001 - APDO. 129
VALENCIA-VENEZUELA



Nº CE- 334/13

Valencia, 04 de octubre de 2013.

Ciudadano (a):
Prof. Elieth Diez
Presente.-

Cumplo con informarle que el Consejo de Escuela de Relaciones Industriales en su sesión celebrada el día 03/10/2013, acordó **DESIGNARLO TUTOR DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO TITULADO:**

“Análisis de los factores que inciden en el estrés laboral generando en el personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una entidad pública ubicada en Maracay Estado Aragua..”

Correspondiente a los Brs. **Barrios Kirby, C.I. 20.693.194, Chimino Erika, C.I. 19.655.017 y Ruiz Yesenia, C.I. 20.896.922**, el cual aspiran desarrollar en el Primer período Académico de 2013 (1/2013) y con el que pretende obtener el título de Lic. en Relaciones Industriales.-

No siendo otro el objeto de la presente.-

Atentamente,

Prof. Nerza Rey de Polanco
Directora – Presidente del Consejo de Escuela de
Relaciones Industriales



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL GENERADO EN
EL PERSONAL DE UNA ENTIDAD PÚBLICA UBICADA EN MARACAY.
ESTADO ARAGUA.

Tutora:
Diez, Elieth

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Diez, Elieth.
C.I.: 14.063.978.

Bárbula, Enero de 2014.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



Veredicto

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **“FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL GENERADO EN EL PERSONAL DE UNA ENTIDAD PÚBLICA UBICADA EN MARACAY. ESTADO ARAGUA”**, presentado por Barrios, Kirby, Cédula de identidad 20.693.194, Chimino Erika, Cédula de identidad 19.655.017, y Ruiz, Yesenia, Cédula de identidad 20.896.922, para optar al Título de: Licenciados en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los ____ días del mes de _____ del año _____.

Apellido y Nombre	C.I.	Firma
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Bárbula, Enero de 2014.

Dedicatoria

A mi Dios ante todo por darme la salud y brindarme la oportunidad de realizar mis estudios en esta Universidad por darme tan valiosos padres y familiares que me han dado su apoyo incondicional durante mi carrera y ponerme en mi camino a mis excelentes compañeras de estudio con las que he culminado esta importante etapa de mi vida. Con orgullo para ti, el Dios que me ilumina!

Barrios, Kirby.

Dedicatoria

A Dios sobre toda las cosas por permitirme llegar a este nivel de estudios y culminar esta meta que es tan importante para mi futuro.

A mis padres y familiares por confiar plenamente en mí y brindarme su apoyo incondicional en todo lo que me propongo.

A la profesora Elieth Diez por su valiosa atención.

Y a todos los profesores que durante toda nuestra carrera universitaria nos formaron con ética y valores, para ser profesionales socialmente responsables, emprendedores y con una alta capacidad académica.

Chimino, Erika.

Dedicatoria

Este trabajo de investigación quiero dedicárselo a mi madre y mi padre que han sido el principal motor en mi vida, los que me motivan a no conformarme y siempre buscar la superación y el éxito, a buscar oportunidades donde otros no las ven y a no rendirme ante las dificultades.

También quiero dedicárselo a mi familia y espero que se sientan tan orgullosos y emocionados como yo por este logro, y a todos aquellos que de una u otra forma han compartido esta travesía conmigo, a todos ustedes gracias.

Ruiz, Yesenia.

Agradecimiento

A Dios por darle la vida y la salud a mis padres y hermana, a quienes estaré eternamente agradecido por el inmenso apoyo que me han brindado en mi vida y en mi carrera universitaria, al punto que sin su presencia seguro no estuviese escribiendo estas letras, por todo lo que me han dado, guiado y enseñado para triunfar y ser su orgullo. Yajaira, Carlos y Yayimar, mi esfuerzo y ganas de ser una persona exitosa lleva su nombre en todo momento.

A toda mi querida familia, que siempre me han dado su apoyo en las situaciones que los he necesitado y me han dado el empuje para luchar por ser cada día una mejor persona y trabajar por conseguir lo que quiero.

A mis amistades, dispuestas siempre a ayudarme en todo y principalmente a mis compañeras para esta investigación Erika y Yesenia, a las que siempre agradeceré por estar unidas en todo momento y para enfrentar cada una de las tareas que trae la realización de la Tesis de Grado, por la confianza, paciencia, dedicación y constancia.

A nuestra tutora Elieth Diez, siempre presente en la elaboración de la investigación como nuestra guía, a la profesora Leyda Colombo que nos dejó una excelente base de proyecto, profesora Emma Arguello por su disposición y colaboración y demás profesores que dejan su día a día por llenarnos de los conocimientos necesarios para tener el éxito como profesionales.

Barrios, Kirby.

Agradecimiento

Principalmente a Dios quien es el que nos da todas las herramientas necesarias para llevar a cabo todos los objetivos que nos proponemos en nuestras vidas, logrando en esta etapa la meta principal que cada uno tenemos desde que entramos como alumnos a la Universidad de Carabobo, la cual es ser profesionales de Relaciones Industriales.

A su vez, debo agradecerles a mi madre y a mi padre por estar siempre presente en todos los momentos de mi vida y por ser una de las partes más valiosas en mi carrera universitaria, apoyándome de manera incondicional.

También a la escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo quien nos dio la oportunidad de crecer a través del componente docente que la conforma, en conjunto con sus directivos.

Así mismo, agradecida con la profesora Emma Arguello quien nos asesoró de manera muy grata con respecto a los métodos estadísticos que ameritaba nuestra investigación, a mi tía Encinozo Elina que nos orientó con sus conocimientos, y especialmente a la profesora Elieth Diez, siendo la tutora de nuestro Trabajo de Grado, quien nos brindó su apoyo, guiando cada uno de nuestros pasos, escuchando todas nuestras interrogantes y dándonos respuestas a todas nuestras dudas de una manera amena y siempre con una excelente disposición, con la intención de que lográramos esta meta.

Del mismo modo agradecida con todas aquellas personas que de una u otra forma hicieron posible la culminación de esta investigación.

Chimino, Erika.

Agradecimiento

Primeramente le agradezco a Dios por darme la fortaleza y la paciencia para poder superar los obstáculos presentes en el camino, mi madre y mi padre por su apoyo incondicional y sus sabios consejos, mi familia por siempre motivarme a superar mis metas, a Frederick Chang y a la familia Celis por el cariño y el apoyo brindado y por tratarme como un miembro más de la familia, y a mis amigos y compañeros de Tesis por trabajar conmigo de la mano para sacar este trabajo de investigación adelante con su constancia y esfuerzo.

A todos, un millón de gracias, por haber realizado su aporte y ayudarme a alcanzar esta meta, que con mucho empeño y dedicación fue lograda. Esto es para ustedes.

Ruiz, Yesenia.

FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL GENERADO EN EL PERSONAL DE UNA ENTIDAD PÚBLICA UBICADA EN MARACAY. ESTADO ARAGUA.

**Una experiencia: Universidad de Carabobo. Estado Carabobo.
Entidad pública. Maracay Edo. Aragua.**

Autores: Barrios, Kirby, Chimino Erika y Ruiz, Yesenia.

Tutora: Diez, Elieth.

Fecha: Noviembre, 2013.

RESUMEN

En Venezuela, el estrés es un factor que afecta a la mayoría de las personas cotidianamente entre la economía inestable que se vive, lo que trae una exagerada alza de los precios día a día, la falta de empleo, la inseguridad en las calles a toda hora, el dejar las cosas que se tienen para último momento, unido a los problemas personales que tenga cada persona en su hogar, con la familia y en su trabajo, todos estos son factores que hacen que el venezolano se vea afectado por el estrés.

Este factor no es diferente dentro de las organizaciones, donde los empleados se ven afectados por las malas condiciones en que trabajan, el trato con los jefes y compañeros, la burocracia de los procesos, la falta de oportunidades de desarrollo, el salario que muchas veces no corresponde a la cantidad de tareas asignadas y el poco tiempo que se tiene para cumplirlas, entre otros factores que generan estrés laboral en los trabajadores. El presente estudio es realizado en una organización pública situada en Maracay, estado Aragua, con la finalidad de conocer los factores que afectan a los empleados de la misma. Es un tipo de investigación descriptiva analítica y correlacional, donde se utilizaron como técnicas de recolección de datos, el cuestionario dicotómico sobre las condiciones de trabajo y el inventario de sintomatologías de estrés (ISE), aplicada en el Departamento de Bienestar Social, el cual consta de catorce (14) personas, donde finalmente se aplica la técnica de correlación de Spearman para conocer la relación que existe entre las condiciones de trabajo y las sintomatologías del estrés, coeficiente que arrojó como resultado un 0,29 lo que indica que existe una correlación baja y directa entre las variables, determinando así que los síntomas vienen de las condiciones de trabajo de forma directa.

Palabras claves: Estrés, Estrés Laboral, Condiciones de Trabajo, Síntomas del Estrés.

FACTORS THAT INFLUENCE WORK STRESS GENERATED IN THE PERSONNEL OF A PUBLIC ENTITY LOCATED IN MARACAY, STATE OF ARAGUA.

An experience: Carabobo University. State of Carabobo. Public entity. Maracay State of Aragua.

Authors: Barrios, Kirby, Chimino Erika y Ruiz, Yesenia.

Tutor: Diez, Elieth.

Date: Noviembre, 2013.

ABSTRACT

In Venezuela, the stress is a factor that affects most people daily, between the unstable economy, that brings an outrageous high on the prices day by day, the lack of employment, the insecurity on the streets at all times, leaving the chores for the last moment, besides personal problems at home with the family and at work, those are factors that cotributes for the venezuelan to be afected by the stress.

This factor is not different inside the organizations, where the employees are affected by the the bad working conditions, the treatment with the bosses and the co workers, the bureaucracy on the process, the lack of oportunities of development, the salary that not necessarily correspond with the amount of activities asigned and the lack of time to complete them, to mention a few. The present study is executed in a public organization in the city of Maracay, state of Aragua, with the finality of knowing the factors that affects the employees of this organization. This is a the type of descriptive, analytical and correlational investigation, where it was used as a data collection technique, the dichotomic questionnaire of the working conditions and the symptomatology inventory of stress (ISE), this where applied on the department of social welfare, integrated by fourteen (14) people, where finally is applied the correlational technique of Spearman, to know the relation that exist between the working conditions and the symptomatology of stress, the coefficient brought as a result a 0,29 that indicates a low and direct correlation between the variables, This means that the symptoms are the result of the working conditions on a direct way.

Key words: stress, work stress, working conditions, stress symptoms.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatorias.....	vi
Agradecimientos.....	ix
Resumen.....	xii
Índice General.....	xiv
Índice de Cuadros.....	xv
Índice de Tablas.....	xvi
Introducción.....	xvii
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	19
Objetivos de la investigación.....	28
Justificación.....	29
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación.....	32
Bases Teóricas.....	40
Bases Legales.....	103
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación.....	112
Estrategia Metodológica.....	115
Cuadro Técnico Metodológico.....	117
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	119
Población y Muestra.....	123
Validez y Confiabilidad de los Instrumentos.....	126
Técnicas de Análisis de los Datos.....	135
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	139
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	174
LISTA DE REFERENCIAS.....	181
ANEXOS.....	193

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°	Pág.
1. Factores del clima organizacional.....	46
2. Características de las organizaciones públicas.....	53
3. Indicadores del estrés.....	72
4. Denominación de los síntomas por categorías.....	73
5. Clasificación de los estresores laborales dependiendo de la fuente que los están originando.....	76
6. Categorías del Estrés y del Estrés Laboral.....	90
7. Valoración teórica.....	100
8. Cuadro Técnico Metodológico	117
9. Evaluación Psicológica del Estrés Laboral	122

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°	Pág.
1. Población del Departamento de Bienestar Social (2013).....	125
2. Codificación de ítems, totales y varianza para la Kuder-Richardson (Kr).....	129
3. Datos para el cálculo de Kuder-Richardson (Kr).....	130
4. Datos para el cálculo de Alfa de Crombach.....	132
5. Escala de grado o fuerza de la correlación.....	137
6. Tabulación del cuestionario dicotómico sobre las condiciones de trabajo (INSHT, 2001). Dimensión: Contenido del Trabajo.....	140
7. Tabulación del cuestionario dicotómico sobre las condiciones de trabajo (INSHT, 2001). Dimensión: Condiciones de Trabajo.....	143
8. Tabulación del cuestionario dicotómico sobre las condiciones de trabajo (INSHT, 2001). Dimensión: Condiciones de Empleo.....	146
9. Tabulación del cuestionario dicotómico sobre las condiciones de trabajo (INSHT, 2001). Dimensión: Relaciones Sociales en el Trabajo.....	149
10. Tabulación del inventario de sintomatología-ISE.....	152
11. Tabulación del inventario de sintomatología de estrés – ISE. Categoría: Síntomas Físicos.....	153
12. Tabulación del inventario de sintomatología de estrés – ISE. Categoría: Síntomas Emocionales.....	155
13. Tabulación del inventario de sintomatología de estrés – ISE. Categoría: Síntomas Conductuales.....	157
14. Orden de las posiciones de la Denominación de las condiciones de trabajo.....	160
15. Orden de las posiciones de la Denominación de los síntomas....	161
16. Desviación estándar de las variables afectadas por Sperman.....	162

Introducción

A raíz de los cambios en los paradigmas del mundo del trabajo han sobrevenido una variedad de fenómenos, entre ellos uno de los más comunes en estos momentos es el estrés laboral, siendo éste el punto de partida para el presente estudio.

Con la siguiente investigación se pretendió analizar los factores que influyen en el estrés laboral producido en el personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una entidad pública ubicada en Maracay, estado Aragua. Dicho análisis tuvo el fin de abrir paso a otras investigaciones que contribuyan a diseñar soluciones que permitan mejorar las condiciones laborales para los trabajadores, con el fin de disminuir el riesgo de padecimiento de estrés laboral.

Por esta razón, se destacaron en el presente trabajo, variables que permitieron hacer una revisión profunda de la influencia de las condiciones del medio ambiente laboral. Dichas variables buscaban tocar aspectos que se interrelacionan, como lo son la salud, las relaciones interpersonales, la conducta y las emociones, para así completar un diagnóstico y aportar recomendaciones para la toma de acciones tanto preventivas como correctivas.

Teniendo de soporte tanto basamento teórico como legal se busco dar respuesta a las interrogantes que fueron planteadas en el desarrollo de la investigación, así como también alcanzar los objetivos establecidos. Para

ello este estudio fue estructurado de la siguiente forma, el primer capítulo expone, el planteamiento del problema, los objetivos del trabajo y los aspectos que justifican el estudio. El segundo capítulo desarrollo las revisiones de trabajos previos realizados sobre el problema en estudio y la realidad donde se ubican las mismas, también comprendió aspectos teóricos, conceptuales, legales y situacionales de las teorías que sustentaron el objeto de la investigación.

El tercer capítulo, hizo referencia al tipo de estudio, población y muestra, método, técnica y estrategias metodológicas utilizadas en la investigación. El cuarto capítulo recogió el análisis e interpretación de la información de los datos obtenidos durante la investigación, y, a partir de ellos, se establecieron las conclusiones y recomendaciones producto de esos resultados. La presente investigación se enmarcó dentro del tipo de investigación descriptiva analítica y correlacional, realizando una descripción relativamente profunda fundamentada en la medición de uno o más atributos del objeto de estudio y determinando el grado de relación que tienen los diferentes conceptos, categorías o variables que fueron expuestos.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A nivel mundial, las principales causas de enfermedad y muerte eran las epidemias, pandemias, condiciones insalubres, insuficiente asistencia médica, entre otros aspectos relevantes, mientras que a lo largo del paso de los años existe una realidad contrastante por las circunstancias dadas en el mundo actual; debido al estilo de vida que lleva la humanidad, las enfermedades producidas van generalmente enfocadas hacia el fenómeno conocido como el estrés y su incidencia en la salud, considerando el trabajo como el principal causante de dicho estado emocional, según Coon (2005:552), “el estrés es un estado mental y físico que se presenta cuando alguien debe ajustarse o adaptarse al entorno”, por ello se puede considerar dicho término como un proceso que ocurre en cada organismo ante demandas ambientales que recibe el individuo produciendo reacciones emocionales negativas como ira, ansiedad y depresión, siendo así un proceso amplio de adaptación al medio.

Mejía (2011), señala que según la Organización Internacional de Trabajo (OIT) se calcula que entre un 30% y un 40% de los trabajadores sufre de estrés laboral y más del 50% de las bajas laborales se deben a problemas relacionados con el estrés. También se reitera que las mujeres sufren mayor estrés debido a su menor remuneración en puestos equivalentes y, en algunos casos, por el acoso moral y sexual al que se ven sometidas. En países industrializados, la cifra se eleva considerablemente y representa un problema para todos los países en vía de desarrollo de igual forma. Por ejemplo, en Europa se encuentran afectados por este

fenómeno 40 millones de personas, lo que se traduce en un costo de 20.000 millones de euros, según ha indicado Iniesta (2012), presidente de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo (AEEMT), Iniesta afirma que uno de los países más afectados en este continente es España, ya que un 62% de los trabajadores españoles están más estresados que el año pasado y una de cada cuatro bajas está relacionada con este problema.

Por supuesto el continente americano no escapa de la realidad del estrés, según Atiénzar (2009), el Centro de Colaboraciones Solidarias (CCS) indica que en Estados Unidos, aproximadamente se calcula que el 43% de los profesionales padecen sus efectos y un millón de trabajadores se ausentan diariamente del trabajo por el fenómeno del estrés. Entre los síntomas más comunes están la ansiedad, sensación de ahogo, rigidez muscular, insomnio, falta de concentración, irritabilidad, pérdida de la sociabilidad, alteraciones de humor y dolor de cabeza.

Al trasladarse al panorama de Venezuela se logra denotar que dicho país es afectado también por el fenómeno del estrés. Eljuri, Presidente del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) (2013), señaló al comienzo del presente año la tasa de desempleo se ubicó en 9,4%, siendo ésta la más baja desde que se está midiendo el empleo mensualmente; en la situación laboral se encuentran otros factores que producen el fenómeno estudiado como el trabajo precario, la insatisfacción laboral, los altos niveles de ausentismo y la propensión al abandono del trabajo, generando de ésta manera diversos fenómenos psicosociales, siendo uno de ellos entre los más complejos y difícil de definir el estrés, el cual es vinculado con frecuencia al trabajo y a la actividad laboral debido a que en la

actualidad es una de las consecuencias que arroja este mundo globalizado.

Haciendo referencia a Ovejero (2006), quien toma en cuenta la teoría de Ardid y Zarco en la cual plantean que es necesario acotar la importancia del estrés en el ámbito laboral y de sus posibles consecuencias en la salud de los trabajadores, lo cual exige la ubicación en el contexto en el que se mueven las organizaciones actualmente, siendo éste un entorno de continuos cambios, ya sean económicos, políticos, sociales, tecnológicos, entre otros, que afectan sustancialmente la forma ortodoxa de hacer las cosas y a su vez demanda a los trabajadores una capacidad de adaptación continua ante las distintas variables presentes en el medio ambiente laboral.

El estrés laboral es un problema de adaptación al entorno de trabajo, lo cual puede generar angustia y sensación de indefensión, tal y como lo explica Ovejero (2006) siguiendo las bases teóricas de García:

Ante una situación de estrés, nuestro organismo está genéticamente condicionado para poner en marcha una serie de respuestas neurobiológicas de <<autoprotección>> mediadas por hormonas como la adrenalina o el cortisol, que se manifiestan en forma de taquicardia, respiración acelerada, hipertensión, hiperalerta, etc. De algún modo, todos esos fenómenos desagradables nos preparan para luchar contra la amenaza que supone la situación de estrés aguda, pero cuando ésta se resuelve, el organismo vuelve a recuperar su estado de equilibrio. (p.165).

En torno a esta temática, se toma como referencia la postura de Ovejero (2006), quien señala que es indispensable tomar en cuenta los efectos que produce el estrés laboral con el fin de identificar aquellos factores internos que originan el mismo, siendo éstas las más frecuentes: exigencias ocupacionales intrínsecas del puesto de trabajo, conflicto y ambigüedad de funciones, carga excesiva o insuficiente del puesto de trabajo, responsabilidad por los demás, falta de apoyo social, falta de participación en las decisiones que se toman y que le afectan a la persona, evaluación de desempeño deficiente, malas condiciones objetivas de trabajo, cambios organizacionales, frustraciones en el desarrollo profesional y superposición entre la casa y el trabajo.

Venezuela sufre la situación del estrés laboral, así como lo argumenta Mora (2010), cuando dice:

No se puede negar la relevancia e importancia que en el tiempo presente el estrés presenta en la actividad empresarial venezolana, especialmente en su recurso humano, que está actualmente afrontando situaciones que han dado a que éste se manifieste dinámicamente por muchos factores que se tornan en estímulos negativos y que inciden significativamente en el comportamiento organizacional de muchas empresas, de manera improductiva, presentando un clima organizacional inadecuado a la realidad del escenario nacional. (p.1).

Así como el autor refleja la situación todavía vigente del país, en sentido concreto con respecto al tema, es exactamente el escenario que los ciudadanos pertenecientes al mismo deben vivir día a día, enfrentándose a factores externos e internos, tomando en primer lugar la inestabilidad política y económica propiciada por el gobierno, ya que muchas

empresas han dejado de funcionar y otras han sido intervenidas, generando temor en el Recurso Humano de ellas con respecto a su seguridad laboral, aunado la situación económica que se torna cada vez más inflacionaria y repercutiendo significativamente en la calidad de vida del trabajador venezolano, dando paso a que muchos trabajadores se sientan estresados porque los sueldos y salarios otorgados de acuerdo a su desempeño, no logran cubrir las necesidades para satisfacer plenamente la calidad de vida requerida.

Sin embargo Mora (2010), expresa una realidad muy significativa cuando dice que en Venezuela:

La incertidumbre política definitivamente ha conllevado a que el estrés se de en muchas empresas, en donde los resultados son muy significativos, dado a las tensiones que se manifiestan, paros, protestas por las acciones emprendidas por el gobierno , además , por ejemplo, que si no se es partidario de la línea política del gobierno, existe el temor de ser desalojado de su cargo como sucede y ello propicia un clima estresante en el personal que no se identifica con la actual ideología socialista. (p.1).

Siguiendo este orden de ideas también se ha desenvuelto otro factor externo serio como es el de la inseguridad, el alto índice de crímenes, robos y secuestros que han conllevado a que el estrés se dé en la gran mayoría de los venezolanos, debido a que muchos de los trabajadores están propensos a sufrir dichos daños al dirigirse a la empresa u organización donde trabajan.

Cabe considerar que existen factores internos que son descuidados por la gerencia, como sistemas administrativos inadecuados, cultura organizacional inadecuada o ausente, falta de capacitación y desarrollo, liderazgo poco motivacional, participativo, funciones a desempeñar mal definidas, tecnología anticuada, ergonomía que deja mucho que decir, por mencionar algunos, los cuales permiten que se origine el estrés en sus trabajadores dándole paso a la improductividad, desmotivación, ausentismo, rotación de personal, bajo desempeño, entre otros.

Por consiguiente Mora (2010), brinda un gran aporte a los ciudadanos de este país cuando apunta:

Definitivamente, la gerencia venezolana debe estar más atenta ante la realidad de un escenario nacional en donde como se señaló hay muchos factores que están incidiendo en el comportamiento organizacional por las causas citadas y que requieren ser controladas a fin de evitar que el estrés afecte significativamente la operatividad de las empresas. (p. 1).

De allí pues, que aun sabiendo que existen marcos legales y regulatorios vigentes, los cuales tienen como fin controlar y garantizar la estabilidad emocional y física de los trabajadores y trabajadoras en toda organización con respecto al tema del estrés laboral, muchas veces son ignorados o violentados permitiendo de esta manera que dichos aspectos relevantes afecten la calidad de vida en el trabajo de los Venezolanos.

Si bien es cierto, existe a nivel internacional un convenio ratificado por la OIT en 1981, el cual está enfocado en la seguridad y salud de los

trabajadores y medio ambiente de trabajo, con el fin de alcanzar el bienestar de las personas, siendo éste el convenio número 155.

Así mismo, en cada país hay un marco legal que regula las relaciones laborales, incluyendo la salud y bienestar de los trabajadores y trabajadoras. En el caso específico de Venezuela, se encuentra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT) (2012) y su Reglamento, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005) y su Reglamento, la Ley del Estatuto de la Función Pública (LEFP) (2010) y su Reglamento, las cuales están regidas por el Ministerio del Trabajo y el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL) (1986), con la intención de mejorar y a su vez politizar al sector productivo del país.

La situación actual de los trabajadores en Venezuela se ha reseñado de tal manera hasta llegar al personal que labora en el área de la administración pública atendiendo al hecho que en el presente trabajo de investigación se toma en cuenta la Ley del Estatuto de la Función Pública.

El personal que labora en instituciones públicas tiende a enfrentarse con mayor frecuencia a la situación del estrés laboral debido a diversos factores que afectan a los funcionarios, para el sustento de ello Gómez (2012:1), explica que “(...)los puestos de trabajo saludables cuentan con la existencia de recursos laborales los cuales son responsables de la generación del bienestar psicológico positivo de los empleados y de la creación de organizaciones positivas”, siendo los recursos laborales una de las características principales de lo conocido como organizaciones

positivas, la cual es el tipo de organización deseada en la actualidad, por consiguiente dicho autor expone el Modelo de Demandas-Recursos de Demeirouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, el cual indica:

Los recursos laborales se refieren a aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales del puesto de trabajo que son funcionales en el sentido de que permiten alcanzar metas laborales, reducir las demandas del puesto y los costes fisiológicos y psicológicos asociados y estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo.

Desde esta perspectiva podemos asumir el importante rol que los recursos laborales juegan no sólo en la reducción del impacto negativo de las demandas laborales, sino el papel fundamental que los recursos ejercen como motivadores en sí mismos. (p.1)

Es importante darle el valor requerido a los recursos ya que son creados, mantenidos y atesorados por los trabajadores que los fundamentan, con lo cual puede verse incrementada la motivación para crear más recursos, así como el bienestar de los trabajadores siendo el pilar de toda empresa u organización. La carencia de los aspectos mencionados por dicho modelo son considerados agentes generadores de estrés, lo que produce en los trabajadores vulnerabilidad, insatisfacción e inseguridad a la hora de cumplir con sus tareas asignadas. Gómez (2012), toma en cuenta a Warr (1987), quien diseñó el modelo de bienestar psicológico en el cuál considera que los recursos laborales en una organización positiva son:

La autonomía en el puesto, oportunidad para el uso de habilidades, variedad, demandas laborales realistas, claridad de las tareas y del rol laboral, las oportunidades que ofrece el trabajo para el contacto social, la variedad de las tareas, la existencia de información y feed-back sobre el trabajo, un salario percibido como "justo", la

seguridad física en el trabajo, que el trabajo sea valorado socialmente, y el apoyo del supervisor. (p.1).

Es necesario acotar que dicho autor ve los recursos laborales como las vitaminas en la salud mental de los trabajadores. Todo lo plasmado anteriormente motiva al desarrollo de la presente investigación, la cual tuvo como objeto de estudio analizar los factores que inciden en el estrés laboral generado específicamente en el personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos adscrita a una Entidad Pública ubicada en Maracay, estado Aragua

Ésta institución es una dependencia del Ministerio de Salud y Desarrollo Social, reconocida nacional e internacionalmente en materia de salud ambiental, que fomenta y contribuye al logro de un estado óptimo de salud humana, mediante la normalización, supervisión, la investigación operativa, la capacitación, la accesoria y asistencia técnica, para lograr el desarrollo de planes en el control de los factores de riesgo sanitario ambientales, y la prevención de las enfermedades que estos pudieran causar, ejecutados por los sistemas regionales de salud.

Según la información suministrada por una fuente fidedigna proveniente de dicha institución, es bastante palpable el sentimiento de inconformidad y desmotivación en la población de estudio, la cual se denota por los altos índices de ausentismo, disputas y roces entre el personal, así como también la apatía que expresan los mismos para con los temas laborales, entre otras actitudes, lo cual genera la inquietud e incita a los investigadores a indagar acerca del origen de las situaciones antes mencionadas.

Es necesario para el análisis de los factores que inciden en el estrés laboral, dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la situación que se presenta con respecto al estrés laboral en el Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay, estado Aragua?, ¿Cuáles son los síntomas de estrés laboral reflejados en el personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay, estado Aragua?, ¿Cuáles son los factores que influyen en el estrés laboral que presentan los funcionarios (as) del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay, estado Aragua?, ¿Qué recomendaciones se pueden señalar a la institución para combatir la problemática presentada del estrés laboral en el personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay, estado Aragua?.

Objetivo General

Analizar los factores que influyen en el estrés laboral producido en el personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay, estado Aragua.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación que se presenta con respecto al estrés laboral en el Departamento de Bienestar Social de la Coordinación

de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay, estado Aragua.

- Describir los síntomas del estrés laboral reflejados en el personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay, estado Aragua.
- Determinar los factores que influyen en el estrés laboral que presentan los funcionarios (as) del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay, estado Aragua.
- Señalar recomendaciones para disminuir el estrés laboral en el personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay, estado Aragua.

Justificación

Desde el punto de vista social la investigación analizó los factores incidentes en el estrés laboral; un tema de gran auge e importancia en la actualidad. En la mayoría de las organizaciones se evidenció la insatisfacción de los trabajadores producida por diversos factores psicosociales y fenómenos originados a raíz de las condiciones de trabajo

generando que el personal padezca de un estado emocional denominado estrés laboral.

La información contenida en el presente trabajo de investigación, tiene aspectos de gran relevancia y valor particular con respecto al tema del estrés laboral, éste tuvo entre sus fines contribuir al conocimiento de dicha temática, y a su vez ayudar al personal perteneciente al Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay, estado Aragua, a través de las recomendaciones suministradas al final de la investigación, que contribuyeron con la mejora de la calidad de vida en el trabajo y buscando minimizar el fenómeno presente. También la investigación sirvió a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales en el área de Psicología Social, para el estudio del estrés laboral como un hecho que afecta al rendimiento del personal incluyendo el comportamiento de los mismos, lo cual influye directamente en la producción y el desarrollo de la línea de investigación, estudio de la conducta y su implicación en el trabajo.

Cabe resaltar que además la investigación es de provecho para aquellos futuros investigadores en su deseo de indagar acerca del tema, teniendo en el presente trabajo un antecedente contextualizado en una institución pública y enfocado en los factores desencadenantes del estrés laboral, proporcionándole a los mismos una visión más amplia de dicha problemática desde una perspectiva diferente y de forma precisa, sentando un precedente en lo referente a este fenómeno psicosocial.

También se considera de utilidad para aquellas personas interesadas en conocer de forma más profunda el tema e informarse al respecto.

De igual manera, esta investigación puede servir de base informativa y como guía a las futuras investigaciones a efectuarse en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales o en cualquier otra Facultad en su intención de indagar acerca de este interesante tema, el cual afecta de una forma u otra a cada una de las personas involucradas, ya sea por estudios, trabajo, problemas personales y situaciones cotidianas, conllevando así a caer en dicho estado emocional perturbando el comportamiento individual y la salud.

Para la organización esta investigación es de mucha importancia, ya que en el personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos del ente público estudiado se observó el fenómeno del estrés frecuentemente, el cuál es de carácter laboral, ya que está directamente vinculado a los roles que deben desempeñar en el área de trabajo, a fin de cumplir con sus tareas y / o actividades asignadas y, a su vez por la alta exigencia de atención al público. Por lo tanto, con los resultados de la investigación se realizarán recomendaciones que para la organización pueden ser de gran utilidad y beneficio de ser puestas en práctica.

Para los investigadores sirvió como aprendizaje sobre el tema del estrés laboral el cual es un fenómeno que se encuentra activo generalmente en los lugares de trabajo y a su vez, la elaboración de la presente investigación fue la clave para finalizar sus estudios como Licenciados en Relaciones Industriales.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Todos los investigadores dentro de sus trabajos realizados, llevan en el contenido cierta cantidad de teorías previas y un conjunto de definiciones y fuentes teóricas, las cuales tienen el propósito de dar a la investigación un sistema coherente y con una coordinación de los conceptos que permitan abordar el problema de la misma.

Haciendo referencia a Hurtado y Toro (2007), el Marco Teórico contiene de forma racional y secuencial todos los elementos teóricos que sirven como basamento en la investigación, obteniendo información de fuentes fidedignas y a su vez permitiendo de manera concreta propuestas para las vías de solución de acuerdo al planteamiento del problema.

Antecedentes de la Investigación

Los investigadores al realizar un trabajo deben familiarizarse con algunos estudios de investigación que antecedan al que se está realizando, con respecto a problemáticas semejantes. Las que guarden mayor relación con el tema y que servirán como referencia a lo largo del desarrollo del trabajo son aquellas que se pueden tomar como los “antecedentes de la investigación”.

Haciendo referencia a Tamayo (2004:146), los antecedentes de la investigación constituyen “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema

planteado”. Por consiguiente, se desarrollarán los aspectos más relevantes y principales de las investigaciones que sirven de apoyo para el presente trabajo, ya que, aportan un interesante enfoque de la problemática de la que se trata, tal como lo es el estrés laboral.

El estrés laboral es una situación en la que se encuentran sumergidas actualmente las personas por diversos factores, siendo uno de ellos los cambios constantes que se producen en el entorno, ya sea a nivel de tecnologías como a nivel personal y estilo de vida. Por todo ello hoy en día se considera al estrés “la enfermedad del Siglo”, ya que no sólo es considerada como un padecimiento o un estado anímico sino que es tomado como un problema de gran relevancia y repercusión para la sociedad, con mayor inclinación hacia la población trabajadora.

Cada día es más importante ahondar sobre el estrés laboral, debido a que estar en un estado de estrés afecta física y mentalmente a una persona, lo cual es producido específicamente por el desequilibrio de un individuo con su entorno; de allí radica por qué existe una amplia gama de trabajos de investigación sobre el tema a través de los cuales se demuestra la importancia del problema y su magnitud con respecto a las consecuencias que ocasiona a nivel bio-psico-social.

A continuación para el soporte y apoyo de esta investigación, se han recopilado estudios previos que guardan estrecha relación con la misma, por lo cual servirán de referencia e inspiración, para abordar el tema de los factores que inciden en el estrés laboral en el Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos adscrita a una entidad pública. Las similitudes observadas en las siguientes

investigaciones con la presente, darán pie a la respuesta de interrogantes, desempeñando su función como fundamento teórico y a la vez permitiendo que éstas sean las bases para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

La investigación realizada por Sandoval y Rodríguez (1997), titulada Estrés laboral y factores de riesgo coronario en trabajadores de una empresa descentralizada del Gobierno Federal Mexicano, el cual fue un estudio realizado con un grupo de trabajadores que tienen como característica laboral prestar atención al público usuario, considerándose por este motivo personas expuestas a estrés intraorganizacional. El objetivo de la misma fue determinar la asociación existente entre el estrés intraorganizacional y los factores de riesgo coronarios, en los trabajadores del Departamento Comercial Metropolitana Monterrey Norte de la empresa antes mencionada. El estudio es retrospectivo, observacional y transversal. La población participante fue de 22 personas (16 mujeres y 6 hombres).

Se les practicó exámenes de laboratorio para medir la glucosa y colesterol en la sangre, examen físico para determinar tensión arterial e índice de masa corporal; y se aplicó una encuesta para medir el estrés intraorganizacional y el tabaquismo. Este trabajo de grado se presentó en la Universidad Autónoma de Nuevo León Facultad de Salud Pública y Nutrición, con el fin de optar a la Maestría con especialidad de Salud en el Trabajo, del cual se extrajeron conclusiones y hallazgos relevantes como base de análisis para la presente investigación. Al afirmarse entre otras cosas, que los trabajadores en esta organización presentan altos grados de estrés, lo cual perturbó en gran medida los procesos organizacionales y una de las principales recomendaciones que se dieron, fue que el

personal que se recluta conozca como parte del proceso de inducción y capacitación los factores intraorganizacionales presentes y la forma de enfrentarlos. Ésta es una información relevante, puesto que ayuda a sustentar el tema que se está estudiando, al abordar la salud del trabajador en la organización y cómo el estrés afecta su productividad, desempeño laboral y su vida en general.

En otra investigación realizada por Sánchez (1999), titulada Las nuevas formas de organización del trabajo y su posible relación con el estrés, el sufrimiento mental y las enfermedades psicosomáticas en una fábrica de pinturas, siendo éste un trabajo de Maestría presentado ante el área de Estudio de Post Grado de la Universidad de Carabobo, para optar al título de Magíster en Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral; tuvo como principal objetivo relacionar la forma de organizar el trabajo con la presencia de estrés, sufrimiento mental y morbilidad asociada a la esfera psicosomática y su prevalencia. Se trató de una investigación que combinó el trabajo de campo con la investigación documental.

El autor planteaba que la organización del trabajo es aquel componente del proceso del trabajo que determina dentro del mismo: el ritmo, la duración de la jornada y sus turnos, la estrategia de supervisión, los incentivos para la producción y sus exigencias, entre otros aspectos.

Esta investigación concluyó con la identificación de factores protectores entre los que resalta la mayor autonomía en la toma de decisiones sobre los procesos operativos con los que los trabajadores pueden contar, la mayor capacidad de desarrollar, consolidar y utilizar habilidades y destrezas del trabajo en equipo, la posibilidad de establecer relaciones de

solidaridad, apoyo y colaboración interpersonal y una mayor oportunidad de que los méritos individuales o colectivos de los trabajadores sean reconocidos.

Las principales recomendaciones fueron las de obtener indicadores epidemiológicos referidos a la población en riesgo, para estudiar adecuadamente la ocurrencia, distribución y determinantes de la morbilidad asociada a la esfera psicosomática y la de tomar medidas preventivas que impidan la aparición de niveles importantes de estrés y sufrimiento mental en los grupos estudiados.

Como antecedente sirve de apoyo en la siguiente investigación en la medida en que se determina al factor del estrés como elemento influyente en la salud de los trabajadores, ya que éste podría ocasionar un gran esfuerzo mental que lleva a las personas padecientes a cometer errores al momento de realizar una actividad y por tanto afecta de cualquier forma en la salud del trabajador.

Igualmente, Vásquez y Ponce en el año 2000, realizaron un trabajo de investigación cuyo título fue Diagnóstico de la existencia del estrés laboral en los trabajadores de la Empresa de Súper Envases Envalic, C.A., presentado en la Universidad de Carabobo FACES, siendo un trabajo de grado no publicado, con el fin de optar al título de Lcdo. en Relaciones Industriales. Se tomó un universo conformado por una población de 100 trabajadores, y una muestra representada por 10 trabajadores. La naturaleza de esta investigación fue de tipo exploratoria y de campo. Los resultados obtenidos en ésta arrojaron que los factores psicosociales tienen una gran influencia en los trabajadores, por lo cual es muy común

la irritabilidad y alteración del estado anímico en los trabajadores, lo cual ocasiona fatiga crónica, que a su vez puede producir, problemas gástricos, anímicos, y conductuales, entre otros.

La investigación tuvo por objetivo general diagnosticar la existencia del estrés laboral de los trabajadores de la empresa “Súper Envases Envalic C.A”, y una vez finalizado el estudio se recomendó a los trabajadores mantener un estilo de vida sano con dieta balanceada, tener una vida social activa, y planificar momentos de recreación y esparcimiento. A la gerencia se le propuso mantener las condiciones e instalaciones de trabajo sanas y agradables, desarrollar espíritu de equipo, delegar actividades y mejorar la comunicación entre los trabajadores, además de otros aspectos.

En la presente investigación, se pretende determinar qué tipos de factores generan el estrés laboral, por lo cual se tomará como referencia dicho estudio, de forma tal que exista basamento teórico que permita realizar comparaciones, para posteriormente llegar a una conclusión.

En otro estudio titulado El estrés en el desempeño laboral de los empleados de la Inspectoría del Trabajo el cual fue de tipo exploratorio y descriptivo realizado por Faneite y Zavala, en el año 2000, presentado en la Universidad de Carabobo FACES, siendo un trabajo de grado no publicado, para optar al título de Lcdo. en Relaciones Industriales. En esta investigación se identificaron las actividades que generan estrés en los empleados. La población que fue objeto de estudio estuvo conformada por 20 empleados. En función a los resultados obtenidos se determinó, que los empleados se ven afectados por el estrés, en mayor grado a nivel

físico, presentado dolores de cabeza, espalda y cuello, y en menor grado a la salud psicológica de los empleados, generando angustia, irritabilidad, nerviosismo, y ansiedad. Así mismo, quedó evidenciado que no se realiza actividad alguna para evitar tales consecuencias, debido a que no existe un presupuesto designado para ello, por lo cual los investigadores no realizaron recomendación alguna.

Este trabajo de investigación, al igual que el planteado, se desarrollara en el campo físico de aplicación, por lo cual se pudo analizar los factores que generan el estrés laboral y las consecuencias que tiene en la salud del individuo, permitiendo contrastar ambos casos y compararlos, definiendo hasta qué punto se verá afectados de igual forma el presente objeto de estudio.

De igual manera se encuentra el estudio llevado a cabo por Miranda, que tiene como objetivo general establecer los niveles de estrés laboral del personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani”, en el año 2008, titulado Estrés Laboral en el personal que labora en el Servicio de Bioanálisis del Hospital General del Este “Dr. Domingo Luciani”, se determinó cual es uno de los grupos más susceptibles y propensos a sufrir de estrés laboral, lo cual arrojó como resultado al grupo conformado por los auxiliares y receptores de laboratorio. Para llegar a dicha conclusión, se enmarco dentro del tipo de investigación descriptiva, basada en un diseño de corte transversal y de campo, cuyo universo estuvo conformado por 72 trabajadores, y al cual se le aplicó un cuestionario para estrés laboral diseñado por la investigadora. Dicha investigación se realizó para optar al grado de especialista en gerencia de servicios asistenciales en la salud, en la ciudad de Caracas para la Universidad Católica Andrés Bello.

Esta investigación resultó ser una excelente fuente de información para las bases teóricas que fueron desarrolladas en el presente trabajo de investigación, sirviendo como basamento para el mismo. En la misma se recomendó realizar estudios longitudinales para comprender cuál es el comportamiento del estrés laboral en el servicio, con estudio a través del tiempo, factores predictores y consecuencias, a través del cual se desarrollará un sistema de indicadores.

Por otro lado se encontró la investigación titulada “Diagnóstico de factores con mayor incidencia en el estrés laboral de los trabajadores de la economía informal, del Centro Comercial de la Economía Social en Maracay, Estado Aragua”, realizada por Calderón y Chang en el año 2009, se fijan como principal objetivo, tal como lo dice su título, diagnosticar los factores de mayor incidencia en el estrés laboral de los trabajadores de la economía informal, en el centro comercial antes mencionado. El trabajo, está enmarcado en una investigación de tipo descriptiva y apoyada en un estudio de campo, con enfoque cuantitativo.

Las investigadoras hacen una explicación muy completa de todos los factores que arroja la investigación en cuanto a la economía social e informal, así como también lo referido al estrés y al estrés laboral que afecta a la población estudiada; tuvo como principal conclusión que las personas que laboran en la Economía Informal están propensos a un alto nivel de riesgo de padecer de estrés en todas sus diferentes formas de manifestación, que van desde síntomas físicos hasta implicaciones psicológicas.

En respuesta a lo observado se sugiere a las autoridades encargadas, brindar orientación y apoyo legal a los trabajadores para la creación de un sindicato, asociación civil o cooperativa que les permita reorganizarse como gremio dentro de la sociedad, para facilitar de esta manera la legitimación y participación de beneficios en materia de salud, tales como Seguro Social, primas corporativas de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM), afiliaciones colectivas a farmacias, entre otros. Recomiendan también a los egresados en Relaciones Industriales, enfocar su labor profesional al cuidado y garantía de las condiciones de aquellos trabajadores no profesionales que laboran en la economía informal, dejando el mensaje de que la responsabilidad social de un licenciado en Relaciones Industriales debe ir más allá y expresarse en una realidad laboral que cada día crece más.

Ha quedado claramente evidenciada la importancia de la investigación a la que se refiere, la cual aporta sustancialmente al presente estudio demostrando como inciden los factores del estrés laboral en los trabajadores, demostrando a su vez que el factor ambiental y las condiciones en que se lleva el día laboral afecta directamente a la salud física y mental de las personas.

Bases Teóricas

Todo investigador escoge algunas variables para su análisis, aparta otras y con las primeras “teje” su red de explicaciones, es por ello que el fenómeno que se investigó está enmarcado o envuelto en la red de conceptos atinentes y por tal razón se suele llamar a esta explicación bases teóricas. Cuya importancia radica en sustentar por medio de otros

estudios propiamente vinculados con el tema de investigación y que estén validadas ante la comunidad científica lo propuesto en ella. Para Arias (2006:107), las bases teóricas son definidas de la siguiente forma, éstas “implican un desarrollo amplio de los conceptos y preposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”.

A medida que se desarrolla la investigación acerca del estrés laboral en el Departamento de Bienestar Social, resulta pertinente abordar otros temas relacionados y de gran influencia en el mismo, indagando en las distintas perspectivas de varios autores y comparándolos, de tal forma que sirvan de soporte a la problemática antes planteada. Por lo cual se realiza un análisis e interpretación por parte de los autores para destacar los aspectos relevantes para el presente estudio.

Recursos Humanos

Cuando se hace referencia a Recursos Humanos es necesario traer a colación la Teoría de las Relaciones Humanas de Mayo (1930), en la cual se busca evitar que los trabajadores fueran sometidos al trabajo forzoso introduciendo nuevas variables como lo son: la integración, comportamiento social de los trabajadores, necesidades psicológicas y sociales, estudio de grupos, importancia en el contenido de los cargos y las tareas en las personas que lo desempeñan y ejecutan respectivamente entre otros.

Según lo planteado anteriormente, se hace referencia a Chiavenato (2000), el cual tomando en cuenta lo planteado por Mayo (1930), señala de forma más específica que los Recursos Humanos, especialmente cuando están sus respectivos subsistemas agrupados en un departamento, se encargan de planificar, desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para promover una estructura administrativa eficiente, empleados capacitados, trato equitativo, oportunidades de progreso y satisfacción laboral, de forma tal que se logren los objetivos, tanto individuales como colectivos.

Siguiendo las ideas, es necesario abordar el aspecto de la administración de Recursos Humanos desde el enfoque dado por Stoner (1996), en el cual expresa que ésta es la función administrativa mediante el cual los gerentes reclutan, seleccionan, capacitan y desarrollan a los miembros de la organización, exponiendo los distintos subsistemas que derivan de los Recursos Humanos y como éstos forman parte de un proceso sistemático, en el cual todos estos elementos son interdependientes.

Otro autor que señala la importancia del Recurso Humano es Pinto (1991), pero esta vez desde el enfoque de un capital, estableciendo que de todos los recursos de una empresa la parte más importante es el recurso humano, que además de aportar tanto esfuerzos como conocimientos, tiene una actitud sensible a la calidad. Ese capital humano, al cual se hace referencia, es manejado, tal y como lo establece Chiavenato en el párrafo anterior, por el Departamento de Recursos Humanos, que es quien se ocupa de la gerencia del mismo.

Si bien es cierto, Navarrete (2005), es otro autor que destaca la importancia de lo que él denomina como factor humano basándose en:

Por razón de especie y por motivos obvios (desde los motivos éticos y más sublimes hasta los motivos más prosaicos), la persona, es el origen, el centro y el fin de toda actividad productiva. Por tal razón, la identificación de lo humano como recurso, está hoy en tela de juicio. Identificar a las personas como recursos humanos de la empresa, es devaluarla y situarla en un estatus similar al resto de los recursos productivos necesarios en las actividades de la empresa. (p.10).

En contraste, con lo que expresa Pinto (1991) como definición de Recurso humano, Navarrete (2005), toma una dirección distinta, estableciendo que tal calificativo devalúa a la persona y su status como origen de toda actividad productiva, más sin embargo, queda implícita la importancia de la misma, independientemente de cómo se denomine no cabe duda del rol fundamental que ha cumplido en la historia y que cumple actualmente en las organizaciones, promoviendo el crecimiento y el desarrollo de ella.

Es evidente que el Recurso Humano posee diversos aspectos, tal y como lo expresan estos autores desde su visión personal, encadenando uno tras otro como parte de un sistema, el cual abarca todas las actividades inherentes a éste. De él se deriva todo lo referente al plano laboral, entre ellos uno de los factores más importantes que es el clima organizacional.

Clima Organizacional

Cuando se habla de estrés laboral y los factores que lo originan, es necesario tomar en cuenta el clima organizacional, que haciendo referencia a Chiavenato (2002), es el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización, el cual se ve altamente relacionado con el grado de motivación de sus participantes. Es decir las emociones y las relaciones interpersonales juegan un rol fundamental en la aparición de esta problemática, ya que no solo es importante satisfacer necesidades fisiológicas, y de seguridad o estabilidad, sino también ofrecerle al individuo la oportunidad de pertenecer a un grupo y de sentirse valorado y apreciado por el mismo.

Tomando en cuenta la perspectiva de Brunet (1987), quien define el clima organizacional como:

Un comportamiento multidimensional de elementos al igual que clima atmosférico que está conformado por varios factores; todos los elementos se suman para formar un clima particular dotados de sus propias características que representa. En cierto modo, la personalidad de una organización influye en el comportamiento de las personas en cuestión. (p.12).

Por lo cual se puede asumir que el individuo presentará la tendencia de modificar su comportamiento de acuerdo a éste para poder encajar en el mismo, de forma tal que se puede generar una situación estresante para el individuo de no sentir que encaja o pertenece con el resto del grupo.

En el caso de Brown y Morberg (1990), señalan que el Clima Organizacional se refiere al ambiente interno total de la empresa, el cual consta de un conjunto de características que influyen y que son percibidas por los trabajadores que conforman la organización, éstas describen y distinguen a la empresa de las demás, proporcionándole una identidad que en teoría es duradera en el tiempo. El hecho de que en el individuo se genere un sentido de pertenencia para con la empresa y a su vez exista aceptación de parte de los demás trabajadores, puede influir positivamente en el desempeño de éste y su comportamiento o respuesta ante una situación que le genere estrés laboral.

Aunque como queda evidenciado en lo expuesto anteriormente, no existe un acuerdo total sobre un concepto único de Clima Organizacional y su utilidad, muchos coinciden en que es el conjunto de percepciones que tienen sobre la organización los trabajadores de la misma. Rentsch (1990), establece que a través de esta percepción de los atributos organizacionales los empleados dan un significado psicológico a las prácticas, procedimientos, y políticas organizacionales, considerando que son propiedades objetivas de la organización.

Lo establecido por dicho autor sólo ratifica la importancia del Clima Organizacional en el sentido de pertenencia del trabajador en la empresa o la ausencia de ella, y todos los factores inherentes a la misma pueden desencadenar en algún momento dado una situación que le resulte estresante al individuo. Evidentemente si hay trabajo hay estrés, pero existe una delgada línea en cuanto al estrés que entra en los parámetros normales el cual simplemente es necesario para continuar motivado durante la realización de una determinada actividad, a diferencia de aquel

estrés que resulta una afección y queda evidenciada por síntomas que reflejan su efecto negativo en la salud.

El clima organizacional consta de factores (Ver Cuadro 1).

Cuadro 1. Factores del clima organizacional

Factor	Definición
Estructura organizacional	Robbins (2009), define el modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades. Una delegación desequilibrada de las funciones puede generarle estrés al ocupante del puesto de trabajo, ya sea por la poca o mucha carga de actividades, por ende es necesario designar de forma justa las responsabilidades según la jerarquía existente en la organización, de forma tal que el individuo se sienta útil mas no sobrecargado de funciones.
Elementos de la estructura organizacional	Robbins (2009). <ul style="list-style-type: none"> • Especialización del trabajo: Se trata de designar el grado en que las actividades de la organización se subdividen en trabajos separados • Departamentalización: Es la base para agrupar los puestos en una organización, una vez divididos los puestos por medio de la especialización de trabajo, es necesario concentrar aquellos con actividades comunes. • Cadena de mando: es decir aclarar quien reporta a quien, creando la línea jerárquica en la organización, y que no exista confusión sobre quién es el superior inmediato o si se tiene personal a cargo. • Toma de decisiones: en algunas organizaciones todas son tomadas por la alta dirección, dejándole la ejecución a los gerentes de bajo nivel, mientras que en otro extremo la toma de decisiones es llevada hacia abajo con los gerentes más cerca de la acción. Estos estilos llevan por nombre centralización y descentralización respectivamente. • Formalización: que se refiere al grado en que se encuentran estandarizados los puestos en la organización; mientras más estandarizado se encuentre un puesto de trabajo menos libertad se tiene para lo que se hace y como se hace.
Cultura organizacional	Slocum y Hellriegel (1998), describen la cultura organizacional como: La personalidad organizacional como tal y la manera de pensar y de hacer las cosas de sus miembros. Se crea y se transmite de diferentes maneras como componentes. Entre ellos los supuestos valores, socialización, creencias, actitudes, hábitos y normas compartido por lo de dicha sociedad. (p.596).

Fuente: Robbins (2009) y Slocum y Hellriegel (1998).

1/1

Relación del Clima Organizacional con el Estrés Laboral

Entre las diversas fuentes de estrés que se pueden encontrar en el sitio de trabajo está Barón (1996), quien expone una lista de factores bastante heterogénea que varía desde las condiciones físicas, sobrecarga de tareas, hasta características de la propia organización, entre ellas se resalta el Clima Organizacional. Haciendo referencia a este autor se puede establecer que la interacción entre factores personales y ambientales organizativos puede desencadenar estrés laboral, debido a que al combinar estos factores incrementa la presión en el trabajador ya que considera tanto las exigencias del plano laboral como las de las relaciones interpersonales en las mismas.

Por otro lado, Schneider (1975), citado por Sierra et al. (2005), expone que el concepto de “clima laboral” se asocia de manera interactiva con las características personales, lo que evidencia el papel de las diferencias individuales en el proceso de adaptación organizacional, así como también en el de la comunicación, toma de decisiones, solución de problemas, productividad y satisfacción personal entre otros.

Sierra et al.(2005), al interpretar esta declaración vislumbra la relación entre el clima organizacional y el síndrome del estrés, recalcando que la importancia de la información antes planteada radica en que se hace posible comprobar cómo el “clima laboral” influye en el comportamiento manifiesto de los trabajadores como resultado de sus percepciones, y cómo este filtro de su realidad condiciona no sólo el rendimiento y la motivación, sino que se constituye en un factor importante al analizar los

factores del riesgo psicosocial a los que se ve expuesto un trabajador en determinado contexto organizacional.

Bienestar y Salud Ocupacional

El estrés laboral es un fenómeno que lo sufren muchas personas en sus lugares de trabajo, trayéndoles como consecuencia efectos negativos en su salud tanto física como mental. Es por ello que es necesario conocer las condiciones de trabajo, las herramientas que utilizan las personas, los mecanismos, los instrumentos y elementos que manipulan los trabajadores y trabajadoras en la organización, con el fin de estar al tanto de cuales son los riesgos a los que están expuestos durante su jornada laboral o actividades diarias.

El estado de bienestar proviene de distintas causas que pueden ser económicas, sociales e incluso políticas y más en la situación en que se vive el día a día en la actualidad, tomando en cuenta la globalización, el desarrollo de nuevas tecnologías, la evolución del mercado de trabajo y todas aquellas tendencias globales de desarrollo internacional en cada una de las distintas naciones.

Haciendo referencia a Fernández (1998), con respecto al bienestar de las personas:

El reto al que se enfrentan los diferentes proyectos políticos son de una gran importancia, porque deben ofrecer fórmulas para recuperar un crecimiento económico estable y sostenido, que vuelva a hacer posible la compatibilidad entre el pleno empleo, el

incremento de la protección social y la universalización de los servicios públicos de carácter social. Lo que se busca, es una nueva fórmula de articular políticas que hagan posible la recuperación de la eficiencia económica y la equidad social, y aglutinar en torno a ella los apoyos sociales y políticos necesarios. (p. 10).

Estos son problemas que afectan directamente al estado de bienestar y que si se trabaja en mira a la solución de los mismos, sería un gran avance para las personas y la forma de llevar su vida cotidiana.

Los autores Donatell, Snow y Wilcox (1999), presentan el concepto de bienestar como las actitudes y comportamientos que mejoran la calidad de vida y que ayudan a llegar a un estado de salud óptima, así como un proceso activo dirigido a mejorar el estilo de vida en todas sus dimensiones.

Viéndolo desde esa perspectiva, el bienestar toma un aspecto personal que va directamente ligado con la mejora de la calidad de vida de cada uno de los individuos, es decir, que mediante hábitos saludables, a la adaptación e integración física y mental frente a distintas situaciones que se puedan presentar, se podría lograr un estado de bienestar, representando una valoración personal de la vida en términos positivos.

Aunado a ello, se encuentra la relación que existe entre el bienestar de las personas y su salud tanto física como mental, ya que de acuerdo a las situaciones que cada persona deba enfrentar en su vida cotidiana como

en su área laboral la salud podría verse afectada negativamente trayendo de esta manera repercusiones no muy gratas a nivel personal y/o laboral.

Por ello, en este tema del estrés laboral es importante tener un concepto claro y preciso de lo que se trata la salud ocupacional, siendo imprescindible tomar en cuenta, principalmente, la definición que aporta la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2013) la cual la define, como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. También la OMS (2013) menciona que esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo y que además no sólo se encarga de cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también toma en cuenta los aspectos psicológicos con el fin de apoyar el perfeccionamiento del trabajador y mantenerle su capacidad de trabajo.

Para la OMS (2008), la Salud Ocupacional refleja:

Los problemas más usuales de los que debe ocuparse la salud ocupacional son las fracturas, cortaduras y distensiones por accidentes laborales, los trastornos por movimientos repetitivos, los problemas de la vista o el oído y las enfermedades causadas por la exposición a sustancias antihigiénicas o radioactivas, por ejemplo. También puede encargarse del estrés causado por el trabajo o por las relaciones laborales. (p.1).

Por su parte Marín y Pico (2004:16), precisan a la salud ocupacional siguiendo las teorías que desarrolla el Consejo Superior Universitario Centroamericano, el cual lo definen como “la condición física y psíquica que se da en el trabajador como resultado de los riesgos a que se expone

derivado de su trabajo en un proceso laboral específico”, por ello se refleja la salud ocupacional como un proceso integral del trabajador a nivel físico, psicológico y social a raíz de factores o riesgos que generan su labor.

Para las autoras Marín y Pico (2004:16), “se debe tener en cuenta el concepto de autocuidado. No hay que olvidar que cada persona debe aceptar la responsabilidad de dispensarse cuidados así misma y a los demás”. Al entrar en el ámbito laboral y en el tema de la salud ocupacional, dicho aporte no debe dejarse de lado ya que, las organizaciones pueden prestarle atención a la seguridad y salud de sus trabajadores y a su vez brindarle el apoyo médico y equipos de protección personal, pero está de parte de cada trabajador cumplir con las normas y políticas existentes en materia de seguridad y salud en el trabajo para garantizarse a sí mismo su salud a nivel laboral. Ellos sugieren la práctica del autocuidado con el fin de lograr el desarrollo de la capacidad de tomar decisiones a nivel personal y laboral.

De acuerdo a todos los autores mencionados, éstos consideran que la Salud Ocupacional viene a ser una disciplina que comprende actividades interdisciplinarias, promoción para la salud, prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo y conservación de la misma, a través de las condiciones y ambiente de trabajo, con el fin de evitar daños en la salud de los trabajadores y trabajadoras y a su vez evitar daños a nivel de producción, atacando la fuente generadora de problemas en cada área de trabajo.

Organización Pública

Las organizaciones públicas, como bien se sabe son aquellas que están bajo el control del Estado y, generalmente, son de servicios que necesita la mayor parte de la población. Por tanto las personas que laboran en las mismas tienen gran cantidad de tareas, trabajo pendiente y deben brindarle a los usuarios la mejor atención, esto los lleva a padecer en la mayoría de los casos del fenómeno del estrés laboral.

En concordancia con el autor Ramírez (1999), las organizaciones públicas son todas aquellas organizaciones que pertenecen al Estado, sea este nacional, municipal o de cualquier otro ámbito administrativo-gubernamental, ya sea de una manera total o parcial y a su vez clasifica las características de las organizaciones públicas (Ver Cuadro 2), reflejándose de la siguiente manera:

Cuadro 2. Características de las organizaciones públicas

Característica	Definición
Conformación	Se integran por el conjunto de organismos que hacen parte del Estado y que configuran las ramas del poder público, y podrían estar dirigidos o compuestos por o desde la presidencia de la república, ministerios, superintendencias, institutos públicos, gobernaciones, alcaldías, entes parroquiales, y cualquier otra dedicada a la prestación de servicios públicos.
Régimen Legal	Los actos de las Empresas Públicas se rigen por leyes de función pública. Todos sus actos son reglamentados por la Ley y están encaminados a la prestación de servicios de interés general para la sociedad.
Medición de Resultados	Los resultados de las empresas públicas no se miden en términos de utilidades o ganancias que se reparten en beneficio de particulares si no por el grado de eficiencia del servicio que se le lleva a la comunidad: Educación, Salud, Seguridad, Comunicación, Transporte, Energía, entre otras.
Relación entre Inversión y resultados	En las empresas públicas no existe una exacta relación entre inversión y utilidades. El costo de la inversión debe reportar cierto grado de satisfacción o bienestar de la sociedad o pueblo.
Mercado y precio	En la empresa pública no hay mercado con precios económicamente planificados que deban aumentarse o disminuirse según costos de operación. El objetivo es el buen servicio aun con altos costos si fuere necesario.
Control	Las empresas públicas están sometidas al control al control fiscal y social que, en nombre de la sociedad en general, ejercen ciertos órganos creados para este fin, como las contralorías, las procuradurías. El control fiscal verifica que los fondos públicos sean gastados de acuerdo con la Ley y la eficiencia administrativa, las procuradurías velan por el buen desempeño de los funcionarios públicos.
Régimen Laboral Público	Los empleados de las empresas públicas se rigen por normas de la Ley del Estatuto de la Función Pública. Su vinculación se hace por nombramiento y la aceptación de un empleo tiene las características de contrato de adhesión.
Duración	Las empresas públicas no podrán suspender sus funciones por voluntad de las personas que están a su cargo. Los órganos de la administración y los servicios que se han establecidos deben continuar mientras la Ley no autorice la suspensión o supresión de ellos.

Fuente: Ramírez (1999).

1/1

Con las características citadas, se puede notar claramente como son las organizaciones públicas a diferencia de las privadas, principalmente en que la inversión que se realiza es con el fin de dejar un beneficio para el bienestar de la población y no con el fin de enriquecer la empresa como tal, teniendo como objetivo invertir las ganancias para poder prestar un buen servicio que esté en constante mejora.

Estrés

El estrés es un factor que está inmerso dentro de la vida cotidiana de las personas. Se puede considerar como parte de la vida, pero también puede representar un importante factor de riesgo si se prolonga a través del tiempo y si llegara a ser severo. En situaciones puede que los hechos estresantes simplemente ocurran de momento, pero la forma como los percibimos y reaccionamos frente a éstas en muchas ocasiones genera situaciones, que a la larga, pueden ocasionar problemas a la salud.

El estrés es definido por Feldman (2006:425), como “la respuesta de una persona a sucesos amenazadores o difíciles”, ya sea por una serie de circunstancias que hayan ido acumulándose, por el trabajo, por los estudios o por cualquier otro motivo, la vida está llena de llamados estresores, los cuales representan una amenaza al bienestar de quien los enfrente. Escalona (2008), por su parte definen como estrés el factor que se genera en las personas a partir de situaciones que salen de lo común y que sean difíciles de afrontar, las cuáles van generando un cansancio en la mente, por la búsqueda interna de mecanismos de respuesta ante las mismas.

Haciendo referencia a lo que Escalona (1999), define como estrés, se puede considerar como un factor que se genera en las personas a partir de situaciones que salen de lo común y que sean difíciles de afrontar, las cuáles van generando un cansancio en la mente, por la búsqueda interna de mecanismos de respuesta ante las mismas.

Cuando una persona está centrada en un trabajo o tarea que le agrada, el cuerpo y la capacidad intelectual funcionan de manera tan coordinada que la labor no parece costar tanto esfuerzo y se experimenta una sensación de bienestar. El organismo está relajado y toda la energía se encuentra centrada en el trabajo que se está ejecutando. Si al contrario se siente miedo o inseguridad, rechazo u odio, generando energías negativas, esto descontrola la labor que se desea ejecutar, causando estrés.

En cuanto a cómo afecta el estrés a las personas, Feldman (2006), hace referencia a lo planteado por Gatchel y Baum (1983) y Fink (2000):

El estrés se experimenta de muchas formas con consecuencias biológicas y psicológicas. A menudo la reacción más inmediata es biológica. La exposición a los estresores genera un aumento de ciertas hormonas que secretan glándulas suprarrenales, un aumento del ritmo cardíaco y la presión arterial, y cambios en la forma como la piel conduce los impulsos eléctricos. En el corto plazo, estas respuestas pueden ser adaptativas, pues generan una “reacción de emergencia” en la que el cuerpo se prepara para defenderse por medio de la activación del sistema nervioso simpático. Tales respuestas pueden dar lugar a un afrontamiento más efectivo de la situación estresante. (p. 425).

De aquí la explicación de cómo el estrés puede ir afectando de forma continua al organismo y que éste mismo vaya en continuo deterioro en búsqueda de un mecanismo de respuesta a las situaciones estresantes.

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 (estresor) y dependerá de la intensidad y duración de éste.

Dentro de la Teoría del Estrés, según Feldman (2006), existen cuatro (4) indicadores de la capacidad de hacer frente y poder sobreponerse y son las siguientes:

- ✚ Capacidad de funcionamiento sostenido.
- ✚ Controlar las emociones.
- ✚ Mantener relaciones y contacto humano positivo reconfortante.
- ✚ 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 sí mismo por lo ocurrido (auto denigración).

Desde el punto de vista psicológico, los niveles elevados de estrés impiden que las personas afronten la vida de manera adecuada, su visión del entorno se torna diferente. En el plano más elevado del estrés, las respuestas emocionales pueden ser tan extremas que las personas pierden la capacidad de actuar en absoluto, así como la de enfrentar nuevos factores que le generen el estrés.

En resumen, el estrés afecta de muchas formas; puede aumentar el riesgo de enfermarse, generar directamente una enfermedad, hacer que disminuya la capacidad para recuperarse de enfermedades y poder responder a situaciones estresantes en el futuro.

Síntomas del Estrés

Cuando el individuo se ve afectado por el estrés, existen diversos síntomas que lo caracterizan, los cuales van desde el plano físico hasta el conductual y el laboral. De acuerdo a Cooper y Straw (2002), establecen la siguiente clasificación:

✚ Síntomas físicos

- ✓ Respiración jadeante
- ✓ Resequedad de boca y garganta
- ✓ Manos húmedas
- ✓ Acaloramiento
- ✓ Tensión muscular
- ✓ Indigestión
- ✓ Diarrea
- ✓ Estreñimiento
- ✓ Agotamiento indebido
- ✓ Jaquecas
- ✓ Contracciones nerviosas
- ✓ Desasosiego.

El autor aclara que es posible experimentar estos síntomas en la vida habitual, como resultado de un esfuerzo físico, la temperatura alta o exceso en la comida o bebida sin embargo, estos se convierten en

síntoma del estrés cuando carecen de causa obvia, cuando varios sobrevienen al mismo tiempo o cuando se experimentan más a menudo de lo que se debería. El sometimiento prolongado al estrés torna más vulnerable al sujeto a sufrir de problemas estomacales e intestinales, dérmicos y cardíacos.

Síntomas de la conducta

- ✓ Sensación de ansiedad
- ✓ Trastornado(a), preocupado(a), temeroso(a)
- ✓ Irritado por otros
- ✓ Incomprendido(a)
- ✓ Inútil
- ✓ Incapaz de actuar
- ✓ Inquieto(a)
- ✓ Un fracasado(a)
- ✓ Carente de atractivo
- ✓ Desmotivado(a).

La manera en que el individuo responde al estrés varía de acuerdo a su personalidad, su educación, y las experiencias vividas por este. Todo el mundo posee su propia pauta de reacciones ante el estrés, de modo tal que los indicios de advertencia pueden variar o alcanzar diversos niveles de intensidad. Una de las señales más evidentes de las que el sujeto debe estar consciente es la intensificación de sus rasgos de la personalidad. Por ejemplo, los individuos que son:

- ✓ Cuidadosos se vuelven en exceso meticulosos
- ✓ Los ansiosos llegan a dejarse dominar por el pánico
- ✓ Los inseguros se tornan vulnerables
- ✓ Los irritables estallan.

Para identificar estas reacciones es necesario que el individuo se percate de sus sentimientos en determinadas situaciones. Las reacciones típicas son: irritabilidad, ira y agresión, ansiedad, depresión, cambios de carácter, retraimiento.

Síntomas laborales

Las personas pasan en el trabajo la mayor parte de su vida consciente, y si estos se ven afectados por el estrés es posible que los síntomas los afecten en esa área de la siguiente forma.

- ✓ Menor satisfacción por el empleo
- ✓ Reducción del rendimiento laboral
- ✓ Pérdida de vitalidad y energía
- ✓ Ruptura de la comunicación
- ✓ Defectuosa adopción de decisiones
- ✓ Mengua de la creatividad e innovación
- ✓ Concentración en tareas improductivas

La mayoría de las veces, el rendimiento del sujeto se verá afectado por el estrés, disminuyendo su rendimiento y satisfacción por el empleo. Es importante recalcar que el organismo del ser humano es capaz de hacer frente a episodios ocasionales de estrés y éstos pueden significar un daño menor. En la sociedad actual, las situaciones de estrés se presentan en sucesión rápida, sin que dé oportunidad de recuperarse, o los mismos se prolongan por largos períodos de tiempo, cuando sucede de esta forma es posible que sean graves las consecuencias.

Por otro lado Yanes (2008), establece que los síntomas del estrés se dividen en las siguientes categorías: cambios físicos, siendo éstos los más comunes: dolor de cabeza, temblores, palpitaciones, contracciones musculares, sudor en las manos o manos frías, dificultades con el sueño, dolor de estómago, dolores de espalda y cuello, resequedad en la boca, gripes, infecciones, respiración acelerada, palpitaciones.

En cuanto a los cambios de conducta Yanes (2008), brinda como ejemplo aumento o disminución del apetito, dificultad para comunicarnos a través del habla, aparición de tartamudez, hacer rechinar los dientes y apretar la mandíbula, desarrollo de comportamiento impulsivo, llanto, risa nerviosa, trato poco agradable con los demás, y aumento en el consumo de alcohol o drogas. Alteraciones emocionales, tales como ansiedad, miedo, facilidad para irritarse, cambios continuos del estado de ánimo, confusión, entre otros.

Por otro lado, también se encuentran las dificultades en el control del pensamiento, evidenciadas por la pérdida de memoria, falta de concentración, miedo desmesurado al fracaso y pensamiento repetitivo, dificultad para tomar decisiones y planificar el futuro. Al comparar ambos autores se encuentran similitudes de los síntomas que puede experimentar una persona al sufrir de estrés. En el caso del objeto de estudio, éstas serán identificadas al indagar y entrevistar al personal, de forma tal que éstos transmitan su experiencia particular, síntomas y afecciones derivadas de ello.

Factores del Estrés

El estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación y las características de la persona. Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés, en la que el individuo intentará generar más recursos para ejercer la reacción necesaria frente a la situación.

Cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés e incluso, en ocasiones, aunque la situación objetivamente no sea muy estresante, si la persona interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés. Por lo tanto, aunque se haga un listado exhaustivo de factores que pueden desencadenar estrés, dicho listado será siempre incompleto. No obstante los siguientes factores han sido recogidos en un amplio informe sobre el estrés laboral de la Comisión Europea (2000):

- ✚ Exceso y falta de trabajo.
- ✚ Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás.
- ✚ Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando.
- ✚ Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- ✚ No tener oportunidad de exponer las quejas.
- ✚ Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.

- ✚ Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.
- ✚ Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- ✚ Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición.
- ✚ Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- ✚ Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- ✚ Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- ✚ No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- ✚ Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
- ✚ Cualquier combinación de los factores anteriores.

Finalmente es imprescindible acotar que existen situaciones o fuentes claves que son las que más estrés podrían provocar. La muerte de un ser querido es una de ellas, el divorcio, ser despedido del trabajo, dificultades sexuales, vencimiento de una deuda económica, estar sometido a demasiada presión o simplemente estar expuesto a ruidos molestos.

Enfoques del Estrés

A lo largo del presente estudio se han plasmado diversas definiciones de lo que es el estrés, lo cual haciendo referencia a Oblitas (2006), se pudo determinar que varía de acuerdo a los enfoques con los cuales se enmarque la misma. Según dicho autor existen actualmente tres (3) enfoques, en primer lugar se habla desde el punto de vista ambientalista, el cual expone que agentes externos pueden provocar tensión, siendo

estos denominados como estresores debido a que desencadenan el estrés o son la fuente de éste. El enfoque antes mencionado engloba a todas aquellas investigaciones cuyo tema central es la importancia a situaciones que implican un cambio y requieren ajustes en la rutina de una persona.

El segundo enfoque, el cual hace hincapié en la respuesta más no el estímulo. Selye (1956), consideraba que el estrés era el resultado no específico de cualquier demanda sobre el cuerpo que tiene un resultado físico o mental, dicha reacción la dividió en tres (3) fases: reacción de alarma, fase de resistencia, y en caso de que el estrés persista posteriormente llegará la fase de agotamiento. El autor consideraba que las situaciones de estrés son aquellas que requieren ajustes por parte del organismo, dicha situación puede ser agradable o desagradable pero lo verdaderamente importante en ella es la intensidad de exigencia de ajuste de la conducta.

Por último, se abordó el tercer enfoque, que ciertamente es el más interaccionista de los tres, el cual implica tanto estresores como respuestas estresantes van de la mano, es decir, ambos conforman la llamada experiencia del estrés entendida como un proceso interactivo entre situaciones y características del individuo. Este enfoque es defendido por Lazarus y Folkman (1986), presentando una teoría que define el desarrollo del estrés como un proceso de interacción dinámica. En conclusión, de acuerdo con este modelo el estrés psicológico es el producto de la manera en que un individuo aprecia, evalúa y construye una relación con su entorno.

Al comparar estos enfoques es posible relacionarlos con la situación que presenta el objeto de estudio, ya que el ambiente o entorno en este caso es el Departamento de Recursos Humanos, específicamente en el área de Bienestar Social, conformado por las instalaciones como tal y el personal que labora en éste y aquel al que se le presta el servicio. Dicho entorno puede generar los estresores que son inherentes a la carga laboral y a las actividades que se desempeñan en la misma.

En el caso del segundo enfoque se identifica en las respuestas que tiene el personal ante una situación que genere estrés, y por último los investigadores relacionan el tercer enfoque con la apreciación y capacidad de respuesta según cada individuo y que tanto varían entre los mismos. Por otro lado, existe un enfoque teórico adicional que vale la pena destacar, siendo el modelo de trabajo de Cox (1978), éste se desarrolla en siete etapas que se describen de la siguiente forma:

Demandas Psicosociales

Son aquellos agentes externos que son los principales causantes del estrés. Esta dimensión incluye no sólo los factores psicosociales, sino también agentes naturales radiación, electricidad atmosférica, frío, calor, viento, humedad, magnetismo, entre otros y artificiales (ruido, contaminación atmosférica, radiaciones, entre otros).

Evaluación Cognitiva

Son aquellos sucesos vitales y acontecimientos diarios o menores que ejercen demandas en el organismo del individuo dependiendo de cómo sea la valoración de éste hacia ello, lo cual determinará si se genera o no

el estrés, es decir si el sujeto considera que dicho evento supera o agrava sus recursos.

Respuesta al estrés

Esta abarca en primer lugar el complejo de respuesta fisiológica tales como las neuroendocrinas y las asociadas al Sistema Nervioso Autónomo. También se deben mencionar los componentes cognitivos y motores, en muchas ocasiones difíciles de separar de los emocionales.

Estrategias de Afrontamiento (coping)

Son aquellos esfuerzos conductuales y cognitivos que emplea el individuo para asumir aquellas demandas concretas valoradas como gravamen, así como también para suprimir el estado del estrés.

Variables Disposicionales

Este nivel se refiere a los tipos de personalidad, los factores hereditarios en general, el sexo, la raza, entre otros.

Apoyo Social

El apoyo por parte de aquellos individuos que conforman nuestro entorno puede amortiguar el efecto de aquellas demandas estresantes sobre las respuestas del sujeto hacia las mismas.

Estatus de Salud

El estado de salud del individuo tanto psicológico como fisiológico dependerá del funcionamiento de las fases anteriores. Puede verse afectado por el afrontamiento inadecuado, como por ejemplo un aislamiento.

Estrés Laboral

El estrés laboral es un factor que se ha venido presentando de forma cada vez más pronunciada en la mayoría de las personas dentro de su trabajo, en cualquiera de sus expresiones, tanto que es conocida como “la enfermedad del siglo”. La presión generada por lograr los objetivos tanto personales, como los de la organización, el pensar en no cometer errores, el entregar y efectuar las labores a tiempo, el gran conjunto de tareas que hacen dejar a otras de lado, las cuáles deben cumplirse a cabalidad, entre otros factores hacen un conjunto de adversidades que se le pueden presentar a cualquier persona a la hora de efectuar sus labores del día a día. Sumándose a las dificultades personales que pueda tener cada individuo; alguno de los factores antes mencionados, dan cabida al padecer del estrés laboral.

El estrés laboral para Ovejero (2006:165), es definido como “un problema de adaptación a nuestro entorno laboral, que nos produce angustia y sensación de indefensión”, es por ello que las dificultades de adaptación al entorno donde una persona realiza su trabajo cotidianamente, puede llevarle a padecer de síntomas, trayendo como consecuencia que afecten directamente su rendimiento físico y mental, dejando como resultado los

errores, la falta de respuesta eficiente y eficaz a las tareas asignadas y posiblemente el padecer de enfermedades psicológicas y físicas.

Siguiendo con Ovejero (2006), indica en líneas generales, que los efectos con posibilidad de causar daño a una persona aparecen cuando de forma frecuente e intensa mantiene un ritmo de activación para responder a lo que afronta en su entorno. El estrés laboral se encuentra vinculado con el aumento del 23 por ciento de infartos y muertes por enfermedades cardiovasculares, según López (2012).

A su vez, Rodríguez (2012), explica que el estrés laboral es una reacción automática y natural del cuerpo ante las demandas del medio donde labora que pueden ser interpretadas como amenazantes, y ante las cuales debe existir un mecanismo de respuesta para lograr equilibrio tanto físico como emocional.

Cuando la respuesta de estrés se prolonga o intensifica en el tiempo, la salud física y emocional, el desempeño profesional, e incluso las relaciones personales o de pareja se pueden ver afectadas, generando diversas afecciones, trastornos o cambios conductuales poco adaptativos. La depresión, la ansiedad y las adicciones son los trastornos más comunes que suelen generarse como consecuencia, así como afecciones cardíacas y músculo esqueléticas en el ámbito físico. Estos trastornos producto del estrés laboral, pueden venir acompañados de diversos síntomas tales como dificultad de concentración, taquicardia, resequedad en la boca, insomnio, sudoración, disminución o aumento de ingesta de alimentos y de peso, dolor de cabeza, inseguridad, indecisión, bajo rendimiento, explosiones emocionales entre otras.

Para el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH), EE.UU (1999:3), en la publicación número 99-101, sobre el estrés en el trabajo Neelb, lo define está como “Las respuestas nocivas físicas y emocionales producidas cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión.”. Esta definición destaca cuando lo exigido al trabajador está por encima de sus capacidades o necesidades, puede causarle entonces una respuesta con posibilidades de generarle daño al individuo, el cual su organismo esté en constante búsqueda de la misma.

Con base en el estudio denominado Síntomas somáticos y salud mental en trabajadores de la Ciudad de México publicado por Cámara (2012), en donde se encontró, que una depresión provocada por la presión laboral disminuye la productividad y aumenta los accidentes de trabajo, por causa de los principales síntomas, como lo es la falta de interés en actividades que requieren total atención, acompañado por una falta de sueño, o exceso de éste, manteniendo a la persona en un estado que reduce la capacidad de desempeño.

Así mismo, según el estudio, el ausentismo laboral por depresión alcanza hasta 25 días al año, lo cual se traduce en frustración, gastos y a la vez descuentos salariales para el empleado, su familia y una baja considerable en la calidad de vida. Aunque la tendencia indica que las mujeres son más propensas a presentar cuadros depresivos, derivado de los cambios hormonales, actualmente hay un alto porcentaje de hombres deprimidos que extienden su preocupación al hogar o caen en adicciones.

Por lo anteriormente visto, se destacan las graves consecuencias que deja el estrés laboral, a raíz de la presión que se ejerce a los individuos en sus sitios de trabajo, en conjunto con el ambiente y sus condiciones, dejando en claro la gravedad que puede llegar a tener una persona al padecer de éste fenómeno.

Síntomas del Estrés Laboral

El estrés laboral es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo, tanto así que se encuentra más desarrollado en unos países que en otros, debido a las condiciones de trabajo existentes por las cuales están expuestos día a día los individuos.

El problema del estrés laboral se puede detectar de acuerdo a ciertos síntomas que padecen las personas a causa de las condiciones de trabajo a las cuales se enfrentan. Por ello, Acosta (2011), expone la existencia de consecuencias habituales que se producen a nivel individual, donde los mismos pueden ser identificados sólo por las personas afectadas al sufrir estos cambios. El síntoma principal del estrés es la ansiedad, pero aunado a éste cuando el estrés pasa a ser de tipo crónico por su frecuencia, al individuo se le presentan diversas reacciones a nivel orgánico, cognitivo, emocional y social, afectando de esta manera el comportamiento global.

Los síntomas del estrés laboral, según Acosta (2011), están clasificados de la siguiente manera:

En lo orgánico pueden aparecer:

- ✚ Tensión muscular;
- ✚ Palpitaciones;
- ✚ Problemas cardiovasculares, que pueden llegar a infarto;
- ✚ Temblores:
- ✚ Dolores de cabeza;
- ✚ Dolores de espalda;
- ✚ Dolores de cuello;
- ✚ Dificultad respiratoria;
- ✚ Náuseas;
- ✚ Sudoración;
- ✚ Desórdenes gastrointestinales, que pueden llegar a úlcera;
- ✚ Resequedad de boca;
- ✚ Dificultades para tragar;
- ✚ Trastornos en el sueño;
- ✚ Mareo;
- ✚ Tics;
- ✚ Alto nivel de colesterol y de glucosa en sangre (diabetes);
- ✚ Falta de apetito;
- ✚ Disminución del deseo sexual... (p.31).

También Acosta (2011), expone como quedan afectados los sentimientos del individuo generando de esta manera la pérdida de:

...empatía, capacidad de percibir lo que sienten los demás, lo que necesitan, lo que los puede motivar. Eso hace más difícil la comunicación, relacionarse con los demás y conseguir lo que se desea. Hay sentimientos de: apatía, aburrimiento, ansiedad, depresión, agresividad, irritabilidad, inseguridad, soledad, pérdida del control, pérdida del autoestima agotamiento, nerviosismo en general... (p.31).

Los cambios vienen siendo un estresor, y por ende aparece lo que se define como neofobia, es decir miedo a lo nuevo, queriendo la persona volver a la rutina; por ello a nivel mental o cognitivo hay:

- ✚ Preocupación;

- ✚ Inseguridad;
- ✚ Miedo;
- ✚ Dificultad para concentrarse;
- ✚ Dificultad para percibir la realidad;
- ✚ Dificultad para tomar decisiones;
- ✚ Dificultad para resolver complicaciones;
- ✚ Bloqueos mentales;
- ✚ Pensamientos negativos sobre sí mismo;
- ✚ Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros;
- ✚ Temor a que se perciban nuestras dificultades;
- ✚ Temor a la pérdida del control...(p.32).

Además Acosta (2011), plantea en cuanto:

...al comportamiento, es habitual encontrar:

- ✚ Aumento del consumo de alcohol, tabaco y demás drogas;
- ✚ Abuso de fármacos sedantes y para dormir;
- ✚ Estallidos emocionales;
- ✚ Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse...);
- ✚ Tartamudez;
- ✚ Llantos irreprimibles;
- ✚ Adopción de posturas defensivas ante el jefe y los compañeros;
- ✚ Evitación de situaciones temidas...(p.32).

Así mismo Barlow (2000), se enfoca en señalar ciertos indicadores que se presentan cuando un individuo padece del fenómeno del estrés, siendo éstos, indicadores físicos, de los procesos mentales, emocionales y conductuales. (Ver Cuadro 3).

Cuadro 3. Indicadores del estrés

Indicadores Físicos	Indicadores de los procesos mentales	Indicadores emocionales	Indicadores conductuales
<ul style="list-style-type: none"> + Aumento de la tensión muscular + Cambios en la frecuencia respiratoria + Pulso elevado + Tensión arterial alta + Manos y pies fríos + Boca seca + Palmas de las manos y plantas de los pies <<sudorosas>> + Necesidad de orinar con frecuencia + Cambios repentinos en el apetito + Trastornos estomacales frecuentes y ardor de estómago + Diarrea + Hablar con voz aguda o <<cascada>> + Dolores de cabeza ocasionados por la tensión + Frecuentes dolores en la parte baja de la espalda + Ojeras + Inquietud, desasosiego + Visión borrosa + Erupciones cutáneas + Resfriados y enfermedades menores. + Cambio en la sensibilidad y respuesta sexual 	<ul style="list-style-type: none"> + Incapacidad para concentrarse en las tareas + Cambios repentinos en la forma de pensar o de manejar los problemas + Tendencia a cometer más errores + Aumento de la falta de memoria + Disminución del rendimiento general + Tendencia a perder la perspectiva + Un <<soñar despierto>> y <<estar abstraído>> excesivo + Menor pensamiento racional + Dependencia de viejos programas, mayor precaución + Mal discernimiento 	<ul style="list-style-type: none"> + Irritabilidad + Ansiedad no específica + Aparición de fobias (miedos) + Risa nerviosa + Reacciones defensivas a los comentarios de los demás + Más crítico con uno mismo y con los demás + Depresión + Retraimiento emocional + Estallidos emocionales y ganas de llorar + Conductas hostiles y agresivas 	<ul style="list-style-type: none"> + Cambios súbitos en los hábitos de trabajo + Cambios en las costumbres personales (en especial en la limpieza personal) + Insomnio + Apatía aumento del uso del alcohol, tabaco y otras drogas + Mayor absentismo + Conductas aceleradas + Evitación del trabajo y demás obligaciones + Aumento de la torpeza. + Aumento de las conductas compulsivas (compras, limpieza, etc.).

Fuente: Barlow (2000)

1/1

Es evidente al examinar los aportes de diversos autores que los síntomas del estrés laboral son muy similares a los del fenómeno del estrés, y generalmente no hacen la separación de los síntomas que lo diferencian. Es notable según Acosta (2011) y Barlow (2000), que los síntomas los dividen o caracterizan de manera similares, tal y como se representa a continuación (Ver Cuadro 4).

Cuadro 4. Denominación de los síntomas por categorías

Acosta (2011)	Barlow (2000)
Orgánico	Indicadores Físicos
Capacidad emocional	Indicadores emocionales
Mental o cognitivo	Indicadores de los procesos mentales
Comportamiento	Indicadores conductuales

Fuente: Acosta (2011) y Barlow (2000)

1/1

A raíz de la clasificación observada, dichos autores desglosan los síntomas de una manera clara, explícita y muy similar entre sus ideologías, pero es necesario acotar que no dividen los síntomas por el fenómeno del estrés y el estrés laboral sino de forma global.

Estresores y Factores que producen el Estrés Laboral

Cada vez es más agudo el tema del estrés laboral, debido a que hoy día se ha vuelto una moda dicha frase entre las personas hasta llegar al punto de pasar a ser un lenguaje cotidiano generalmente entre los individuos que están actualmente laborando, siendo de gran importancia

conocer cuáles son los estresores y factores que generan tal fenómeno, es decir las situaciones, eventos y condiciones que traen diversas consecuencias negativas a nivel psicológico, psicosocial, en la salud física del individuo y también en la salud de la organización. Algunas explicaciones sobre los estresores y factores que producen estrés laboral se reflejarán a continuación:

Miranda (2008), define a los estresores y estresores laborales como:

(...) un estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que cualquier cosa puede convertirse en un estresor, sería imposible elaborar una lista exhaustiva de ellos. Es un conjunto de situaciones físicas y/o psicosociales de carácter estimular que se dan en el trabajo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para las personas. Son, por tanto, elementos recurrentes de carácter estimular (sensorial o intrapsíquico) ante las cuales las personas suelen experimentar estrés y consecuencias negativas. (p. 40).

Por otro lado, Baron (1996), hace referencia a los estresores como eventos o sucesos de vital importancia para cada individuo, como la muerte de un familiar o alguien cercano, o inconvenientes menores de la vida cotidiana, haciendo de esta manera ver a los estresores como simplemente esos obstáculos que se presentan día a día a cada una de las personas. Cabe destacar que Baron (1996:539) toma en cuenta la realidad de la sociedad, ya que explica “la mayoría de los adultos dedican más tiempo al trabajo que a cualquier otra actividad. No es sorprendente, entonces, que el trabajo o la profesión sean una fuente importante de estrés.”, todo ello hizo que continuara expandiendo el tema del estrés laboral identificando las fuentes o factores que producen estrés en los ambientes laborales, y así determinar que los estresores más evidentes

son: el hostigamiento o discriminación sexual, las cargas extremas de trabajo, las cargas insuficientes de trabajo, el conflicto de roles, la evaluación del desempeño, la falta de participación en la toma de decisiones, el conflicto con otros empleados, la falta de apoyo de los compañeros, un ambiente de trabajo difícil o desagradable, la responsabilidad de otros y, por último, pero no menos importante, mencionó la ambigüedad de roles (incertidumbre acerca de las obligaciones o responsabilidades).

En el caso de Ovejero (2006), no define los estresores sino que citó a Furnham (2001), por medio del cual expresó cuáles son las causas más frecuentes del estrés laboral, en donde señala:

- 1.- Exigencias ocupacionales intrínsecas al puesto de trabajo.
 - 2.- Conflicto de funciones.
 - 3.- Ambigüedad de funciones.
 - 4.- Carga excesiva o insuficiente del puesto de trabajo.
 - 5.- Responsabilidad por los demás.
 - 6.- Falta de apoyo social.
 - 7.- Falta de participación en las decisiones que se toman y que le afectan a uno.
 - 8.- Evaluación de desempeño eficiente.
 - 9.- Malas condiciones objetivas de trabajo.
 - 10.- Cambios organizacionales.
 - 11.- Frustraciones en el desarrollo profesional.
 - 12.- Superposición entre la casa y el trabajo.
- (p. 339).

Además Miranda (2008), clasificó a los estresores laborales dependiendo de la fuente que los están originando, los cuales se encuentran especificados a través de indicadores y definidos por diversos autores (Ver Cuadro 5), como se denota a continuación:

Cuadro 5. Clasificación de los estresores laborales dependiendo de la fuente que los están originando

Estresores	Indicadores	Definición
Ambiente físico.		Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que en algunos momentos por su peligrosidad puedan provocar en el individuo un sentimiento de amenaza.
Contenido de la tarea	Trabajo repetitivo o en cadena.	No existe una gran variedad de tareas a realizar (son monótonas y rutinarias) y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.
	Ambigüedad del rol.	Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.
	Conflicto del rol.	Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir. Oposición ante las distintas exigencias del trabajo, conflictos de competencia.
	Responsabilidad elevada.	La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas ..).
	Innovación tecnológica.	Se refiere a la transferencia de una idea en un equipo vendible, nuevo o mejorado, en un proceso operativo en la industria o el comercio, o en una nueva metodología para la organización.
	Sobrecarga de trabajo.	El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea (y el tiempo disponible para realizarla) está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.
Relaciones Interpersonales	Falta de trabajo.	El volumen del trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.
	Comunicación Formal e Informal: a. Relaciones Jerárquicas. b. Relaciones Cooperativas. c. Relaciones Funcionales. d. Participación. e. Relaciones basadas en conductas de hostigamiento psicológico o acoso moral (mobbing).	La comunicación formal define las reglas de comunicación que establece la organización, permite la toma de decisiones y la motivación. La informal se forma entorno a las relaciones sociales e los miembros, y surge siempre que un medio siente la necesidad de comunicarse con otro.
	Sentimiento de pertenencia.	Es un rasgo propio, de la naturaleza humana. Es una actitud de amor, de filiación, de compatibilidad, de apego a alguien, a algo, al lugar del trabajo o de estudio, a un grupo, a un hábitat.
	Cohesión y conflicto grupal.	La cohesión se refiere a la fuerza impositiva de ciertas normas. Los individuos se asocian entre sí basándose en regulaciones o normas sociales. Los conflictos surgen entre dos o mas personas y son de carácter nocivo, ya que, se centra entre las personas y no en la tarea.

1/2

Cuadro N° 5. (Cont.)

Estresores	Indicadores	Definición
Organización del tiempo de trabajo	Trabajos nocturnos o por turnos.	Es el trabajo en relación de dependencia que se realiza de noche, dentro de las regulaciones referidas a la jornada de trabajo.
	Ritmo de trabajo elevado.	El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador.
	Horas extras.	Es una retribución del esfuerzo extraordinario que el trabajador ha realizado al prestar sus servicios al patrono por más tiempo del tiempo fijado para la jornada normal de trabajo.
Gestión de personal	Evaluación de desempeño.	Consiste en la realización de una comparación de lo realizado durante un período determinado por un empleado contra lo que la organización en la que trabaja considera el desempeño ideal para ese cargo.
	Planes de socialización.	La socialización dentro de la empresa es la forma en que una persona que accede a un nuevo puesto se adapta al mismo y conoce todos sus requerimientos.
	Formación.	La formación se refiere a proporcionar los conocimientos, aptitudes y habilidades que requieren los trabajadores para lograr un desempeño satisfactorio.
	Políticas de ascensos y de desarrollo de la carrera profesional.	El ascenso implica la realización de funciones de un nivel superior. Este acceso a un puesto superior es definitivo, quedando el trabajador consolidado en esta posición hasta acabar su relación laboral o hasta el siguiente ascenso.
	Estabilidad Laboral.	Consiste en el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo, de no incurrir en faltas previamente determinadas.
Estructura y Clima Organizacional.		Es un comportamiento multidimensional de elementos al igual que clima atmosférico que está conformado por varios factores, todos los elementos se suman para formar un clima particular dotados de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización influye en el comportamiento de las personas en cuestión.

Fuente: Miranda (2008)

2/2

Partiendo de una clasificación de estresores tan clara, precisa y concisa que brinda Miranda (2008), es importante recalcar que dicha autora toma en cuenta gran parte de los elementos que son valiosos para la presente investigación, ya que, la mayoría de los estresores e indicadores que presenta en su teoría son comunes en el ambiente laboral de las organizaciones, además en conjunto con otros autores en el cuadro antes señalado se explica el significado de cada uno de ellos, lo cual permite el conocimiento sobre los mismos para poder identificarlos en cualquier ámbito laboral.

A través del análisis del desarrollo del tema por los autores, se denota que estos difieren en cuanto a la definición de los estresores laborales, ya que uno de los autores se enfoca en las situaciones y eventos laborales, mientras que otro se inclina al concepto de que los estresores laborales vienen generados por situaciones y eventos pero individuales, también tienden a clasificarlos de forma distinta pero coinciden generalmente en el tipo de situaciones que producen el estrés laboral, siendo sintetizados de manera integral como factores psicosociales, psicológicos, salud física y organizacional; es importante destacar que las diferencias que se observan en la clasificación de los estresores laborales por cada uno de los autores es debido a que unos los clasifican de manera más específica utilizando sub clasificaciones.

Todos los estresores laborales y/o factores que producen el estrés laboral anteriormente plasmados son de suma importancia para esta investigación, ya que, aunque algunos rasgos personales de los trabajadores pueden facilitar la detección del estrés laboral, también es necesaria la búsqueda de las causas del estrés de los mismos en la propia organización, debido a que está comprobado que los factores que

originan el fenómeno del estrés laboral no sólo están relacionados a nivel personal o individual sino que también puede ser provocado por condiciones que existan dentro de la organización.

Tipos de Estrés Laboral

Además de los niveles establecidos, Selye citado por Lemus y Linares (1989:35) señala de igual forma que existen dos tipos de estrés laboral, el primero en mencionar es el estrés crónico, siendo “aquel que se sufre en forma continua, normalmente debido a la poca capacidad del individuo para resolverlo en forma exitosa, ya sea porque no conoce como hacerlo, o porque la cadena de estrés es muy prolongada”. Este se padece por largos periodos de tiempo, y suele ser resultado de la exposición del individuo ante un agente estresor de manera constante, por lo cual los síntomas aparecerán cada vez que se presente dicha situación. Para Slipack (1996), algunas de las causas que originan este tipo de estrés son las siguientes:

- ✚ Ambiente laboral inadecuado
- ✚ Sobrecarga de trabajo
- ✚ Alteración de ritmos biológicos
- ✚ Responsabilidades y decisiones muy importantes.

Es interesante conocer que Slipack (1996), coincide con Selye, ya que también determina dos tipos de estrés, el crónico y el episódico, describiendo este último como aquel que se presenta momentáneamente y el cual no se prolonga por mucho tiempo, debido a que se enfrenta la situación o se resuelve, causando la desaparición de los síntomas originados. Como por ejemplo la pérdida del empleo, la cual es una

situación bastante puntual que genera este tipo de estrés debido a las preocupaciones originadas a partir de este evento, las cuales desaparecen una vez que se resuelva la problemática al conseguir un nuevo empleo. A su vez, pueden ocurrir distintas situaciones cotidianas en el sitio de trabajo, las cuales son posibles estresores que dependiendo de su magnitud, podría ocasionar cualquiera de estos dos tipos.

Es importante señalar que Friedman (1962), se enfoca en los tipos de personalidades y no en las situaciones, atribuyéndole a los antes mencionados el origen del estrés en el individuo. Haciendo referencia a lo descrito por el autor existen dos tipos de personalidad, tipo A y tipo B, imputándole al tipo A una serie de características de agresividad y perfeccionismo que la hace susceptible a sufrir de estrés, en contraposición a la personalidad tipo B, la cual se muestra más relajada, y en lugar de acumular ira, este suele disfrutar lo que hace ya sea en el plano laboral o personal.

Es por ello que Friedman (1962), a la persona tipo A, la refleja como aquella orientada al trabajo, en una lucha continua por competir y superar, asumiendo retos en vez de evadirlos, estos suelen verse hostiles ante las demás personas, y a su vez, por su alta motivación, pueden ser un tanto inestables; estos muestran un compromiso desmedido por su trabajo, con un interés desmesurado por la perfección y el logro de metas elevadas; lo cual genera que pierdan su temperamento fácilmente, en su afán de hacer lo más que puedan en el menos tiempo posible.

El patrón A se presenta en sujetos en los cuales domina la respuesta excesiva, éstos suelen sobrecargarse de tareas, denotando una

personalidad activa y enérgica, pero también pueden volverse impacientes e irritables al no lograr su cometido. En el plano personal, sus relaciones interpersonales son problemáticas y con tendencia a la dominancia.

Un caso totalmente distinto es el de las personas tipo B, que en vez de presentar resistencia e intolerancia a las situaciones que les generan estrés, las combaten para solventarlas. Estos suelen ser tranquilos y relajados, abiertos a las emociones y en ellos predomina la activación inmunitaria y un estado mental agradable.

Lo que expone esta teoría es que tanto la intensidad como la frecuencia de los episodios de estrés, así como también su nivel, estará ligado al tipo de persona, ya que existen variables en el manejo de ciertas situaciones o estresores dependiendo del individuo, como por ejemplo, una situación tan cotidiana como lo es el tráfico en vía al trabajo; para algunas personas puede resultar estresante y hasta exasperante, a diferencia de otras que simplemente esperan con calma a que fluya el tráfico. Esto aplica a muchas otras situaciones donde lo que hará la diferencia es el manejo de las mismas por parte de la persona.

Es evidente que durante esta investigación se encuentra en la población perteneciente al universo de estudio las clases de personas antes mencionadas, así como también estos presentan los tipos de estrés que los aquejan, para lo cual se ofrecen ciertas recomendaciones, en pro de combatir esta situación, teniendo siempre en claro, que no todas las personas perciben el estrés y lo manejan de la misma forma, más sin embargo, se espera que al reconocer los factores causantes de éste, se

puedan aportar ideas y resoluciones generales que partan desde su origen para así ayudar a quienes lo desean.

Niveles del estrés laboral

Al ahondar en la temática referente al estrés laboral, se distinguen cuatro niveles del mismo, según lo señalado por Selye (1975), éstos se clasifican de la siguiente forma:

- ✚ **Estrés Disminuido:** cuando éste es demasiado escaso, el sentido de desafío de la vida, las motivaciones y las sensaciones de logro se pierden, es decir, no hay motivo para competir por lo cual se genera desmotivación ante la vida. Esto puede verse reflejado en una organización cuya estructura sea vertical y su forma de proceder muy burocrática, ya que el trabajador no tiene autoridad para tomar decisiones sin antes consultar con superiores, quedando sujeto siempre a la aprobación de otros y limitando su capacidad de enfrentar retos. También existen casos donde la estructura organizacional no es tan amplia y son escasas las oportunidades de crecer profesionalmente, donde a la larga trae como consecuencia el estancamiento y la desmotivación por realizar las mismas funciones sin que se presenten nuevos retos.

- ✚ **Estrés Necesario:** en este nivel se posee la cantidad precisa de estrés, ya que se activa al sistema nervioso o muscular, que no produce daños sino que exalta las funciones vitales. El estrés y la tensión en sí mismo no tienen nada de malo, pues son indispensables para triunfar, y está presente durante el desempeño laboral, quedando sujeta en gran medida a la motivación al logro

que tenga el individuo, su sentido de responsabilidad y estándares de exigencia, lo cual será determinante para impulsarlo a lograr sus objetivos.

✚ **Exceso de estrés:** en este estado, la persona siente que nunca le alcanza el tiempo, no pueden relajarse ni tomarse un tiempo de descanso, porque se sienten culpables. En este caso, el foco de la vida del individuo es el trabajo por ende descuida otros aspectos de su vida como las relaciones interpersonales, familiares y amorosas, el tiempo para el disfrute y la recreación, formando a una persona cada vez más desapegada con su vida personal y más encauzada a su desempeño laboral, lo cual tiene un impacto negativo eventualmente ante la carencia de relaciones afectivas y tiempo de recreación.

✚ **Estrés negativo o distrés:** cuando se llega a este nivel se ha perdido en gran parte el control. La persona suele enfermarse física o mentalmente. A veces suele recurrir a estimulantes tales como el alcohol, píldora o tranquilizantes. Al llegar a este estado el individuo debe buscar ayuda profesional que lo encamine a recuperar el control de su cuerpo, antes de recurrir al uso de sustancias que pueda empeorar el estado de salud de la persona.

Con respecto a la clasificación realizada por Selye (1975), quedan establecidos los distintos niveles en los que se puede sentir estrés, atravesando inicialmente por una fase leve, la cual es referente a la falta de motivación en la persona, posterior a ello menciona un tipo de estrés necesario, el cual no daña a la persona sino, por el contrario, es necesario

para la realización de actividades y logro de objetivos; luego de ello existe el nivel negativo en el cual se denota un incremento de intensidad y gravedad del mismo, que es en el cual la persona pierde en gran parte el control.

Por otra parte, referenciando a Hallowell (2007), los niveles de estrés pueden variar desde respuestas saludables en situaciones que representen peligro, hasta la preocupación exagerada y disfuncional en todos los aspectos de la vida personal del individuo. A este último nivel el autor lo denomina como estrés tóxico, el cual se caracteriza por afectar el desempeño de la persona en su trabajo o el de aquellos que lo rodean, para lo cual se recomienda enfrentar y abordar dicha situación. Es de vital importancia sincerarse y reconocer la magnitud del problema, para así determinar si puede ser solucionado por cuenta propia o se requiere de ayuda profesional.

Una vez dicho esto, se acota que el estrés también es necesario en determinadas situaciones, ya que podría aportar un impulso positivo, por ejemplo, en el lugar de trabajo puede promover la energía y el entusiasmo por lograr una meta; siempre y cuando no exceda los niveles tolerables, y afecte el bienestar del individuo.

En el caso del objeto de estudio, queda por demostrar a qué se debe el estrés laboral, determinando de esta forma si corresponde a los niveles antes planteados y si afecta de forma negativa a la organización, o si por el contrario representa un impulso a la productividad dentro de las labores del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una entidad pública, afectándola de manera satisfactoria.

Siguiendo este orden de ideas, para la interpretación de los datos a obtener mediante esta investigación, se tomará como referente los niveles del estrés propuestos por Selye (1975), en vista de que los antes mencionados, se basan en factores ya desarrollados en este Marco Teórico y a su vez guardan relevancia y relación con el objeto de estudio.

Consecuencias del Estrés Laboral

El estrés laboral es un problema común y costoso, tanto a nivel individual como a nivel de organizaciones. Es por ello que según Hellriegel y Slocum (2009), los gerentes que ignoren el estrés laboral o que no le den la atención que requiere dicho fenómeno se encontrarán con una disminución en la productividad, en la moral de los trabajadores y trabajadoras y un aumento en los costos legales, además de los gastos médicos que necesitarán los individuos que se vean afectados por el estrés por la fuente de trabajo.

Es importante señalar que la mayoría de los autores no separan las consecuencias que trae el fenómeno del estrés y del estrés laboral, pero es interesante como Hellriegel y Slocum (2009), abarcan el tema ya que, su perspectiva comienza a partir del hecho de que el individuo en las organizaciones pasa por especie de una ruta de las presiones, estrés y el conflicto entre la vida laboral y familiar, siendo dicha ruta: las presiones familiares frente a las presiones laborales, luego se produce el estrés laboral y familiar en el empleado, seguidamente se llega al conflicto entre el trabajo y la familia, y trae como consecuencias una posible activación de insatisfacción, frustración, depresión, entre otras, llegando de esta manera a un alto nivel de estrés, debido a que es necesario tener

presente que dicho fenómeno es la forma en que el cuerpo responde a una exigencia que se le impone.

Las consecuencias del estrés laboral van a depender de diversos factores que afecten al individuo, según Hellriegel y Slocum (2009), los efectos probables que los altos niveles de estrés laboral se presentan en tres áreas principales:

- ✚ Fisiológicos: presión arterial alta, ritmo cardíaco acelerado, sudoración, ataques de calor y frío, dificultad para respirar, tensión muscular, trastornos gastrointestinales y ataques de pánico.
- ✚ Emocionales: ira, ansiedad, depresión, baja autoestima, mal funcionamiento intelectual (inclusive incapacidad para concentrarse y tomar decisiones), nerviosismo, irritabilidad, resentimiento de la supervisión e insatisfacción laboral.
- ✚ Conductual: mal desempeño, ausentismo, altos índices de accidentes, de rotación, de consumo excesivo de alcohol y drogas, comportamiento impulsivo y dificultad para comunicarse. (p.201).

Estos autores se centran, primordialmente, en que el fenómeno del estrés laboral inicia desde el ámbito familiar en el cual se generan los estresores de vida, siendo éstos presiones normales a las cuales todo individuo se encuentra expuesto; aunado a ello, se encuentran las presiones que existen en todo lugar de trabajo, uniendo de esta manera el estrés a nivel familiar con las exigencias del entorno laboral y dándole paso al estrés laboral. Es importante acotar que el estrés laboral produce efectos en términos de salud (enfermedades como jaquecas, dolores de espalda, problemas estomacales e intestinales, etc.), desempeño (ausentismo, falta de trabajo, exceso de trabajo, falta de motivación, etc.) y el término de

burnout laboral (despersonalización, desamparo, frustración, estrés, agotamiento, etc.).

Por otro lado Molinera (2006), expresa desde su perspectiva la estrecha relación que guarda el estrés con la persona que lo padece, por lo cual dicho fenómeno se presenta generalmente en las personas predispuestas a sufrirlo, claro está que se produce por factores exógenos además de ello.

Para Molinera (2006:68), “la existencia de estrés laboral cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de las personas para hacerles frente.” se debe al proceso de adaptación al entorno y demás factores laborales para resolver las situaciones en demanda, con los recursos y materiales disponibles. La postura de éste autor se centra en la necesidad de tomar en cuenta que existen alteraciones variadas del estrés, estas pueden no presentar síntomas clínicos durante más de un año, desde su origen. Tomando en cuenta lo antes mencionado es necesario señalar los efectos causados por el estrés, estos pueden ser emocionales, como la ansiedad, agresividad, angustia, apatía, fatiga, depresión, trastornos del sueño, autodestrucción, entre otros, Puede también causar trastornos físicos asociados al estrés, como gastritis erosiva aguda, úlceras y molestias dorsales, y adicionalmente puede desencadenar o modificar el curso de enfermedades orgánicas importantes, como ha demostrado la psicoimmunología, en especial la hipertensión y los problemas cardíacos.

Cabe destacar que además, tiene efectos sobre el pensamiento, como son la incapacidad para tomar decisiones y concentrarse y efectos sobre el comportamiento, como nerviosismo, desgana general, irritabilidad,

cansancio permanente, explosiones emocionales, excesos en la comida y en el consumo de alcohol o tabaco, disminución del rendimiento laboral, pérdida del interés por el trabajo, todo lo cual deriva sin duda alguna en un incremento del absentismo laboral.

Es interesante acotar que Molinera (2006), no rompe la tradición de la mayoría de los autores que estudian el fenómeno del estrés laboral, ya que es evidente que al ahondar en las consecuencias que produce dicho fenómeno se inclina más en los efectos que genera el estrés como tal, sin darle mayor relevancia a las consecuencias del estrés laboral. A pesar de ello, Hellriegel y Slocum (2009), y el presente autor coinciden en que existen consecuencias que afectan tanto a la organización como al individuo, siendo algunas de ellas la incapacidad para concentrarse y tomar decisiones, irritabilidad, resentimiento de la supervisión e insatisfacción laboral, mal desempeño, ausentismo, altos índices de accidentes, pérdida del interés por el trabajo, disminución del rendimiento laboral, entre otros efectos negativos que acarrearán costos y pérdidas a nivel organizacional.

Diferencias entre el Estrés y el Estrés Laboral

El fenómeno del estrés y el estrés laboral vienen de la mano ya que, los factores que lo generan son causas de la vida cotidiana de los individuos. Generalmente los investigadores y autores de éste tema no describen las diferencias que existen entre ambos fenómenos debido a que los ven fusionados a la hora de explicarlos, por ende todo lo relacionado al estrés y al estrés laboral es señalado de manera global.

Dentro de éste marco Martín (s.f.) publicó una Ficha Técnica, en la cual habla de que existen agentes estresores que constituyen un factor de desequilibrio en el individuo. Aunado a ello manifiesta que los aspectos a los que se refiere pueden ser concernientes a las características de su trabajo como también a ciertas características de las personas, lo cual hace a algunas personas susceptibles de provocar o facilitar el estado de estrés. La actuación de estos estresores en la generación del estrés es debido a su intensidad o magnitud, a la acumulación de varios de ellos o a su prolongación en el tiempo.

Partiendo de ese punto, Martín (s.f.) diferencia el estrés del estrés laboral, estableciendo que en lo referente al estrés las personas de acuerdo a sus características individuales y personales pueden ser más vulnerables a padecer dicho fenómeno ya que este puede desencadenarse según la situación o exigencia que se le presente y como la persona decida afrontarla, por consiguiente las características personales que el autor reseña son aquellas que a través de otros autores se ha constatado que tienen algún tipo de relación en el surgimiento del estrés y por consiguiente el autor al determinar las causas que lo generan, busca hacer referencia a agentes estresores externos en el ámbito laboral que vienen a ser los factores que generan el estrés laboral por su procedencia, este las denomina demandas del trabajo, señalando cada uno de los elementos que conforman cada categoría, a continuación esto se vera representado graficamente de la siguiente forma, (Ver Cuadro 6).

Cuadro 6. Categorías del Estrés y del Estrés Laboral

Estrés		Estrés Laboral	
Características individuales y personales		Demandas del trabajo	
Característica	Definición	Característica	Definición
Personalidad tipo A	Interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, una implicación muy profunda con su profesión (hasta el punto de considerar el trabajo como el centro de su vida). Es un estilo de comportamiento con el que las personas responden habitualmente ante las situaciones y circunstancias que les rodean. Hace al sujeto más sensible al estrés.	Sobrecarga de trabajo:	El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea (y el tiempo disponible para realizarla) está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea
Dependencia	Las personas poco autónomas toleran mejor un estilo de mando autoritario (supervisión estricta) y un ambiente laboral muy normalizado y burocratizado. Sin embargo, tienen más problemas en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad que las personas más independientes.	Infracarga de trabajo	El volumen del trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.
Ansiedad	Las personas ansiosas experimentan mayor nivel de conflicto que las no ansiosas.	Infrautilización de habilidades	Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.
Introversión	Ante cualquier problemática, los introvertidos reaccionan más intensamente que los extrovertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.	Repetitividad	No existe una gran variedad de tareas a realizar (son monótonas y rutinarias) y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.
Rigidez	Las personas presentan un mayor nivel de conflicto y de reacciones desadaptadas, especialmente en situaciones que implican un cambio y que requieren un esfuerzo adaptativo, que las personas flexibles.	Ambigüedad de rol	Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.
Las necesidades del individuo	Necesidad de contacto social, de intimidad, de reconocimiento personal, de autorrealización...	Conflicto de rol	Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir. Oposición ante las distintas exigencias del trabajo, conflictos de competencia.
Las aspiraciones	Deseos de logro personal, de alcanzar un determinado estatus, de dominar y controlar el trabajo...	Relaciones personales	Problemática derivada de las relaciones (dependiente o independientes del trabajo) que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.

1/2

Cuadro N° 6. (Cont.)

Estrés		Estrés Laboral	
Características individuales y personales		Demandas del trabajo	
Característica	Definición	Característica	Definición
La formación, las destrezas y conocimientos adquiridos, la experiencia y la capacidad (intelectual y física)	Tienen capital importancia como fuente de estrés, por la posible incongruencia que se puede dar entre la posición ocupada (o el trabajo desempeñado) y la capacidad o capacitación del trabajador.	Inseguridad en el trabajo	Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo (despido).
		Promoción	La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.
La mala condición física y los malos hábitos de salud	Pueden disminuir de alguna manera la capacidad de enfrentarse a los problemas de trabajo. Otros posibles estresores son las conductas del individuo, el grado de autoexigencia, o lo que el individuo exige al entorno.	Falta de participación	La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.
		Formación	Falta de entrenamiento o de aclimatación previo al desempeño de una determinada tarea.
Las expectativas	Esperanzas que el individuo tiene de obtener de su trabajo ciertos beneficios personales, sociales...	Control	Existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.
		Cambios en la organización	Cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.
Los valores	La adhesión al principio de autoridad, importancia del trabajo o del status...	Responsabilidad	La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas ..).
		Contexto físico	Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que en algunos momentos por su peligrosidad puedan provocar en el individuo un sentimiento de amenaza.

Fuente: Martín (s.f.).

2/2

Finalmente Martín (s.f.) en su ficha técnica, considera más adecuado analizar la dinámica que se da entre el estrés y el estrés laboral a partir de la interrelación, la comparación que se establece entre las demandas del trabajo y las características de la persona. Habitualmente, entre los dos grupos de estresores como él los fracciona, se le da más importancia a las demandas del trabajo, debido a que generalmente se produce el estrés debido a que las exigencias del entorno superan las capacidades del individuo para afrontarlas, según dicho autor sería más acertado hablar de un desequilibrio entre la persona y el ámbito laboral, teniendo en cuenta que las características de las personas antes referidas no tienen un carácter estático y reactivo con respecto a las demandas del entorno, sino que en estas, tienen un impacto las expectativas, deseos y necesidades de la persona así como también posee un efecto dinámico y activo en la relación con el entorno laboral trayendo como resultado la generación del estrés.

Por otro lado Fuertes (2004:11), define el fenómeno del estrés “como un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal.” por ello, es interesante saber que el estrés no necesariamente trae consecuencias negativas en todos los casos, es decir, será perjudicial y dañino en proporción a la intensidad, duración del fenómeno y de la manera en que se afronta.

Por otro lado Rivera (2007:6), define al estrés laboral “como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, ante situaciones nocivas del contenido, organización o entorno de trabajo; caracterizado por altos niveles de excitación y angustia, con la

sensación de no poder hacer frente a la situación.”. El enfatiza que a través de este fenómeno se perjudica la producción, y a su vez afecta la salud física y mental de los trabajadores.

En resumidas cuentas el estrés y el estrés laboral son fenómenos que están relacionados al momento de activarse en la vida de cada individuo pero de manera diferente, su forma de manifestarse dependerá de la personalidad del afectado y del entorno que lo rodea ya sea a nivel familiar como laboral. Evidentemente, existen características propias de cada uno de ellos, pero cuando se trata de estrés se puede decir que los síntomas son iguales a los del estrés laboral, mientras que las consecuencias se asemejan a nivel orgánico, es decir en la salud, pero cuando se trata de estrés laboral no solo afecta al trabajador sino también a la organización a la que pertenece, como por ejemplo: la disminución del rendimiento laboral, pérdida del interés por el trabajo, menor productividad, entre otros aspectos que aumentan los costos de la empresa y genera pérdidas a la misma.

Ahora bien, es necesario que la administración de cada organización esté al tanto de todo lo que acontece dentro de ella, en cada una de sus áreas y procesos productivos que la integran, con el fin de garantizarle a sus trabajadores y trabajadoras estabilidad y un buen ambiente y clima organizacional para el desarrollo de sus actividades cotidianas, evitando la aparición de fenómenos como estrés y el estrés laboral.

Afrontamiento del Estrés Laboral

El estrés laboral proviene de agentes estresores propios de la vida laboral como otros de la vida cotidiana. Generalmente, el estrés en el trabajo aparece porque el ambiente laboral se modifica permanentemente, dado el gran avance de la tecnología que resulta más veloz que la capacidad de adaptación de los trabajadores, además de la continua competitividad exigida por las empresas, entre otros factores que influyen en el desgaste al cual las personas están sometidas persistentemente en el trabajo.

Por afrontamiento, se entiende según Lazarus (1986), aquellos esfuerzos mentales, de conocimientos y conductuales que están constantemente cambiando, los cuales se desarrollan para manejar situaciones determinadas ya sean internas y externas, siendo consideradas éstas como excesivas de los recursos que posee cada individuo.

Cuando se trata de afrontar, el fenómeno del estrés laboral es necesario verlo en diferentes enfoques, ya que dependiendo de ello, se llevan a cabo estrategias para prevenirlo y confrontar los casos presentes; autores como Burkey Hornstein (1971), que ha estudiado el tema identificó las conductas de afrontamiento ante situaciones de estrés categorizándolas en cinco grandes grupos: 1) hablar con otros; 2) trabajar más duro y durante más tiempo; 3) cambiar a una actividad de tiempo libre; 4) adoptar una aproximación de solución de problemas; y 5) alejarse de la situación estresante.

Posteriormente, investigadores como Dewe y Guest (1990), siguieron indagando sobre el tema a través de un estudio por medio del cual han identificado siete tipos de estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés laboral, la primera de las cuales se centra en abordar o trabajar sobre el problema y el resto en los aspectos emocionales, donde se recomienda intentar que el problema no se apodere de ti, realizar descarga emocional, tomar medidas preventivas correspondientes, así como también recuperarse y prepararse para abordar en mejores condiciones el problema, utilizar los recursos familiares y perpetrar intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés.

Por su parte Stora (1991), se enfocó en cómo cambiar la organización para prevenir el estrés de trabajo, diciendo que se debe asegurar que el volumen de trabajo se coordine con las habilidades y los recursos de los trabajadores; también que la organización debe diseñar los trabajos para proveer el significado, el estímulo, y las oportunidades con el fin de que los trabajadores usen sus habilidades. Además que defina claramente los papeles y responsabilidades de los trabajadores y dé oportunidades a los trabajadores de participar en las decisiones y acciones que estén afectando sus trabajos. Así mismo la empresa debe mejorar las comunicaciones, reducir la incertidumbre sobre el desarrollo de carrera y las posibilidades de trabajo en el futuro. Por otro lado que provea oportunidades para la interacción social entre los trabajadores y que a su vez establezca calendarios de trabajo que sean compatibles con las demandas y responsabilidades fuera del trabajo.

Es importante resaltar que dicha autora no expresa ideas imposibles de realizar dentro de una organización, es cierto que no es posible dar una serie de procedimientos o una metodología exacta para prevenir el estrés

en el trabajo, pero sí es posible establecer algunas pautas para el proceso de la prevención del estrés en organizaciones. Por ello Stora (1991), considera que para la preparación de un programa de prevención del estrés se deben realizar una serie de pasos con el fin de que sea una estrategia exitosa, siendo éstos la construcción de una conciencia general en todos los trabajadores de la organización, es decir en todos los niveles organizacionales sobre el estrés en el trabajo, sus causas, los costos que le genera a la empresa y el control que se debe llevar para evitarlo o minimizarlo.

El siguiente paso consiste en asegurarle a los trabajadores de la organización que existirá la dedicación y el apoyo de la administración para la planificación y ejecución del programa de prevención del estrés; y por último pero no por ello menos importante se debe tomar en cuenta e incorporar la aportación y la participación del empleado en todas las fases del programa.

Para Ovejero (2006), se hace impredecible saber cómo afrontar o prevenir el estrés laboral con el fin de evitar las consecuencias negativas, tanto fisiológicas como psicológicas y psicosociales a las cuales se exponen los trabajadores cuando existen situaciones continuas de estrés en el trabajo.

En él se encuentran reflejadas las estrategias de afrontamiento y de prevención del estrés laboral que él considera fundamentales, haciendo referencia a diversos autores los cuales ostentan según sus perspectivas cuales podrían ser las estrategias de afrontamiento, según Lazarus y Folkman (1986:170), son “procesos cognitivos y conductuales que el trabajador desarrolla para manejar las demandas del ambiente, por lo que

se trata siempre de intentos meramente individuales de hacer frente al estrés, lo que indica su limitación”; las personas tienden a utilizar diferentes estrategias que se pueden englobar en tres tipos: el afrontamiento siendo ésta la más positiva a nivel individual pero podría no ser muy eficaz debido a que el trabajador generalmente no tiene un alto control de toma de decisiones en su trabajo; la huida o evitación y la pasividad o inhibición de la conducta la cual no es recomendable ya que de esa manera los conflictos persisten debido a que por si solos no se resuelven.

Pearlin y Schooler (1978), quienes identificaron diecisiete estrategias de afrontamiento, siendo éstas englobadas en tres categorías, la primera dirigida a cambiar las fuentes del estrés, la segunda dirigida a cambiar el significado o percepción del estresor, y la tercera dirigida a controlar los sentimientos de desagrado producidos por el estrés.

Es importante acotar que la mayoría de las estrategias antes mencionadas por distintos autores están orientadas meramente a lo individual, sin tomar en cuenta que a la hora de hacer frente al estrés laboral y a sus consecuencias, dichas medidas de combatir el fenómeno tienden a ser poco eficaces, ya que como lo expresa Ovejero (2006:170), “La eficacia de las estrategias de afrontamiento depende principalmente de la controlabilidad del estresor, las estrategias individuales en situaciones de trabajo resultan ineficaces puesto que en las organizaciones raramente el control está en manos del trabajador.”, es por ello, que las técnicas individuales son con frecuencia imprescindibles, aunque, en el ámbito laboral, suelen ser bastante nulas, si se utilizan solas, debido a la necesidad de trabajo en equipo en el área mencionada.

Por consiguiente, una base importante para el afrontamiento del estrés laboral según Ovejero (2006:170), es que se debe acudir y utilizar "...técnicas grupales, que se refieren sobre todo al apoyo social que el grupo le proporciona al individuo, como a técnicas organizacionales, que consisten en modificaciones importantes en la cultura de la empresa acompañadas de otras medidas...", ya que de esta manera se ataca al fenómeno del estrés desde todos los ángulos.

En general, es imprescindible considerar tanto el ámbito individual como el organizacional, teniendo en éste el rediseño de puestos, los cambios en la estructura organizacional, el desarrollo de trayectorias de carrera, la mejora de las remuneraciones y de los beneficios para el trabajador como es el caso de la introducción de servicios de promoción de la salud, etc., utilizando así múltiples niveles de las estrategias de afrontamiento siendo lo más adecuado para el afrontamiento del fenómeno estudiado, ya que de ésta manera se logra el equilibrio que amerita la situación del estrés laboral para atacarlo de forma efectiva sin dejar a un lado ningún factor que lo produzca.

Valoración de las bases teóricas

Cuando una investigación se centra en el estrés laboral, el cual es un fenómeno explorado por la mayoría de los individuos, es de esperarse que exista una amplia gama de teorías que permitan conocer sobre él, desde sus fuentes de origen, los aspectos influyentes o factores que intervienen para su aparición, los síntomas, las consecuencias, como afrontarlo, los enfoque que diversos autores le dan desde tiempos remotos hasta la actualidad, las características que posee dicho

fenómeno, la clasificación, los niveles en que se puede presentar en cada persona, entre otros aspectos que inciden a nivel individual y personal como a nivel organizacional y/o empresarial, es por ello que de acuerdo a todos los autores que se tomaron en cuenta para la presente investigación se realizó un cuadro resumen de los aspectos más resaltantes, concernientes y con mayor relación en este estudio (Ver Cuadro 7).

Cuadro 7. Valoración Teórica

Teoría	Definición	Autor
Recursos Humanos	Los recursos humanos, especialmente cuando están sus respectivos subsistemas agrupados en un departamento, se encargan de planificar, desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para promover una estructura administrativa eficiente, empleados capacitados, trato equitativo, oportunidades de progreso y satisfacción laboral, de forma tal que se logren los objetivos tanto individuales como colectivos.	Mayo (1930), Chiavenato (1999), Navarrete (2005), Pinto (1991) y Stoner (1996).
Clima Organizacional	Comportamiento multidimensional de elementos al igual que clima atmosférico que está conformado por varios factores, todos los elementos se suman para formar un clima particular dotados de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización influye en el comportamiento de las personas en cuestión.	Chiavenato (1999), Brunet (1987), Brown Morberg (1990), Rentsch (1990) Robbins (2009), Gibson (1997) y Slocum (1998).
Bienestar y Salud Ocupacional	Actitudes y comportamientos que mejoran la calidad de vida y que ayudan a llegar a un estado de salud óptima, así como un proceso activo dirigido a mejorar nuestro estilo de vida en todas sus dimensiones.	Fernández (1998), Donatell, Snow y Wilcox (1999), Marín y Pico (2004).
Organización Pública	Son aquellas que están bajo el control del estado y generalmente son de servicios que necesita la mayor parte de la población, por tanto las personas que laboran en las mismas tienen gran cantidad de tareas, trabajo pendiente y deben brindarles a los usuarios la mejor atención.	Ramírez (1999)
Estrés	Es la respuesta de una persona a sucesos amenazadores o difíciles.	Feldman (2006), Escalona (1999), Gatchel y Baum (1983) y Fink (2000).
Síntomas del Estrés	<p>Cuando el individuo se ve afectado por el estrés se ve reflejado en la aparición de ciertos síntomas, los cuales pueden ser clasificados de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Dificultades en el control del pensamiento. ✚ Alteraciones emocionales. ✚ Cambios de conducta. ✚ Cambios físicos. 	Cooper y Straw (2000) y Yanes (2008).
Factores del Estrés	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Exceso y falta de trabajo. ✚ Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás. ✚ Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral. ✚ No tener oportunidad de exponer las quejas. 	Comisión Europea (2000).

1/3

Cuadro 7. (Cont.)

Teoría	Definición	Autor
Factores del Estrés	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo. ✚ Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición. ✚ Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión. ✚ Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones. ✚ Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas. ✚ No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales. ✚ Entre otros.... 	Comisión Europea (2000).
Enfoques del Estrés	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Enfoque Interaccionista. ✚ Enfoque Ambientalista. ✚ Enfoque de Modelo de Trabajo. 	Oblitas (2006), Holmes y Rahe (1967), Selye (1956), Lazarus y Folkman (1986) y Cox y Mackay (1978).
Estrés Laboral	Problema de adaptación a nuestro entorno laboral, que nos produce angustia y sensación de indefensión.	Ovejero (2006), (NIOSH) y EE.UU (1999).
Síntomas del Estrés Laboral	Orgánicos, Emocionales, Mental o cognitivos y de Comportamiento	Caprarulo (2007), Peiró (2009), Acosta (2011) y Barlow (2000).
Estresores y/o Factores que producen el Estrés Laboral	Conjunto de situaciones físicas y/o psicosociales de carácter estimular que se dan en el trabajo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para las personas.	Miranda (2008), Baron (1996), Ovejero (2006) y Furnham (2001).
Tipos de Estrés Laboral	Existe el crónico y el episódico. A su vez dependen del tipo de personalidad y no sólo de las situaciones.	Selye (1989), Slipack (1996) y Friedman (1962).
Niveles del estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Estrés Disminuido. ✚ Estrés Necesario. ✚ Exceso de estrés. ✚ Estrés negativo o distrés. 	Selye (1975) y Hallow ell (2007).
Consecuencias del Estrés Laboral	Existen consecuencias que afectan tanto a la organización como al individuo, siendo algunas de ellas incapacidad para concentrarse y tomar decisiones, irritabilidad, resentimiento de la supervisión e insatisfacción laboral, mal desempeño, ausentismo, altos índices de accidentes, pérdida del interés por el trabajo, disminución del rendimiento laboral, entre otros efectos negativos que acarrearán costos y pérdidas a nivel organizacional.	Hellriegel y Slocum (2009) y Molinera (2006).

Cuadro 7. (Cont.)

Teoría	Definición	Autor
Diferencias entre el Estrés y el Estrés Laboral	El estrés y el estrés laboral son fenómenos que están relacionados al momento de activarse en la vida de cada individuo pero de manera diferente, su forma de manifestarse dependerá de la personalidad del afectado y del entorno que lo rodea ya sea a nivel familiar como laboral.	Martín (s.f.), Fuertes (2004) y Dr. Rivera (2007).
Afrontamiento del Estrés Laboral	Las conductas de afrontamiento ante situaciones de estrés categorizándolas en cinco grandes grupos: 1) hablar con otros; 2) trabajar más duro y durante más tiempo; 3) cambiar a una actividad de tiempo libre; 4) adoptar una aproximación de solución de problemas; y 5) alejarse de la situación estresante. También explican que modificar el estilo de la organización ayuda a prevenir el estrés de trabajo.	Lazarus (1986), Burke y Hornstein (1971), Dewe y Guest (1990), Stora (1991), Ovejero (2006), Lazarus y Folkman (2006) y Pearlin y Schooler (1978).

Fuente: Elaboración propia (2013).

3/3

Bases Legales

Para toda investigación las bases legales enmarcan el aspecto jurídico presente según el objeto de estudio, abordándolo desde el ámbito internacional, hasta el regional incluso, permitiendo el análisis y la comparación de aquellos convenios, constituciones, leyes y ordenanzas que se consideran pertinentes, y que facultan a una figura de autoridad o institución a velar por el cumplimiento de las mismas. Según Uribe (2004:104), las bases legales son el “referente que establece la relación legal o normativa en la que se encuadra la investigación, y que es básicamente para explicar el problema por investigar”.

Un derecho existente a nivel mundial es el derecho a la vida, la cual debe ser digna, sana y llena de bienestar. Por ello, es necesario que existan a nivel internacional, nacional y regional medidas o normas que regulen, controlen y solucionen cualquier situación que altere y que pueda desequilibrar la vida y salud de cada uno de los individuos que pertenezcan a un lugar determinado.

Son variadas y de distintos ámbitos aquellas normativas que se han preocupado por normar y ofrecer un amparo en cuestión de salud y bienestar a los trabajadores. Desde luego se desarrollarán aquellas que tengan pertinencia y relevancia con el tema de la investigación, el cual es el estrés laboral, utilizando como guía la jerarquía establecida por la pirámide de Kelsen, siendo necesario mencionar principalmente a aquellos convenios internacionales que designan las directrices que debe seguir el estado a la hora de legislar en el plano laboral del país.

En el aspecto internacional es importante destacar a la Organización Internacional del Trabajo, la cual es la institución mundial responsable de la elaboración y supervisión de las Normas Internacionales del Trabajo. Es la única agencia de las Naciones Unidas de carácter “tripartito” ya que representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores participan en conjunto para la elaboración de sus políticas y programas así como la promoción del trabajo decente para todos. Esta forma singular de alcanzar acuerdos da una ventaja a la OIT, al incorporar el conocimiento “del mundo real” sobre empleo y trabajo.

Creada en el año 1919 como parte del tratado de Versalles que selló la culminación de la primera guerra mundial, y reflejó la convicción de que la justicia social es esencial para lograr la paz. La fuerza que impulsó la creación de la OIT fue provocada por consideraciones de seguridad, humanitarias, políticas y económicas. Un aspecto esencial en las actividades de la OIT es la importancia de la cooperación entre gobiernos y organizaciones de trabajadores y empleadores en la promoción del progreso social y económico.

Venezuela ingresó a la sociedad de naciones en 1920, pero no fue sino hasta 1936 que verdaderamente entraron en rigor las recomendaciones y los convenios internacionales de aquellos convenios ratificados y relacionados con la problemática planteada en este estudio, entre los cuales se encuentra el Número 155 que trata sobre seguridad y salud para los trabajadores, el cuál aplica para todas las ramas de actividad económica, y consiste en establecer en las leyes y normativas el deber del patrono de garantizar la salud del trabajador. El término salud en relación con el trabajo, abarca no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también los elementos físicos y mentales que

afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo.

Siguiendo el orden de ideas, se puede relacionar al convenio antes mencionado con la temática del estrés laboral, debido a que puede ser considerado una afección, cuyas consecuencias se reflejan en la salud del individuo por medio de diversos síntomas, teniendo un efecto negativo en el mismo. El patrono al garantizar la salud del trabajador, debe evitar cualquier situación y/o condición que pueda generarle estrés al trabajador, en este caso un factor generador de estrés es la ausencia de medidas de seguridad o protección al personal, condiciones ambientales peligrosas, entre otros aspectos relevantes. A partir de la ratificación de este convenio, sirvió como punto de partida a la legislación nacional en el aspecto laboral.

Continuando, constatando lo establecido en éste convenio y dándole la envergadura legal necesaria para que se garantice su cumplimiento, con el fin de mejorar progresivamente las condiciones de trabajo y disminuir los altos índices de estrés laboral y otras enfermedades ocupacionales; de dicho convenio se derivan artículos que se desarrollan en la norma suprema de cada país, siendo ésta en el plano nacional la que rige todas las leyes.

En el caso específico de Venezuela, la norma suprema es la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009:31), dentro de ella se establece en el artículo 87 que “Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar...Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo

adecuados.”, en el artículo 88 se contempla que “El Estado garantizará la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo...Las amas de casa tienen derecho a la seguridad social de conformidad con la ley.”, seguidamente el artículo 89 estipula que “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...”.

Los artículos mencionados son un conjunto de normas que deben respetarse en una relación de trabajo de cualquier tipo; aunado a ello existen algunos artículos en la presente ley que fijan la posición respecto al bienestar y salud del trabajador siendo éstos el artículo 86, el cual contempla que todas las personas tienen derecho a la seguridad social como servicio público no lucrativo, que garantice a su vez la protección de cualquier contingencia (maternidad, paternidad, vejez, invalidez, desempleo, etc.).

Dentro de este marco del bienestar y la salud del trabajador también está el artículo 90 de la ley antes mencionada (2009), donde se ostenta la jornada de trabajo permitida, el derecho al descanso semanal y las vacaciones remuneradas, seguidamente está el artículo 91 que dice “Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales...El estado garantizará un salario mínimo ajustado cada año...”, y por último pero no menos importante en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela se encuentra el artículo 93 donde se establece que “La ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma

de despido no justificado. Los despidos contrarios a esta Constitución son nulos.”.

La Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT) (2012) y su Reglamento, plantea de una manera más detallada todo lo referente a las normas para garantizar el cumplimiento de los derechos de los mismos y a su vez regular las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del proceso de producción de bienes y servicios, protegiendo el interés supremo del trabajo, es por ello que la presente Ley tiene peso en esta investigación ya que haciendo referencia al Título I Capítulo IV De la Protección al Trabajador y la Trabajadora existe en el Artículo 30 la Libertad de Trabajo en donde ninguna persona podrá impedirle el ejercicio del derecho al trabajo a otra, ni obligarla a trabajar contra su voluntad.

Dentro de este marco regulatorio se encuentra el Título II Capítulo VI De la Estabilidad en el Trabajo, dónde se expresa en el Artículo 85 que “La estabilidad es el derecho que tienen los trabajadores y trabajadoras a permanecer en sus puestos de trabajo” ofreciéndole de esta manera cierto nivel de tranquilidad, evitándole el surgimiento del estrés.

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005) y su Reglamento, donde se especifica en el artículo 1 las normas y lineamientos que garantizan las condiciones de salud, seguridad y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado, y a su vez regula lo relativo a la recreación, descanso, tiempo libre y turismo social, sancionando a los patronos y patronas que incumplan la política establecida en su artículo 11 enumera los aspectos que deben estar

incluidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, siendo algunos de ellos la formación, educación y comunicación con respecto al tema de Seguridad y Salud en el Trabajo, la prevención de accidentes y las enfermedades ocupacionales, entre otros; además en el presente marco regulatorio en el artículo 40 se fomentan las funciones de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo como lo son algunos: asegurar la protección de los trabajadores evitando perjudicar la salud de los mismos, promover y mantener en el nivel más alto posible el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras, controlar las condiciones del medio ambiente de trabajo, entre otras.

Siguiendo este orden de ideas, la LOPCYMAT(2005:41) en su artículo 53 explica que “Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garantice condiciones de seguridad, salud y bienestar adecuadas...”; sumado a ello en el artículo 56 se especifican los Deberes de los empleadores y las empleadoras con respecto a la adopción de las medicinas necesarias que garanticen las condiciones de salud, higiene y seguridad en el trabajadores y a su vez la creación de programas de recreación, turismo social, tiempo libre, descanso y la infraestructura para el desarrollo de cualquiera de las actividades programadas; también esta Ley posee el artículo 59 que expone las condiciones y ambiente en que se debe desarrollar el trabajo.

Adicionalmente, es necesario recalcar, que gran parte de los artículos que componen la LOPCYMAT tienen el objetivo de velar por el bienestar de los trabajadores dentro de su puesto de trabajo, especificando en el artículo 11 los aspectos que se deben incorporar dentro de las políticas

nacionales de seguridad y salud de las empresas y en los numerales 1, 2, 3 y 9, en los que se hace mención de aspectos muy importantes que se pueden considerar como factores reguladores de lo que es el estrés, ya que, habla sobre la utilización del tiempo libre, el descanso, la recreación y la adopción de medidas específicas para el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo.

En la presente investigación es importante abordar una ley que está establecida en el territorio venezolano, ya que ésta se está realizando en una institución pública, por ende es necesario tener en cuenta los aspectos relacionados con el tema que se encuentran inmersos en La Ley del Estatuto de la Función Pública (LEFP) (2010) y su Reglamento, en el cual se señala:

En consideración a que el Funcionario Público debe actuar dentro de condiciones que compensen adecuadamente su comportamiento, el Estatuto de la Función Pública crea las condiciones para el establecimiento de:

1.- Beneficios o prerrogativas, sean o no económicas, que equilibren sus condiciones laborales y que el disfrute de los mismos, esté en relación con los méritos logrados en su desempeño individual, determinado en forma objetiva.

2.- Garantizar a los aspirantes y miembros de la Función Pública, así como a los ciudadanos, en sus relaciones con aquella, el debido proceso en todas las actuaciones administrativas y judiciales, para que sea efectivo el Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, así como la promoción de medios alternativos para la solución de conflictos.

3.- Garantizar a los funcionarios públicos las peculiaridades del ejercicio del derecho a la sindicación, la negociación colectiva y la huelga, conforme a los intereses, derechos y garantías

constitucionales de la población y a los fines del Estado y de la Administración Pública. (p.7).

El Estatuto de la Función Pública persigue alcanzar un adecuado equilibrio entre los intereses de los funcionarios públicos como trabajadores, los derechos y garantías constitucionales de la población y los objetivos de la Administración Pública como instrumento para el logro de los fines del Estado; además es necesario acotar que en los entes y organismos públicos se acuerdan convenciones colectivas, las cuales son definidas por la Organización Internacional del Trabajo (1985) en la Recomendación número 91, de la siguiente forma:

Todo acuerdo escrito relativo a las condiciones de trabajo y de empleo, celebrado entre un empleador, un grupo de empleadores o una o varias organizaciones de empleadores, por una parte, y, por otra, una o varias organizaciones representativas de trabajadores o, en ausencia de tales organizaciones, representantes de los trabajadores interesados, debidamente elegidos y autorizados por estos últimos, de acuerdo con la legislación nacional. (p.856).

En los convenios colectivos se establecen además las cláusulas contractuales y por medio de ellas se estipulan los beneficios socioeconómicos que son un tipo de incentivo y motivación para todo el personal adscrito a cualquier organización pública.

Todas las leyes anteriormente señaladas regulan las condiciones de trabajo, salud laboral y bienestar de los trabajadores y trabajadoras, las cuales están regidas por el Ministerio del Trabajo y el Instituto Nacional

de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL) (1986), con la intención de mejorar el sector productivo del país.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

Actualmente el estrés laboral es un tema del que se habla en todo lugar, ya que es un fenómeno que se ha ido incrementado cada día más y por ello es importante estudiar los factores que lo generan. Es necesario hacer referencia a lo que dice Puerta (2011), sobre el Marco Metodológico en una investigación ya que según dicho autor, a partir de ésta fase del estudio el investigador estableció cuáles serían sus estrategias a seguir para abordar los hechos, definiendo en este momento el modelo operativo que se utilizó para el desarrollo de la investigación, incluyendo en ésta parte de la misma, la elección del diseño del estudio, el tipo o naturaleza de la investigación, el nivel de estudio, el método, la selección de la población, el diseño de la muestra, las técnicas y los instrumentos que se aplicaron en la recolección de datos, entre otros aspectos y procesos descritos para concretar la indagación sobre el problema.

Naturaleza de la Investigación

El tema del estrés laboral puede ser estudiado desde diferentes enfoques o a través de distintos tipos de investigación, ya que ello depende de lo que él o los investigadores deseen indagar, de esta manera así como lo señala Delgado de Smith (2011:247), los tipos de investigación “pueden ubicarse de la siguiente manera: investigación documental, investigación exploratoria, investigación descriptiva, investigación explicativa, investigación correlacional, investigación histórica, estudio de caso y proyecto factible”.

Una vez revisadas las investigaciones abordadas en el área de Ciencias Económicas y Sociales con relación al tema del estrés laboral, el presente estudio se enmarcó dentro del tipo de investigación descriptiva analítica y correlacional ya que, según Hernández, Fernández y Baptista (1999), al referirse a la investigación descriptiva analítica puede ser una descripción más o menos profunda, pero esencialmente se basó en la medición de uno o más atributos del fenómeno estudiado, dando de esta manera un gran aporte al medir de forma individual los conceptos y variables que permiten analizar los mismos y así saber cómo es y cuáles son las maneras que los factores tienden a manifestarse. Mientras que la correlacional tal y como lo explican los autores antes mencionados (2010), ésta gira en torno al estudio del grado de relación que guardan dos o más conceptos, categorías o variables, es decir, pretenden responder a preguntas de investigación como: ¿existe alguna relación entre una variable independiente y la variable dependiente?.

Siendo ésta una investigación cuantitativa, es importante recalcar lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2010:122), donde explican que el objetivo de éste es “cuantificar cada variable relacionada. Los instrumentos empleados están diseñados para medir y analizar la correlación existente entre ellas, por tanto, buscan identificar cómo puede comportarse una variable o concepto conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas”.

El estudio a su vez está basado en el diseño de campo debido a que los datos necesarios e información se recolectaron directamente de las personas involucradas con el objeto de estudio, en este caso se trata de los funcionarios que laboran en el Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública, es decir,

según lo que explica Tamayo (2005), se considera una investigación de campo, ya que se trató del análisis de un problema real, teniendo como propósito su descripción, interpretación, causas, factores que intervienen, naturaleza y los efectos que se producen de acuerdo a cada situación sobre la cual se analice, teniendo presente que los datos de interés deben ser recolectados de forma directa por medio de los involucrados en la realidad del problema.

Además la investigación está destinada a servir como base operativa para solucionar o minimizar los factores que originan el estrés laboral detectado en el departamento objeto de estudio, con el fin de lograr recomendaciones por parte del investigador.

En este caso particular fue conveniente adoptar el tipo de investigación descriptiva analítica y correlacional, conjuntamente con un diseño de campo, ya que según Delgado de Smith (2011), las investigaciones descriptivas se enfocan en reseñar las características primordiales de un fenómeno, siendo de ésta manera necesaria la precisión en el momento de hacer la medición de las dimensiones del objeto de estudio. Aunado a ello, el diseño de campo viene a ser como lo dice Muñoz (1998), el estudio a través de análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para obtener conclusiones en el medio donde se presenta el hecho o fenómeno.

De acuerdo al tipo de investigación determinado anteriormente y el diseño de campo que se utilizó, se pudo dar respuesta a las interrogantes planteadas en el objeto de estudio o planteamiento del problema, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos en la investigación, los cuales

buscaron analizar los factores que inciden en el estrés laboral generado en el personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay, Estado Aragua.

Estrategia Metodológica

La estrategia metodológica va referida a los procedimientos y técnicas de operación, y el método usado para descubrir aspectos de la realidad y que por lo tanto pueden proporcionar un mejor abordaje y un enriquecimiento de la misma. Con respecto a esto Pérez (1994:219), define las estrategias metodológicas como “un conjunto de tácticas y técnicas que permiten descubrir, consolidar y refinar un conocimiento”, ordenando de cierta manera cómo fue el desarrollo de los objetivos de la investigación.

En la estrategia metodológica se procedió a nombrar y especificar el conjunto de métodos y técnicas que se utilizaron para realizar el proceso de la investigación, conjuntamente con la forma de aplicación de las mismas y así desarrollar con un nivel de concordancia los mecanismos aplicados al momento de la implementación de los distintos recursos.

El tema del estrés laboral es muy amplio debido a la diversidad que existe de sus causas, factores que influyen, sus consecuencias y también porque es un fenómeno que se ha venido desarrollando desde años anteriores y cada día se va incrementando más, por ello para su estudio fue necesario utilizar una herramienta que permitió determinar con mayor

precisión y exactitud los elementos o factores que intervienen en el estrés laboral del personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay, Estado Aragua.

En la presente investigación se manejó un Cuadro Técnico Metodológico, el cuál sirvió de apoyo para los investigadores, ya que como lo define Hurtado y Toro (2007), dicha herramienta busca la descomposición de los objetivos específicos que contempla la investigación, organizando de esta manera, contenidos más precisos que el enunciado principal o general los define, obteniendo así elementos estructurales específicos que permiten la conversión de ellos en ítems o indicadores, los cuales sirven como elementos de medición en los instrumentos de recolección de datos que posteriormente se realizaron.

A continuación se presenta el Cuadro Técnico Metodológico correspondiente a la presente investigación (Ver Cuadro 8):

Cuadro 8
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo Específico	Dimensión o Factor	Definición Conceptual	Indicador	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
<p>Diagnosticar la situación que se presenta con respecto al estrés laboral en el Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay Estado Aragua.</p>	<p>Situación que se presenta con respecto al estrés laboral.</p>	<p>Circunstancias o contextos que inciden en el estrés presente en el trabajo.</p>	<p>Contenido de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo repetitivo o en cadena. - Ambigüedad del rol. - Conflicto del rol. - Identificación del producto. - Responsabilidad elevada. - Innovación tecnológica. - Sobrecarga y Falta de trabajo. 	<p>Personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública, ubicada en Maracay. Estado Aragua.</p>	<p>Cuestionario dicotómico de estrés laboral. INSHT 2001.</p>
			<p>Condiciones de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura y Clima Organizacional. - Organización del tiempo de trabajo. - Ritmo de trabajo elevado. - Horas extras. 		
			<p>Condiciones de empleo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de desempeño. - Planes de socialización. - Formación. - Políticas de ascensos y de desarrollo de la carrera profesional. - Estabilidad Laboral. - Remuneración. 		
			<p>Relaciones Sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Formal e Informal. - Sentimiento de pertenencia. - Cohesión y conflicto grupal. - Estados Directivos. 		

Cuadro 8. (Cont.)

Objetivo Especifico	Dimensión O Factor	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
<p>Describir los síntomas del estrés laboral reflejados en el personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos adscrita a la Dirección General de Salud ambiental.</p>	<p>Síntomas del estrés laboral reflejados en el personal del Departamento de Bienestar Social.</p>	<p>Reacciones complejas a nivel biológico, psicológico y social producido en el organismo cuando está sometido a una situación de estrés producida por la presión y desgaste dentro de su trabajo, caracterizado por un alto nivel de agotamiento emocional, insatisfacción, irritabilidad y abandono de la realización personal.</p>	<p>Síntomas físicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dolores de espalda o cuello. - Pérdida o exceso de apetito. - Dolor de cabeza. - Presión en el pecho. - Dificultades con el sueño. - Erupciones en la piel, sarpullidos. - Fatiga generalizada. - Pequeñas infecciones. - Problemas gastrointestinales. - Cansancio rápido de todas las cosas. - Presión arterial alta. - Resfriados y gripes. - Problemas en la voz.. - Problemas alérgicos. 	<p>Personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública, ubicada en Maracay. Estado Aragua.</p>	<p>Inventario de Sintomatología de Estrés – ISE. Moreno y Peñacoba (1996).</p>
			<p>Síntomas emocionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Irritabilidad fácil. - Sentirse sin ganas de comenzar nada. - Escasas ganas de comunicarse. - Falta de flexibilidad adaptativa. - Sentimientos de baja autoestima. - Necesidad de aislarse. - Estado de apresuramiento continuo. - Pérdida del sentido del humor. - Escasa satisfacción en las relaciones sociales. - Dificultad de controlar la agresividad. 		
			<p>Síntomas conductuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sentimiento de cansancio mental. - Dificultades sexuales. - Tiempo mínimo para uno mismo. - Aumento de la bebida, tabaco o sustancias. - Dificultad de memoria y concentración. - Pérdida del deseo sexual. 		

Cuadro 8. (Cont.)

Objetivo Específico	Dimensión o Factor	Definición Conceptual	Indicador	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
<p>Determinar los factores que influyen en el estrés laboral que presentan los funcionarios (as) del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay, Estado Aragua.</p>	<p>Factores que influyen en el estrés laboral</p>	<p>Elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación del estrés. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios.</p>	<p>Contenido de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo repetitivo o en cadena. - Ambigüedad del rol. - Conflicto del rol. - Identificación del producto. - Responsabilidad elevada. - Innovación tecnológica. - Sobrecarga y Falta de trabajo. 	<p>Personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública, ubicada en Maracay. Estado Aragua.</p>	<p>Coefficiente de correlación de Spearman (r_s)</p>
			<p>Condiciones de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura y Clima Organizacional. - Organización del tiempo de trabajo. - Ritmo de trabajo elevado. - Horas extras. 		
			<p>Condiciones de empleo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de desempeño. - Planes de socialización. - Formación. - Políticas de ascensos y de desarrollo de la carrera profesional. - Estabilidad Laboral. - Remuneración. 		
			<p>Relaciones Sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Formal e Informal. - Sentimiento de pertenencia. - Cohesión y conflicto grupal. - Estados Directivos. 		
			<p>Síntomas físicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dolores de espalda o cuello. - Dolor de cabeza. - Presión en el pecho. - Dificultades con el sueño. - Fatiga generalizada. - Problemas gastrointestinales. - Cansancio rápido de todas las cosas. - Presión arterial alta. 		
			<p>Síntomas emocionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Irritabilidad fácil. - Falta de flexibilidad adaptativa. - Sentimientos de baja autoestima. - Necesidad de aislarse. - Pérdida del sentido del humor. - Escasa satisfacción en las relaciones sociales. - Dificultad de controlar la agresividad. 		
			<p>Síntomas conductuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cansancio mental. - Dificultades sexuales. - Tiempo mínimo para uno mismo. - Aumento de la bebida, tabaco o sustancias. - Dificultad de memoria y concentración. - Pérdida del deseo sexual. 		

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En Esta etapa de la investigación imperó la necesidad de extraer datos de la realidad estudiada, con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes planteadas con anterioridad. Para ello, fue fundamental el uso de técnicas e instrumentos de recolección de datos. Haciendo referencia a Arias (2006), se entiende por técnica aquel procedimiento o forma particular de obtener datos o información; de igual manera el manual de la UPEL (2004), define los instrumentos de recolección de datos y/o materiales utilizados en el estudio, con indicación de su validez, confiabilidad y métodos seguidos para obtenerlas, es decir aquellas distintas modalidades o elementos en los cuales se plasma la información obtenida.

En este caso en particular los investigadores se dedicaron a estudiar e indagar la situación que atraviesa el presente objeto de estudio, por medio de la observación, revisión documental, consultas con los involucrados en la problemática y expertos en el tema, entre otras técnicas, dándose a la tarea de determinar cuáles son los factores que originan el estrés laboral en el personal del Departamento de Bienestar Social, plasmando los mismos en la presente investigación y desarrollándolos para su posterior análisis.

Siguiendo este orden de ideas, se eligió como técnica de recolección de datos, la encuesta, con la cual se obtuvo información formulándoles las mismas preguntas a distintas personas que pertenecen a la población estudiada, extrayendo así distintos puntos de vista de la problemática planteada. A su vez Doorman y Miranda (2000:71), delimitan que “la

encuesta como parte de una investigación, tiene sus puntos fuertes y débiles, pero su análisis es verificable y disminuye los riesgos de que los prejuicios del investigador influyan en la interpretación de resultados obtenidos”.

Como instrumento utilizado para la recolección de datos se empleó el cuestionario, tal y como lo define Arias (2006), que no es más que la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato de papel que contiene una serie de preguntas, el cual se denomina cuestionario auto administrado, ya que debe ser llenado por el personal que presenta la sintomatología del estrés sin intervención del encuestador. Esta fue aplicada a la población objeto de estudio integrada por el personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay Estado Aragua.

Al indagar sobre los instrumentos que existen, los investigadores consiguieron una gran variedad de ellos (Ver Cuadro 9) de los cuales tuvieron la oportunidad de decidir los que aplicaron en el estudio de acuerdo a las características que éste posee y los instrumentos.

Para dar repuesta al primer objetivo se utilizó el cuestionario dicotómico de estrés laboral sobre las condiciones de trabajo desarrollado por el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2001), el cual consta de cuatro partes, la primera denominada contenido del trabajo, teniendo en ella diecinueve (19) preguntas; la segunda parte llamada condiciones de trabajo, que contiene dieciséis (16) preguntas; la tercera parte nombrada condiciones de empleo, conformada por trece (13)

preguntas; y por último la cuarta parte señalada como relaciones sociales en el trabajo, constituida por diez (10) preguntas.

Con el análisis del cuestionario dicotómico sobre las condiciones de trabajo (INSHT, 2001), se pudo conocer sobre los problemas en lo que respecta al contenido y organización de las tareas, las condiciones en las que laboran los funcionarios, las críticas que existen contra la política social de la empresa trayendo condiciones de empleo que produzcan estrés, y además las circunstancias que afectan la cooperación, participación y el clima de trabajo.

Ahora bien, cuando se pasa al segundo objetivo de la presente investigación se utilizó el Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE), elaborado a partir de las escalas de síntomas de estrés por Moreno y Peñacoba (1996), el cual es un cuestionario tipo escala de Likert, en donde se encontraban reflejados treinta ítems (30) con cinco opciones de respuestas siendo éstas nunca, raras veces, moderadamente, frecuentemente y asiduamente.

Cuando se analizó el ISE se agruparon los síntomas por categorías de la siguiente manera: síntomas físicos, emocionales y conductuales ya que, de esta manera se detectó en que categoría han sido más afectados la población estudiada.

Cuadro 9. Evaluación Psicológica del Estrés Laboral

INSTRUMENTO	Variables Contextuales	Variables Individuales	Consecuencias del estrés laboral
SCOPE (Brenghelmann, 1986).	- Desencadenantes del estrés.	- Estrategias equivocadas. - Estrategias positivas.	- Reacciones comportamentales. - Reacciones somáticas.
Occupational Stress Inventory (Cooper et al., 1988).	- Fuentes de estrés.	- Locus de Control. - Interpretación de los eventos estresantes.	- Satisfacción Laboral. - Salud Mental. - Respuestas de estrés.
Maslach Burnout Inventory. (Maslach & Jackson, 1986).			- Cansancio Emocional. - Despersonalización. - Falta de realización personal.
Work Stress Inventory Scale. (Moos et al., 1974).	- Estructura social del puesto de trabajo.		
Ways of Coping (Folkman y Lazarus, 1980, 1985).		- Estrategias de afrontamiento.	
COPE Inventory (Carver et al., 1989).		- Estrategias de afrontamiento.	
Inventario de Valoración y Afrontamiento (IVA) (Cano Vindel y Miguel-Tobal, 1992).		- Valoración (3 tipos) de situación laboral estresante. - Estrategias de afrontamiento (6 tipos).	
Cuestionario de Satisfacción Laboral (Meliá y Peiró, 1989).	- Supervisión. - Ambiente físico. - Prestaciones recibidas.		
Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo. (Kompier y Levi, 1995).	- Exigencias del trabajo. - Condiciones de empleo. - Apoyo del supervisor y de los compañeros.	- Facultades de decisión. - Utilización de las capacitaciones.	
Escala de Apercepción del Estrés (Fernández Seara, 1992).	- Escala general de estrés. - Acontecimientos vitales. - Estrés en ancianos. - Estrés sociolaboral. - Estrés en la conducción.		
Cuestionario de Estrés Laboral (Mansilla Fernando, 2001).	- Contenido del Trabajo. - Condiciones de Trabajo. - Condiciones de Empleo. - Relaciones Sociales en el Trabajo.		
Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE) (Moreno y Peñacoba, 1996).	- Síntomas.	Frecuencia.	

Fuente: Elaboración propia a partir de Cano (1995).

1/1

Población y Muestra

En el tema del estrés laboral existe una amplia población de individuos afectados por tal fenómeno, ya que se ha ido incrementando a través del tiempo por diversos factores bio-psico-sociales. Por ello la población objeto de estudio en la presente investigación estuvo conformada sólo por los funcionarios que pertenecen específicamente al Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay Estado Aragua, ya que según Rodríguez (2005:79), cuando se habla de la población en el área de investigación se trata de un "...conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica en común de un grupo de seres u objetos".

Es importante acotar y tener presente que la Coordinación de Recursos Humanos de la entidad pública estudiada a la cual está adscrito el departamento de Bienestar Social, también está constituida por otros departamentos además del estudiado, siendo éstos el departamento de Seguro Social, el Departamento de Capacitación y desarrollo de personal, el Departamento de Nómina, el Departamento de Archivo, el Departamento de Registro y Control y el Departamento de Servicios Médicos.

La población del Departamento de Bienestar Social comprende a catorce (14) trabajadores y trabajadoras con diferentes niveles de estudios, funciones y responsabilidades, distribuidos de la siguiente manera: Asistente Analista de Personal III (3), Analista de Personal I (5), Ayudante de Almacén (1), Analista de Procesamiento de Datos I (1), Asistente

Administrativo IV (1), Asistente Administrativo V (1), Analista de Personal II (1) y Asistente Analista II (1) (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Población del Departamento de Bienestar Social

Denominación de Cargos	Número de Funcionarios
Asistente Analista de Personal III	3
Analista de Personal I	5
Ayudante de Almacén	1
Analista de Procesamiento de Datos I	1
Asistente Administrativo IV	1
Asistente Administrativo V	1
Analista de Personal II	1
Asistente Analista II	1
Total de la muestra	14

Fuente: Departamento de Bieestar Social (2013).

1/1

Los investigadores decidieron utilizar una muestra la cual según Rodríguez (2005:82), “la muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal, refleja las características que definen la población de la cuál fue extraída, lo que indica que es representativa”. Por tal motivo, en la presente investigación se utilizó un muestreo intencional ya que, según lo que indica Mohammad (2000), éste tipo de muestreo es recomendable sólo en investigaciones exploratorias o de campo debido a que la población que es estudiada será seleccionada por el investigador, siempre y cuando éste tenga el conocimiento previo necesario de la población permitiendo de ésta manera que el muestreo sea representativo.

Partiendo de lo expuesto anteriormente los investigadores decidieron tomar como muestra al personal que constituye el Departamento de Bienestar Social de la Entidad Pública estudiada debido a que el número de funcionarios es factible, válido y confiable para obtener resultados reales.

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Los factores que producen el estrés laboral son muy variados y diversos, por ello es de suma importancia que los instrumentos de recolección de datos en este estudio cumplan con dos requisitos fundamentales para su aplicación en campo de investigación, siendo estos la confiabilidad y la validez.

Al hablar de la confiabilidad de un instrumento Bernal (2006:214), dice que "...se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas cuando se les examina en diferentes ocasiones con los mismos cuestionarios", es decir, es la capacidad que tiene el instrumento cuando se aplica por segunda vez y arroja resultados congruentes o similares a un estudio realizado anteriormente. En resumidas cuentas Bernal (2006:214), concluyó que para determinar si un instrumento es realmente confiable sólo debe responderse una pregunta siendo ésta, "si se miden fenómenos o eventos una y otra vez con el mismo instrumento de medición, ¿se obtienen los mismos resultados u otros muy similares?", en caso de ser afirmativa la respuesta según dicho autor, el instrumento es confiable.

Al medir la confiabilidad del instrumento denominado cuestionario dicotómico sobre las condiciones de trabajo (INSHT, 2001), se utiliza el método Kuder-Richardson (Kr), el mismo puede tomarse como una modalidad del coeficiente Alpha de Cronbach, pero su diferencia está en que trabaja en pruebas de dos alternativa o dicotómica, como lo es en este caso. Consiste en dividir los reactivos o respuestas en correctas e incorrectas y su finalidad es determinar en que los ítems de una prueba miden una misma característica común.

El proceso se inició tomando como muestra cinco (5) sujetos de las catorce (14) encuestadas, codificando sus respuestas de cada ítem del instrumento según fuese positiva con el número uno (1) y negativa con el número (2), se procede haciendo la sumatoria de las codificaciones por cada persona tomada como muestra, es decir, el total de respuestas positivas más las negativas, para así con los totales de las cinco personas sacar la varianza de los resultados (Ver Tabla 2). Mediante el uso de una sencilla regla de tres se obtuvo la representación porcentual de las respuestas positivas y negativas por persona “p y q” y se sumó el resultado obtenido respectivamente (Ver Tabla 3). Con todos los datos listos, se procedió a aplicar la fórmula de Kuder-Richardson (Kr):

$$K_r = K/K-1 * (S_X^2 - \sum p_1 * q_1 / S_X^2)$$

Se utiliza el número total de ítems usados en el instrumento sobre condiciones de trabajo (INSHT, 2001) para el cálculo de la confiabilidad, obteniendo finalmente como resultado un 98,31% de confiabilidad, determinando de esta forma que existe una muy alta correspondencia entre las respuestas de los ítems, lo que significa que es un instrumento confiable, ya que el resultado se encuentra dentro de los parámetros

establecidos como son 0 y 1, en donde se considera un instrumento muy confiable aquel que sea mayor o igual a 0,80.

Tabla 2. Codificación de ítems, totales y varianza para la Kuder-Richardson (Kr)

ITEMS	A	B	C	D	E	TOTAL
1	2	2	2	2	1	9
2	1	2	2	2	1	8
3	1	2	1	1	1	6
4	1	1	1	1	1	5
5	1	1	1	1	1	5
6	1	2	2	1	1	7
7	2	1	2	1	2	8
8	2	2	2	2	2	10
9	1	2	2	2	1	8
10	2	2	2	1	1	8
11	1	1	1	1	1	5
12	1	2	1	1	1	6
13	2	2	1	2	2	9
14	1	1	1	1	2	6
15	2	2	2	2	1	9
16	1	2	1	1	1	6
17	2	1	2	1	1	7
18	2	2	2	2	1	9
19	2	2	2	1	2	9
20	1	1	2	1	1	6
21	2	2	2	2	2	10
22	2	2	1	2	1	8
23	1	2	2	2	2	9
24	2	2	1	2	2	9
25	2	2	2	2	2	10
26	2	2	1	1	2	8
27	2	2	2	1	1	8
28	2	2	2	1	2	9
29	2	2	2	2	2	10
30	2	2	2	2	2	10
31	2	2	2	2	2	10
32	2	2	1	2	2	9
33	2	2	2	2	2	10
34	2	2	1	2	2	9
35	2	1	1	1	1	6
36	2	2	2	1	2	9
37	1	2	2	1	1	7
38	1	1	2	1	1	6
39	2	2	2	1	2	9
40	2	2	2	2	2	10
41	1	2	2	2	1	8
42	1	1	1	2	1	6
43	2	2	2	1	2	9
44	2	2	2	1	2	9
45	1	1	2	2	1	7
46	1	1	2	2	2	8
47	2	1	2	1	1	7
48	1	2	2	1	1	7
49	2	2	2	2	2	10
50	1	1	2	2	1	7
51	1	1	2	2	1	7
52	1	2	2	1	1	7
53	1	1	2	1	1	6
54	1	1	1	1	1	5
55	2	2	2	2	2	10
56	1	2	2	2	2	9
57	2	2	2	2	2	10
58	2	2	2	2	2	10
59	1	2	1	1	1	6
TOTAL	92	101	101	89	87	470
	S2 TOTAL					35.2

Fuente: Elaboración propia a partir de Arguello (2013).

Tabla 3. Datos para el cálculo de Kuder-Richardson (Kr)

Persona	A	B	C	D	E
Total SI	26	18	17	29	31
Total NO	33	41	42	30	28
Suma	59	59	59	59	59
Valor P	0.44	0.31	0.29	0.49	0.53
Valor Q	0.56	0.69	0.71	0.51	0.47
P x Q	0.25	0.21	0.21	0.25	0.25
$\Sigma P \times Q =$	1.17	1/1			
Kr=	0.9831				

Fuente: Elaboración propia a partir de Arguello (2013).

$$Kr = K/K-1 * (SX^2 - \Sigma p_1 * q_1 / SX^2)$$

$$\Sigma p_1 * q_1 = [(0.44 * 0.56) + (0.31 * 0.69) + (0.29 * 0.71) + (0.49 * 0.51) + (0.53 * 0.47)]$$

$$\Sigma p_1 * q_1 = 1.17$$

$$Kr = 59/58 * [(35.2 - 1.17)/35.2]$$

$$Kr = 1.017 * (34.03/35.2)$$

$$Kr = 1.017 * 0.9667$$

$$Kr = 0.9831 \times 100 = \mathbf{98.31\%}$$

Para el instrumento de inventario de sintomatología del estrés (ISE) se calculó la confiabilidad por el método Alfa de Cronbach, este coeficiente se encarga de medir la consistencia interna en pruebas cuyo modo de respuesta sea de tipo escalar, y determina la proporción en que los ítems de una prueba miden una misma característica común. Su función es asegurar la consistencia interna. El procedimiento comenzó calculando la varianza por cada ítem entre las posibilidades de respuesta a escoger que se le dieron a los encuestados (nunca, raras veces, moderadamente, frecuentemente y asiduamente) y luego se le calculó la varianza a los resultados totales (Ver Tabla 4). Con esos datos se procedió a aplicar la fórmula siguiente correspondiente al método alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{\text{SUM}}^2} \right)$$

Utilizando en la fórmula el número total de ítems usados y las varianzas obtenidas, el resultado arrojó un 98% de confiabilidad. Basándonos en este porcentaje se afirma que en el instrumento de inventario de sintomatología del estrés (ISE) existe una muy alta correspondencia entre las respuestas de los ítems, lo que significa que es un instrumento confiable, ya que el resultado se encuentra dentro de los parámetros establecidos como son 0 y 1, en donde se considera un instrumento muy confiable aquel que sea mayor o igual a 0,80.

Tabla 4. Datos para el cálculo del método Alfa de Crombach

Señale con una cruz la frecuencia con que siente los síntomas que sufre en su vida diaria:		Nunca	Raras Veces	Moderadamente	Frecuentemente	Asiduamente	S2
N°	SINTOMAS	0	1	2	3	4	
1.	Dolores de espalda o cuello	---	5	6	3	---	4.4
2.	Irritabilidad fácil	3	6	3	2	---	3.8
3.	Pérdida o exceso de apetito	5	7	1	1	---	7.4
4.	Sentirse sin ganas de comenzar nada	3	8	2	1	---	7.8
5.	Dolor de cabeza	3	5	5	1	---	4.2
6.	Escasas ganas de comunicarse	6	6	1	1	---	7
7.	Presión en el pecho	11	3	---	---	---	18.2
8.	Falta de flexibilidad adaptativa	6	7	---	1	---	9.4
9.	Dificultades con el sueño	3	4	6	1	---	4.6
10.	Sentimiento de cansancio mental	1	7	4	2	---	6.2
11.	Dificultades sexuales	11	3	---	---	---	18.2
12.	Tiempo mínimo para uno mismo	1	5	2	5	1	3.4
13.	Erupciones en la piel, sarpullidos	13	1	---	---	---	26.2
14.	Fatiga generalizada	3	7	4	---	---	7
15.	Pequeñas infecciones	8	5	1	---	---	10.2
16.	Sentimientos de baja autoestima	9	5	---	---	---	13.4
17.	Aumento de la bebida, tabaco o sustancias	9	2	3	---	---	11
18.	Dificultad de memoria y concentración	5	8	1	---	---	10.2
19.	Problemas gastrointestinales	4	9	1	---	---	11.8
20.	Necesidad de aislarse	7	5	2	---	---	7.8
21.	Problemas alérgicos	7	4	2	1	---	6.2
22.	Estado de apesuramiento continuo	6	5	3	---	---	6.2
23.	Presión arterial alta	5	7	1	1	---	7.4
24.	Pérdida del sentido del humor	2	9	2	1	---	10.2
25.	Resfriados y gripes	2	8	2	2	---	7.4
26.	Pérdida del deseo sexual	11	2	1	---	---	17.4
27.	Problemas en la voz (afonías, cambios de voz, carrasperas, etc.)	5	7	1	1	---	7.4
28.	Escasa satisfacción en las relaciones sociales	10	2	2	---	---	13.8
29.	Dificultad de controlar la agresividad	8	6	---	---	---	12.2
30.	Cansancio rápido de todas las cosas	5	8	1	---	---	10.2
TOTALES		172	166	57	24	1	5137.2

Fuente: Elaboración a partir de las escalas de síntomas de estrés por Moreno y Peñacoba (1996)

1/1

$$\text{ALPHA: } 30/29-1 \times [1-(248.2/5137.2)] = 0.98 \times 100 = 98\%$$

Interpretación:

Existe una muy alta correspondencia entre las respuestas de los ítems, lo que significa que es un instrumento confiable, ya que el resultado se encuentra dentro de los parámetros establecidos como son 0 y 1, en donde se considera un instrumento muy confiable aquel que sea mayor o igual a 0,80.

Sucede pues, que el instrumento no sólo debe ser confiable sino que además debe poseer otra característica esencial la cual se trata de la validez que este tenga. Por ello Ubaldo (2011:1), dice que en la investigación cuantitativa, “en sentido amplio y general, diremos que una investigación tendrá un alto nivel de “validez” en la medida en que sus resultados “reflejen” una imagen lo más completa posible, clara y representativa de la realidad o situación estudiada”, esto quiere decir que la validez está referida a que los resultados que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos sean latentes a la realidad observada, y que además exista una consistencia y coherencia entre el objeto de estudio y los resultados derivados de los instrumentos debido a que cuando se habla de validez se trata de que se midan los aspectos que se quieren medir.

Es vital hacer referencia a un aporte que dan Hurtado y Toro (2007:100), los cuales señalan que “Un instrumento de medición puede ser confiable y no obstante carecer de validez. Sin embargo, no puede ser válido sin antes ser confiable”, esto se debe a que la confiabilidad solo indica la congruencia con la que se lleva a cabo una medición, sin importar si está midiendo lo que desea ya que de eso se trata la validez de medir de forma exacta los elementos de lo que busca conocer

Con respecto a los instrumentos aplicados en la presente investigación el cuestionario dicotómico sobre condiciones de trabajo (INSHT, 2001) y el inventario de síntomas de estrés (ISE), son pruebas ya utilizadas y estandarizadas a nivel internacional, por ello no fue necesaria la validación de éstos durante la investigación.

Sin embargo, la validez y confiabilidad de estos instrumentos son verificables con estudios que otros investigadores han realizado anteriormente, por lo cual es preciso acotar que el Cuestionario de Condiciones de Trabajo es confiable, ya que en un estudio denominado “Influencia de la autoestima, satisfacción con la profesión elegida y la formación profesional en el coeficiente intelectual de los estudiantes del tercer año de la Facultad de Educación”, en el año 2002 elaborado por Yesahel y Vildoso y presentado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Perú para optar el grado de Magister en Educación mención en docencia en el nivel superior, utilizaron para la confiabilidad el método de Kuder Richardson, el cual les arrojó un resultado de 0,79, indicando de esta manera que el mismo es un instrumento confiable.

Por otro lado, el inventario de síntomas de estrés (ISE) es un instrumento que fue construido para la investigación del estrés, el cual incluye un modelo de estudio de los factores psicosociales desencadenantes de la respuesta de dicho fenómeno, los mediadores cognoscitivos y la investigación y registro de respuestas psicofisiológicas que dan cuenta de la activación del sistema nervioso. En 1994 validaron el ISE en la población mexicana y éste instrumento fue utilizado además en la investigación elaborada por Calderón y Chang, titulada “Diagnóstico de factores con mayor incidencia en el estrés laboral de los trabajadores de la economía informal, del centro comercial de la economía social”, la cual

fue realizada en Maracay estado Aragua y presentada en la Universidad de Carabobo el año 2009, se utilizó para la confiabilidad del instrumento el método de Alpha de Cronbach, debido a que se trata de un modelo tipo escala de lickert, donde el resultado de su aplicación fue de 0,8017 considerándose como un valor aceptable por estar próximo al alpha; es decir, el instrumento utilizado es confiable.

Es por todo ello que los investigadores decidieron trabajar con instrumentos ya validados y por otras razones adicionales, siendo éstas:

1. Limitaciones de tiempo para la entrega del producto final.
2. Restricciones en cuanto al contacto y comunicación con el personal necesario para la validez y confiabilidad de los instrumentos elaborados (si fuese el caso).
3. La confianza en los resultados ya que contaron con herramientas que ya habían sido utilizadas en otros estudios.

Técnicas de Análisis de los Datos

Para el estudio de los factores que producen el estrés laboral, se realizó el análisis de los datos que arrojaron los instrumentos de medición aplicados ya que, como lo explica Mohammad (2000:281), éste análisis "...es la manipulación de hechos y números para lograr ciertas informaciones en una técnica que ayudará al administrador a tomar una decisión apropiada. La idea principal de cualquier estudio es lograr cierta información válida y confiable.", esto quiere decir que a través del análisis de los datos se obtienen resultados concretos de la situación presente con respecto al objeto de estudio.

Ahora bien, para ello se manejaron diversas técnicas como la tabulación de los datos que según Sabrosky (1957:98), “consiste en agrupar o poner en listas las respuestas dadas por todos los individuos de la muestra, a fin de que puedan obtenerse los resúmenes de las respuestas”; esta técnica se empleó en ambos instrumentos y en la correlación utilizada para dar respuesta al tercer objetivo de la investigación.

A su vez, los investigadores, para el análisis de los instrumentos que dieron respuesta al primer y segundo objetivo utilizaron entre los cálculos, el porcentaje y la media aritmética, ya que de acuerdo a la Real Academia Española (1996), el porcentaje es la cantidad que de manera proporcional se refiere a una parte del total de cien unidades de una determinada cosa en condiciones normales, también se sabe que es un término que se aborda para llevar a cabo la comparación entre cantidades y proporciones; posteriormente se tiene que la media aritmética según Sabrosky (1957), es una de las medidas de la tendencia central también denominada promedio ordinario, la cual se refiere al cálculo que proporciona un promedio a todo un grupo, siendo el valor obtenido al sumar todos los datos y dividir el resultado entre el número total de datos, es decir:

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n}{N}$$

Para dar respuesta al tercer objetivo se utilizó el método de la correlación, el cual Moore (2005:122), lo define como aquel que “mide la fuerza y la dirección de la relación lineal entre dos variables cuantitativas. La correlación se simboliza con la letra *r*”. Es necesario recalcar que se

manejó el Coeficiente de Correlación de Spearman (r_s) ya que según Sábado (2009:104), “es una prueba no paramétrica que mide la asociación o interdependencia entre dos variables discretas medidas, al menos una de ellas, en escala ordinal”, es decir que es una prueba que mide la asociación o interdependencia entre dos variables cualitativas, dos cuantitativas o incluso la combinación de ambas. La escala de dicha prueba está determinada en grados o fuerza que exista en la correlación (Ver Tabla 5).

Tabla 5. Escala de grado o fuerza de la correlación

Grado o fuerza	Análisis
-1 y 1	Perfecta
0,01 hasta 0,20	Muy baja
0,21 hasta 0,40	Baja
0,41 hasta 0,60	Media o moderada
0,61 hasta 0,80	Alta
0,81 hasta 0,99	Muy alta
0	Nula
Sentido de la relación:	
<ul style="list-style-type: none">  Directa: cuando el valor de la correlación resulta positivo.  Inversa: cuando el valor de la correlación resulta negativo. 	

Fuente: Elaboración propia a partir de Arguello (2010).

1/1

De allí pues, que se tomaron datos reales de la situación dándole paso al procesamiento de los datos lo cual no es más que una técnica analítica de la información recolectada a través de la cual se comprueba la hipótesis y se obtienen las conclusiones.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Ahora bien, en este capítulo de la investigación se muestran los resultados de los instrumentos siendo éstos el cuestionario dicotómico sobre condiciones de trabajo (INSHT, 2001) y el inventario de sintomatología del estrés (ISE) aplicados.

Tabulación de los datos

Para cada ítem se procedió a realizar el cálculo de una tradicional regla de tres entre las respuestas positivas y las negativas a la población encuestada de 14 personas, para así obtener los resultados porcentuales de la diferencia que existe y observar las áreas más afectadas o problemas a los cuáles se les debe dar prioridad en resolver en cada categoría que contiene el instrumento del cuestionario dicotómico sobre las condiciones de trabajo (INSHT, 2001). Es decir, que en éste cuestionario se calculó la media aritmética de cada respuesta (Si / No) por ítems obteniendo de esta manera el porcentaje de la condición que afecta más a la población objeto de estudio por cada dimensión que conforma el instrumento (Ver Tabla 6, 7, 8 y 9).

Tabla 6. Tabulación del cuestionario dicotómico sobre las condiciones de trabajo (INSHT, 2001). Dimensión: Contenido del Trabajo

Pregunta	Si	No	\bar{X} Si	\bar{X} No
1. Es común el trabajo cíclico y corto. Una tarea es cíclica y corta, cuando debe empezarse repetidamente no más de un minuto y medio después de terminada la anterior, el ciclo, por lo tanto, dura menos de minuto y medio.	5	9	35,7%	64,3%
2. Son comunes las tareas aburridas o monótonas (tareas que de pronto son rutinarias).	8	6	57,1%	42,9%
3. Son comunes las tareas que exigen una concentración intensa (de la que uno no puede sustraerse).	9	5	64,3%	35,7%
4. El trabajo del departamento está segmentado. Cada persona hace una pequeña aportación al "producto" que sale de él.	12	2	85,7%	14,3%
5. El trabajo es exigente desde el punto de vista emocional, debido, por ejemplo, al contacto con los funcionarios, clientes, etc.	11	3	78,6%	21,4%
6. El trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos estrictos que hay que cumplir o a que los niveles de producción son difíciles de alcanzar.	9	5	64,3%	35,7%
7. En el departamento hay puestos de trabajo que se desempeñan en soledad.	5	9	35,7%	64,3%
8. Con frecuencia la organización o los horarios de trabajo son incorrectos.	3	11	21,4%	78,6%
9. Con frecuencia los demás departamentos no preparan el trabajo suficientemente.	6	8	42,9%	57,1%
10. Con frecuencia los demás departamentos no prestan suficiente apoyo.	6	8	42,9%	57,1%
11. Con frecuencia hay problemas (mal funcionamiento, defectos, averías) con el equipo, la maquinaria, los instrumentos o el software.	11	3	78,6%	21,4%
12. No hay consultas regulares sobre el trabajo o, si las hay, generalmente no se prestan a hablar de los problemas laborales.	11	3	78,6%	21,4%
13. Los trabajadores tienen pocas posibilidades, o ninguna de decidir sobre su propio ritmo de trabajo.	5	9	35,7%	64,3%
14. Dentro de ciertas normas generales, los trabajadores tienen pocas posibilidades, o ninguna de decidir sobre su propio método de trabajo.	9	5	64,3%	35,7%
15. Los trabajadores no tienen suficientes oportunidades de ayudarse entre sí en caso necesario.	3	11	21,4%	78,6%
16. Los trabajadores no reciben suficiente información sobre los resultados de su trabajo.	12	2	85,7%	14,3%
17. Durante las horas de trabajo no hay tiempo suficiente para mantener una pequeña charla con los compañeros.	9	5	64,3%	35,7%
18. Con frecuencia es imposible ponerse directamente en contacto con el supervisor cuando surge un problema.	4	10	28,6%	71,4%
19. Generalmente, los trabajadores no pueden ponerse directamente en contacto con un compañero o con el supervisor de otro departamento para comentar los problemas.	6	8	42,9%	57,1%
Puntuación Total	144	122	7,6%	6,4%
Puntuación Afectada	101		10,1%	

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001). 1/1

Análisis e interpretación de datos

Según las instrucciones para el análisis de esta sección del cuestionario las preguntas que resulten con una mayor puntuación en las respuestas afirmativas indican que mayor será el número de problemas en lo que respecta al contenido y organización del trabajo. Es por ello que en el caso de los funcionarios del departamento de Bienestar Social, los resultados arrojados por éste instrumento ameritan una **atención particularizada** en las opciones que se encuentran marcadas con el fondo de color verde (Ver Tabla 6) debido a que de diecinueve (19) ítems que conforman ésta parte del cuestionario diez (10) de ellos indican con un rango que va desde un 57,1% hasta un 85,7% que el contenido de las tareas está afectando desde distintos puntos la tranquilidad y eficacia de los funcionarios en el departamento.

Por consiguiente a partir de lo que explica Miranda (2008), las tareas monótonas son un indicador del trabajo repetitivo o en cadena, es decir, que a pesar de que existe una gran variedad de tareas a realizar pasan a ser rutinarias y repetidas en ciclos de muy poco tiempo, siendo éste uno de los aspectos alterados con un 57,1%. A su vez la autora en su teoría toma en cuenta; otro factor que afecta el contenido del trabajo es denominado la sobrecarga de trabajo ya que, considera que el volumen, la magnitud o complejidad de la tarea y el tiempo disponible para realizarla está por encima de la capacidad del trabajador para responder a la misma, dándole así un basamento al 64,3% que revela las condiciones de presión de tiempo y los niveles de producción difíciles de alcanzar.

Por otro lado Miranda (2008) se refiere a la innovación tecnológica como la transferencia de una idea en un equipo vendible, nuevo o mejorado, para el proceso operativo o como una nueva metodología para la organización, evidenciándose con un 78,6% las deficiencias que existen con respecto al mal funcionamiento de los equipos, software e instrumentos utilizados para el desarrollo de las tareas del personal objeto de estudio

El aporte que Miranda (2008) brinda con respecto a los indicadores del contenido del trabajo es muy amplio y nutritivo, ya que, toma en cuenta la mayoría de los factores que afectan al personal de cualquier organización. Es por ello que se tomó como referencia para el análisis de algunos de los elementos que conforman el presente estudio.

En general el contenido de trabajo está afectado en un 10,1% tomando en cuenta todos los factores que inciden en esta dimensión, siendo una parte de las causas del estrés laboral. Es importante recalcar que el 100% consta de catorce (14) sujetos, por ende es fácil denotar que el promedio es moderado, es decir, que a pesar de este valor obtenido viene a ser significativo para esta investigación.

Tabla 7. Tabulación del cuestionario dicotómico sobre las condiciones de trabajo (INSHT, 2001). Dimensión: Condiciones de Trabajo

Pregunta	Si	No	\bar{X} Si	\bar{X} No
1. ¿Pasa el trabajador más de cuatro horas trabajando sentado?	10	4	71,4%	28,6%
• Si es así, ¿dispone de una buena silla?	---	10	0%	71,4%
• Si no, ¿dispone de un apoyo vertical?	1	3	7,1%	21,4%
2. ¿Puede el trabajador dejar periódicamente su lugar de trabajo?	10	4	71,4%	28,6%
3. ¿Exige el puesto trabajar continuamente inclinado o en una postura forzada?	5	9	35,7%	64,3%
4. ¿Debe el trabajador levantar frecuentemente objetos pesados o utilizar mucha fuerza?	2	12	14,3%	85,7%
5. ¿Hay suficiente luz para hacer bien el trabajo?	---	14	0%	100%
6. ¿Se producen reflejos o deslumbramientos molestos durante la ejecución del trabajo?	4	10	28,6%	71,4%
7. ¿Se producen niveles altos o molestos de ruido en el lugar de trabajo?	5	9	35,7%	64,3%
8. ¿Es la temperatura del lugar de trabajo demasiado alta o demasiado baja?	3	11	21,4%	78,6%
9. ¿Hay corrientes de aire molestas en el lugar de trabajo?	1	13	7,1%	92,9%
10. ¿Están los puntos de información (instrumentos, luces, señales acústicas, etc.) convenientemente señalados y son fácilmente comprensibles?	---	14	0%	100%
11. ¿Se producen situaciones peligrosas en el lugar de trabajo?	3	11	21,4%	78,6%
12. ¿Se producen vibraciones molestas en las manos, brazos o cuerpo durante el trabajo?	---	14	0%	100%
13. ¿Hay riesgos para la salud derivados de la exposición a productos químicos?	2	12	14,3%	85,7%
14. ¿Existen peligros de infección?	4	10	28,6%	71,4%
15. ¿Existe peligro de radiación (por ejemplo, materiales o procesos radioactivos)?	1	13	7,1%	92,9%
Puntuación Total	51	173	3,2%	10,8%
Puntuación Afectada	48		12%	

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001). 1/1

Análisis e interpretación de datos

Con respecto a la segunda parte del cuestionario aplicado, el análisis de los resultados es elaborado según la mayor puntuación en las respuestas afirmativas de las preguntas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14 y 15, y la mayor puntuación en las respuestas negativas de las preguntas 2, 5 y 10 ya que, siguiendo las instrucciones, cuanto más alta sea la puntuación en la opciones especificadas anteriormente mayor es el número de problemas en lo que respecta a las Condiciones de Trabajo indicando de esta manera los aspectos que requieren **mejoras urgentes**.

Para iniciar la determinación de los factores que afectan las condiciones laborales del personal del Departamento de Bienestar Social es necesario mencionar a pesar de que son sólo cuatro (4) las condiciones de trabajo que perturban la estabilidad y permanencia laboral, debido a los porcentajes altos evidenciados con el sombreado de color azul, siendo estos de 71,4% y 100%, indican de ésta manera los cuatro (4) elementos que requieren mejoras urgentes los cuales están referidos a la ergonomía de la organización, al bienestar y salud del trabajador, en este caso, un 71,4% de la población estudiada permanecen más de la mitad de su jornada laboral realizando sus tareas sentados sin disponer de una silla ergonómica que le permita la posición correcta para evitar enfermedades ocupacionales.

A su vez el 100% del personal estudiado expresa que la luz artificial con la que cuentan en la oficina es deficiente para llevar a cabo todas las actividades a realizar en la misma; así mismo el 100% de los funcionarios indicaron que los puntos de información (señales, luces de emergencia, instrumentos, etc.), no se encuentran señalados en la institución. Por ello los trabajadores desconocen la existencia de los mismos. Todo ello conlleva a situaciones que ponen en riesgo el bienestar y la salud, tanto física como mental de los trabajadores, lo cual de acuerdo a las situaciones que cada persona deba enfrentar en su vida cotidiana como en su área laboral la salud podría verse afectada negativamente trayendo de esta manera repercusiones no muy gratas a nivel personal y/o laboral.

Por ello en este tema del estrés laboral es importante tener un concepto claro y preciso de lo que se trata la salud ocupacional, siendo imprescindible tomar en cuenta principalmente la definición que aporta la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2013) la cual la define, como

una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores; también la OMS (2013), menciona la intención de esta disciplina de controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo y además no sólo se encarga de cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino también toma en cuenta los aspectos psicológicos con el fin de apoyar el perfeccionamiento del trabajador y mantenerle su capacidad de trabajo.

En resumidas cuentas las condiciones de trabajo están afectadas en un 12% de un total de catorce (14) sujetos, es un porcentaje bajo en lo que respecta a los datos de la puntuación de ítems que afectan la dimensión estudiada. A pesar de ser un porcentaje bajo se deben tomar en cuenta con un alto índice de prioridad debido a que se trata de aspectos que influyen de forma segura en el origen y permanencia del estrés laboral, por lo cual requieren de mejoras urgentes debido a que son condiciones que están relacionadas directamente con el bienestar y la salud de los trabajadores.

Tabla 8. Tabulación del cuestionario dicotómico sobre las condiciones de trabajo (INSHT, 2001). Dimensión: Condiciones de Empleo

Pregunta	Si	No	\bar{X} Si	\bar{X} No
1. ¿Hay suficientes oportunidades de desarrollo de carrera profesional?	10	4	71,4%	28,6%
2. ¿Hay suficientes oportunidades de educación y de formación?	12	2	85,7%	14,3%
3. ¿Están amenazados los puestos de trabajo de la Empresa como resultado, por ejemplo, de una reorganización?	7	7	50%	50%
4. ¿Es buena la remuneración (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otros sitios?	---	14	0%	100%
5. ¿Pueden decidir los trabajadores cuándo tomar sus días libres?	9	5	64,3%	35,7%
6. ¿Están bien planificados los periodos de trabajo y de descanso (hora de empezar y de terminar, pausas)?	12	2	85,7%	14,3%
7. ¿Se recurre con frecuencia a contratos temporales?	3	11	21,4%	78,6%
8. ¿Se recurre con frecuencia a trabajadores temporales?	5	9	35,7%	64,3%
9. ¿Se cubren rápidamente las vacantes?	8	6	57,1%	42,9%
10. ¿Puede la gente ser sustituida durante una baja por enfermedad?	6	8	42,9%	57,1%
11. ¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc.?)	10	4	71,4%	28,6%
12. ¿Se aplican salarios normales o salarios a destajo?	10	4	71,4%	28,6%
13. ¿Es bueno el servicio de comedor?	1	13	7,1%	92,9%
Puntuación Total	93	89	7,15%	6,85%
Puntuación Afectada	62		10,3%	

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001). 1/1

Análisis e interpretación de datos

Para el análisis de esta dimensión del cuestionario se tomaron en cuenta las preguntas que obtuvieron mayor cantidad de opciones “No”, ya que según el INSHT con la interpretación de la parte C de éste instrumento de recolección de datos los investigadores pueden hacerse una idea de las condiciones de la empresa en conjunto. Es por ello, que esta deberá prestarle una **atención particular** a los aspectos concernientes a las preguntas cuyo resultado está sombreado con color fucsia (Ver Tabla 8), en los cuales se observa la alteración que existe debido a que van desde el 50% de la población estudiada hasta el 100% de la misma.

Según la tabulación de los datos de esta sección es necesario prestarle una atención particularizada a seis (6) de las condiciones de empleo de trece (13) que presenta este cuestionario, siendo una alerta con un 50% de la población estudiada el temor que sienten los funcionarios en los puestos de trabajo con respecto a su estabilidad en los mismos, ya que pueden ser desplazados a través de una reorganización u otra causa, trayendo como consecuencia según Barón (2008), que la interacción entre factores personales y ambientales organizativos puede desencadenar estrés laboral, debido a que al combinar estos factores incrementa la presión en el trabajador, considerando en dicha situación, tanto las exigencias del plano laboral como la de las relaciones interpersonales en las mismas.

A su vez los encuestados con un índice de 78,6% y de 64,3% indican que la política del organismo reprime los contratos temporales y los trabajadores temporales, imposibilitando que en algunas épocas del año en las cuales el flujo de trabajo es elevado se logren operar todas las tareas de manera normal y efectiva evitando así la sobrecarga de tareas la cual Barón (1996), la tiene definida como uno de los estresores más evidente que afecta a los trabajadores, al igual que Ovejero (2006), tiene como una de las causas más frecuentes del estrés laboral la carga excesiva o insuficiente del puesto de trabajo, siendo ésta otra denominación de la sobrecarga de tareas.

En el mismo cuestionario se obtuvo otro indicador con el mayor porcentaje (100%) tratándose éste de la remuneración (monetaria o de otro tipo), en comparación con la de puestos similares en otras empresas, es deficiente, pues el índice de exigencia es elevado y las recompensas poco gratificantes, trayendo como consecuencia un nivel de estrés

disminuido, denominado por Selye (1975), que se trata de una fase de estrés leve, el cual es referente a la falta de motivación en la personal las sensaciones de logro se pierden, es decir, no hay motivo para competir por lo cual, se genera desmotivación ante la vida. Esto puede verse reflejado en una organización cuya estructura sea vertical y su forma de proceder muy burocrática, ya que el trabajador no tiene autoridad para tomar decisiones sin antes consultar con superiores, quedando sujeto siempre a la aprobación de otros y limitando su capacidad de enfrentar retos, así como también existen casos donde la estructura organizacional no es tan amplia y son escasas las oportunidades de crecer profesionalmente, donde a la larga trae como consecuencia el estancamiento y la desmotivación por realizar las mismas funciones sin que se presenten nuevos retos.

A pesar de que existen otros indicadores del fenómeno del estrés laboral presentes, según los datos recabados, los explicados son una estratificación de los más resaltantes para el análisis de las condiciones de empleo que se encuentran en la organización estudiada.

De acuerdo a las condiciones de empleo existentes según lo observado mediante el cuestionario y de su resultado con respecto a cómo afecta a los trabajadores, un 10,3% de condiciones alteradas se hallan críticas contra la política social de la empresa ya que, con los resultados del presente instrumento serán mayores las posibilidades de que estas condiciones a las cuales se encuentran expuestos los funcionarios produzcan el fenómeno del estrés laboral.

Tabla 9. Tabulación del cuestionario dicotómico sobre las condiciones de trabajo (INSHT, 2001). Dimensión: Relaciones Sociales en el Trabajo

Pregunta	Si	No	\bar{X} Si	\bar{X} No
1. ¿Se tiene suficientemente en cuenta en la gestión diaria la opinión de los trabajadores?	8	6	57,1%	42,9%
2. ¿Se presta suficiente apoyo en el trabajo en la gestión diaria?	9	5	64,3%	35,7%
3. ¿Están los trabajadores suficientemente informados de los cambios producidos en la Empresa?	7	7	50%	50%
4. ¿Hay generalmente un buen clima en el lugar de trabajo?	12	2	85,7%	14,3%
5. En caso necesario ¿pueden los trabajadores pedir ayuda a uno o más compañeros?	14	---	100%	0%
6. ¿Están los trabajadores vigilados demasiado de cerca en su trabajo?	2	12	14,3%	85,7%
7. ¿Existe un sistema de consultas en el trabajo que funcione bien?	4	10	28,6%	71,4%
8. ¿Se producen casos de discriminación (por razón del sexo, la raza, etc.)?	1	13	7,1%	92,9%
9. ¿Se producen casos de acoso sexual?	1	13	7,1%	92,9%
10. ¿Se valora lo suficiente el trabajo que se realiza?	7	7	50%	50%
Puntuación Total	65	75		
Puntuación Afectada	24		8%	

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001). 1/1

Análisis e interpretación de datos

Cuando se llega al análisis de la sección D de este cuestionario denominado relaciones sociales en el trabajo, se debe calcular para su posterior interpretación la puntuación mayor de respuestas negativas en las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 10 y la puntuación mayor de respuestas afirmativas de las preguntas 6, 8 y 9; de dicho cálculo se deberá prestar una **atención particular** al 8% de aspectos que afectan a la población estudiada, es decir, a tres (3) de las preguntas que conforman esta dimensión cuyo total es de diez (10) interrogantes (Ver Tabla 9).

Al hacer referencia sobre las relaciones sociales en el trabajo es imprescindible saber que muchas personas pasan más tiempo en su lugar de trabajo que en su hogar, por lo tanto es necesario que exista una

buena relación interpersonal la cual según Miranda (2008), está basada en la comunicación formal e informal, siendo la comunicación formal una especie de regla de comunicación que establece la organización, permite la toma de decisiones y la motivación, mientras que la informal se forma en torno a las relaciones sociales de los miembros, y surge siempre que un medio siente la necesidad de comunicarse con otro, la cual se encuentra afectada en un 50% en la organización objeto de estudio ya que, los trabajadores del Departamento no se encuentran informados suficientemente en lo que respecta a los cambios producidos en la institución.

Siguiendo este orden de ideas sobre la importancia de la comunicación que debe existir en todo lugar de trabajo asimismo se observa que la institución no valora lo suficiente el trabajo que realiza cada persona, lo que acarrea desmotivación en lo que respecta a sus funciones diarias dentro de la organización, ésta brecha está representada por el 50% de la población estudiada.

En esta dimensión también se encuentra un aspecto que llama la atención por el porcentaje elevado que obtuvo siendo éste de 71,4% lo cual indica que carecen de un sistema de consultas en el trabajo que funcione bien, siendo ésta una institución con una estructura piramidal y jerárquica lo cual impide el funcionamiento práctico en la toma de decisiones al momento de tener alguna duda con respecto a las gestiones que se realizan en el Departamento, dándole cabida a lo que dice Miranda (2008) sobre las relaciones jerárquicas, las relaciones cooperativas, las relaciones funcionales, la participación y las relaciones basadas en conductas de hostigamiento psicológico o acoso moral (mobbing), siendo estas estructuras organizacionales que afectan el

estado conductual y psicológico de los trabajadores, dándole paso al estrés laboral, que aunque no se evidencie fácilmente siempre se encuentra latente cuando existen factores como éstos que lo causan. Todos los factores alterados en esta parte del cuestionario indican que existen problemas en cuanto a la cooperación, participación y clima de trabajo.

Con respecto al inventario de sintomatología del estrés – ISE, (Ver Tabla 10) lo principal fue clasificar los síntomas en tres categorías siendo estos, síntomas físicos, emocionales y conductuales, seguidamente se totalizó el número de respuestas por cada opción dada (nunca, rara vez, moderadamente, frecuentemente, asiduamente) debido a que este instrumento es tipo escala de Likert, calculando la media aritmética de cada uno de dichos totales y a su vez se sumó todos los resultados de los totales para así obtener la media aritmética de la categoría calculada (Ver Tabla 11, 12 y 13); es importante recalcar que éste procedimiento se realizó para el análisis de cada categoría que constituye este instrumento.

Tabla 10. Tabulación del inventario de sintomatología de estrés – ISE

Señale con una cruz la frecuencia con que siente los síntomas que sufre en su vida diaria:		Nunca	Raras Veces	Moderadamente	Frecuentemente	Asiduamente	TOTALES	X
Nº	SÍNTOMAS	0	1	2	3	4		
1.	Dolores de espalda o cuello	---	5	6	3	---	14	2,8
2.	Irritabilidad fácil	3	6	3	2	---		
3.	Pérdida o exceso de apetito	5	7	1	1	---		
4.	Sentirse sin ganas de comenzar nada	3	8	2	1	---		
5.	Dolor de cabeza	3	5	5	1	---		
6.	Escasas ganas de comunicarse	6	6	1	1	---		
7.	Presión en el pecho	11	3	---	---	---		
8.	Falta de flexibilidad adaptativa	6	7	---	1	---		
9.	Dificultades con el sueño	3	4	6	1	---		
10.	Sentimiento de cansancio mental	1	7	4	2	---		
11.	Dificultades sexuales	11	3	---	---	---		
12.	Tiempo mínimo para uno mismo	1	5	2	5	1		
13.	Erupciones en la piel, sarpullidos	13	1	---	---	---		
14.	Fatiga generalizada	3	7	4	---	---		
15.	Pequeñas infecciones	8	5	1	---	---		
16.	Sentimientos de baja autoestima	9	5	---	---	---		
17.	Aumento de la bebida, tabaco o sustancias	9	2	3	---	---		
18.	Dificultad de memoria y concentración	5	8	1	---	---		
19.	Problemas gastrointestinales	4	9	1	---	---		
20.	Necesidad de aislarse	7	5	2	---	---		
21.	Problemas alérgicos	7	4	2	1	---		
22.	Estado de apresuramiento continuo	6	5	3	---	---		
23.	Presión arterial alta	5	7	1	1	---		
24.	Pérdida del sentido del humor	2	9	2	1	---		
25.	Resfriados y gripes	2	8	2	2	---		
26.	Pérdida del deseo sexual	11	2	1	---	---		
27.	Problemas en la voz (afonías, cambios de voz, carrasperas, etc.)	5	7	1	1	---		
28.	Escasa satisfacción en las relaciones sociales	10	2	2	---	---		
29.	Dificultad de controlar la agresividad	8	6	---	---	---		
30.	Cansancio rápido de todas las cosas	5	8	1	---	---		
TOTALES		172	166	57	24	1	420	84

Fuente: Elaboración a partir de las escalas de síntomas de estrés por Moreno y Peñacoba (1996)

**Tabla 11. Tabulación del inventario de sintomatología de estrés – ISE.
Categoría: Síntomas Físicos.**

Señale con una cruz la frecuencia con que siente los síntomas que sufre en su vida diaria:		Nunca	Raras Veces	Moderadamente	Frecuentemente	Asiduamente	TOTALES	\bar{X}
N°	SINTOMAS FISICOS	0	1	2	3	4		
1	Dolores de espalda o cuello	---	5	6	3	---	14	2,8
3	Pérdida o exceso de apetito	5	7	1	1	---		
5	Dolor de cabeza	3	5	5	1	---		
7	Presión en el pecho	11	3	---	---	---		
9	Dificultades con el sueño	3	4	6	1	---		
13	Erupciones en la piel, sarpullidos	13	1	---	---	---		
14	Fatiga generalizada	3	7	4	---	---		
15	Pequeñas infecciones	8	5	1	---	---		
19	Problemas gastrointestinales	4	9	1	---	---		
21	Problemas alérgicos	7	4	2	1	---		
23	Presión arterial alta	5	7	1	1	---		
25	Resfriados y gripes	2	8	2	2	---		
27	Problemas en la voz (afonías, cambios de voz, carrasperas, etc.)	5	7	1	1	---		
30	Cansancio rápido de todas las cosas	5	8	1	---	---		
	Total síntomas físicos	74	80	31	11	0	196	39,2%
	\bar{X}	5,3	5,7	2,2	0,8	0	14	2,8

Fuente: Elaboración a partir de las escalas de síntomas de estrés por Moreno y Peñacoba (1996)

1/1

Análisis e interpretación de datos

En esta categoría quedó demostrado que el promedio de los totales de los resultados es un 39.2% lo cual indica el porcentaje de la población total

que sufre de manera general éstos síntomas que afectan físicamente al individuo, siendo los ítems previamente resaltados con color verde (Ver Tabla 11) en la opción “moderadamente” aquellos valores que se tomaron en cuenta y mostraron la mayor incidencia en los resultados finales, obteniendo en 3 de los 10 ítems valores significativos; los indicadores más comunes fueron: dolor de cuello o espalda, dolor de cabeza y dificultades con el sueño que arrojan la posibilidad del inicio de un padecimiento de estrés crónico.

Por otro lado en la opción “rara vez” también se pudo observar que 7 de los 14 ítems se presentan valores alterados, es decir elevados en comparación con los otros, lo cual representa un claro riesgo para el incremento de los niveles de estrés laboral en el personal, ya que se muestra como indicio de la problemática presente. De momento estos síntomas no se dan frecuentemente, pero de no tomar las medidas necesarias pueden volverse bastante comunes entre los trabajadores.

Para Cooper y Straw (2002), es importante señalar que estos indicadores físicos se pueden presentar en la vida habitual del sujeto, como resultado de un esfuerzo físico, la temperatura alta o exceso en la comida o bebida. Estos se convierten en síntoma del estrés cuando carecen de causa obvia, cuando varios sobrevienen al mismo tiempo o cuando se experimentan más a menudo de lo que se debería. Tal y como es el caso de una cantidad significativa de trabajadores que representan el objeto de estudio. Según el autor antes referenciado, el sometimiento prolongado al estrés torna más vulnerable al sujeto a sufrir problemas estomacales, intestinales, dérmicos y cardíacos.

**Tabla 12. Tabulación del inventario de sintomatología de estrés – ISE.
Categoría: Síntomas Emocionales**

Señale con una cruz la frecuencia con que siente los síntomas que sufre en su vida diaria:		Nunca	Raras Veces	Moderadamente	Frecuentemente	Asiduamente	TOTALES	\bar{x}
N°	SINTOMAS EMOCIONALES	0	1	2	3	4		
2.	Irritabilidad fácil	3	6	3	2	---	14	2,8
4.	Sentirse sin ganas de comenzar nada	3	8	2	1	---		
6.	Escasas ganas de comunicarse	6	6	1	1	---		
8.	Falta de flexibilidad adaptativa	6	7	---	1	---		
16.	Sentimientos de baja autoestima	9	5	---	---	---		
20.	Necesidad de aislarse	7	5	2	---	---		
22.	Estado de apresuramiento continuo	6	5	3	---	---		
24.	Pérdida del sentido del humor	2	9	2	1	---		
28.	Escasa satisfacción en las relaciones sociales	10	2	2	---	---		
29.	Dificultad de controlar la agresividad	8	6	---	---	---		
	Total síntomas emocionales	60	59	15	6	0	140	28%
	\bar{x}	6	5,9	1,5	0,6	0	14	2,8

Fuente: Elaboración a partir de las escalas de síntomas de estrés por Moreno y Peñacoba (1996) 1/1

Análisis e interpretación de datos

En los síntomas emocionales existe un promedio de 28% de la población total que se ve afectado a nivel general. En la opción “rara vez” se evidencia la posibilidad latente de incrementar el padecimiento de éstos

síntomas viéndose reflejados en los valores resaltados con fondo morado, de los cuales se tomó en cuenta solo aquellos en los que coincidían 5 personas o más del objeto de estudio,(Ver Tabla 12), obteniéndose 9 de 10 ítems alterados en esta opción. Esto representa un riesgo para el futuro si no se toman las medidas necesarias para reducir las condiciones que generan éstos síntomas emocionales.

Existen diversas reacciones a nivel orgánico, cognitivo y social, por parte del individuo ante el estrés laboral pero en lo referente al plano emocional Acosta (2011), expone como quedan afectados los sentimientos del individuo generando de esta manera la pérdida de empatía, capacidad de percibir lo que sienten los demás, lo que necesitan, lo que los puede motivar. Eso hace más difícil la comunicación, relacionarse con los demás y conseguir lo que se desea.

Si se relaciona lo referenciado por Acosta (2011), con el plano laboral resulta evidente que muchos problemas de comunicación y empatía entre el equipo de trabajo surgen del estrés laboral y los síntomas emocionales generados por éste, ocasionando roces y disputas que afectan negativamente el ambiente laboral y hasta la ejecución de las tareas designadas.

**Tabla 13. Tabulación del inventario de sintomatología de estrés – ISE.
Categoría: Síntomas Conductuales**

Señale con una cruz la frecuencia con que siente los síntomas que sufre en su vida diaria:		Nunca	Raras Veces	Moderadamente	Frecuentemente	Asiduamente	TOTALES	\bar{X}
N°	SINTOMAS	0	1	2	3	4		
10.	Sentimiento de cansancio mental	1	7	4	2	---	14	2,8
11.	Dificultades sexuales	11	3	---	---	---		
12.	Tiempo mínimo para uno mismo	1	5	2	5	1		
17.	Aumento de la bebida, tabaco o sustancias	9	2	3	---	---		
18.	Dificultad de memoria y concentración	5	8	1	---	---		
26.	Pérdida del deseo sexual	11	2	1	---	---		
	Total síntomas conductuales	38	27	11	7	1	84	16,8%
	\bar{X}	6,3	4,5	1,8	1,2	0,2	14	2,8

Fuente: Elaboración a partir de las escalas de síntomas de estrés por Moreno y Peñacoba (1996) 1/1

Análisis e interpretación de datos

Para ésta última categoría referente a los síntomas conductuales se aplicó el mismo análisis estadístico que en las categorías anteriores, tratándose de la media aritmética, para definir aquellos valores que resultan concluyentes en la obtención de los resultados. Los cuales determinaron en primera instancia que tan solo un promedio de 16.8% de la población total padece de manera general éstos síntomas conductuales.

En esta categoría se destacó el ítem N°12 en la opción “frecuentemente” ya que denota que un total de 5 personas (Ver Tabla 13) de la población total parecen no gozar de tiempo para dedicarse a ellos mismos, la repetida aparición de este síntoma en esta parte de la población indica un riesgo de que el estrés laboral que están presentando empeore paulatinamente hasta llegar a un nivel crónico.

Es necesario acotar que en la opción “rara vez” 3 de los 6 ítems se vieron alterados, siendo sus valores superiores a los demás, a pesar de que estos síntomas no se presentan habitualmente, representan el inicio de un padecimiento por lo cual es necesario que se tomen medidas preventivas para evitar su desarrollo, lo cual también aplica para el síntoma cuya presencia se ha vuelto bastante frecuente en el personal, solo que en ese caso se tomaría medidas correctivas y no preventivas.

Haciendo referencia a lo postulado por Cooper y Straw (2002), la manera en que el individuo responde al estrés varía de acuerdo a su personalidad, su educación, y las experiencias vividas por éste; todo el mundo posee su propia pauta de reacciones ante el estrés. Esta reacción puede verse condicionada también por el estímulo o estresor que esté presente en el ambiente laboral, de modo tal que los indicios de advertencia que en este caso serían los síntomas conductuales, pueden variar o alcanzar diversos niveles de intensidad, dependiendo de la presión que sienta el sujeto en el plano laboral respectivo a éste objeto de estudio en particular.

En resumen, el análisis de los datos del primer y del segundo objetivo de la investigación se realizó en base a los resultados obtenidos de los cálculos antes explicados mientras que, al llegar al tercer objetivo se tuvo que proceder a realizar varios pasos para su posterior análisis. Es por ello que para calcular la correlación de Spearman (r_s) los datos de las variables deben ser ordenados de acuerdo a la decisión de los investigadores. En este caso se ordenaron en un rango de mayor a menor, cuando existen valores que se repiten se deben sumar las posiciones y dividirlos entre el número de veces que se repitan para así obtener el valor respectivo de la posición que le corresponde (Ver Tabla 14 y 15), luego de tener dichos datos se debe calcular la desviación estándar (d^2) que es la raíz cuadrada positiva de la varianza según lo que explica Anderson y Sweeney (2008), la cual se obtiene a través de la resta de las posiciones, determinando de esta manera la suma total de la desviación estándar (Ver Tabla 16), para la sustitución en la fórmula que se aplica a la hora de calcular la r_s siendo ésta, $r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2-1)}$.

Es necesario acotar que para el cálculo de la correlación, en el presente estudio, se tomaron los datos de las respuestas que indican los factores que afectan de acuerdo a las categorías de los síntomas.

Tabla 14. Orden de las posiciones de la Denominación de las condiciones de trabajo

Posición	Denominación de las condiciones de trabajo	Valor de la tabulación	Cálculo	Orden según las posiciones
1	Contenido del trabajo	101	$\frac{1 + 2}{2} = 1,5$	1,5
2	Contenido del trabajo	101		1,5
3	Condiciones de trabajo	48	3	3
4	Condiciones de empleo	62	2	2
5	Relaciones sociales en el trabajo	24	$\frac{1 + 2}{2} = 1,5$	5,5
6	Relaciones sociales en el trabajo	24		5,5
<p>Criterio del Rango (R) = del valor más alto al más bajo, es decir, el R de la denominación de las condiciones de trabajo es desde el valor 101 hasta el valor 24.</p>				

1/1

Fuente: Arguello (2013).

Tabla 15. Orden de las posiciones de la Denominación de los síntomas.

Posición	Denominación de los síntomas	Valor de la tabulación	Cálculo	Orden según las posiciones
1	Conductuales	84	$\frac{1 + 5}{2} = 3$	3
2	Emocionales	140	$\frac{2 + 4 + 6}{3} = 4$	4
3	Físicos	196	1	1
4	Emocionales	140	$\frac{2 + 4 + 6}{3} = 4$	4
5	Conductuales	84	$\frac{1 + 5}{2} = 3$	3
6	Emocionales	140	$\frac{2 + 4 + 6}{3} = 4$	4
<p>Criterio del Rango (R) = del valor más alto al más bajo, es decir, el R de denominación de los síntomas va desde el valor 196 al valor 84.</p>				

Fuente: Arguello (2013).

1/1

Tabla 16. Desviación estándar de las variables afectadas por Sperman

Posición	Denominación de las condiciones de trabajo	Orden según las posiciones	Denominación de los síntomas	Orden según las posiciones	Cálculo	<i>d</i>	<i>d</i> ²
1	Contenido del trabajo	1,5	Conductuales	3	$1,5 - 3 = -1,5$	-1,5	2,25
2	Contenido del trabajo	1,5	Emocionales	4	$1,5 - 4 = -2,5$	-2,5	6,25
3	Condiciones de trabajo	3	Físicos	1	$3 - 1 = 2$	2	4
4	Condiciones de empleo	2	Emocionales	4	$2 - 4 = -2$	-2	4
5	Relaciones sociales en el trabajo	5,5	Conductuales	3	$5,5 - 3 = 2,5$	2,5	6,25
6	Relaciones sociales en el trabajo	5,5	Emocionales	4	$5,5 - 4 = 1,5$	1,5	2,25
Valor total de la desviación estándar (<i>d</i>²)							$\sum 25$

Fuente: Elaboración propia (2013).

1/1

Al obtener todos los datos ya calculados anteriormente se pasa a la sustitución de los valores en la fórmula $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$, quedando

así: $r_s = 1 - \frac{6 \cdot 25}{6 \cdot 6^2 - 1}$ seguidamente,

$$r_s = 1 - \frac{150}{6 \cdot 36 - 1} \text{ luego,}$$

$$r_s = 1 - \frac{150}{6 \cdot 35} \text{ posteriormente,}$$

$$r_s = 1 - \frac{150}{210} \text{ lo que conlleva,}$$

$$r_s = 1 - 0,71 \text{ dando como resultado final}$$

$$r_s = 0,29 \times 100 = 29\%$$

Lo que indica según la escala de grado o fuerza de la correlación (Ver Tabla 5) que la correspondencia entre las condiciones de trabajo (INSHT, 2001) y la sintomatología del estrés (ISE) es baja y directa.

Análisis e interpretación de datos

El método estadístico de la correlación de Spearman permite medir la correlación o asociación de dos variables. Las mediciones de este índice corresponden de + 1 a - 1, pasando por el cero, donde este último

significa existe una correlación nula entre las variables estudiadas, mientras que los dos primeros denotan una correlación perfecta.

Para aplicar la misma, se realizaron cada uno de los pasos correspondientes partiendo de la clasificación por rangos de medición, luego sus diferencias se elevaron al cuadrado y posteriormente se sumaron todas éstas, para así finalmente aplicar la fórmula correspondiente.

Se obtuvo un resultado final de 0,29, es decir, un 29% de correlación entre las variables lo que indica según la escala de grado o fuerza de la correlación (Ver Tabla 5) que la correspondencia entre las condiciones de trabajo (INSHT, 2001) y la sintomatología del estrés (ISE) es baja y directa, determinando su dirección a través de que el resultado es positivo.

De esta manera se observa que a pesar de que no existe un alto nivel de correlación, si hay una asociación directa entre las variables y se nota de mayor forma en los resultados más afectados teniendo generalmente los riesgos emocionales un 6,25% de probabilidad de ocurrencia y los conductuales un 2,25% de probabilidad de ocurrencia, siendo éstos los que desafían consecutivamente al personal estudiado, es decir, que de estas últimas es donde se encuentran los mayores factores que generan estrés laboral con sus respectivos síntomas en las personas que laboran en el área del Departamento de Bienestar Social de la organización objeto de estudio. Aunado a ello, a pesar de que las condiciones de trabajo tienen mayor énfasis en los síntomas emocionales y conductuales hay que tomar en cuenta que existen indicadores físicos con un 4% de

probabilidad que influyen también en el fenómeno del estrés laboral. (Ver Tabla 16).

Este resultado se relaciona a lo planteado por Barón (2008), cuando explica que las diversas fuentes de estrés que se pueden encontrar en el sitio de trabajo, van desde las condiciones físicas, sobrecarga de tareas, hasta características de la propia organización, como también el clima organizacional. Y se establece así que la interacción entre factores personales y ambientales organizativos puede desencadenar estrés laboral, debido a que al combinar estos factores incrementa la presión en el trabajador generando de esta forma, daños en la salud y en la conducta de la persona.

Valoración de los análisis de los resultados

Diagnostico de la situación presente con respecto al estrés laboral en el Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay, Estado Aragua.

Para el diagnóstico de la situación presente con respecto al estrés laboral en el personal del Departamento de Bienestar Social se tomaron en cuenta cuatro dimensiones establecidas en el cuestionario dicotómico de estrés laboral (INSHT) (2001), arrojando de esa manera que el contenido del trabajo determinado como la dimensión “A”, obtuvo un promedio de 10,1% de factores que afectan a la población estudiada, determinando que son comunes las tareas aburridas o monótonas (tareas que de pronto

son rutinarias), las tareas que exigen una concentración intensa (de la que no puede sustraerse); a su vez el trabajo del Departamento está segmentado, es decir, que cada persona hace una pequeña aportación al “producto” que sale de él, también el trabajo es exigente desde el punto de vista emocional, debido, por ejemplo, al contacto con los funcionarios, entre otros. Asimismo el trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos estrictos que hay que cumplir. Además existen con frecuencia problemas en el ámbito tecnológico con el equipo, la maquinaria, los instrumentos o el software que utilizan. Por otro lado recalcan que no hay consultas regulares sobre el trabajo o, si las hay, generalmente no se prestan a hablar de los problemas laborales; los trabajadores tienen pocas posibilidades, o ninguna de decidir sobre su propio método de trabajo y no reciben suficiente información sobre los resultados de su tareas, también se debe tomar en cuenta que durante las horas de trabajo no hay tiempo suficiente para mantener una pequeña charla con los compañeros.

Seguidamente se encontraron en la dimensión “B” del cuestionario dicotómico de estrés laboral (INSHT) (2001), denominada condiciones de trabajocuatro (4) ítems que afectan física y ergonómicamente al personal expuesto, dando como resultado un porcentaje total afectado de 12%, el cual no es un valor alto pero que se debe tomar en cuenta con urgencia ya que, se trata de la salud y el bienestar del trabajador.

En esta dimensión, los factores que afectan negativamente a la población principalmente vienen siendo que el trabajador dura más de cuatro horas sentado continuamente, sin disponer de una silla ergonómica que le permita mantener la postura adecuada para el bienestar y la comodidad con el fin de llevar a cabo sus tareas de manera satisfactoria. Además de

ello carecen de una apropiada luminosidad en el área de trabajo lo que afecta directamente a la salud forzando la vista para cumplir con sus obligaciones y a su vez no poseen puntos de información (instrumentos, luces, señales acústicas, entre otras.) convenientemente señalados lo cual mantiene a los funcionarios en completo desconocimiento de las vías de escape, área de fumadores, entre otros aspectos.

Al llegar a la dimensión “C” del cuestionario dicotómico de estrés laboral (INSHT) (2001), la cual se trata de las condiciones de empleo, ésta afecta a los funcionarios objeto de estudio en un 10,3 %, debido a que el personal se siente amenazado con respecto a los puestos de trabajo de la institución como resultado, por ejemplo, de una reorganización. A su vez la remuneración (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otros sitios no cumple con las expectativas de los trabajadores, generando desmotivación por parte de incentivos. También es de saber que existen épocas del año que amerita realizar contratos y trabajadores temporales ya que, el flujo de trabajo aumenta para la capacidad que poseen los individuos y esta opción de apoyo para los funcionarios del Departamento estudiado no es considerada. Asimismo cuando uno de los integrantes de éste equipo de trabajo se le presenta una enfermedad generalmente no asignan un suplente, lo cual acarrea para el resto de los funcionarios asumir la responsabilidad del trabajador ausente, y por ultimo ésta organización no dispone del servicio de comedor, sólo cuenta con un área donde acudir para consumir sus alimentos aunque no esté acondicionado adecuadamente para dicho uso por su ubicación y limitación de espacio.

En cuánto a la última dimensión “D” sobre las relaciones sociales en el trabajo del cuestionario dicotómico de estrés laboral (INSHT) (2001), se

obtuvo sólo un 8% de factores que afectan al personal del Departamento de Bienestar Social estudiado, ya que, éstos expusieron directamente de acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado que existe poca comunicación con respecto a la información de los cambios producidos en la institución, a su vez no cuentan con un sistema de consultas en el trabajo que funcione bien, siendo la toma de decisiones una acción tensa para solucionar problemas que se presenten de manera rápida y efectiva, esto se debe a la estructura jerárquica y piramidal que existe en la organización; además la institución no valora el trabajo que los funcionarios realizan, produciendo así la desmotivación del trabajador para mejorar en sus labores cotidianas dentro la misma.

Al observar todos los factores que están afectando a nivel de las condiciones de trabajo en general, se determina en esta investigación que los funcionarios del Departamento de Bienestar Social se encuentran expuestos a una situación de estrés inclinado a uno de éstos tres niveles que pueden padecer o estar padeciendo de acuerdo a la personalidad y la situación que se les presente cotidianamente a cada uno, siendo éstos, un nivel de estrés disminuido, entendido por Selye (1975), cuando éste es demasiado escaso, el sentido de desafío de la vida, las motivaciones y las sensaciones de logro se pierde, es decir, no hay motivo para competir por lo cual se genera desmotivación ante la vida. Esto puede verse reflejado en una organización cuya estructura sea vertical y su forma de proceder muy burocrática ya que el trabajador no tiene autoridad para tomar decisiones sin antes consultar con superiores, quedando sujeto siempre a la aprobación de otros y limitando su capacidad de enfrentar retos, así como también existen casos donde la estructura organizacional no es tan amplia y son escasas las oportunidades de crecer profesionalmente, donde a la larga trae como consecuencia el

estancamiento y la desmotivación por realizar las mismas funciones sin que se presenten nuevos retos.

Seguidamente se presenta el nivel de estrés necesario siendo éste en el que la persona posee la cantidad precisa de estrés, ya que se activa al sistema nervioso o muscular, que no produce daños sino que exalta las funciones vitales. El estrés y la tensión en sí mismo no tienen nada de malo, pues son indispensables para triunfar, Y está presente durante el desempeño laboral, quedando sujeta en gran medida a la motivación al logro que tenga el individuo, su sentido de responsabilidad y estándares de exigencia, lo cual será determinante para impulsarlo a lograr sus objetivos, según Selye (1975).

Y en algunos casos el personal presenta un exceso de estrés, el cual según Selye (1975), en este estado, la persona siente que nunca le alcanza el tiempo, no pueden relajarse ni tomarse un tiempo de descanso, porque se sienten culpables. En este caso el foco de la vida del individuo es el trabajo por ende tiende a descuidar otros aspectos de su vida tales como las relaciones interpersonales, familiares y amorosas, así como también el tiempo para el disfrute y la recreación, formando a una persona cada vez mas desapegada con su vida personal y mas encauzada a su desempeño laboral. Lo cual tendrá un impacto negativo eventualmente ante la carencia de relaciones afectivas y tiempo de recreación.

Descripción de los síntomas del estrés laboral reflejados en el personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una entidad pública ubicada en Maracay, Estado Aragua.

De acuerdo al análisis estadístico realizado a través de la media aritmética se pudo comprobar que un promedio de 39,2% de la población total padece de forma general los síntomas físicos del estrés laboral, de los cuales el dolor en la espalda o cuello, el dolor de cabeza y la dificultad en el sueño son las más frecuentes, siendo éste el mayor porcentaje encontrado entre las 3 categorías.

Cabe destacar además que en la opción de “rara vez” se observó que 7 de los 14 ítems presentaban valores elevados, siendo estos, la pérdida o exceso de apetito, fatiga generalizada, problemas gastrointestinales, presión arterial alta, resfriados, gripes y cansancio rápido de todas las cosas. Tal y como se menciona en el análisis previo, la aparición poco usual de estos síntomas sigue representando un riesgo que amenaza con acrecentarse de hacer caso omiso a recomendaciones y no ejecutar acciones requeridas.

Por otro lado, existe un promedio de 28% de población afectada con respecto a los síntomas emocionales, en donde los más comunes fueron la irritabilidad fácil, la sensación de sentirse sin ganas de comenzar nada, las escasas ganas de comunicarse, la falta de flexibilidad adaptativa, los sentimientos de baja autoestima, la necesidad de aislarse, el estado de apresuramiento continuo, la pérdida del sentido del humor y la dificultad de controlar la agresividad; mas sin embargo éstos síntomas no se

presentan de forma habitual, pero el solo hecho de la aparición ocasional sigue representando un riesgo para el personal con respecto al bienestar psico-social de los mismos.

Por último, el menor porcentaje encontrado de padecimiento general obtuvo la categoría de síntomas conductuales con un 16.8%, en el cual el síntoma más común fue “tiempo mínimo para uno mismo”, éste se presenta con una frecuencia superior a cualquiera de los ítems del resto de las categorías. También es importante mencionar que en la opción de “rara vez” 3 de los 6 ítems obtuvieron valores elevados, siendo estos, sentimiento de cansancio mental, tiempo mínimo para uno mismo, cuyo valor se vio alterado también en la opción de “frecuentemente” y por último dificultad de memoria y concentración, lo cual denota un riesgo incipiente en el desarrollo de un padecimiento a nivel crónico de estrés laboral.

Una vez que se tiene al alcance estos datos se definió el nivel en que se encuentra el estrés laboral presente en el personal del Departamento de Bienestar Social, siendo mediante la teoría de Selye (1975), el nivel que tiene mayor similitud con los resultados obtenidos el estrés disminuido: cuando éste es demasiado escaso, el sentido de desafío de la vida, las motivaciones y las sensaciones de logro se pierde, es decir, no hay motivo para competir por lo cual se genera desmotivación ante la vida. Esto puede verse reflejado en una organización cuya estructura sea vertical y su forma de proceder muy burocrática, ya que el trabajador no tiene autoridad para tomar decisiones sin antes consultar con superiores, quedando sujeto siempre a la aprobación de otros y limitando su capacidad de enfrentar retos, así como también existen casos donde la estructura organizacional no es tan amplia y son escasas las

oportunidades de crecer profesionalmente, donde a la larga trae como consecuencia el estancamiento y la desmotivación por realizar las mismas funciones sin que se presenten nuevos retos.

Lo establecido por Selye (1975), se ajusta totalmente a la información arrojada por el instrumento, en el cual se evidencia los bajos niveles de padecimiento general de los síntomas antes mencionados, aunado a ello la estructura organizacional que caracteriza al objeto de estudio coincide con la descripción realizada en la definición de estrés disminuido, constatando que en este caso la ausencia de presión o estrés es el detonante que genera la desmotivación y apatía en el personal, que está saturado con tareas repetitivas y capacidad baja o nula de toma de decisión, demostrando de esta forma que ningún extremo es sano, debido a que tanto la ausencia de presión como el exceso de esta resulta nocivo para la salud y el bienestar del individuo.

Determinación de los factores que influyen en el estrés laboral que presentan los funcionarios (as) del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una Entidad Pública ubicada en Maracay Estado Aragua.

Cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés laboral existiendo un sinnúmero de factores que intervienen en ello.

Se han encontrado distintos factores de estrés laboral provenientes en mayor cantidad del contenido del trabajo y los síntomas emocionales en

una persona, así como también las relaciones personales en el trabajo y los síntomas conductuales.

Según lo establecido en este caso por la Comisión Europea (2000), el exceso de trabajo, la falta de tiempo para completar el trabajo de modo satisfactorio, la ausencia de una descripción clara de las tareas y las responsabilidades múltiples, sin capacidad de tomar decisiones son algunos de los factores relacionados con el contenido del trabajo que afectan en las emociones de los trabajadores, lo que genera pensamientos negativos sobre la misma persona, sobre la actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de las dificultades que se tiene, la dificultad para pensar y concentrarse, entre otras reacciones que inciden en el desarrollo del individuo en su jornada de trabajo

La falta de cooperación por parte de los superiores, colegas y subordinados, la exposición a la violencia, la falta de oportunidades para demostrar el talento, la posibilidad de que un mínimo error vaya a traer graves consecuencias, el verse expuesto a prejuicios por cuestiones de edad, sexo, raza o religión son factores de las relaciones personales que están ligados directamente a la conducta del trabajador, lo que ocasiona en la persona el temor, las ganas de llorar, la intranquilidad, la pérdida del control, la inseguridad, la dificultad para decidir, entre otras reacciones que afectan a la salud de la persona y por lo tanto en su rendimiento laboral.

Conclusiones y recomendaciones

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles restricción física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a las organizaciones, ya que muchos investigadores al estudiar ésta problemática han podido comprobar los efectos negativos que produce el estrés en la economía.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, éste se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, 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.

De allí pues, nace la incertidumbre de los investigadores sobre la problemática antes mencionada, los cuales se plantearon analizar los factores que influyen en el estrés laboral producido en el personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una entidad pública ubicada en Maracay Estado Aragua.

En efecto, dentro de la presente investigación se obtuvo mediante los resultados arrojados por la población estudiada, el reflejo de la situación que se presenta con respecto al estrés laboral en el Departamento de Bienestar Social, la cual está afectando de manera negativa a través de

distintas dimensiones siendo éstas, el contenido del trabajo con un porcentaje de 10,1% ameritando una atención particularizada, las condiciones de trabajo con un 12% requiriendo mejoras urgentes con respecto a la ergonomía existente dentro del área laboral, las condiciones de empleo con un 10,3% solicitando atención particular a las críticas concernientes a la política de la organización, y por último pero no menos importante las relaciones sociales en el trabajo afectadas en un 8% exigiendo una atención particular en cuanto a su estructura jerárquica, piramidal y burocrática, la cual impide que fluya la cooperación, participación y un clima organizacional adecuado y positivo para la misma.

Por consiguiente, la situación presente en el Departamento de Bienestar Social no es un escenario crítico, pero es necesario tomar en consideración los aspectos que están afectando en cada dimensión, con el fin de evitar el deterioro de los funcionarios objeto de estudio, debido a que ya se encuentran latentes síntomas del estrés, así como Peiró (1993:11) dice, “los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas”, encontrándose presente un 39,2% en síntomas físicos entre los más frecuentes dolores de espalda y cuello, dolor de cabeza, dificultades con el sueño, fatiga generalizada, problemas gastrointestinales, presión arterial alta, cansancio rápido de todas las cosas entre otras; un 28% de síntomas emocionales afectando a la población estudiada, siendo algunos de ellos irritabilidad fácil, sentirse sin ganas de comenzar nada, escasas ganas de comunicarse, falta de flexibilidad adaptativa, pérdida del sentido del humor y dificultad para controlar la agresividad; y un promedio de 16,8% de síntomas conductuales tratándose de sentimiento de cansancio mental, falta de tiempo para uno mismo y dificultad de memoria y concentración; aunque

estos porcentajes se observen como valores bajos son de suma importancia a la hora de identificar los factores que están generando el estrés laboral ya que, vienen siendo las consecuencias que se encuentran presentes y latentes derivadas de las condiciones de trabajo a las cuales se encuentran expuestos los trabajadores.

Una vez diagnosticada la situación y la identificación de los síntomas presentados en la población objeto de estudio, se establece que los factores que inciden en el estrés laboral producido en el personal del Departamento de Bienestar Social de la Coordinación de Recursos Humanos de una entidad pública ubicada en Maracay, Estado Aragua, varían de acuerdo a las situaciones que se presentan cotidianamente en el área de trabajo, a la presión que le ejercen a nivel individual y a la personalidad de cada funcionario. Es por ello que de acuerdo a los resultados de la presente investigación se tiene que los factores que tienen mayor incidencia en el presente objeto de estudio son:

- ✚ La rutina de tareas, pasando a ser un trabajo monótono.
- ✚ Exigencia de concentración intensa que ameritan algunas tareas.
- ✚ Falta de supervisión en la segmentación del trabajo, de la cual surge tensión ya que al ser una cadena de aportaciones para que salga el producto final al incurrir en un error, el trámite se interrumpe perdiendo tiempo para su ejecución.
- ✚ Nivel de exigencia desde el punto de vista emocional, debido a la interacción con el personal que acude al Departamento para realizar sus trámites y reclamos pertinentes.
- ✚ Presión ante los plazos estrictos que hay que cumplir o al nivel de producción que se debe alcanzar.
- ✚ Carencia de innovación tecnológica que permita la fluidez de los procesos.

- # Falta de consultas regulares sobre el trabajo, obviando de ésta manera hablar sobre los problemas laborales.
- # Privación en la toma de decisión sobre su propio método de trabajo.
- # Desconocimiento de los resultados del trabajo que realiza cada funcionario.
- # Ausencia de tiempo suficiente para mantener pequeñas charlas con los compañeros de trabajo.
- # Tiempo prolongado (más de cuatro (4) horas continuas) que duran sentados los trabajadores laborando, sin las condiciones adecuadas.
- # El personal no dispone de sillas ergonómicas para realizar sus tareas.
- # Deficiencia de luz artificial para hacer bien su trabajo.
- # Desconocimiento de puntos de información que indiquen señales de luces, vías de escape, señales acústicas, instrumentos, entre otros).
- # Reorganización de los puestos de trabajo.
- # Deficiente remuneración (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otros sitios.
- # Escasa recurrencia a trabajadores temporales y a los contratos temporales.
- # Sustitución del personal durante una baja por enfermedad.
- # Carencia de un servicio de comedor.
- # Desconocimiento de información de los cambios producidos en la organización.
- # La organización no dispone de un sistema de consultas en el trabajo.
- # Valoración del trabajo que se realiza en la organización.

Ya determinados y analizados los factores que influyen directamente al personal del Departamento de Bienestar Social y observando las consecuencias que éstos acarrearán tanto a nivel individual como en el ámbito laboral, la presente investigación busca orientar a través de recomendaciones a la Coordinación de Recursos Humanos para disminuir y/o eliminar el estrés laboral en el área estudiada.

Existen procedimientos generales capaces de prevenir y controlar el estrés, como por ejemplo la participación democrática y solidaria de los trabajadores en la toma de decisión, la mejora de los canales de comunicación en el lugar de trabajo y la potenciación de la formación continuada. O por lo menos esto es lo que establece Mingote y Pérez (1999), cuando hacen énfasis en este último punto en el cual exponen que a través del aprendizaje se produce un proceso de regeneración continua y desarrollo científico técnico, y que si esto no tiene lugar sucede un deterioro progresivo.

Todos los programas de prevención del estrés laboral tratan de mejorar el aprendizaje y la maestría individual, y de reducir el deterioro personal. Por lo tanto, es imperativo determinar los lineamientos específicos para el afrontamiento de los niveles de estrés laboral a los que se ve sometido el individuo, día a día, durante su jornada de trabajo, para lo cual se ha desarrollado una serie de sugerencias y ajustes que lo ayudará al manejo y adaptación a las exigencias y demandas de trabajo, siendo éstas:

- ✚ Establecer pausas activas periódicas que rompan la monotonía de las tareas repetitivas, preferiblemente realizando dinámicas que involucren actividad física, lo cual contribuye de igual forma a minimizar el riesgo ergonómico de estar sentado durante toda la

jornada laboral, así como también permite la compenetración con el equipo de trabajo y la recreación de los individuos.

- ✚ Aumentar la supervisión en la realización de las tareas para minimizar los errores y evitar el doble trabajo, la interrupción del proceso y la pérdida de tiempo en la ejecución de las labores.
- ✚ Actualización en materia tecnológica con respecto a los equipos de trabajo y sistemas operativos, de tal manera que se agilicen los procesos y las tareas a realizar.
- ✚ Otorgar al trabajador la capacidad de toma de decisión en lo competente a su proceso de trabajo, para de esta forma darle esa sensación de confianza al individuo e incrementar la capacidad de respuesta ante cualquier problemática que se suscite.
- ✚ Mejorar los canales de comunicación e informar al personal sobre los resultados de los procesos, cambios en la organización y su desempeño en general, permitiendo la retroalimentación y la crítica constructiva y la consulta entre supervisor y trabajador.
- ✚ Proporcionar sillas ergonómicas con la finalidad de disminuir el riesgo de enfermedades ocupacionales.
- ✚ Señalizar apropiadamente la ubicación de luces, vías de escape, señales acústicas, instrumentos, entre otros.
- ✚ Incrementar el incentivo tanto económico como social manteniéndose a la par de lo que se ofrece en el mercado laboral.
- ✚ Establecer un sistema de valoración del trabajo realizado que por medio de la evaluación de desempeño se le ofrezca al empleado la recompensa por las metas alcanzadas y un estímulo para incrementar los niveles de productividad.
- ✚ Garantizar al trabajador su estabilidad laboral cuando este de baja por enfermedad.
- ✚ Aumentar el apoyo en la realización de las tareas contratando personal a tiempo determinado con el objetivo de contribuir

específicamente con aquellas aéreas críticas con gran volumen de trabajo.

- ✚ Notificar con suficiente antelación al trabajador, en caso de que este deba ser rotado de su cargo para que el mismo tenga mayor tiempo para prepararse y adaptarse ante el cambio que debe afrontar.
- ✚ Planificar actividades de adiestramiento y desarrollo para el personal con el fin de mantenerlos motivados e interesados por la vía del aprendizaje.

Por otro lado, es necesario acotar que es la primera vez tanto para la tutora como para los investigadores del presente estudio, que utilizan dos instrumentos con características totalmente distintas para la recolección de datos, como lo fueron el inventario de la sintomatología del estrés (ISE) siendo éste en esencia una escala de likert y a su vez el cuestionario dicotómico sobre las condiciones de trabajo (INSHT, 2001); a pesar de que ambas eran fundamentalmente disimiles gracias a la asesoría de una experta en el área de estadística, se pudo confirmar que era factible aplicar ambas a la población y obtener resultados válidos y confiables, por ende para demostrarlo se procedió a comprobar si existía correlación entre dichos instrumentos, obteniendo como resultado que en efecto existía dicha correlación, más sin embargo fue baja y directa, lo cual una vez que se analizan los hallazgos obtenidos en la investigación se puede concluir que lo evidenciado es simplemente la etapa temprana del desarrollo del fenómeno del estrés laboral el cual es la problemática estudiada, es decir, que la misma está comenzando hacer aparición y se puede ralentizar con acciones preventivas, esto no significa que se le dé menos importancia, ya que de ser así dicha problemática puede evolucionar y ser más difícil de combatir y erradicar.

LISTA DE REFERENCIAS

Acosta, José (2011). Aprender a liberar la presión. Gestión del Estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho. Libro en línea. Disponible: <http://books.google.co.ve/books?id=gl-rjq9cywC&pg=PA36&dq=estres+laboral&hl=es&sa=X&ei=vb1VUcq9H4zW9QSj54CADA&sqj=2&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=estres%20aboral&f=false>. Consulta: 2013, Marzo 28.

Anderson, David y Sweeney, Dennis (2008). Estadística para administración y economía. Decima edición. Editorial CENGAGE Learning. México.

Arguello, Emma (2010). Estadística I y II. Blogs en línea. Disponible: <http://profemmaarguello.blogspot.com/>. Consulta: 2013, Octubre 19.

Arias, Fidas (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Quinta Edición. Editorial Episteme. Venezuela.

Atiénzar, María (2009). El estrés: de salvador a tirano. Artículo en línea. Disponible: <http://alainet.org/active/28371&lang=es>. Consulta: 2012, Octubre 15.

Barlow, Janelle (2000). Gestión del Estrés Como vencer los obstáculos y mejorar su actitud y calidad de vida. Libro en línea. Disponible: [http://books.google.co.ve/books?id=rxnwSlcmeRcC&printsec=frontcover&dq=Barlow+\(2000\)Gesti%C3%B3n+del+Estr%C3%A9s+Como+vencer+los+obst%C3%A1culos+y+mejorar+su+actitud+y+calidad+de+vida&hl=es&sa=X&ei=br9VUfepF4jC9gS6oICIDA&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=Barlow%20\(2000\)Gesti%C3%B3n%20del%20Estr%C3%A9s%20Como%20vencer%20los%20obst%C3%A1culos%20y%20mejorar%20su%20actitud%20y%20calidad%20de%20vida&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=rxnwSlcmeRcC&printsec=frontcover&dq=Barlow+(2000)Gesti%C3%B3n+del+Estr%C3%A9s+Como+vencer+los+obst%C3%A1culos+y+mejorar+su+actitud+y+calidad+de+vida&hl=es&sa=X&ei=br9VUfepF4jC9gS6oICIDA&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=Barlow%20(2000)Gesti%C3%B3n%20del%20Estr%C3%A9s%20Como%20vencer%20los%20obst%C3%A1culos%20y%20mejorar%20su%20actitud%20y%20calidad%20de%20vida&f=false). Consulta: 2013, Marzo 27.

Baron, Robert (1996). Psicología. Tercera Edición. Editorial Prentice Hall. México.

Bernal, César (2006). Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Editorial Pearson Educación.

Burke, Warner y Hornstein, Harvey (1971). Desarrollo Organizacional. Editorial McGraw-Hill. New York.

Brown, Warren y Morberg Dennis (1990). Teoría de la organización y la administración. Editorial Limusa S.A. México.

Brunet, Luc. (1987). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Editorial Trillas. Caracas.

Calderón, María y Chang, Yezenia (2009). Diagnóstico de factores con mayor incidencia en el estrés laboral de los trabajadores de la economía informal, del centro comercial de la economía social, en Maracay, estado Aragua. Trabajo no publicado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Cámara, Gabriela (2012). Depresión causa 54% de faltas laborales. Artículo en línea. Disponible: <http://www.cnnexpansion.com/mi-carrera/2012/10/08/depresion-causa-54-de-faltas-al-trabajo>. Consulta: 2013, Enero 15.

Comisión Europea (2000). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»? . Luxemburgo.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 5.908, Extraordinaria. Enmienda nº 1 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.** Febrero 19, 2.009.

Coon, Dennis (2005). Psicología. Editorial THOMSON. México.

Cooper, Gary y Straw, Alison (2002). Como controlar eficazmente el estrés. Editorial gestión 2000. España.

Cox, Hamilton (1978). Psicología del trabajo. Editorial Mac Graw/Hill. España.

Chiavenato, Idalberto. (2000). Administración de recursos humanos. Editorial McGraw Hill. Colombia.

Chiavenato, Idalberto (2002). Gestión del Talento Humano. Editorial McGraw Hill. Bogotá.

Delgado De Smith, Yamile (2011). La investigación social en proceso: ejercicios y respuestas. Editorial Dirección de Medios y Publicaciones Universidad de Carabobo. Venezuela.

Dewe, Philip y Guest, David (1990). Estrés laboral. Trabajo en línea. Disponible: [http://www.google.co.ve/search?hl=es-VE&source=hp&q=dewe+y+guest+\(1990\)&gbv=2&oq=dewe+y+guest+\(1990\)&gs_l=heirloom-hp.3...6980.6980.1.7450.1.1.0.0.0.0.0.0..0.0...0.0...1c.5NODhBI0x_8](http://www.google.co.ve/search?hl=es-VE&source=hp&q=dewe+y+guest+(1990)&gbv=2&oq=dewe+y+guest+(1990)&gs_l=heirloom-hp.3...6980.6980.1.7450.1.1.0.0.0.0.0.0..0.0...0.0...1c.5NODhBI0x_8). Consulta: 2013, Enero 26.

Donatell, Rebecca, Snow, Christine & Wilcox, Anthony (1999). Wellness: Choices for Health and Fitness (2da. ed.). Editorial Wadsworth Publishing Company. Belmont.

Doorman, Frans y Miranda, Francisco (2000). La metodología del diagnóstico en el enfoque de "investigación adaptativa" Universidad Nacional Heredia Costa Rica. Universidad Estatal de Utrecht Holanda. Costa Rica.

Eljuri, Elías (2013). INE: Tasa de desempleo en Venezuela se ubica en 9,4%. Artículo en línea. Disponible: <http://www.lanacion.com.ve/ahora/ine-tasa-de-desempleo-en-venezuela-se-ubica-en-94/>. Consulta: 2013, Junio 07.

Escalona, Everduim y otros (1999). Transforma el estrés en energía, Psicología, Salud Natural, 4, pp. 20-23. El estrés. Red escolar en línea. Disponible: <http://www.rena.edu.ve/SegundaEtapa/ciencias/estres.html>. Consulta: 2013, Enero 23.

Faneite, Wendy y Zavala, Arminda (2000). El estrés en el desempeño laboral de los empleados de la Inspectoría Del Trabajo. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Bárbula. Trabajo de grado en línea. Disponible: [http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/cgi-bin/wwwisis/\[in=fichero/fichero.in\]](http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/cgi-bin/wwwisis/[in=fichero/fichero.in]). Consulta: 2013, Enero 23.

Feldman, Robert (2006). Psicología con aplicaciones en países de habla hispana. Editorial McGraw Hill. México.

Fernández, Tomás (1998). Estado del bienestar: perspectivas y límites. Ediciones de la Universidad Castilla – La Mancha. España.

Fuertes, José (2004). Acoso laboral... ¡Mobbing! Psicoterrorismo en el trabajo. Editorial Aran. España.

Friedman, Arnold (1962). Classification of Headache. Journal of the American Medical Association. Editorial Medical Association. EEUU.

Gómez, Eduardo (2012). Psicología positiva organizacional. Artículo en línea. Disponible: <http://www.psicologialaboral.net/articulos/psicologia-positiva-organizacional/>. Consulta: 2013, Junio 08.

Hallowell, Edward (2007). No te vuelvas loco. Viamagna Ediciones. Barcelona, España.

Hans, Selye (1956). The Stress of life. Editorial McGraw-Hill.. New York.

Hellriegel, Don y Slocum, John (2009). Comportamiento Organizacional. Editorial Cengage Learning. México.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (1999). Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2010). Metodología de la Investigación (5ta Edición). Editorial McGrawHill. México DF.

Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios. Editorial CEC, S.A. Venezuela.

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad en el Trabajo (INPSASEL) (1986). Archivo en línea. Disponible: http://www.inpsasel.gob.ve/moo_medios/sec_inpsasel.html. Consulta: 2012, Diciembre 08.

Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) (1999). Portal en línea. Disponible: <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/>. Consulta: 2013, Abril 29.

Iniesta, Antonio (2012). Una de cada cuatro bajas laborales en España está relacionada con el estrés. Artículo en línea. Disponible: <http://www.elmundo.es/elmundosalud/2012/09/19/neurociencia/1348056989.html>. Consulta: 2012, Octubre 15.

Jesahel, Yanette y Vildoso Villegas (2002). Influencia de la autoestima, satisfacción con la profesión elegida y la formación profesional en el coeficiente intelectual de los estudiantes del tercer año de la facultad de educación. Tesis de Magister en Educación mención en Docencia en el nivel superior. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Trabajo en línea. Disponible: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/vildoso_c_j/t_compl_eto.pdf. Consulta: 2013, Octubre 15.

Lazarus, Richard y Folkman, Susan (1986). Estrés y procesos cognitivos. Ediciones Martínez Roca. España. Barcelona.

Lemus, Nidia y Linares, Ivan (1989). Estudio del caso de la General Motors Venezolana. Trabajo en línea. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos82/actividades-fisicas-personal-administrativo/actividades-fisicas-personal-administrativo2.shtml>. Consulta: 2013, Septiembre 18.

López, Fez (2012). El estrés laboral y el riesgo de infarto. Artículo en línea. Disponible:

Mansilla, Fernando (2001). Cuestionario de estrés laboral (INSHT). Cuestionario en línea. Disponible: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/anexo10.shtml>. Consulta: 2013, Junio 12.

Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), (2004). Cuarta edición. Publicaciones Vértice. Venezuela.

Marín, María y Pico, María (2004). Fundamentos de Salud Ocupacional. Editorial Universidad de Caldas. Colombia.

Martín, Félix (s.f.). NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Ficha Técnica en línea. Disponible: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_318.pdf. Consulta: 2013, Marzo 31.

Mayo, Elton (1930). Teoría de las Relaciones Humanas. Artículo en línea. Disponible: <http://www.slideshare.net/inarplas/elton-mayo-y-la-teoria-de-las-relaciones>. Consulta: 2012, Diciembre 15.

Mejía, Wendy (2011). Estrés laboral, sensación de incapacidad en cumplir metas laborales. Artículo en línea. Disponible: <http://generaciondigitalrd.wordpress.com/2011/05/30/estres-laboral-sensacion-de-incapacidad-en-cumplir-metas-laborales/>. Consulta: 2012, Noviembre 15.

Mingote, José y Pérez, Adám (1999). El estrés del médico, manual de autoayuda. Ediciones Díaz de Santos, S.A. España.

Miranda, Belkis (2008). Estrés laboral en el personal que labora en el Servicio de Bioanálisis del Hospital "Dr. Domingo Luciani". Trabajo de grado no publicado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

Mohammad, Naghi (2000). Metodología de la investigación. Segunda Edición. Editorial Limusa. México.

Molinera, Jesús (2006). Absentismo Laboral. Causas, Control y Análisis. Nuevas formas. Técnicas para su reducción. Editorial FUNDACIÓN CONFEMETAL. España.

Moore, David (2005). Estadística aplicada básica. Libro en línea. Disponible:
http://books.google.co.ve/books?id=oqOCiEyEjYcC&dq=estadistica+correlacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s. Consulta: 2013, Octubre 19.

Mora, Carlos (2010). Tópicos Gerenciales Modernos. El Estrés Laboral en Venezuela. Blog en línea. Disponible: <http://topicos-gerenciales-modernos.lacoctelera.net/post/2010/07/10/el-estr-s-laboral-venezuela>. Consulta: 2013, Enero 21.

Moreno, Jiménez, Bernardo y Peñacoba, Cecilia. (1996) El sujeto cognitivo. Editorial Fierro. Manual de Psicología de la personalidad. Barcelona: Paidós.

Muñoz, Carlos (1998). Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis. Libro en línea. Disponible:
<http://books.google.co.ve/books?id=1ycDGW3ph1UC&pg=PA93&dq=que+es+investigacion+de+campo&hl=es&sa=X&ei=GhshUcH9E4fQ9ATUioHAAg&ved=0CCYQ6AEwAQ#v=onepage&q=que%20es%20investigacion%20de%20campo&f=false>. Consulta: 2013, Febrero 17.

Navarrete, Luis (2005). Principios de la dirección de recursos humanos. Trabajo en línea. Disponible:
<http://www.monografias.com/trabajos93/nueva-gestion-rr-hh-influencia-ventaja-competitiva/nueva-gestion-rr-hh-influencia-ventaja-competitiva.shtml>. Consulta: 2013, Febrero 22.

Oblitas, Luis (2006). Psicología de la salud y calidad de vida. Segunda edición. Editorial Thompson. México.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1981).

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1985).

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1919).

Organización Mundial de la Salud (2008). Salud Ocupacional. Artículo en línea. Disponible: <http://saludocupacionalestebanperezs.blogspot.com/2012/08/salud-ocupacional.html>. Consulta: 2013, Marzo 21.

Organización Mundial de la Salud (2013). Definición de Salud Ocupacional. Artículo en línea. Disponible: <http://definicion.de/salud-ocupacional/>. Consulta: 2013, Marzo 29.

Ovejero, Anastasio (2006). Psicología del Trabajo en un Mundo Globalizado. Como hacer frente al mobbing y al estrés laboral. Editorial Biblioteca Nueva, S.L., Madrid.

Pearlin, Leonard y Schooler, Carmi (1978). Journal of Health and Social Behavior. National Institute of Mental Health. Artículo en línea. Disponible: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-75992008000200004&script=sci_arttext. Consulta: 2013, Enero 17.

Peiró, José (1993). Control del Estrés Laboral. Primera edición. Editorial UDEMA S. A. España.

Pérez, Gloria (1994). Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. Métodos. Editorial La Muralla. México.

Pinto, Roberto (1991). Proceso de capacitación. Editorial Diana. México.

Puerta, Hernán (2011). Metodología de la Investigación. El diseño de la investigación y los conceptos involucrados. Blog en línea. Disponible: <http://tecnologiaenlaead.blogspot.com>. Consulta: 2013, Enero 31.

Ramírez, Carlos (1999). Fundamentos de la Administración. Editorial EcoEdiciones. Bogotá.

Real academia española (1996). Porcentaje. Diccionario en línea. Disponible: <http://definicion.de/porcentaje/>. Consulta: 2013, Octubre 19.

Rentsch, Johan (1990). Climate and culture: Interaction and qualitative differences in organizational meanings. *Journal of Applied Psychology*, 75, 668-681. EEUU.

Rivera, Jaime (2007). Estrés laboral. Boletín en línea. Disponible: <http://www.comexan.com.mx/boletin/abr-may-jun-07/6.pdf>. Consulta: 2013, Marzo 31.

Robbins, Stephen (2009). *Comportamiento Organizacional 10ma Edición*. Editorial Pearson Educación. México.

Rodríguez, Ernesto (2005). *Metodología de la Investigación*. Libro en línea. Disponible: <http://book.google.co.ve/books?id=>. Consulta: 2013, Enero 31.

Rodríguez, Juan (2012). Conferencia Internacional de la ORP (Occupational Risk Prevention). Estrategias de prevención e intervención en el estrés laboral. Reporte en línea. Disponible: <http://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2012/estrategias-prevencion-intervencion-en-estres-laboral>. Consulta: 2013, Junio 16.

Sábado, Thomas (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Libro en línea. Disponible: <http://books.google.co.ve/books?id=MHgap8IN124C&pg=PA104&dq=coeficiente+de+correlaci%C3%B3n+de+Spearman&hl=es&sa=X&ei=CkFjUpDUCJH49gSxmYHIAg&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=el%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n%20de%20Spearman&f=false>. Consulta: 2013, Octubre 19.

Sabrosky, Laurel y Otros (1957). *Manual de evaluación en extensión*. Libro en línea. Disponible: http://books.google.co.ve/books?id=_X8gAQAIAAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false. Consulta: 2013, Octubre 19.

Sánchez, Marcos (1999). Las nuevas formas de organización del trabajo y su posible relación con el estrés, el sufrimiento mental y las enfermedades psicosomáticas en una fábrica de pinturas. Trabajo de maestría no publicado. Universidad de Carabobo. Post Grado. FACES. Trabajo de maestría en línea. Disponible: <http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/resumen/11000499.pdf>. Consulta: 2013, Enero 27.

Sandoval y Rodríguez (1997). Estrés laboral y factores de riesgo coronario en trabajadores de una empresa descentralizada del Gobierno Federal Mexicano. Trabajo de ascenso no publicado. Universidad Autónoma de Nuevo León Facultad de Salud Pública y Nutrición. Tesis en línea. Disponible: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080093385.pdf>. Consulta: 2013, Enero 27.

Selye, Hans (1956). El Estrés de la Vida. Editorial McGraw-Hill. New York.

Selye, Hans (1975). Tensión Sin Angustia. Editorial Biblioteca Nueva, S.L. Madrid.

Sierra et al. (2005). Clima organizacional como factor de riesgo ocupacional. Cuadernos hispanoamericanos de psicología, vol. 9 no. 1, 69-76 en línea. Disponible: http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen9_numero1/articulo_6.pdf. Consulta: 2012, Noviembre 10.

Slipak, Oscar (1996). "Estrés laboral" volumen 2 N°4. Publicado por Alcmeon. Revista en línea. Disponible: http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm. Consulta: 2013, Agosto 03.

Slipak, Oscar (1996). "Estrés laboral" volumen 5 N°3. Publicado por Alcmeon. Revista en línea. Disponible: http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm. Consulta: 2013, Agosto 03.

Slocum, John y Hellriegel, Don (1998). Administración (Séptima edición) Editorial: International Thomson Editores. México.

Stoner, James (1996). Administración. Editorial Prentice-Hall. México.

Stora, Benjamín (1991). Estrés laboral-Prevención. Artículo en línea. Disponible:<http://www.desestressarte.com/estres-profesional/prevencion-estres-laboral.html>. Consulta: 2013, Enero 26.

Tamayo, Mario (2004). Proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa. México.

Tamayo, Mario (2005). Proceso de la Investigación Científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. Editorial Limusa. México.

Ubaldo, Jhon (2011). Validez y Confiabilidad en la investigación cuantitativa. Blog en línea. Disponible: <http://jhonubaldo.blogspot.com/2011/01/validez-y-confiabilidad-en-la.html>. Consulta: 2013, Septiembre 08.

Vásquez, Raúl y Ponce, Daedevi (2000). Diagnóstico de la existencia del estrés laboral en los trabajadores de la Empresa de Súper Envases Envalic, C.A. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Bárbula. FACES. Trabajo de grado en línea. Disponible: [http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/cgi-bin/wwwisis/\[in=fichero/fichero.in\]](http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/cgi-bin/wwwisis/[in=fichero/fichero.in]). Consulta: 2013, Enero 27.

Venezuela. Ley del Estatuto de la Función Pública (2010). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.555. Decreto N° 1553 Pág. 191.** Noviembre 18, 2010.

Venezuela. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236.** Julio 26, 2005.

Venezuela. Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT) (AÑO CXXXIX- MES VII). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076, Extraordinario. Decreto n° 8.938, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de**

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores. Mayo 7, 2.012. Caracas.

Yanes, Jesús (2008). El control del estrés y el mecanismo del miedo. Editorial EDAF. España.

ANEXOS

**CUESTIONARIO DICOTÓMICO SOBRE CONDICIONES DE TRABAJO
(INSHT, 2001)
Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo**

INSTRUCCIONES: en todo el cuestionario conteste con una X en la opción de respuesta (Si / No) con la cual está de acuerdo según la pregunta. Las puntuaciones totales las realiza el encuestador.

El presente cuestionario está dividido en 4 partes, empezando con:

A. Contenido del Trabajo (La lista de control sobre el contenido del trabajo consta de 19 preguntas).

Pregunta	Si	No
1. Es común el trabajo cíclico y corto. Una tarea es cíclica y corta, cuando debe empezarse repetidamente no más de un minuto y medio después de terminada la anterior, el ciclo, por lo tanto, dura menos de minuto y medio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Son comunes las tareas aburridas o monótonas (tareas que de pronto son rutinarias).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Son comunes las tareas que exigen una concentración intensa (de la que uno no puede sustraerse).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. El trabajo del departamento está segmentado. Cada persona hace una pequeña aportación al “producto” que sale de él.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. El trabajo es exigente desde el punto de vista emocional, debido, por ejemplo, al contacto con los funcionarios, clientes, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. El trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos estrictos que hay que cumplir o a que los niveles de producción son difíciles de alcanzar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. En el departamento hay puestos de trabajo que se desempeñan en soledad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Con frecuencia la organización o los horarios de trabajo son incorrectos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Con frecuencia los demás departamentos no preparan el trabajo suficientemente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Con frecuencia los demás departamentos no prestan suficiente apoyo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Con frecuencia hay problemas (mal funcionamiento, defectos, averías) con el equipo, la maquinaria, los instrumentos o el software.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. No hay consultas regulares sobre el trabajo o, si las hay, generalmente no se prestan a hablar de los problemas laborales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Los trabajadores tienen pocas posibilidades, o ninguna de decidir sobre su propio ritmo de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Dentro de ciertas normas generales, los trabajadores tienen pocas posibilidades, o ninguna de decidir sobre su propio método de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Los trabajadores no tienen suficientes oportunidades de ayudarse entre sí en caso necesario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Los trabajadores no reciben suficiente información sobre los resultados de su trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Durante las horas de trabajo no hay tiempo suficiente para mantener una pequeña charla con los compañeros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Con frecuencia es imposible ponerse directamente en contacto con el supervisor cuando surge un problema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Generalmente, los trabajadores no pueden ponerse directamente en contacto con un compañero o con el supervisor de otro departamento para comentar los problemas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puntuación Total	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. Condiciones de Trabajo (La lista de control sobre las condiciones de trabajo consta de 16 preguntas).

Pregunta	Si	No
1. ¿Pasa el trabajador más de cuatro horas trabajando sentado?		
• Si es así, ¿dispone de una buena silla?		
• Si no, ¿dispone de un apoyo vertical?		
2. ¿Puede el trabajador dejar periódicamente su lugar de trabajo?		
3. ¿Exige el puesto trabajar continuamente inclinado o en una postura forzada?		
4. ¿Debe el trabajador levantar frecuentemente objetos pesados o utilizar mucha fuerza?		
5. ¿Hay suficiente luz para hacer bien el trabajo?		
6. ¿Se producen reflejos o deslumbramientos molestos durante la ejecución del trabajo?		
7. ¿Se producen niveles altos o molestos de ruido en el lugar de trabajo?		
8. ¿Es la temperatura del lugar de trabajo demasiado alta o demasiado baja?		
9. ¿Hay corrientes de aire molestas en el lugar de trabajo?		
10. ¿Están los puntos de información (instrumentos, luces, señales acústicas, etc.) convenientemente señalados y son fácilmente comprensibles?		
11. ¿Son fácilmente accesibles los medios de control (botones, manivelas, etc.) y están colocados lógicamente?		
12. ¿Se producen situaciones peligrosas en el lugar de trabajo?		
13. ¿Se producen vibraciones molestas en las manos, brazos o cuerpo durante el trabajo?		
14. ¿Hay riesgos para la salud derivados de la exposición a productos químicos?		
15. ¿Existen peligros de infección?		
16. ¿Existe peligro de radiación (por ejemplo, materiales o procesos radioactivos)?		
Puntuación Total		

C. Condiciones de Empleo (La lista de control sobre las condiciones de trabajo consta de 13 preguntas).

Pregunta	Si	No
1. ¿Hay suficientes oportunidades de desarrollo de carrera profesional?		
2. ¿Hay suficientes oportunidades de educación y de formación?		
3. ¿Están amenazados los puestos de trabajo de la Empresa como resultado, por ejemplo, de una reorganización?		
4. ¿Es buena la remuneración (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otros sitios?		
5. ¿Pueden decidir los trabajadores cuándo tomar sus días libres?		
6. ¿Están bien planificados los periodos de trabajo y de descanso (hora de empezar y de terminar, pausas)?		
7. ¿Se recurre con frecuencia a contratos temporales?		
8. ¿Se recurre con frecuencia a trabajadores temporales?		
9. ¿Se cubren rápidamente las vacantes?		
10. ¿Puede la gente ser sustituida durante una baja por enfermedad?		
11. ¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc.)?		
12. ¿Se aplican salarios normales o salarios a destajo?		
13. ¿Es bueno el servicio de comedor?		
Puntuación Total		

D. Relaciones Sociales en el Trabajo (La lista de control sobre las condiciones de trabajo consta de 10 preguntas).

Pregunta	Si	No
1. ¿Se tiene suficientemente en cuenta en la gestión diaria la opinión de los trabajadores?		
2. ¿Se presta suficiente apoyo en el trabajo en la gestión diaria?		
3. ¿Están los trabajadores suficientemente informados de los cambios producidos en la Empresa?		
4. ¿Hay generalmente un buen clima en el lugar de trabajo?		
5. En caso necesario ¿pueden los trabajadores pedir ayuda a uno o más compañeros?		
6. ¿Están los trabajadores vigilados demasiado de cerca en su trabajo?		
7. ¿Existe un sistema de consultas en el trabajo que funcione bien?		
8. ¿Se producen casos de discriminación (por razón del sexo, la raza, etc.)?		
9. ¿Se producen casos de acoso sexual?		
10. ¿Se valora lo suficiente el trabajo que se realiza?		
Puntuación Total		

INVENTARIO DE SINTOMATOLOGÍA DE ESTRÉS – ISE

Señale con una cruz la frecuencia con que siente los síntomas que sufre en su vida diaria:		Nunca	Raras Veces	Moderadamente	Frecuentemente	Asiduamente
N°	SÍNTOMAS	0	1	2	3	4
1.	Dolores de espalda o cuello					
2.	Irritabilidad fácil					
3.	Pérdida o exceso de apetito					
4.	Sentirse sin ganas de comenzar nada					
5.	Dolor de cabeza					
6.	Escasas ganas de comunicarse					
7.	Presión en el pecho					
8.	Falta de flexibilidad adaptativa					
9.	Dificultades con el sueño					
10.	Sentimiento de cansancio mental					
11.	Dificultades sexuales					
12.	Tiempo mínimo para uno mismo					
13.	Erupciones en la piel, sarpullidos					
14.	Fatiga generalizada					
15.	Pequeñas infecciones					
16.	Sentimientos de baja autoestima					
17.	Aumento de la bebida, tabaco o sustancias					
18.	Dificultad de memoria y concentración					
19.	Problemas gastrointestinales					
20.	Necesidad de aislarse					
21.	Problemas alérgicos					
22.	Estado de apresuramiento continuo					
23.	Presión arterial alta					
24.	Pérdida del sentido del humor					
25.	Resfriados y gripes					
26.	Pérdida del deseo sexual					
27.	Problemas en la voz (afonías, cambios de voz, carrasperas, etc.)					
28.	Escasa satisfacción en las relaciones sociales					
29.	Dificultad de controlar la agresividad					
30.	Cansancio rápido de todas las cosas					

Fuente: Elaboración a partir de escalas de síntomas de estrés por Moreno y Peñacoba (1996).

INSTRUCCIONES PARA EL ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO DICOTÓMICO SOBRE CONDICIONES DE TRABAJO (INSHT, 2001)

Parte A: Contenido del Trabajo

Se deben sumar la cantidad de “SÍES” que se tengan en la tabla de preguntas. La puntuación deberá ser la más baja posible. Cuanto mayor sea el número de respuestas afirmativas, mayor será el número de problemas en lo que respecta al contenido y organización del trabajo. Todas las respuestas afirmativas merecen una atención particularizada.

Parte B: Condiciones de Trabajo

Se deben sumar la cantidad de “NOES” que se tengan en la tabla de preguntas. Cuanto más alta sea la puntuación, mayor es el número de problemas en lo que respecta a las condiciones de trabajo. Todas las preguntas marcadas en la celda “NO” indican que en ese aspecto se requieren mejoras urgentes.

Parte C: Condiciones de Empleo

Se deben sumar la cantidad de “NOES” que se tengan en la tabla de preguntas para hacerse una idea de las condiciones de la empresa en conjunto. Cuantas más cruces hayan en la celda “NO”, más críticas hay contra la política social de la empresa y mayores serán las posibilidades de que las condiciones de empleo produzcan estrés. La empresa debería prestar una atención particular a cada cruz de dicha columna.

Parte D: Relaciones Sociales en el Trabajo

La puntuación total de ésta parte del cuestionario se calcula de la siguiente manera: se deben sumar las respuestas negativas de las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 10 junto con las respuestas negativas de las preguntas 6, 8 y 9. Cuanto mayor sea la puntuación, más problemas habrá en lo que respecta a la cooperación, participación y clima de trabajo.

Se deberá prestar una atención particular a cada respuesta negativa a las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 10 y a cada respuesta afirmativa de las preguntas 6, 8 y 9.