

**EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN
NÚCLEO UNIVERSITARIO PÚBLICO**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO.
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA**



**EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE UN NÚCLEO UNIVERSITARIO PÚBLICO**

**Autora: Álvarez Herly
Tutora: Dra. Bracho Iris**

La Morita, octubre, 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES

VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: "EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN NÚCLEO UNIVERSITARIO PÚBLICO" Presentado por el (la) Lic. HERLY C. ALVAREZ M. C.I. 9.697.859, para optar al Título de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como APROBADO.

Presidente: Carol Omaña

C.I. 3841.118

Firma: 

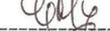
Miembro: Annelín Díaz

C.I. 9436391

Firma: 

Miembro: Consuelo Carrera

C.I. 4613674

Firma: 

Maracay, 06 de Octubre del 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA**

AVAL DEL TUTOR

En mi carácter de Tutora del Trabajo de Grado titulado **EL ESTRÉS LABORA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN NÚCLEO PÚBLICO UNIVERSITARIO**, presentado por la Ciudadana **Herly Álvarez**, Cédula de Identidad N° **V-9.697.859** para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser entregado, presentado públicamente y evaluado por un jurado calificador designado para tales fines.

Atentamente,

Msc. Iris Bracho de Quiroz
C.I. V-4.925.161

La Morita, Julio de 2015

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso por guiar cada paso que doy con la sabiduría necesaria para tomar las decisiones más importantes en mi vida.

A la Universidad de Carabobo Campus La Morita, mi alma máter, a quien “bajo su amparo se nutre la vida, de moral, de cultura, de fe, si del surco levanta la espiga, de tus aulas aflora el saber”.

A la Msc. Iris Bracho de Quiroz, quien me aventuró a recorrer este camino, por su estímulo, comprensión, dedicación, conocimientos y aportes en el desarrollo de la investigación.

A la Dra. Egleé Parra, con quien di mis primeros pasos en el proceso investigativo, por todas las valiosas orientaciones para la culminación con éxito de este trabajo.

A mis padres, mi esposo e hijos, mi eterno agradecimiento por apoyarme y acompañarme siempre, en todo lo que emprendo, por todos los esfuerzos, que hoy permiten con gran satisfacción dejar la mayor herencia que el estudio provee a un ser humano.

A mis compañeros de trabajo, por su paciencia y colaboración incondicional en todo momento para el logro de esta meta.

A todos los trabajadores que desinteresadamente participaron en el estudio, por su contribución.

A Maris Chaviel, por su paciencia, comprensión, y mística en la materialización del trabajo.

A todos Gracias por permitirme lograr este sueño!

Herly Álvarez

DEDICATORIA

A Eduardo, mi esposo, mi compañero de vida, mi gran apoyo, mi fuerza y aliento cuando más necesito, este logro amor mío te lo quiero dedicar.

A Camila y César, mis hijos, fuente inagotable de inspiración para ser mejor cada día, a ellos, este ejemplo de superación y éxito.

A Rafael y Olga, mis padres, como tributo a todos sus esfuerzos y sacrificios en los momentos más difíciles que pasamos como familia, y que han hecho la persona y profesional que soy hoy, los amo.

A mis queridos hermanos, mis mejores amigos, el complemento perfecto de mi vida, gracias por estar siempre presente.

A mis sobrinos, los pequeños de la casa, por todas alegrías y ocurrencias que adornan el día a día.

A mis ahijadas, quienes me han regalado grandes emociones y satisfacciones, para ustedes, que esto sea ejemplo a seguir.

A Cristina, mi abuela, ese ángel que nunca me desampara.

Gracias por ayudarme en esta maravillosa experiencia.

Herly Álvarez

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
LISTA DE CUADRO.....	viii
LISTA DE FIGURA.....	ix
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I.....	14
EI PROBLEMA.....	14
Planteamiento del problema	14
Objetivos de la Investigación	21
Justificación de la Investigación.....	22
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	24
Antecedentes.....	25
Bases Teóricas.....	29
Bases Legales	57
CAPÍTULO III.....	61
MARCO METODOLÓGICO.....	61
Tipo de Investigación.....	61
Diseño de la Investigación.....	62
Método de Investigación.....	62
Población.....	63
Muestra.....	64
Sistema de Variables.....	64
Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	65
Técnicas de Análisis de la Información.....	68
Procedimiento.....	69
CAPÍTULO IV.....	70
Análisis e interpretación de los resultados	70
Conclusiones.....	79
Recomendaciones.....	79
LISTA DE REFERENCIAS.....	84
ANEXOS.....	89

LISTA DE CUADRO

CUADRO	Pág.
1. Factores de la Personalidad.....	35
2. Consecuencias biológicas del estrés.....	42
3. Operacionalización de las Variables.....	65
4. Calificación de la Dimensión Factores Psicosociales	75
5. Factor Participación, Implicación, Responsabilidad.....	76
6. Factor. Formación, Información, Comunicación	77
7. Factor. Gestión del Tiempo.....	78
8. Factor. Cohesión de Grupo.....	79
9. Agentes Estresores en el ambiente de trabajo bajo estudio.....	81
10. Diagnóstico de la Variable Estrés.....	82
11. Distribución frecuencial de los puntajes obtenidos en la medición del Desempeño Individual.....	83
12. Estadísticos descriptivos de la variable Desempeño Laboral	84
13. Correlaciones entre las Variables en estudio.....	86

LISTA DE FIGURA

FIGURA	Pág.
1. Producción de hormonas por el sistema nervioso vegetativo y el eje hipofisopararrenal	37
2. Síndrome general de adaptación (Hans Selye, 1936).....	41

LISTA DE GRÁFICO

GRÁFICO	Pág.
1. Factor: participación, implicación, responsabilidad.....	76
2. Factor. Formación, Información, Comunicación	77
3. Gestión del Tiempo.....	78
4. Factor Cohesión de Grupo.....	79
5. Agentes Estresores en el ambiente de trabajo bajo estudio.....	81
6. Histograma de Frecuencias Variable Desempeño.....	84



UNIVERSIDAD DE CARABOBO.
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO.
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA



**EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE UN NÚCLEO UNIVERSITARIO PÚBLICO**

AUTORA: Álvarez, Herly

TUTOR: Bracho, Iris

AÑO: octubre, 2015

RESUMEN

El Estrés laboral es una enfermedad ocupacional que afecta la salud de los trabajadores y al mismo tiempo la productividad y sustentabilidad de la entidad. Sobre estas consideraciones se realizó la investigación, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano, determinando las implicaciones de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en las condiciones y medio ambiente de trabajo. Fundamentaron la investigación las siguientes teorías: la teoría de Cannon (1929), la Teoría el Síndrome general de Aceptación de Selye (1990), la Teoría Z (1970) y la Teoría de los dos factores de Herzberg (1959). Metodológicamente está basada en una investigación de tipo correlacional, de campo, no experimental. La muestra de tipo probabilística intencional estuvo representada por 41 trabajadores administrativos. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta, utilizando como instrumento los cuestionarios: Factores psicosociales Test de Navarra, el de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo, y los resultados de la Evaluación de Desempeño de la Institución. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva a través de la distribución de frecuencias y porcentajes. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de -0,662. Se recomienda prevenir y manejar el estrés laboral, minimizar los factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación, revisar los procesos gerenciales de la institución

Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral, agentes estresores, factores psicosociales.



UNIVERSITY OF CARABOBO.
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL
ADDRESS POSTGRADUATE STUDIES.
MBA WORK AND INDUSTRIAL RELATIONS
CAMPUS MORITA
L ECONOMY



LABOUR STRESS IN A PUBLIC UNIVERSITY'S ADMINISTRATIVE PERSONNEL PERFORMANCE

AUTHOR: Álvarez, Herly
TUTOR: Bracho, Iris
YEAR: October 2015

SUMMARY

Labour stress is an occupational illness that affects workers health and at the same time the institution's productivity and sustainability. The investigation was performed on these considerations, which objective was to establish the relationship between labour stress and the administrative worker's performance in a Venezuelan Public University Institution, determining the implications of psychosocial factors and stressing agents present in working conditions and environment. The investigation was based on the following theories: Cannon's theory (1929), the theory of Selye's Acceptance General Syndrome (1990), Z theory (1970) and the theory of Herzberg's Two Factors (1959). Methodologically it is based on a correlational field investigation, not experimental. The intentional probabilistic type sample was represented by 41 administrative workers. Data gathering techniques were direct observation and survey, using as an instrument the questionnaires: Navarra's Test Psychosocial Factors, Labour Stress of the International Labour Organization, and the Institution's Performance Evaluation Results. For data analysis, descriptive statistics through the distribution of frequencies and percentages was used. The results obtained allowed to conclude that there exists a direct impact between labour stress and performance, conditioned by psychosocial factors and stressing agents present in working environment with a high negative proportional linear association of 0,662. It is recommended that labour stress be prevented and handled, to minimize psychosocial factors, to promote recreation and awareness activities, to review the Institution's management process.

Key words: Labour stress, labour performance, stressing agents, psychosocial factors.

INTRODUCCIÓN

Las relaciones laborales a nivel mundial, sugieren un cambio constante en el hecho social del trabajo con repercusiones importantes en el estilo de vida de las personas, tanto en países desarrollados como en vías de desarrollo, que imponen al individuo su adaptación al agitado mundo moderno. De allí, que uno de los grandes problemas relacionados a la salud en el siglo XXI, es el estrés, que perjudica al trabajador y a la organización. Es por ello, que organismos internacionales se han dado a la tarea de promover ambientes saludables, seguros, donde el bienestar del trabajador es fundamental como también lo es la productividad, competitividad y sustentabilidad de las empresas.

Las enfermedades ocupacionales relacionadas a factores psicosociales, pueden aparecer en cualquier sector productivo, con mayor probabilidad de ocurrencia en el sector servicios, por ser gran generador de empleo, con formas de contratación, externalización, que aumenta la complejidad de las relaciones de trabajo así lo señala el Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral. El Núcleo Universitario Público objeto de investigación se inserta en este sector productivo, es por ello que cuando el trabajador comienza a manifestar una serie de cambios de estados de ánimo, ausencias laborales, y quebrantos de salud repetitivos, representa una señal de alerta, que merece atención, ya que esto incide de forma directa en su desempeño y esto a su vez, en la productividad de la institución.

El estrés es uno de los grandes problemas relacionados con la salud en el

siglo XXI, perjudica tanto a los trabajadores como a la economía de las organizaciones, así lo señala una encuesta realizada por la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo, afectando a más de 40 millones de personas en la Unión Europea. Es por ello, la necesidad de determinar qué agentes estresores están presentes en el medio ambiente de trabajo que permitan detectarlos a tiempo para tomar medidas correctivas y así minimizar los efectos en la salud y en el desempeño laboral.

Los efectos negativos del estrés sobre la salud afectando a diferentes ámbitos del funcionamiento del individuo algunos de los más estudiados específicamente han sido los trastornos musculoesqueléticos, cardiovasculares, psicosomáticos, mentales y el consumo de sustancias. De allí la importancia de estudiar los factores de riesgo psicosocial que son los que propician la aparición del estrés.

Entre las teorías que se tomarán para el estudio se encuentran: la teoría de Cannon (1929); el Modelo del Estrés de Selye (1936), y la teoría Z de Ouchi (1970) y la Teoría de los dos factores (1959) por Frederick Herzberg. La metodología que se aplicará estará basada en la teoría empírico positivista, con un tipo de estudio analítico, deductivo no experimental sobre la base de una investigación correlacional.

La investigación se estructuró en cuatro capítulos: El primero, El Problema, que contiene el planteamiento del problema, objetivos de la investigación y la justificación. El segundo, Marco Teórico, que comprende

antecedentes, las bases teóricas, aspectos conceptuales y las bases legales. El tercero, Marco Metodológico, contiene el tipo de investigación, diseño y método de investigación, la población y muestra, sistema de variables, técnicas e instrumentos y procedimiento. El cuarto capítulo, consta del análisis e interpretación de los resultados, conclusiones y recomendaciones Finalmente, se incorporan la lista de referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Uno de los problemas más comunes que está afectando la salud de los trabajadores a nivel mundial es el estrés, el cuál puede conducir a enfermedades psíquicas y físicas, que perjudican no sólo la productividad del individuo sino hasta su propia supervivencia. A este respecto, la Organización Mundial de la Salud define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”. Esta respuesta del organismo será efectiva en la medida que el individuo se recupere físicamente y pueda sentirse emocionalmente satisfecho ante la situación que se presente.

En todos los ámbitos de la vida se generan tensiones y cuando estas situaciones estresantes no finalizan, pasan a ser demasiado grandes para el organismo, sufriendo un desgaste grave, convirtiéndose en un peligro. A lo anteriormente descrito, García (2002), señala que el estrés es uno de los riesgos emergentes más importantes y uno de los desafíos para la seguridad y la salud que deben enfrentar las organizaciones.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008:2), “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no

solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. La referida institución como máximo organismo gubernamental mundialmente reconocido en materia de salud ha definido el concepto de trabajo saludable, como:

Aquel en que los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar del trabajo. (p. 86).

Por esta razón, las organizaciones deben tomar conciencia para crear entornos saludables para sus empleados facilitando así la organización del trabajo y la conciliación de la vida familiar y laboral.

Siguiendo este orden de ideas, se tiene que en España existen numerosas fuentes de estrés como por ejemplo, el contenido del trabajo, las relaciones personales, los procedimientos y normas, los estilos de dirección y participación, las condiciones ambientales, entre otras. El estrés relacionado con el trabajo según el Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social (2012), es un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales ante ciertos aspectos extremadamente apremiantes o exigentes, en el contenido, organización y ambiente de trabajo.

En tal sentido, la OMS (2007), a través del Plan de Acción Mundial sobre la Salud de los Trabajadores (2008-2017), se abordan los aspectos relacionados con la salud de los trabajadores, la prevención, protección y

promoción de la salud en el lugar de trabajo. Al respecto es necesario que instituciones de la Administración Pública como la Universidad de Carabobo promuevan un entorno de trabajo saludable que beneficie al individuo y la organización, lo que repercutiría en la disminución del ausentismo laboral por causa médica.

Las personas reaccionan de forma diferente, ante situaciones similares como por ejemplo una tensión de sobrecarga de trabajo, mientras que una persona puede reorganizar eficazmente la tarea, aprender nuevas formas, buscar ayuda; otra, es incapaz de superar tal tensión, pudiendo responder a largo plazo con enfermedades coronarias, depresivas, entre otras, ya que su percepción de la realidad varía de un individuo a otro. Esta capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos lo describe Goleman (1995), como inteligencia emocional. La actitud del trabajador frente a las exigencias del entorno es primordial para evitar el estrés laboral.

Para el Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social (2012), la exposición a situaciones de estrés intensas, frecuentes y duraderas puede producir diversos trastornos en el organismo aumentando la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas.

Los países en vías de desarrollo han iniciado el estudio de los factores psicosociales en el trabajo hace relativamente poco tiempo. En México, se

han realizado diversos estudios intentando determinar la incidencia y prevalencia del síndrome del quemado, diversos autores mencionan una prevalencia tan amplia desde 25% hasta 60%. Para el año 2009, una investigación realizada a 450 profesionales de la salud, determinó que el 10% presentó agotamiento emocional, 19.6%, despersonalización, y 74.9% baja realización personal.

En América Latina específicamente, Argentina los porcentajes en materia de estrés laboral también crecen año a año, debido a las grandes transformaciones en el mercado laboral provocadas por la propia globalización que impuso nuevas reglas en la competencia de las empresas y organizaciones. Según el Pymes (2009), es uno de los países más afectados, el 64% de los empleados experimentaban esta situación de estrés laboral, y en las multinacionales las personas afectadas representaban el 60% de los trabajadores.

Las organizaciones actualmente confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores. En este sentido, las instituciones públicas no escapan de los planteamientos anteriores.

Por tal motivo, las Instituciones de Educación Superior han tratado de satisfacer los objetivos que se plantean en cuanto a la investigación relacionada con el humanismo y a la voluntad de desarrollo social, sin dejar de responder a las exigencias empresariales. Al respecto, Goleman (1999: 22), plantea, “cada vez son más las empresas para las que alentar este tipo de habilidades es un componente vital para la filosofía de gerencia, actualmente no se compite sólo con productos, sino con la eficiente administración del capital humano”.

Sin embargo, en un estudio realizado por Bracho (2011), se revela que en Venezuela, la Universidad de Carabobo se elevó el ausentismo laboral por causas médicas pasando la Tasa Global de Ausentismo de 7,4 días en el 2006 a 9,4 en el 2009, superando el valor de 2,5 considerado como aceptable por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), con un índice de gravedad que pasó de 16 a 20 días. Se determinó que en el medio ambiente de trabajo están presentes riesgos psicosociales que afectan la salud de los/as trabajadores/as, propiciando la presencia de síntomas de estrés, entre ellos: exigencias psicológicas cuantitativas, cognitivas, emocionales, sensoriales, esconder emociones, influencia y control de tiempo, previsibilidad, calidad de liderazgo, apoyo social, conflicto de rol, estima e inseguridad.

A este respecto, las observaciones preliminares de la investigadora que labora en el Núcleo Universitario Público estudiado, el cual consta de dos facultades y una oficina rectoral, se evidencia la exposición a situaciones de estrés laboral que están sometidos los trabajadores administrativos, por los cambios y presiones que deben enfrentar diariamente para realizar trabajos

en tiempos reducidos, nuevas formas de trabajar, los conflictos entre sindicatos, horarios críticos, huelgas, y el creciente ausentismo laboral, entre otros. Aunado a esto, el nivel directivo o de supervisión no se adapta fácilmente a la tendencia de delegar la responsabilidad, toma de decisiones y una comunicación efectiva.

Las consideraciones anteriores, han sido estudiadas por Hamoui y colaboradores (2005), quienes sostienen que las condiciones de salud de la fuerza laboral de cada país tienen un impacto económico inmediato y directo sobre la economía nacional y mundial. Las pérdidas económicas totales causadas por enfermedades o lesiones ocupacionales son cuantiosas. En este sentido, las pérdidas económicas representarían una pesada carga para el presupuesto universitario.

Toda organización requiere de su principal componente que es el talento humano, un óptimo desempeño, como piedra angular para alcanzar el desarrollo de la efectividad y el éxito, por tal motivo, la gerencia universitaria debe tratar de optimizar su talento humano, tomando en cuenta para ello una serie de características individuales como las señala Milkovich y Boudrem (1994), entre las que destacan las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización, las cuales van a producir comportamientos que pueden afectar resultados dentro de las mismas.

Esto quiere decir, que el desempeño guarda relación con la productividad del puesto de trabajo, por lo que las evaluaciones permiten

compartir información para mejorar los resultados. Esto lo describe Dolan y Schuler (2003), cuando señalan que las evaluaciones son necesarias para contar con una administración adecuada y desarrollar al personal, que en este caso, son trabajadores que laboran en la administración pública los cuales deben ser profesionales, eficientes, y comprometidos, con la institución para que sean capaces de suministrar todas las herramientas necesarias que influyan en el rumbo a la excelencia.

Por consiguiente, de tomarse las consideraciones planteadas el pronóstico de la problemática antes descrita puede generar a corto plazo, el ausentismo laboral, con la continua solicitud de permisos por parte del personal administrativo. A mediano plazo, el cuerpo sometido al constante estrés comienza a somatizar, y deviene diversas molestias que se convierten en enfermedades, como presión arterial, dolores de cabeza, depresión, alteración de la relaciones interpersonales, entre otras. A largo plazo, las referidas enfermedades se convertirán en un enemigo mortal cuando se extiende en el tiempo. La persona se torna irritable, sufriendo consecuencias nocivas en todo el organismo, pudiendo también darse el caso de abandonar de manera absoluta su actividad laboral.

Sobre la base de lo expuesto anteriormente, la investigadora sostiene que es necesario realizar investigaciones como éstas para incentivar el estudio profundo sobre los efectos del estrés y sus consecuencias sobre la salud y el comportamiento humano. De allí surge la siguiente interrogante ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano? ¿Cuáles son los agentes estresores en el trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público

Venezolano? ¿Qué factores psicosociales afectan al trabajador administrativo de una Universidad Pública Venezolana? ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y desempeño del trabajador administrativo en un Núcleo Universitario Público Venezolano?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional.

Objetivos Específicos

Diagnosticar el estrés del trabajador administrativo según factores psicosociales y agentes estresores del Núcleo Universitario Público Venezolano.

Determinar el nivel de desempeño individual del trabajador administrativo del Núcleo Universitario Público Venezolano.

Correlacionar el estrés laboral y el desempeño individual del trabajador administrativo del Núcleo Universitario Público Venezolano.

Justificación de la Investigación

La existencia de enfermedades profesionales derivadas de las condiciones de trabajo estresantes es reconocida en la actualidad en diversas legislaciones por los desórdenes físicos y mentales, que pueden producir y afectan el sistema inmune del individuo al estar expuesto por un largo período de tiempo. Al respecto, han sido numerosos los esfuerzos que han impulsado organizaciones internacionales, para el desarrollo del bienestar integral de los trabajadores que pueda garantizar la satisfacción de sus necesidades en una sociedad cada vez más exigente con un ritmo de vida elevado que deteriora su calidad de vida.

La defensa de la salud como derecho fundamental de los trabajadores, no discrimina el tipo de organización ya sea pública o privada, de tal forma que el reconocimiento y apoyo de la Institución para la prevención de situaciones de estrés laboral en sus trabajadores administrativos y en consecuencia el desempeño laboral, es parte fundamental de la responsabilidad social interna hacia ese talento humano que presta sus servicios.

En cuanto a la relevancia social, el estudio constituirá un valioso aporte para el sector universitario, a través de la prevención y manejo del estrés, el aumento del desempeño laboral, la disminución de la tasa de ausentismo

laboral que repercute en la calidad del servicio que se presta y el impacto económico en el presupuesto de las universidades públicas venezolanas.

Desde el punto de vista científico, este estudio se inserta en la línea de investigación Salud y Riesgo Laboral, lo que permitirá indagar sobre las condiciones técnico-ambientales, de higiene y seguridad en el trabajo, mediante la integración de las ciencias sociales, de la salud y del comportamiento humano que va a permitir determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo, ya que la mayoría de los estudios realizados sobre estrés laboral en instituciones educativas han sido abordados desde la práctica docente.

Asimismo, desde la perspectiva teórica, puede servir de antecedente para otras investigaciones similares aportando soluciones en cuanto a prevención de enfermedades ocupacionales producto de relaciones estresantes presentes en las condiciones de trabajo, lo cual arrojaría valiosa información que permitirá implementar mejoras que favorezcan el desempeño laboral, la disminución progresiva del ausentismo, la reducción de prácticas ocupacionales inseguras, reducción de enfermedades ocupacionales, el aumento de la calidad del trabajo y del servicio prestado y por ende la protección de la salud del trabajador.

Esta investigación se enmarca dentro del paradigma empírico positivista con una metodología cuantitativa y sus hallazgos constituyen un insumo para mejorar la situación del estrés laboral en las condiciones de trabajo del personal administrativo de la institución objeto de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Este capítulo permite, a través de una adecuada revisión de la bibliografía, crear un basamento teórico, el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2006: 64) como “un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente”. Es por ello, que toda investigación en su comienzo debe sustentarse de bases sólidas, las cuales estarán fundamentadas en una revisión documental de distintas investigaciones hechas anteriormente sobre el tema para así dar una orientación acerca del mismo.

La repercusión del estrés laboral en términos de pérdida de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida es sin duda enorme, aunque difícil de estimar de manera fiable. Los rápidos cambios en la fuerza de trabajo plantean riesgos desconocidos. El Estudio Económico y Social Mundial (2007), asegura que el impacto del envejecimiento de la población será importante en los países en desarrollo, y el proceso será más rápido que los países industrializados. Por ello se hace necesario que se adopten medidas relacionadas al estrés y su impacto en la salud de los trabajadores.

Antecedentes

Para el acopio de antecedentes, Arias (2004:14) reseña que “se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio”. A continuación algunos estudios que constituyen los antecedentes de la investigación planteada:

Internacionales

Bedoya y Fabricio (2012), de la Universidad Central del Ecuador realizó un trabajo de investigación para optar al título en Psicología Industrial, específicamente Salud mental del trabajador con el objetivo fundamental de conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa pública. La indagación se efectuó en cien trabajadores, evaluando estrés laboral, desempeño, factores psicosociales a través de la toma del cuestionario de evaluación de factores psicosociales, cuestionario de estrés laboral por medio de los cuales, se evidenció la existencia de estrés laboral en los trabajadores. Los resultados correlacionados entre sí evidenciaron que el estrés laboral por altos niveles inadecuados de factores psicosociales influyen en el desempeño, además el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño y viceversa.

López (2010), realizó una tesis doctoral titulada “Generalización al Ámbito

Laboral de dos instrumentos de medida subjetiva de la carga mental”, en la Universidad Complutense de Madrid, para optar al título de Doctor en Psicología. El propósito fue mostrar la relación entre las exigencias del trabajo (mantener un nivel de atención alto o muy alto, atender a varias tareas al mismo tiempo, realizar tareas complejas, complicadas o difíciles, disponer de informaciones claras y suficientes o trabajar con ordenadores) y la consideración del trabajo como intelectualmente exigible y emocionalmente exigente. El estudio de la carga mental está creciendo como riesgo psicosocial.

Esta investigación guarda relación con el presente estudio en cuanto que los factores psicosociales adversos en el entorno laboral producen estrés laboral. Desde el punto de vista organizacional la carga mental, el absentismo laboral, una mayor propensión a abandonar la organización están relacionadas con el estrés laboral. La carga mental y el estrés laboral hacen referencia a la relación entre las demandas ambientales y los recursos que dispone el sujeto para hacerles frente.

Nacionales

Rodríguez (2014), en su estudio “Burnout Laboral en la Gestión Financiera de las Empresas del Sector Eléctrico en el estado Aragua”, realizó la investigación para optar por el título de Magister en Gerencia Mención Finanzas de la Universidad Bicentenario de Aragua. Metodológicamente, esta investigación de tipo evaluativa de campo, con muestreo no probabilístico censal, permitió revelar que el síndrome del Burnout presente

se caracteriza por la disminución de energía, concentración y motivación lo que origina la disminución de la productividad organizacional y a su vez provoca problemas en las finanzas de las empresas estudiadas.

Este trabajo se relaciona con la investigación ya que el Burnout laboral es una respuesta al estrés laboral que ocurre frecuentemente en los prestadores de servicios humanos y que produce un agotamiento físico, emocional y actitudinal. Siendo esto posiblemente lo que ocasione en los trabajadores ausencia laboral, bajo rendimiento e inestabilidad emocional, ya que cada trabajador adopta una actitud en el desempeño de sus actividades y que van a incidir directamente en la productividad de la organización.

Otra investigación realizada fue la de Pulido (2011), titulada “Estrés Laboral en los trabajadores del Departamento de Lácteos de Parmalat Planta Miranda y su Incidencia en la Calidad de Vida” para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo.

Metodológicamente, la investigación es de tipo descriptiva y arrojó como resultado que los agentes estresores presentes son: sobre carga de trabajo, ausencia de control sobre el trabajo realizado, desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa, y que éstos a su vez tenían efectos en el incumplimiento de metas, la sobre carga de trabajo, e insomnio, siendo esto un factor determinante en la Calidad de vida laboral de los trabajadores, se utilizó una muestra de 40 trabajadores de un total de 99 trabajadores, empleándose el

método de la encuesta, mediante los instrumentos de Karasek-Theorell-Johnson y Siegrits.

Por otro lado, Bracho (2011), realizó un estudio sobre los “Riesgos Psicosociales y Ausentismo Laboral por causa médica y su impacto económico en el Presupuesto de una Universidad Pública Venezolana”, para optar al título de Magíster en Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral, dicha investigación de tipo descriptiva, de campo, analizó la organización del trabajo y los factores de riesgo psicosociales presentes en los trabajadores cuyo deterioro de salud se manifiesta en el alto índice de ausentismo laboral.

Los hallazgos determinaron que en el medio ambiente de trabajo están presentes factores de riesgo psicosocial, como lo son: exigencias psicológicas cuantitativas, cognitivas, emocionales, sensoriales, esconder emociones, influencia y control de tiempo, previsibilidad, calidad de liderazgo, apoyo social, conflicto de rol, estima e inseguridad, que están afectando la salud de los trabajadores y las trabajadoras. Por lo que se podría inferir la posible asociación entre los factores de riesgo psicosocial y el ausentismo laboral. De acuerdo a estos resultados se puede afirmar que la exposición de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial está propiciando la presencia de síntomas de estrés.

Todo lo anteriormente expuesto, guarda relación con la investigación ya que el reconocimiento por parte de las organizaciones del estrés laboral como una enfermedad ocupacional está afectando física, emocional y

laboralmente a los trabajadores.

La satisfacción de las necesidades personales están asociadas al trabajo, es decir, la calidad de vida laboral se relaciona con factores como el reconocimiento de los resultados alcanzados, el salario percibido, la posibilidad de crecimiento dentro de la organización, entre otros, cuando éstos se ven afectados por ajustes internos o externos dan origen al estrés laboral. Lo antes expuesto lleva a realizar una síntesis de las investigaciones relacionadas con el tema que aporten información a la investigación, permitiendo a través de las consultas no repetir el estudio.

Bases Teóricas

Las bases teóricas son definiciones relacionadas directamente con el tema de investigación y los aspectos que rodean al mismo. Al respecto, Arias (2004:14), indica que “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. De esta manera, la presente investigación estará basada en diversas bibliografías consultadas que explican y describen el concepto de estrés laboral, desempeño laboral, inteligencia emocional. En tal sentido, las bases teóricas relacionadas con la investigación son:

La Teoría de Cannon

Es un modelo fisiológico del estrés. Walter Cannon comenzó la investigación sobre el estrés a principios del siglo pasado (1929), basado en la homeostasis, aquella capacidad que tiene el organismo para mantener un constante un equilibrio interno. En sus estudios sobre el proceso fisiológico implicado en el mantenimiento de la homeostasis corporal, observó las estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional respuesta de ataque-huida, respuestas automáticas que emiten los organismos en defensa de estímulos amenazantes externos o internos, la cual conlleva una serie de sucesos que activan el sistema nervioso simpático y el sistema endocrino.

Como consecuencia ocurre una elevación en los niveles de adrenalina y noradrenalina en la sangre, junto a un incremento de la tasa cardiaca, la presión sanguínea, el azúcar en sangre, la tasa respiratoria y el movimiento de la sangre desde la piel hacia los músculos. Esta teoría se relaciona con el estudio, en cuanto que el estrés es considerado una reacción física y emocional compleja que se experimenta ante un reto o situación percibida como amenazante. Estos cambios producidos en el organismo, afectan negativamente, cuando la situación estresante no finaliza y son demasiado grandes para el cuerpo generando un desgaste.

La Teoría el Síndrome General de Adaptación

Selye (1936), plantea su teoría que consiste en la forma que un organismo se moviliza a sí mismo cuando se enfrenta a un estresor, que es cualquier demanda que evoca el patrón de respuesta de estrés, puede ser no solamente un estímulo físico, sino también psicológico, cognitivo o emocional. Se considera al estrés como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo, reacción que se denomina Síndrome General de Adaptación (SGA). Sea cual sea la causa, el individuo responde con el mismo patrón de reacciones, es decir, la respuesta es inespecífica a la situación pero específica en sus manifestaciones. Para afrontar cualquier aumento de las demandas realizadas sobre él, el organismo responde de forma estereotipada, que implica una activación del eje hipotálamo-hipófiso- suprarrenal y del sistema nervioso autónomo. Este proceso ocurre en tres fases:

1. Fase de alarma. El sujeto se enfrenta a la situación estresante. El organismo está en presencia de un estímulo, se halla en estado de alerta (aumenta la frecuencia y la intensidad cardiaca, aumenta la tensión arterial, se altera el ritmo y la frecuencia de la respiración) y se coloca en situación de huida o ataque para restablecer el equilibrio interno. Constituye el aviso claro de la presencia repentina de agentes estresores a los que el organismo no se está adaptando. No tiene lugar de manera rápida, sino paulatinamente. Esta fase tiene dos etapas: choque y contrachoque.

En la etapa de choque las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen para advertir al afectado que ha de ponerse en guardia, es la reacción inicial e inmediata al agente nocivo. Aparece taquicardia, pérdida del tono muscular y disminución de la temperatura y la presión sanguínea. La fase de contrachoque se caracteriza por la movilización de las defensas. Aparecen signos opuestos a los de la fase de choque e hiperactividad de la corteza suprarrenal. Muchas enfermedades asociadas al estrés agudo corresponden a esta fase de reacción de alarma (Sandín, 1995). Esta respuesta de alarma, como respuesta a una situación de emergencia, a corto plazo es adaptativa; pero muchas situaciones implican una exposición prolongada al estrés que no requiere una acción física.

2. Fase de resistencia. Si el estímulo persiste, las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen, pero disminuye su intensidad y el individuo intenta restablecer el equilibrio, apartándose o adaptándose al estímulo estresante. En esta fase desaparecen la mayoría de los cambios fisiológicos y bioquímicos presentes durante la reacción de alarma, se observan signos de anabolismo, mientras que en la de alarma se observan procesos catabólicos (Sandín, 1995). El resultado de una resistencia prolongada al estrés es la aparición de una serie de enfermedades como las úlceras pépticas, las colitis ulcerosas, el asma bronquial, entre otros. Además, la resistencia al estrés, produce cambios en el sistema inmunológico que favorecen la aparición de infecciones. Cuando la capacidad de resistencia disminuye y se agota, el organismo entra en la siguiente fase.

3. Fase de agotamiento. Intentará utilizar todos los medios de los que dispone para combatir los estímulos estresantes, pero si el organismo no es

capaz de adaptarse y el estresor es suficientemente prolongado y severo llegará el agotamiento y reaparecen los síntomas característicos de la fase de alarma y la vida del organismo estará amenazada.

En el ámbito laboral, la carga de problemas como los relacionados al bajo salario, las condiciones de trabajo, la carencia de recursos indispensable para trabajar, insatisfacciones y conflictos que no permiten el cumplimiento eficiente y eficaz de sus funciones y responsabilidades, repercute en la vida de los trabajadores universitarios originando desgano, cansancio, inconformidad, insatisfacciones, ausentismo, generando un deterioro en el rendimiento laboral y por ende en la calidad de vida de la persona.

Teoría “Z”

Esta teoría humanística fue desarrollada por Ouchi y Pascale (1970) en la década de los setenta, conocida también como método japonés, porque recopila y analiza los principios, fundamentos, estrategias y planes de las empresas japonesas, se basa en las relaciones humanas. Es concebida como una nueva filosofía empresarial donde la organización se encuentra comprometida con su gente, considera el empleo como la parte estructural de la vida de los trabajadores que combinada con ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales y la toma de decisiones colectivas, se obtiene un mayor rendimiento del recurso humano y un mayor productividad empresarial.

La teoría Z, proporciona los medios para dirigir a las personas en trabajo de equipo, sugiere la humanización de las condiciones de trabajo para aumentar la autoestima y la productividad en los trabajadores. Entre las premisas que destacan se encuentran sentirse importante, estar informado de lo que sucede en la empresa, la necesidad de ser tomado en cuenta, el reconocimiento, así como también el sentido de responsabilidad comunitaria como base de la cultura organizacional. Es por ello que esta investigación guarda relación con esta teoría al determinar las implicaciones del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de una Universidad Pública Venezolana.

Teoría de los dos Factores de Frederick Herzberg

Otra teoría tomada en consideración para este estudio fue la planteada por Herzberg (1959), conocida como la teoría de los dos factores que explica el comportamiento de las personas en el trabajo, el cual obedece a factores higiénicos o extrínsecos, como el ambiente que rodea a las personas, el ambiente de trabajo, que no están sujetos al control de las personas. La presencia de manera adecuada de estos factores no implica que la persona está motivada, es decir no son factores motivadores. Pero su ausencia o nivel inadecuado de éstos si disminuye la motivación en los empleados.

Esta teoría promueve una relación directa entre la satisfacción y la productividad. Los principales factores higiénicos son: salario, beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión, condiciones físicas y ambientales de

trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, entre otros. A continuación se enumeran los factores de la personalidad:

Cuadro 1.

Factores de la Personalidad

Factores Intrínsecos	Factores Extrínsecos
Reconocimiento	Política de la empresa
Responsabilidad	Administración
La realización personal o logro	Relaciones interpersonales (con superiores, con iguales, con subordinados)
El trabajo en sí	Condiciones de trabajo
El progreso o ascenso	Supervisión
	Status y salario
	Seguridad en el puesto

Fuente: Newell (2006)

Entre los factores motivacionales o factores intrínsecos, que son controlados por la persona, guardan relación con lo que el empleado hace, con la labor que desempeña. Enfocados en la búsqueda de la autorrealización y el reconocimiento profesional entre otros, son identificados como factores generadores de motivación y cuya ausencia produce una baja en la misma. Promueve la idea de una retroalimentación constante entre empleador y trabajador para lograr un ambiente laboral positivo y motivador.

Esta teoría guarda relación con la investigación ya que el trabajador está expuesto a factores psicosociales derivados del entorno de trabajo sin saber que la sobre exposición negativa a estos factores de riesgo puede provocar

graves problemas a la salud de un individuo afectándole de forma física o psicológica, impidiéndole su normal desempeño en el trabajo. Las condiciones de trabajo o entorno laboral se encuentra constituido por elementos ambientales como por ejemplo: los agentes químicos, físicos, biológicos del entorno donde trabaja un empleado, y otros organizacionales como: métodos de trabajo, control de tiempo, relaciones interpersonales, realización de tareas, entre otros.

El Estrés

Lazarus y Folkman (1986), define el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno que es evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y físicos perjudicial para su bienestar. Por lo tanto, la forma en que la persona aprecia la situación determina que sea percibida como estresante. Hay que tener en cuenta que las diferencias individuales juegan un papel significativo en los procesos de estrés.

Para Trujillo y García (2007), el estrés es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía. Lo desencadena un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión, preparando el cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos o para huir. Considerándose dañino si es fuerte y continuo alterando el organismo y pudiendo llevar a la enfermedad física y mental e incluso a la muerte.

Fenómenos durante el Estrés

El estrés produce cambios fisiológicos, que suponen la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo. Ambos sistemas producen la liberación de hormonas, sustancias elaboradas en las glándulas que transportadas a través de la sangre, excitan, inhiben o regulan la actividad de los órganos, así lo indica el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo de España en su Norma Técnica de Prevención N° 355.



Figura 1. Producción de hormonas por el sistema nervioso vegetativo y el eje hipofisopararrenal.

Para Cannon (1932), Holmes y Rahe (1967), existen ciertas condiciones ambientales que nos producen sentimientos de tensión y/o se perciben como amenazantes o peligrosas. Se denominan estresores. Así pues, el estrés se

define como una característica del ambiente (estímulo), hablándose de estrés laboral, estrés de los estudios. Esta idea de estrés como estimulación nociva que recibe un organismo se relaciona fácilmente con la enfermedad, la salud y el bienestar.

La interrelación entre las características individuales (la personalidad, la ansiedad, aspiraciones, expectativas, valores, necesidades, entre otros,) y las demandas del entorno, aunado a la percepción del individuo generan estrés, así lo señala Fineman citado por Navarra (1999:45), "el estrés y la tensión surgen de las interacciones que se dan entre unas percepciones del individuo sobre el entorno, la personalidad, la amenaza experimentada y la conducta como respuesta a la amenaza", esto influye sobre los estilos de afrontamiento, las respuestas emocionales y a largo plazo en los resultados de salud.

El uso de estrategias de afrontamiento efectivas facilita el retorno a un estado de equilibrio, minimizando los efectos negativos del estrés, así lo plantea Lazarus (2000), quien considera el afrontamiento como básico para nuestra salud y experiencias cotidianas. Por ello el estrés no es un fenómeno estático sino el producto de una apreciación que puede cambiar a medida que el sujeto va cambiando y recurre a estrategias distintas de afrontación.

Para Sarafino (1999), estrés es el estado que aparece cuando las transacciones persona-ambiente dan lugar a que el individuo perciba una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona.

El estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles del sujeto, pudiendo ser definido como el proceso que se genera ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento.

Cuando esta demanda es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen se va a desarrollar una serie de reacciones adaptativas de movilización de recursos que implican activación fisiológica. En este sentido, el Sistema Nervioso Autónomo, se encarga del control de las actividades del cuerpo donde no interviene la voluntad y el endocrino es el conjunto de glándulas cuyas secreciones o sustancias (hormonas) caen directamente en el interior del cuerpo para regular distintos procesos biológicos:

- Dilatación de las pupilas.
- Dilatación bronquial.
- Movilización de los ácidos grasos, pudiendo dar lugar a un incremento de lípidos en sangre (posible arterioesclerosis).
- Aumento de la coagulación.
- Incremento del rendimiento cardíaco que puede desembocar en una hipertensión arterial.
- Vasodilatación muscular y vasoconstricción cutánea.
- Reducción de los niveles de estrógenos y testosterona, que son hormonas que estimulan el desarrollo de las características sexuales secundarias masculinas.
- Inhibición de la secreción de prolactina, que influye sobre la glándula mamaria.

- Incremento de la producción de tiroxina, que favorece el metabolismo energético, la síntesis de proteínas.

Generalmente el estrés produce emociones molestas como la ira, la tristeza, el miedo, la impotencia, el orgullo herido, la apatía, la agresividad y en especial la ansiedad (sensación interior de no hallarse) y alteraciones de las facultades cognitivas: atención, concentración, memoria, capacidad de juicio, de análisis. También provoca cambios en el comportamiento, tales como agresividad hacia los demás, hacia objetos y hacia sí mismo; irritabilidad creciente, gritos, agresividad verbal, ausentismo laboral, irresponsabilidad, desinterés, suicidio, necesidad excesiva de comida, alcohol, tabaco o droga entre otros.

Etapas del estrés

Las investigaciones que realizó Hans Selye (1936), dieron lugar al llamado Síndrome General de Adaptación, definido como el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor. En este proceso de adaptación por parte del organismo se distinguen las fases de alarma, de adaptación y de agotamiento.

Fase de Alarma. Es la etapa más leve y se da frente a situaciones de la vida diaria. Supone la activación del eje hipofisoadrenal; existe una

reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad.

Fase de Resistencia. Es la segunda etapa y se da cuando las situaciones de estrés se aumentan, se hacen frecuentes y llevan a alteraciones fisiológicas y emocionales.

Fase de Agotamiento. Es la última etapa y se presenta cuando la tensión es tan alta continua que el organismo se enferma.

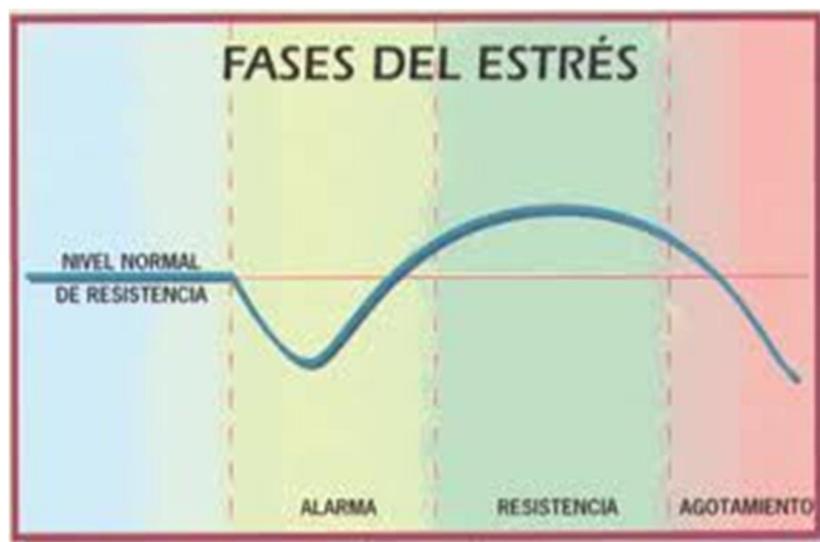


Figura 2. Síndrome general de adaptación (Hans Selye, 1936)

La respuesta del organismo es diferente según se esté en una fase de tensión inicial o en una fase de tensión crónica o estrés prolongado, en la que los síntomas se convierten en permanentes y se desencadena la enfermedad.

Cuadro 2. Consecuencias biológicas del estrés

AFECCIÓN	TENSIÓN (FASE INICIAL)	ESTRÉS
Cerebro	Ideación clara y rápida	Dolor de cabeza, tics nerviosos, temblor, insomnio, pesadillas
Humor	Concentración mental	Ansiedad, pérdida del sentido del humor
Saliva	Muy reducida	Boca seca, nudo en la garganta
Músculos	Mayor capacidad	Tensión y dolor muscular, tics
Pulmones	Mayor capacidad	Hiperventilación, tos, asma, taquipnea
Estómago	Secreción ácida aumentada	Ardores, indigestión, dispepsia, vómitos
Intestino	Aumenta la actividad motora	Diarrea, cólico, dolor, colitis ulcerosa
Vejiga	Flujo disminuido	Poliuria
Sexualidad	Irregularidades menstruales	Impotencia, amenorrea, frigidez, dismenorrea
Piel	Menor humedad	Sequedad, prurito, dermatitis, erupciones
Energía	Aumento del gasto energético, aumento del consumo de oxígeno	Fatiga fácil
Corazón	Aumento del trabajo cardíaco	Hipertensión, dolor precordial

Tipos de Estrés

Según Slipack (1996) existen dos tipos de estrés laboral: el episódico y el crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometido a las siguientes situaciones: (a) Ambiente laboral inadecuado, (b) Sobrecarga de trabajo, (c) Alteración de ritmos biológicos, y (d) Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés episódico, se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve

desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo. Por otra parte el estrés crónico, se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

Estrés Laboral

El estrés laboral es considerado una enfermedad ocupacional, al respecto, la Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-01-2008) la define como:

Los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio, en el que la trabajadora o el trabajador se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes (p. 34).

Según Acosta y Carrillo (2000), para la mayoría de los empleados, el trabajo es más que un compromiso de cierto número de horas semanales; y no sólo es mucho el tiempo que se dedica a actividades relacionadas con el

trabajo, sino que además los individuos pueden identificar con él una parte sustancial de su actividad e identidad.

Para que un estímulo pueda considerarse estresor depende de variables personales, relacionadas al estilo de afrontamiento de cada individuo, de la situación, por lo tanto los efectos del estrés varían. Para Peiro y Salvador (1993), señala que la sintomatología y las consecuencias del estrés son diferentes en personas con distintas características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos. En tal sentido, se tienen estresores individuales y grupales.

Estresores individuales

Algunas variables con inherencia sobre el estrés fueron comprobadas por Peiró y Salvador (1993), entre las cuales destacan los patrones de conducta tipo A y tipo B:

Tipo A. Fue identificado por Friedman y Rosenman (1959), quienes encontraron ciertas características comunes de conducta en las personas con enfermedades coronarias. Actualmente destacan en este patrón: impaciencia, velocidad excesiva, urgencia temporal, esfuerzo por el logro, competitividad, agresividad, hostilidad y gestos bruscos y compromiso excesivo con el trabajo.

Tipo B. Opuesto al tipo A, suele definirse como acomodativos y relajados, con el mismo interés por el éxito. La diferencia radica en la forma como satisface sus necesidades.

Locus de Control. Se refiere a eventos de la vida controlados por las propias acciones o fuerzas externas. Los primeros asumen decisiones y acciones personales, perciben el control de la situación, lo que influye en las expectativas del afrontamiento, experimentando menos amenaza ante los estresores que los sujetos externos. Los sujetos con locus externo consideran que el control depende de la suerte o el destino.

Rasgo Neuroticismo-Ansiedad. Intuitivamente está más relacionada con el estrés. Estas personas perciben los estímulos como amenazantes y anxiógenos son más vulnerables ante situaciones de estrés. Tienden a presentar más síntomas fisiológicos que describen claras consecuencias sobre la salud. Predispone estados de inquietud acerca de la incertidumbre de los eventos.

Características Cognitivas. Se basan en el papel mediador entre el estresor y la respuesta. Parte de un proceso evaluativo o interpretativo del estímulo según el modelo Lazarus y Folkman (1986).

Tolerancia a la ambigüedad. Uno de los estresores básicos en el ambiente laboral es la ambigüedad, con relación al rol y con relación a la situación. Las personas con alta tolerancia tienden a ser más flexibles ante

un estímulo, sus procesos interpretativos y sus estrategias de afrontamiento son más ricos, en comparación con la rigidez de los que poseen baja tolerancia a la ambigüedad.

Las personas con baja tolerancia no funcionarían en una empresa en la que los roles no estén suficientemente definidos y exista un amplio margen de poder y actuación personal, que en una empresa con normativa muy clara en todos los niveles. Por ello, la tolerancia a la ambigüedad se considera un probable modulador de la relación del estrés con sus consecuencias (Ivancevich y Matteson, 1980).

Personalidad Resistente. Se refiere a un estilo de personalidad que es fuente de resistencia al estrés. Fue definida por Kobasa en 1982, y está conformada por tres atributos: Control, reto y compromiso, la persona posee los recursos para responder a los estresores y considera éstos como oportunidades potenciales para el cambio. Existe además un mayor número de variables que han sido relacionados con el estudio del estrés como son: autoestima, necesidades, valores, introversión-extraversión, edad, diferencias étnicas, culturales y sexuales.

Estresores Grupales

Las relaciones interpersonales en el trabajo y fuera de él son un elemento importante en el ambiente en el que vive una persona y en el que desarrolla su trabajo, por ende, fuente de estrés. Para Peiró (1992), la interacción social

es concebida más como fuente de apoyo social que como estresor. El apoyo social influye sobre el estrés por vía de:

- Ocurrencia o severidad del estresor, reduciendo los estresores relacionados con relaciones interpersonales.
- Apreciaciones de la situación estresante, influyendo en la forma en que una situación es percibida como amenazante en la medida en que se introduce información acerca de la situación y los recursos disponibles.
- Estrategias y comportamiento de afrontamiento, puede mejorar e incluso introducir nuevas no disponibles para el sujeto.
- Motivación y autoestima, el apoyo de otros puede funcionar como motivador para la actuación de la persona.
- Alteración del estado de ánimo, el apoyo social puede contribuir a reducir las alteraciones del estado ánimo, ayudando al sujeto a adaptarse mejor a la situación de estrés.

Estresores Organizacionales

Según Robbins (1991), el grado de estrés que se produce en el empleado se clasifica en cuatro categorías:

- Empleos activos, ejercen mucha presión para el rendimiento, dejando margen para la solución de problemas.

- Empleos de poca tensión, imponen poca demanda a las personas y otorgan mayor espacio a la toma de decisiones.
- Empleo pasivos, combinan pocas demandas de habilidades y procesos mentales con poco espacio para la toma de decisiones.
- Empleos de gran tensión, implican mucha tensión para el rendimiento y poco margen para la toma de decisiones. Tienen largos horarios, procedimientos rígidos, poco tiempo libre, entre otros.

Condiciones de Trabajo y Factores Psicosociales

Las condiciones de trabajo son el conjunto de factores que permite realizar el proceso productivo, y que inciden en la salud de aquellos que la realizan. El estudio de las condiciones de trabajo debe partir del contexto de los fenómenos económicos, políticos y sociales los que en definitiva explican su origen, características y alternativas de desarrollo. Estas condiciones denominadas factores psicosociales son definidas por Villalobos (1999) como:

Toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto, no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno (p. 21).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OMS, 1984), los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

La actividad laboral en los diversos sectores productivos se halla condicionada por el tiempo de trabajo, el tipo de tecnología, por la automatización reciente, nuevas exigencias en los perfiles de los cargos, las calificaciones requeridas para los cargos y el conocimiento técnico que requiere cada operación. La modernización en el trabajo se concreta a través de la incorporación de herramientas tecnológicas que deben ser utilizadas productivamente. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los determinantes psicosociales en el trabajo tienen que ver con tres categorías:

a. La organización y condiciones de trabajo, en el cual los principales estímulos psicosociales agresivos están relacionados con la sobre carga de trabajo, la autoridad estricta, los bajos salarios, las posibilidades de ascenso, los problemas en las relaciones laborales, el tamaño de la empresa, el peligro físico.

b. El tipo de trabajo, en el cual los factores que pueden afectar la salud del trabajador son la automatización, la monotonía, el uso de aptitudes y habilidades en forma inadecuada.

Los factores humanos, que inciden sobre el trabajador para que supere o no una situación de acuerdo a su capacidad de tolerancia y adaptación.

Estas capacidades dependen de la madurez afectiva y social del individuo y están determinadas por factores endógenos, como la edad, sexo, personalidad, antecedentes psicológicos, vulnerabilidad, aptitudes, deseo y factores exógenos, como la vida familiar, el ámbito cultural y el contexto socioeconómico.

El Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. D' Vicente citado por Bohórquez (2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner, Freeman, & Gilbert (1996:85), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño

Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002:120), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

En este sentido la Norma Técnica de Prevención N° 318 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, señala entre las características personales de un individuo vulnerable al estrés la formación, las destrezas y conocimientos adquiridos, la experiencia y la capacidad (intelectual y física), por la posible incongruencia que se puede dar entre la posición ocupada (o el trabajo desempeñado) y la capacidad o capacitación del trabajador. Así, la posición ocupada puede requerir de capacidades y conocimientos superiores al nivel de preparación de la persona, o bien al contrario, la capacidad de la persona puede estar por encima de lo que requiere el puesto que ocupa y ser esto una fuente de frustración e insatisfacción.

Elementos del Desempeño Laboral

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

De acuerdo a Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño. Al respecto, Chiavenato (2000), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Sin embargo para Benavides (2002), relaciona al con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son "comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan

alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Para Robbins (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Katz citado por Robbins (ob.cit) identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

En atención a lo anteriormente descrito el éxito de una organización depende en gran parte del desempeño de sus recursos humanos, En tal sentido Mondy, Wayne y Robert (1997), señalan que un proceso de evaluación de desempeño obliga a una revisión evaluación periódica formal del desempeño de un empleado en el puesto. En este contexto, para determinar las aportaciones de cada persona es necesario tener un programa formal de evaluación con objetivos claramente definidos. La evaluación del desempeño implica comparar el desempeño real de cada empleo con el rendimiento deseado, para ello estos pasos: definir el puesto, evaluar el desempeño y ofrecer retroalimentación. Según Dessler (1991), definir el puesto significa:

Asegurarse de que el supervisor y el subordinado están de acuerdo en lo que se espera que este último realice y con base en qué están claras, se evaluará el desempeño de las personas. La evaluación del subordinado con los estándares determinados en el paso uno. Esto generalmente requiere un tipo de formato de calificación. Tercero, la evaluación del

desempeño y el proceso del subordinado y en las que se elabora planes para cualquier desarrollo que se requiera. (p. 550).

En este sentido, la universidad pública venezolana donde se desarrolla la investigación, se cuenta con un Sistema de Evaluación del Desempeño basado en competencias genéricas y específicas, las primeras aplicables a todos los cargos y las segundas varían de acuerdo al cargo, que permite generar indicadores de desempeño del trabajador. Cada una de estas competencias tienen cinco (05) grados de actuación, de acuerdo a los siguientes criterios: (a) Valores organizacionales que deben ser reforzados: (b) Funciones, tareas y/o actividades de los cargos, y (c) Habilidades requeridas para alcanzar los objetivos.

Este instrumento de gestión que permite anualmente evaluar el desempeño y las actitudes de cada trabajador(a), atendidas las exigencias y características de su cargo, se complementa con el Manual de Competencias laborales, que utiliza como herramienta la gestión integrada por competencias.

A este respecto, Díaz, J y Soto, Y. (2008), citado por el Manual de Competencias Laborales de la institución, define las competencias como “el conjunto de procesos cognitivos – conductuales que posee una persona cuya manifestación en su área laboral permiten predecir conductas futuras para el logro de los objetivos y éxitos de la organización, al igual que el crecimiento profesional y personal”

Los procesos cognitivos refieren pensamiento, conocimientos, aprendizaje, experiencias, percepción y emociones, mientras que los procesos conductuales se relaciona con las acciones, actitudes, habilidades y destrezas que forman parte de cada persona. En atención a esto se puede decir que las competencias pueden ser genéricas, específicas o técnicas

El Manual de Competencias laborales de la Universidad de Carabobo (2008), señala que las competencias genéricas son “comportamientos asociados que debe poseer cada trabajador, que permiten gestionar los procesos centrales claves, sustantivos, más relevantes, de aquellos que los diferencian de otras organizaciones y le permiten tener éxito”.

En este orden de ideas el referido Manual, considera que las competencias específicas y técnicas, son atributos personales que se aportan al trabajo para lograr un desempeño idóneo y eficiente. Estas competencias hacen referencia a aquellos comportamientos relacionados a la razón de ser de la Institución, las funciones propias del puesto para el cumplimiento de objetivos o metas.

Para evaluar estas competencias que forman parte de la persona o pueden ser desarrolladas, y a su vez son medibles, observables y orientan al trabajador para el logro de los objetivos de la Institución, se integraron tres modelos: el funcional, el conductista y el constructivista.

El modelo funcional, basado en el desempeño o resultados concretos y predefinidos que la persona debe demostrar, que provienen de las funciones que componen la actividad que realiza y las exigidas por el puesto. Las competencias que están en las personas, son observables a través de sus conductas, o pueden expresarse verbalmente. Va de lo general a lo particular identificando funciones discretas relacionadas causalmente, dentro de un contexto laboral específico.

El modelo conductista, se centra en identificar las capacidades de la persona, fundamentado en el comportamiento, es decir, en sus características individuales y su relación causal con el desarrollo efectivo en el trabajo. Recibe y acumula contenidos a partir de estímulos externos que modelan la conducta. Se apoya en la observación, la evaluación y el reconocimiento con estímulos, pretendiendo reforzar las competencias y su limitación, por la relación causal lineal y la generalización.

El modelo Constructivista, construye las competencias a partir del análisis y proceso de solución de problemas y disfunciones que se presentan en la organización, describe cómo sucede el aprendizaje.

Bases Legales

En toda investigación se hace referencia al sustento legal en que se apoya (leyes, reglamentos, normas, decretos), así lo señala Méndez (1998). Entre las bases legales consultadas se encuentra en primer orden la Constitución

Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su artículo 83, donde establece:

La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República.

En este artículo se reconoce la salud como un derecho humano fundamental el cuál debe ser garantizado, promovido y protegido por el Estado para elevar la calidad de vida de todas las venezolanas y venezolanos en conformidad con las normas internacionales de los pactos y tratados suscritos y ratificados por el país. De igual manera los artículos 84 y 85 contemplan:

Artículo 84. Para garantizar el derecho a la salud, el Estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará un sistema público nacional de salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad social, regido por los principios de gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, integración social y solidaridad.”

Artículo 85. El sistema público de salud dará prioridad a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades, garantizando tratamiento oportuno y

rehabilitación de calidad. La comunidad organizada tiene el derecho y el deber de participar en la toma de decisiones sobre la planificación ejecución y control de la política específica en las instituciones públicas de salud.

En otro orden de ideas, la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (2012), en el capítulo V refiere sobre las condiciones dignas de trabajo que deben prevalecer en una entidad, en tal sentido el artículo 56 establece las condiciones que permitan el desarrollo de las potencialidades, y el respeto a los derechos humanos al garantizar un ambiente saludable de trabajo y la protección a la vida, la salud y la seguridad laboral. Entre ellas destacan condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura para su desarrollo.

La salud ocupacional tiene como fin el evitar que se pueda alterar la integridad psicofísica de los trabajadores, intenta mejorar las condiciones de trabajo, al fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas, adaptando el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.

Así mismo el Artículo 44 de la LOPCYMAT (2005), señala la obligación que tienen los patronos para garantizar que los delegados y delegadas de prevención dispongan de facilidades para el cumplimiento de sus funciones,

y que los comités de salud y seguridad laboral cuenten con la participación de todos y todas sus integrantes, y sus recomendaciones sean adoptadas en la entidad de trabajo.

Igualmente, el artículo 53 establece que los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. Asegurando así un ambiente óptimo, que le garantice la seguridad tanto física como mental.

Adicionalmente el artículo 70, expone el concepto que se maneja en torno a la definición de enfermedad ocupacional que según la ley engloba los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, metereológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.

Asimismo, la Norma Técnica para la Declaración de Enfermedad Ocupacional (NT 02-2008), orienta y facilita el cumplimiento de las disposiciones relativas a la declaración de las enfermedades ocupacionales, mediante el establecimiento de los criterios y las acciones mínimas necesarias, para la declaración, investigación y diagnóstico, en cada

institución, empresa, establecimiento, unidad de explotación, faena, cooperativa u otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicios, persigan o no fines de lucro, sean públicas o privadas, por parte de las empleadoras y los empleadores, asociadas o asociados, a través del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Otro instrumento de sustento legal de la investigación lo constituye el Manual Descriptivo de Competencias Genéricas para Cargos de la Administración Pública (2008), empleado por la universidad pública venezolana objeto de estudio para la evaluación de desempeño de los trabajadores donde se define la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño en una situación real de trabajo, que se obtiene a través de la instrucción, y mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo.

Finalmente, es importante resaltar que actualmente en España, el estrés laboral se reconoce como accidente laboral. La Fundación Europea (1996), señala la importancia de la determinación de los riesgos en el lugar de trabajo e insiste en la necesidad del estudio de los factores psicológicos, sociales y físicos, que pueden contribuir al estrés en el trabajo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se hace referencia a las diversas reglas o técnicas con las que se desarrollará la investigación. Su fin esencial es identificar el lenguaje de la investigación para obtener la información requerida en los objetivos propuestos.

La investigación desde el punto de vista epistemológico, se enfoca en el paradigma empírico-positivista de base cuantitativa, definido por Duarte y Parra (2012), como aquel en el que el conocimiento es confiable se produce y valida a partir de los datos recogidos por la vía sensorio-perceptiva, es decir, que trabaja con observaciones, mediciones y leyes.

Tipo de Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2006:114) señalan que “el tipo de estudio depende de la estrategia de investigación”. Es por ello que es muy importante su clasificación para así orientar la forma como se va a llegar al logro de los objetivos de la investigación. En este sentido, la investigación será de tipo correlacional. Al respecto Tamayo y Tamayo (2006), establece para los estudios de tipo correlacional que:

En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación. (p .50).

Diseño de la Investigación

Se trata de una investigación de campo, que según lo expuesto por Arias (2004: 28) “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”.

La investigación constituye un estudio de tipo no experimental de corte transversal, puesto que se observan los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo, en un momento determinado. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2006:35), afirma que la investigación no experimental es la “que se realiza sin manipular deliberadamente variables... es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos”.

Método de Investigación

Una vez delimitado el tipo de investigación, se hace necesario definir los

métodos que permitan sistematizar la información, de tal manera que ésta sea válida para efectos del estudio. En este sentido, dado el carácter científico de la investigación, Méndez (1998:95) explica que el método científico es “un procedimiento riguroso formulado de una manera lógica para lograr adquisición, organización, o sistematización y expresión o exposición de conocimientos tanto en su aspecto teórico como en su fase experimental”.

Duarte y Parra (2012), señalan que el método es el camino o medio para llegar a un fin de modo ordenado para alcanzar un objetivo predeterminado, la forma de enfocar la investigación de forma completa, precisa y sistematizada, de manera tal que la conceptualización de método depende del marco teórico y del problema en el ámbito que se investiga.

Con la finalidad de dar respuestas a los planteamientos efectuados en el estudio, se aplicarán los métodos deductivo y analítico, el cual parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez, mediante una conclusión de tipo particular.

Población

Tamayo y Tamayo (2003:56), la define así: “una población está determinada por características delimitatorias, por lo tanto el conjunto de

elementos que posee esta característica se denomina población o universo”. Este concepto lleva a determinar que la población es la totalidad del universo en estudio, en este caso, se trata de una población finita representada por sesenta y cuatro (64) trabajadores administrativos en el Núcleo universitario objeto de estudio, pertenecientes a la Oficina Rectoral .

Muestra

Para Morles por Arias (2004:22), la muestra es un “subconjunto representativo de un universo o población”, esto permite deducir que la muestra es una parte específica de la población. En este sentido, Duarte y Parra (2012:82), señalan que la muestra es la que puede determinar la problemática, ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso”. Para el estudio se tomó como muestra cuarenta y un (41) sujetos, es decir fue probabilística intencional, sujeta a la manifestación voluntaria del personal administrativo que desee participar en la investigación.

Sistema de Variables

Las variables son los elementos o atributos que miden, controlan y estudian el problema formulado, por lo tanto su definición es de suma importancia para establecer un sistema de variables que permita al investigador tener una idea clara de los términos en que se fundamentará su enfoque teórico, que facilite identificar los elementos y datos empíricos del

fenómeno en cuestión, tal y como lo señalan Duarte y Parra (2012).

En esta investigación se presentan dos variables, siendo la primera el estrés laboral y la segunda el desempeño laboral. Las dimensiones y los indicadores que le corresponde a cada variable, se definieron de la siguiente manera, para el desempeño laboral sus dimensiones son desempeño individual y competencias, siendo sus indicadores el logro de objetivos y el uso de los recursos, respectivamente. La segunda variable, identificada como el estrés laboral, sus dimensiones son los factores psicosociales y los agentes estresores, y los indicadores como factores inherentes al trabajo y la salud, las relaciones humanas.

Cuadro 3

Operacionalización de las Variables

Objetivo General. Establecer la correlación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional

OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS
Diagnosticar el estrés del trabajador administrativo según factores psicosociales y agentes estresores del Núcleo Universitario Público Venezolano	Estrés	Factores Psicosociales	Participación/Implicación/Responsabilidad	1-2-9-13-18-19-20-25	Cuestionario (Adaptación Test de Navarra)
			Formación/Comunicación	4-5-11-16-17-24-26	
			Gestión del Tiempo	3-8-10-14-15-22	
			Cohesión de Grupo	6-7-12-21-23-27	
		Agentes Estresores	Territorio	3-15-22	Cuestionario (Adaptación OIT-OMS)
			Tecnología	4-14-25	
			Falta de cohesión	7-9-18-21	
			Influencia Líder	1-6-11-16	
			Respaldo Grupo	5-6-13-17	
			Clima Organizacional	1-10-11-20	
Determinar el nivel de desempeño individual del trabajador administrativo del Núcleo Universitario Público Venezolano.	Desempeño Individual	Calificación	Logro de Objetivos		Resultados Informe Interno de Evaluación del Desempeño
			Uso de Recursos		
Correlacionar el estrés laboral y el desempeño individual del trabajador administrativo del Núcleo Universitario Público Venezolano.	Correlación (Estrés Vs Desempeño)	Correlación (Estrés Vs Desempeño)			Prueba Estadística de Correlación Paramétrica de Pearson

Fuente: Álvarez (2014)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

La recolección de datos en toda investigación requiere el uso de técnicas e instrumentos como medios operativos para lograr el cometido. En este sentido, Yuni y Urbano (2007:98), definen la técnica como “un conjunto amplio de procedimientos orientados al desarrollo de instrumentos de evaluación o medición, a su aplicación y uso de acuerdo a sus características”. Por su parte, Rodríguez citado por Duarte y Parra (2012:45), señala que los instrumentos “son aquellos medios impresos, dispositivos o herramientas que se utilizan para registrar las observaciones o las entrevistas”.

La técnica utilizada para la recolección de datos será la encuesta que según Casanova (2008:96), consiste en “la obtención de información relativa a un tema, problema o situación determinada, que se realiza habitualmente mediante la aplicación de cuestionarios orales o escritos”, y como instrumento se utilizará el cuestionario, para recoger datos sobre un mismo criterio de preguntas, y mantener el orden de la recolección. El cuestionario según García (2004):

Es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto del punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador. (p. 91).

Para el desarrollo de esta investigación en lo concerniente a Factores Psicosociales y Estrés Laboral, se emplearon los siguientes cuestionarios respectivamente:

Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS. Cuestionario validado para medir los niveles de Estrés Laboral, que consta de 25 ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- Mejora de condiciones ambientales de trabajo.
- Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- Estilos de dirección y liderazgo.
- Gestión de Recursos Humanos.
- Nuevas Tecnologías.
- Estructura Organizacional.
- Clima Organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente de estrés, utilizando la escala de lickert.

Cuestionario de evaluación de Factores Psicosociales. (Test de Navarra). Elaborado por Matilde Lahera Martin, Juan José Góngora Yerro; Técnicos del servicio de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Formación, del Instituto Navarro de Salud Laboral. Este cuestionario de evaluación nace con el objetivo de obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial. Se

compone por una serie de 30 preguntas con varias alternativas de respuesta y una opción de respuesta cualitativa que posibilita una aclaración de la respuesta aportada. Las metas propuestas son las siguientes:

- Evaluación del estado inicial de la empresa en relación al riesgo psicosocial.
- Identificar situaciones de riesgo en relación a las siguientes cuatro áreas: participación, implicación, responsabilidad, Formación, información y comunicación, gestión de tiempo, cohesión de grupo.
- Aportar una serie de primeras medidas preventivas

En cuanto al Desempeño Laboral, se tomaron los resultados arrojados en la evaluación de desempeño del personal administrativo más reciente realizada en el 2014, que según el Manual del Sistema de Evaluación del Desempeño consta de dos partes: una primera donde se valoran los objetivos y/o funciones a través de 5 ítems comunes para el trabajador, y una segunda parte donde se mide el desempeño individual y las competencias (genéricas y específicas) según el cargo del trabajador, para totalizar 100 puntos divididos en 50 y 50 respectivamente .

Genéricas

- Compromiso con el aprendizaje
- Conciencia y compromiso organizacional
- Conciencia del deber social
- Comunicación
- Orientación al cliente
- Relaciones interpersonales

Específicas

- Adaptación y flexibilidad
- Confianza en sí mismo
- Pensamiento analítico
- Trabajo en equipo y cooperación
- Orientación a resultados/logros
- Planificación y gestión

Validez y Confiabilidad

Cuestionario de evaluación de factores psicosociales. (Test de Navarra). Respecto a la validez de constructo y a la fiabilidad, para llegar al actual cuestionario se han llevado a cabo distintas fases de análisis:

1. Análisis semántico, prueba de 25 ítems.
2. Juicio de expertos, análisis aspectos metodológicos y de estructura.
3. Aplicación del cuestionario provisional, de 25 ítems, en 50 empresas de la Comunidad Foral de Navarra pertenecientes a diferentes sectores industriales.

Versión definitiva del cuestionario, pasa de 25 a 27 ítems respecto a las cuatro variables objeto de análisis y se añaden 3 ítems sobre acoso (2002).

El análisis estadístico de los datos recogidos ofreció un Alfa de Cronbach de 0,71 y una Validez máxima de 0,84.

Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Este instrumento validado y estandarizado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud tiene sustento en Ivancevich & Matteson, estableciendo tres niveles de análisis: individual, el grupal, y el organizacional. Es de fácil aplicación, con un tiempo aproximado de 15

minutos. Consta de 25 ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

1. Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
2. Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
3. Estilos de dirección y liderazgo.
4. Gestión de recursos humanos.
5. Nuevas tecnologías.
6. Estructura organizacional.
7. Clima organizacional.

Para cada ítem se deberá indicar con una escala de likert las alternativas de respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera:

Puntuación	Descripción
1	Si la condición 'Nunca' es fuente de estrés
2	Si la condición 'Raras veces' es fuente de estrés.
3	Si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés
4	Si la condición 'Algunas veces' es fuente de estrés.
5	Si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés
6	Si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés
7	Si la condición 'Siempre' es fuente de estrés

El análisis factorial arroja un 43,55% de la varianza total, constituido con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el

cuestionario general. El primer factor se le denominó Condiciones Organizacionales y presentó 65% de validez relevante, constituido por 21 ítems, que valoran la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral. En el segundo factor llamado Procesos Administrativos tiene 4 ítems, que se refieren a trámites y procesos administrativos de la organización, el cual presentó 64% de validez relevante.

La confiabilidad del instrumento se logró con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo que sugiere una alta adecuación del instrumento. La valoración que proponen los autores para puntuar y evaluar los resultados de los niveles generales de estrés se refleja en la siguiente Tabla:

Tabla de Niveles de Estrés Laboral

Nivel de Estrés	Puntaje alcanzado
Bajo	Menos de 90
Intermedio	91-117
Estrés	118-153
Alto	Más de 154

Del mismo modo para la puntuación de los diferentes estresores, los ítems agrupados son los siguientes:

Clima organizacional	Ítems 1, 10, 11, 20
Estructura organizacional	ítems 2, 12, 16,24
Territorio organizacional	ítems 3, 15,22
Tecnología	ítems 4, 14,25
Influencia del líder	ítems 5, 6, 13,17
Falta de cohesión	ítems 7, 9, 18,21
Respaldo del grupo	ítems 8, 19, 23

Para determinar la correlación entre las variables estudiadas se utilizó el coeficiente de Correlación de Pearson considerando un nivel de significancia estadística del 95%

Técnicas de Análisis de la Información

La organización, análisis e interpretación de la información que se recopilará a través de la aplicación de los cuestionarios se hará mediante el análisis correlacional, haciendo uso del software estadístico Pasw Statistics versión 18. Los datos obtenidos se organizarán en una tabla de análisis por indicadores. Cada uno contendrá la frecuencia de las alternativas y los porcentajes para cada ítem, para luego proceder a realizar el análisis.

Procedimiento

La interpretación de la información, es una fase muy importante, ya que aquí es donde convergen todos los elementos de la investigación y los hallazgos permitirán a la investigadora dar respuesta a las interrogantes planteadas en el estudio. Finalmente, se procede a presentar los resultados, se elaborarán las recomendaciones y las conclusiones de la investigación. Para llevar a cabo este proceso, la investigación se divide en forma organizada en etapas o fases que deben cumplirse:

Fase I. En esta fase exploratoria, se buscó información y se recopió para estructurar el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación, mediante una revisión inicial teórica referencial caracterizada por científicidad, actualidad y pertinencia al tema tratado, de fuentes documentales, bibliográficas, electrónicas e investigaciones referidas a la temática abordada.

Fase II. Esta fase de carácter descriptiva, permitió la organización de la información seleccionando lo que resulte útil a la investigación para la construcción del marco teórico.

Fase III. Se validaron las técnicas, se confiabilizaron y aplicaron los instrumentos, se analizaron e interpretaron los resultados obtenidos, para producir conclusiones y generar las recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento a la muestra en estudio. Al respecto, Ramírez (2010) señala:

En el proceso de análisis de los resultados se debe introducir el conjunto de procedimientos que se incorporan para el manejo de los datos que se recolectan, a fin de organizarlos y obtener de estos algunas conclusiones válidas en el estudio investigativo. Este procesamiento de datos está referido a como se realiza el proceso de clasificación de la información en la investigación que se propone realizar. (p. 104).

De esta manera, los resultados obtenidos en la aplicación de la escala tipo Likert a las diferentes preguntas, fueron tabulados en cuadros estadísticos agrupados por frecuencias absolutas y relativas. Para ello se apoyó en el uso de gráficos de barra para facilitar la interpretación de los resultados, que generaron conclusiones y recomendaciones al Núcleo Universitario en estudio. A continuación se presentan los resultados que arrojados mediante la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores administrativos de un Núcleo universitario público, con su respectivo análisis e interpretación:

Análisis de la información obtenida de la aplicación del Cuestionario Factores Psicológicos- Identificación de Factores de Riesgos (Test de Navarra)

Cuadro 4

Calificación de la Dimensión Factores Psicosociales

Indicadores	Ítems	Calificación Escala del Test			
		Muy Inadecuado (0%-19%)	Inadecuada (20%-39%)	Adecuado (40%-60%)	Muy adecuado (61%-100%)
Participación/Implicación/Responsabilidad	1-2-9-13-18-19-20-25		19,98 puntos		
Formación/Información/Comunicación	4-5-11-16-17-24-26		17,74 puntos		
Gestión de Tiempo	3-8-10-14-15-22		13,05 puntos		
Cohesión de Grupo	6-7-12-21-23-27		14,44 puntos		
GLOBAL	TODOS		16,30		

Los resultados de calificación de Inadecuado para los indicadores: Participación, Implicación, Responsabilidad; Formación, Información, Comunicación y Gestión de Tiempo, representan la existencia de una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial.

De aquí que, sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación. Por otra parte, la calificación de Adecuado para el indicador Cohesión de grupo, indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial, por lo tanto se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

Cuadro 5

Factor Participación, Implicación, Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Adecuado	9	22,0	23,1	23,1
	Inadecuado	30	73,2	76,9	100,0
	Total	39	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,9		
Total		41	100,0		

Fuente: La investigadora (2015), datos obtenidos del cuestionario aplicado al trabajador administrativo de un Núcleo Universitario

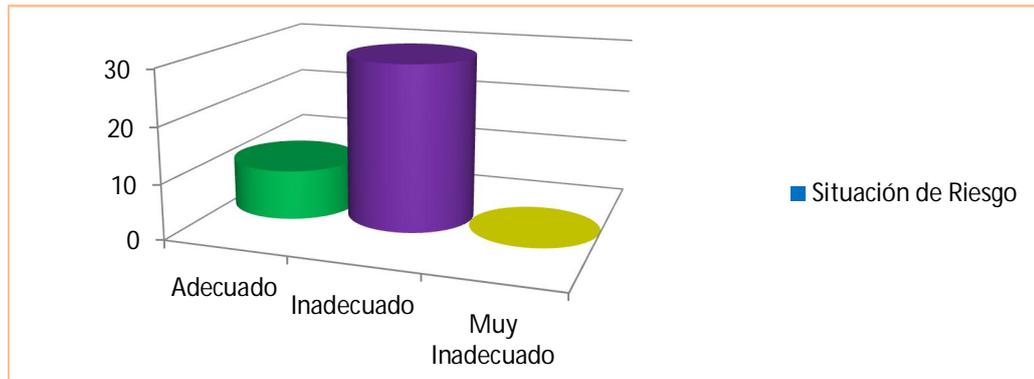


Gráfico 1. Factor: participación, implicación, responsabilidad

Con respecto a este factor que corresponde a la autonomía, trabajo en equipo, iniciativa, control, rotación, supervisión, enriquecimiento de la tarea, los resultados arrojan que un setenta y siete por ciento (77%) de los trabajadores administrativos manifestó un nivel inadecuado como situación de riesgo, seguido de un 23,1% que considera un nivel adecuado. Esto denota que el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones está dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Para Guillén y Gil (2007), “la deficiente comunicación interna o inexistencia de ésta en el ambiente laboral-organizacional es el principal comportamiento nocivo que perjudica a las empresas” (p. 78).

Cuadro 6

Factor. Formación, Información, Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Adecuado	3	7,3	7,3	7,3
	Inadecuado	32	78,0	78,0	85,4
	Muy Inadecuado	6	14,6	14,6	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: La investigadora (2015), datos obtenidos del cuestionario aplicado al trabajador administrativo de un Núcleo Universitario

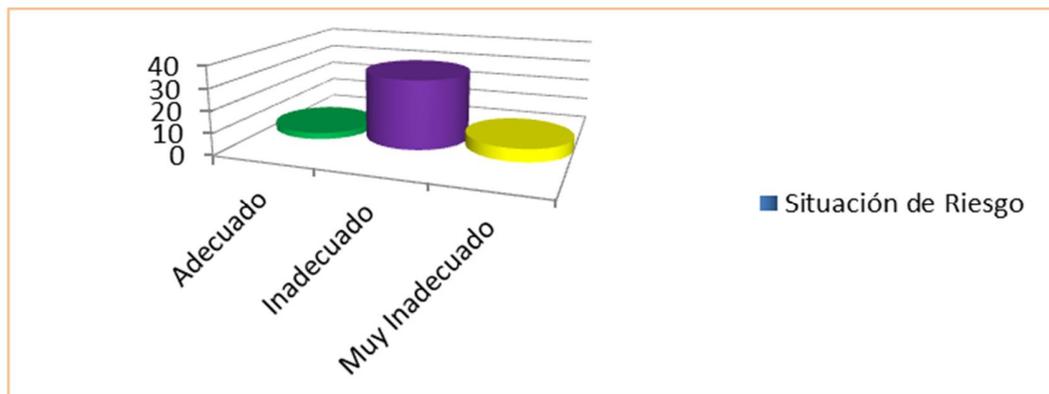


Gráfico 2. Factor: formación, información, comunicación

En relación al segundo factor correspondiente a los flujos de comunicación, reconocimiento, adiestramiento, aislamiento, descripción del puesto de trabajo 32 encuestados considera un nivel inadecuado, mientras que 6 trabajadores se encuentran en un nivel muy inadecuado y por último 3 trabajadores muestra un nivel adecuado.

Estos resultados evidencian que el grado de interés que la institución demuestra por los trabajadores, el flujo de la información para el correcto desarrollo de las tareas no está bien definido para garantizar la adaptación óptima entre el puesto de trabajo y la persona que lo ocupa. A este respecto el psicólogo Herzberg citado por Newell (2006), tenía el criterio que “el nivel

de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, es decir, las respuestas del trabajador hacia la empresa serán diferentes cuando este nivel esté alto o cuando esté bajo” (p. 244).

Cuadro 7

Factor. Gestión del Tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Adecuado	2	4,9	4,9	4,9
	Inadecuado	29	70,7	70,7	75,6
	Muy Inadecuado	10	24,4	24,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: La investigadora (2015), datos obtenidos del cuestionario aplicado al trabajador administrativo de un Núcleo Universitario

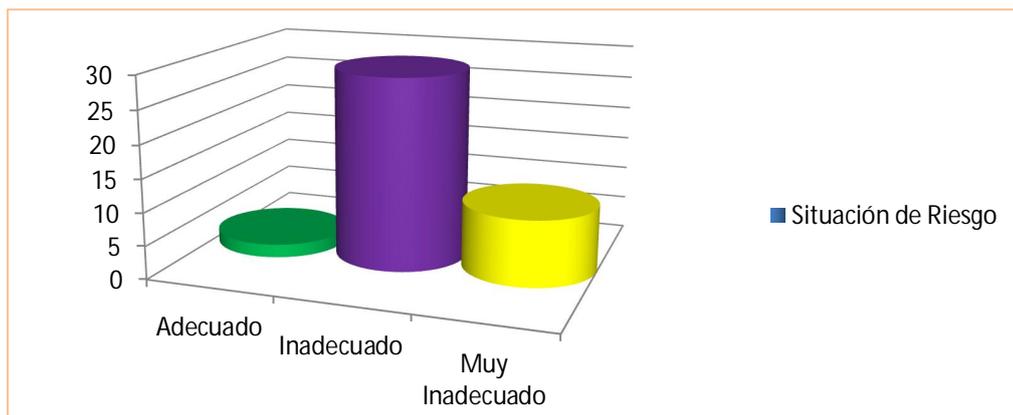


Gráfico 3. Gestión del Tiempo

El mayor porcentaje del personal encuestado correspondiente al 70,7% señala que poseen un nivel inadecuado en lo que se refiere al ritmo de trabajo, carga de trabajo, autonomía y fatiga, mientras que el 24,4% manifiesta un nivel muy inadecuado, seguido de un 4,9% que muestra un nivel adecuado.

El factor Gestión del tiempo, integra el ritmo de trabajo, apremio del

tiempo, carga de trabajo, autonomía temporal y fatiga. Los resultados arrojan que el setenta y un por ciento (71%) de los encuestados manifiestan un nivel inadecuado, mientras que el veinticuatro por ciento (24%) indican un nivel muy inadecuado y solo un 5% un nivel adecuado. Se evidencia entonces que existen puntos críticos que sugieren cambios organizacionales.

Cuadro 8

Factor. Cohesión de Grupo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Adecuado	3	7,3	7,3	7,3
Inadecuado	37	90,2	90,2	97,6
Muy Inadecuado	1	2,4	2,4	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Fuente: La investigadora (2015), datos obtenidos del cuestionario aplicado al trabajador administrativo de un Núcleo Universitario

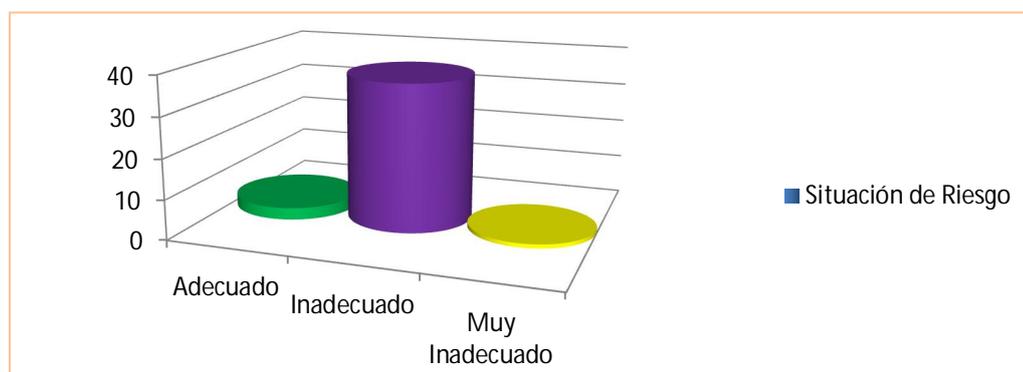


Gráfico 4. Factor Cohesión de Grupo

En el factor de cohesión de grupo el noventa por ciento (90%) de los trabajadores señala un nivel inadecuado, un tres por ciento (3%) posee un nivel muy inadecuado y por último el siete por ciento (7%) de los evaluados muestra un nivel adecuado en lo que se refiere al clima social, manejo de conflictos, cooperación y ambiente de trabajo.

La influencia de la cohesión de grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría. Estos resultados arrojan que la estructura de grupo y las relaciones que emergen entre sus miembros sugiere deficiencias en el clima laboral que evidencian escasa cohesión de grupo.

Según Guillén y Gil (2007), afirman que las opiniones de los trabajadores están condicionadas a un cúmulo de circunstancias personales, centrada en la adquisición de saberes y competencias para obtener mayores niveles de competitividad y comprensión de procesos productivos dentro del marco organizacional, por lo que, la cohesión de grupo permitirá alcanzar las metas, manteniéndose el sentido de pertinencia y optimizando el clima laboral. A partir de los resultados obtenidos en cuanto a los factores psicosociales medidos, los trabajadores administrativos de un Núcleo Universitario Público consideran en su gran mayoría que se encuentran entre un nivel inadecuado y muy inadecuado, lo cual seguramente puede generar estrés.

Análisis de la información obtenida de la aplicación del Cuestionario Estrés Laboral OIT-OMS

Dimensión Agentes Estresores de la Variable Estrés Laboral

El estudio de las Variables: “Estrés” y el “Desempeño”, en el trabajador administrativo de un núcleo universitario público, para el fortalecimiento de la productividad organizacional, presentó la siguiente correlación de asociación: (Ver Cuadro 9).

- Se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa Alta

negativa proporcional ($r_p = -0,620$, $p < 0,05$), entre el Estrés laboral y el Desempeño administrativo de un núcleo universitario público. Lo que significa que existe una incidencia directa entre Estrés laboral que afecta el desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes, donde a mayor nivel de Estrés se reduce el nivel de Desempeño significativamente.

Cuadro 9

Agentes Estresores en el ambiente de trabajo bajo estudio

Indicador	Ítems	Presencia	Ausencia	Nivel Estresor	
		%	%	Puntos	Calificación
Territorio	3-15-22	63,4%	36,6%	131	ESTRÉS
Tecnología	4-14-25	46,3%	53,7%	106	INTERMEDIO
Cohesión	7-9-18-21	75,6%	24,4%	138	ESTRÉS
Influencia de Líder	5-6-13-17	56,1%	43,9%	112	INTERMEDIO
Respaldo grupo	1-6-11-16	39,0%	61,0%	95	BAJO
Clima Organizacional	1-10-11-20	51,2%	48,8%	114	INTERMEDIO
Estructura Org.	2-12-16-24	29,3%	70,7%	86	BAJO
Todos		51,6%	48,4%	111,71	INTERMEDIO

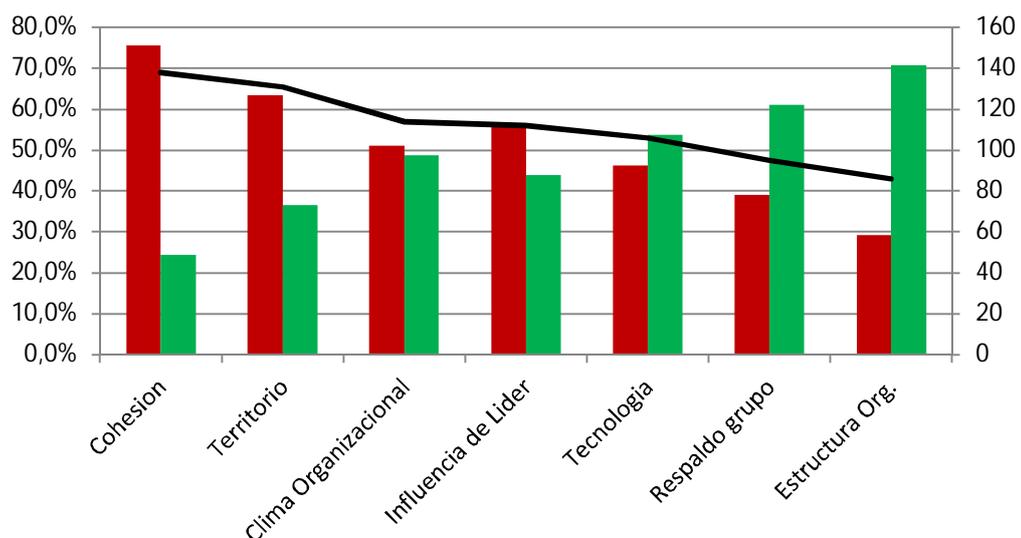


Gráfico 5. Agentes Estresores en el ambiente de trabajo bajo estudio.

En el Cuadro 9, se observa que los Agentes Estresores están presentes en el ambiente de trabajo bajo estudio y donde se destacan por su efecto de incidencia en el Estrés con un Nivel Medio son “Cohesión” y “Territorio”, seguido de los Agentes con un nivel Intermedio como: “Tecnología”, “Influencia del Líder” y “Clima Organizacional”, además, se observa como los Agentes estresantes “Respaldo de Grupo” y “Estructura Organizacional” tienen un nivel Bajo. En general, los resultados arrojaron que existe un nivel intermedio de estrés en el 42,85% de los agentes estresores estudiado identificándose entre los predominantes la tecnología, influencia del líder y clima organizacional.

Cuadro 10

Diagnóstico de la Variable Estrés

Dimensiones	DIAGNÓSTICO	
	VARIABLE ESTRÉS PRESENTE	
	Puntos	Calificación
Factores Psicosociales	14,30	INADECUADO
Agentes Estresores	111,71	INTERMEDIO

Resultados de la Variable Desempeño Laboral

Variable Desempeño Laboral

Para esta variable denominada Desempeño Laboral, con la respectiva autorización del Departamento de Recursos Humanos, se procedió a tomar los resultados del Instrumento aplicado por la Institución denominado “Evaluación del Desempeño Laboral” del cual se tomaron los registros para

el grupo de estudio y se llevó a cabo un estudio estadístico descriptivo que se muestra a continuación:

Cuadro 11

Distribución frecuencial de los puntajes obtenidos en la medición del Desempeño Individual.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	65	1	2,4	2,4	2,4
	66	1	2,4	2,4	4,9
	69	1	2,4	2,4	7,3
	73	1	2,4	2,4	9,8
	74	1	2,4	2,4	12,2
	77	1	2,4	2,4	14,6
	79	1	2,4	2,4	17,1
	81	1	2,4	2,4	19,5
	85	3	7,3	7,3	26,8
	87	2	4,9	4,9	31,7
	88	2	4,9	4,9	36,6
	89	1	2,4	2,4	39,0
	90	1	2,4	2,4	41,5
	91	6	14,6	14,6	56,1
	92	3	7,3	7,3	63,4
	93	4	9,8	9,8	73,2
	94	4	9,8	9,8	82,9
	95	2	4,9	4,9	87,8
	96	2	4,9	4,9	92,7
	98	1	2,4	2,4	95,1
	99	2	4,9	4,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

De igual manera, para los datos obtenidos se procedió a elaborar una gráfica de distribución de los resultados con un Histograma visualizar las medidas de tendencia central y su distribución sobre los datos agrupados. (Ver Gráfico 26).

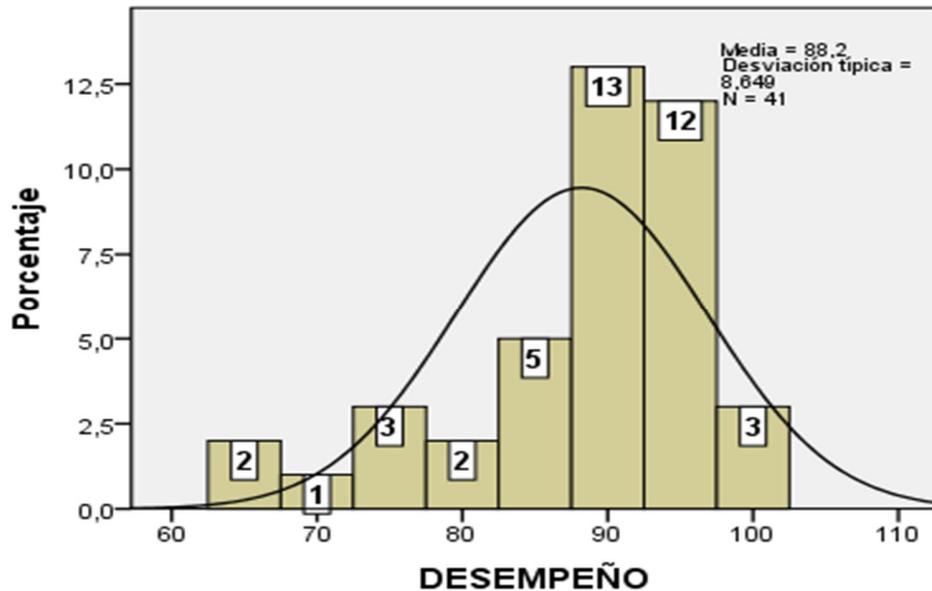


Grafico 6. Histograma de Frecuencias Variable Desempeño

En concordancia con lo observado, se aprecia que la distribución sigue una curva normal y para precisar aún más la caracterización de esta variable se determinaron los parámetros estadísticos tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 12

Estadísticos descriptivos de la variable Desempeño Laboral

Número datos:	41
Media	88,20
Mediana	91,00
Moda	91
Desviación Típica.	8,649
Varianza	74,811
Rango	34
Mínimo	65
Máximo	99

Se tienen 41 mediciones correspondientes a los 41 trabajadores, sus evaluaciones de desempeño tienen un máximo de 99 puntos y un mínimo de 65, siendo su media de 88,2 puntos con una desviación típica de +/- 8,649 puntos. Así mismo, la Mediana se sitúa en la puntuación de 91 puntos al igual que la calificación que más se repite es la de 91 puntos siendo entonces esta su Moda. La amplitud de puntuaciones se ubica en un rango de 34 puntos.

Cabe destacar, que de acuerdo al Instructivo de Evaluación de Desempeño de la institución, los puntajes obtenidos por el personal en estudio (91-99) que representa el 56% de los encuestados, se ubican en la escala 5 grado excepcional, lo que sugiere para estos trabajadores estrategias de actualización y candidatos potenciales a un ascenso. El resto de los encuestados, se ubican en la escala grado 4, supera lo esperado.

Análisis de la Relación entre las Variables Estrés Laboral y Desempeño

El estudio de las Variables: “Estrés” y el “Desempeño”, en el trabajador administrativo de un núcleo universitario público, para el fortalecimiento de la productividad organizacional, presentó la siguiente correlación de asociación: (Ver Cuadro 12).

- Se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa Alta negativa proporcional ($r_p = - 0,620$, $p < 0,05$), entre el Estrés laboral y el Desempeño administrativo de un núcleo universitario público. Lo que significa que existe una incidencia directa entre Estrés laboral que afecta el desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores

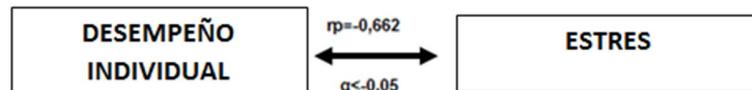
presentes, donde a mayor nivel de Estrés se reduce el nivel de Desempeño significativamente.

Cuadro 13

Correlaciones entre las Variables en estudio

	DESEMPEÑO INDIVIDUAL	ESTRES
DESEMPEÑO INDIVIDUAL		
Correlación de Pearson	1	- 0,662*
Sig. (bilateral)		,035
N	21	21
ESTRÉS		
Correlación de Pearson	- 0,662*	1
Sig. (bilateral)	,035	
N	21	21

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).



Según muestra en el Cuadro 13, las correlaciones existentes son las siguientes:

- Se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa MEDIA inversamente proporcional ($r_p = -0,255$, $p < 0,05$), entre las respuestas de los Factores Psicosociales, para el grupo de trabajadores y su evaluación de Desempeño. Esto es, a medida que aumenta la influencia del Estrés a causa de Factores Psicosociales presentes el Desempeño Individual disminuye en los trabajadores de manera significativa en un nivel medio. (Ver Cuadro 13).

- Se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa ALTA inversamente proporcional ($r_p = -0,721$, $p < 0,05$), entre las respuestas de los Agentes Estresores, para el grupo de trabajadores y su evaluación de Desempeño Individual. Esto es, a medida que aumenta la influencia del Estrés por causa de Agentes Estresores presentes el Desempeño Individual disminuye en los trabajadores de manera significativamente alta. (Ver Cuadro 13).

Cuadro 13

Correlación entre dimensiones de las variables “Estrés Laboral” y “Desempeño”

ESTRÉS DIMENSIONES		DESEMPEÑO INDIVIDUAL
FACTORES PSICOSOCIALES	Correlación de Pearson	-,255*
	Sig. (bilateral)	,038
	N	21
AGENTES ESTRESORES	Correlación de Pearson	-,721
	Sig. (bilateral)	,016
	N	21

Conclusiones

Sobre la base de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores administrativos de un Núcleo Universitario Público, realizado cada uno de los análisis e interpretaciones en el alcance de los objetivos propuestos al inicio de la investigación, se enumeran las siguientes conclusiones:

1. En relación al primer objetivo, referente al diagnóstico de los factores psicosociales en el trabajador administrativo, se pudo evidenciar que existen

niveles inadecuados en los cuatro factores de riesgos identificados:

- Participación, implicación, responsabilidad
- Formación, información, comunicación
- Gestión del tiempo
- Cohesión de grupo

Estos niveles inadecuados como situaciones de riesgo inminente tienen una relación determinante en la salud del trabajador, y están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y pueden generar efectos negativos considerables en la salud (física, psíquica o mental), en el absentismo y el rendimiento, de los trabajadores.

2. En el segundo objetivo, destinado a determinar los agentes estresores, los resultados obtenidos demuestran que Territorio organizacional y Falta de Cohesión, estresores organizacional y grupal respectivamente, son percibidos por los trabajadores administrativos como fuentes de estrés laboral, mientras que el clima organizacional, la influencia del líder y la tecnología son factores que se ubican en un nivel intermedio.

La presencia de estrés dentro de la institución puede producir un deterioro negativo del ambiente de trabajo con influencia en las relaciones interpersonales, la productividad y el rendimiento, así como también tiene repercusiones en el bienestar y calidad de vida del trabajador universitario.

Estos hallazgos evidencian, como el nivel de estrés en la totalidad de la

muestra un nivel intermedio, que sumado a las situaciones de factores de riesgos psicosociales inadecuados, supone un estado de alerta, por la estrecha relación que guarda el estrés con éstos y aparición de enfermedades ocupacionales, afectando al trabajador y a la organización, con su indiscutible impacto en los altos costos económicos que implican la salud laboral considerando las deficitarias asignaciones presupuestarias que vienen recibiendo las universidades públicas el país.

3. Referente al tercer objetivo, describir el desempeño del personal, en su gran mayoría los trabajadores evaluados se encuentran con resultados de grado excepcional, predominando el nivel tres, lo que evidencia un cumplimiento de los objetivos, funciones y competencias genéricas organizacionales y específicas. Es importante señalar que dentro de las estrategias que define el Manual de Evaluación de Desempeño de la institución en estudio, sugiere el ascenso como premiación al trabajador, situación ésta que no es de fácil cumplimiento ya que existen normativas para la creación de un puesto de trabajo, además de lo que conlleva una modificación a la estructura así como en la parte financiera.

4. En cuanto al cuarto objetivo, relativo a la correlación del estrés laboral y el desempeño del trabajo, resultó que existe una relación positiva entre estas variables. Y una correlación perfecta entre la estructura organizacional como agente estresor y el nivel de desempeño, lo que quiere decir, que hay una dependencia entre ellas, al aumentar los niveles de estrés que se relacionan a la estructura organizacional va a tener una incidencia directa en los niveles de desempeño, esto denota las oportunidades de mejora de la organización, sobre las exigencias que ejercen en los trabajadores y la relación que se generan entre jefes, pares y subordinados.

Es por ello, que en líneas generales los bajos niveles intermedios de estrés evidenciados junto con los altos niveles inadecuados de factores de riesgo psicosocial presente en el ambiente de trabajo no deben ser ignorados puesto que están íntimamente relacionados con la aparición de enfermedades ocupacionales donde el estrés laboral figura como número 1 en nuestro país, que afecta la salud física, emocional y laboral, además, de la pesada carga económica que representa para el presupuesto universitario las pérdidas cuantiosas por las referidas lesiones ocupacionales.

Recomendaciones

Sobre la base de las conclusiones de la investigación, es recomendable para el Núcleo Universitario Público Venezolano, iniciar una serie de acciones con la finalidad de minimizar los factores psicosociales a que están expuestos los trabajadores administrativos, lo que permitirá mejorar las condiciones o medio ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, el absentismo laboral, la satisfacción laboral. Para ello, se sugiere:

- A la Universidad, como organización comprometida con sus trabajadores, revisar y mejorar permanentemente los procesos gerenciales de dirección, organización, planificación, comunicación, liderazgo, supervisión, tecnología, que la proyecten como un ente dinámico a la luz del nuevo rol de las instituciones educativas inteligentes.

- A la Coordinación General de Salud del Núcleo Aragua quien tiene bajo su cargo el Departamento de Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo, iniciar programas de prevención en salud laboral a fin de detectar posibles

riesgos psicosociales emergentes que afecten la salud del trabajador y de la organización.

- Al Departamento de Recursos Humanos, sincronizar las políticas a seguir en conjunto con el Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo, a fin de contribuir a mejorar el ambiente (físico) del trabajo y el clima organizacional. Así mismo, dentro de lo posible, estudiar la factibilidad de incluir sistemas de recompensas más inmediatas para el trabajador que estimulen su rendimiento y las posibilidades de desarrollo profesional.

- Al personal administrativo, organizarse para retomar la conformación del Comité de Higiene y Seguridad con la finalidad de que éstos concienticen sobre los factores de riesgo psicosocial, y promuevan actividades de recreación, uso del tiempo libre, descanso, para tener trabajo saludable.

- A los Jefes de Departamentos, fomentar la participación de los trabajadores, desde la organización, distribución y planificación de las tareas, sensibilizando al trabajador de la importancia de la tarea que realiza a través de la retroalimentación.

- Proporcionar información clara y precisa de lo que debe hacer, comunicando sus funciones, competencias, atribuciones, responsabilidad y autonomía.

- Prestar atención al reconocimiento, las relaciones personales, sensibilidad a los problemas personales de sus trabajadores, favoreciendo el contacto entre ellos.

LISTA DE REFERENCIAS

Acosta, C. y Carrillo, C. (2000). **Estudio de la posible relación entre niveles de estrés laboral y rasgos de personalidad en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones venezolana.** Caracas.

Arias, Fidas. (2004). **El Proyecto de Investigación.** Caracas: Epiteme.

Bedoya, C y Fabricio, J. (2012). **Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa de la empresa pública Correos del Ecuador.** Quito.

Benavides, O. (2002). **Competencias y Competitividad. Diseño Organizaciones Latinoamericanas.** Bogotá: Editorial McGraw – Hill.

Bracho, I. (2011). **Riesgos psicosociales y ausentismo laboral por causa médica y su impacto económico en el presupuesto de una universidad pública venezolana período 2006-2009.** Universidad de Carabobo. Venezuela

Cannon, B. (1929). **Bodily changes in pain, hunger, fear and rage** (2^a ed.). Nueva York: Appleton.

Cannon, B. (1932). **The wisdom of the body.** Nueva York: Norton.

Casanova, M. (2008). **Manual de Evaluación Educativa.** 7^{ma}. Edición Editorial. La Muralla. Caracas-Venezuela.

Chiavenato, I. (2000). **Administración de recursos humanos.** 5^{ta} ed. Santa Fe de Bogotá-Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2002). **Gestión de Recursos Humanos.** Colombia. Editorial Mc Graw Hill.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial N° 36.860**, del 30 de diciembre. Caracas-Venezuela.

Davis, K. y Newtrons, J. (2000). **Comportamiento Humano en el Trabajo.** Décima Edición. México: Edición McGraw – Hill.

Dolan, V. y Schuler, J. (2003). **La Gestión de los Recursos Humanos.** España: Mc Graw Hill.

Duarte E., y Parra, E. (2012). **Lo que debes saber sobre un trabajo de investigación.** Maracay-Venezuela

Friedman, M. y Rosenman, H. (1959). **Association of specific overt behaviour patterns with blood and cardiovascular findings-Blood cholesterol level, blood clotting time, incidence of arcus senilis, and clinical coronary artery disease.** Journal of American Medical Association.

Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo (1996). **Las condiciones de trabajo en la Unión Europea.** Luxemburgo. Oficina de Publicaciones Oficiales de las comunidades europeas.

García, J. (2004). **Una propuesta metodológica basada en la investigación.** Sevilla.

Gibson, J., Ivancevich, M. y Donnelly, H. (1996). **Las organizaciones. Comportamiento, estructura y procesos.** McGraw-Hill-Colombia.

Goleman, D. (1995). **Inteligencia Emocional: porque es más importante que el cociente intelectual.** Colombia: Panamericana formas e impresos, C.A.

Goleman, D. (1999). **¿Qué hace un líder?** Estados Unidos Harvard Business Review.

Hamoui, Y., Sirit, Y. y Bellorí, M. (2005). **Absentismo laboral del personal administrativo de una universidad pública venezolana, 2000-2002. Salud de los Trabajadores.** 13 (2), 107-118

Hernández, R; Fernández, C; y Baptista, P. (2006). **Metodología de la Investigación.** 2^{da} Edición. Ciudad de México, D.F. Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

Herzberg F. (1959). **Motivation to work.** Jhon wiley & Sons Inc. 2nd revised edition.

Holmes, H. y Rahe, H. (1967). **The social readjustment rating scales.** Journal of Psychosomatic Research.

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (2008). **Norma Técnica Programa de seguridad y salud en el trabajo (NT-01-2008),** publicado en Gaceta Oficial N° 38.910. Caracas-Venezuela.

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (2008). **Norma Técnica para la Declaración de Enfermedad Ocupacional (NT-02-2008)**, publicado en Gaceta Oficial N° 38.910. Caracas-Venezuela.

Lazarus R. y Folkman, S. (1986). **Stress, Appraisal and Coping**. Nueva York: Springer Publishing Company

Lazarus, R. (2000). **Estrés y Emoción, Manejo e implicaciones en nuestra salud**. Descleé de Brower. España, p. 43.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). **Gaceta Oficial No. 38.236**, 26 de julio de 2005.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). Gaceta Oficial N° 8.938. 30 de abril. Caracas-Venezuela.

López, María (2010). **Generalización al ámbito laboral de dos instrumentos de medida subjetiva de la carga mental**. Madrid-España.

Manual Descriptivo de Competencias Genéricas para cargos de carrera de la Administración Pública Nacional (2008). **Gaceta Oficial N° 32.924**. Caracas.

Ivancevich, J., y Matteson, M., (1980). **Stress and medical technologist: I. A general overview**. Am J Med Technol.

Méndez, Carlos. (1998). **Metodología: guía para elaborar diseños de investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas**. Colombia: McGraw-Hill.

Milkovich, G y Boudrem, T. (1994). **Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia**. Addison Wesley. Iberoamericana. Estados Unidos.

Naciones Unidas (2007). **Estudio Económico y Social Mundial. El Desarrollo en un mundo que envejece**. Estados Unidos.

Navarra, M. (1999). **Guía estrés, salud y competitividad- Mutua Navarra**. Disponible en: www.mutuanavarra.es/Portals/0/Documentos/MN_guiaestres.p Consultado: 14 abril, 2014.

Newell S. (2006). **Creando organizaciones, bienestar, diversidad y ética en el trabajo**. 1^{era}. Edición. Thomson España.

Organización Internacional del Trabajo. (1984). **Los factores Psicosociales de Riesgos**. Única Edición. México. Editorial Alfa Omega

Organización Mundial de la Salud (2007). **Plan de Acción Mundial 60°**. Asamblea Mundial de la Salud.

Organización Mundial de la Salud. (2008). **Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un Riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejo para empleadores y representantes de los trabajadores**. Protección de la Salud de los Trabajadores Serie N° 6. Material Mimeografiado.

Ouchi, W. (1981). **Theory Z: How american business can meet the japanese**. Challenge, Perseus.

Peiró, J M. (1992). **Desencadenantes del Estrés Laboral**. Madrid, Eudema Psicología de Recursos Humanos Ediciones.

Peiró, J M; y Salvador, A. (1993). **Control del estrés laboral**. Santiago: Eudema Psicología de Recursos Humanos Ediciones

Pulido, Y. (2011). **El estrés en el marco de las actividades laborales de una empresa productora de lácteos**. Venezuela

Robbins, S. (2004). **Comportamiento Organizacional**. Décima Edición. México: Prentice Hall.

Rodríguez, L. (2014). **Burnout laboral en la gestión financiera de las empresas del sector eléctrico en el estado Aragua**. Venezuela

Sandín, B. (1995). El estrés. En A. Belloch, B. Sandín y F. Ramos (eds.), **Manual de Psicopatología** (vol. 2, pp. 3-52). Madrid: McGraw-Hill.

Sarafino, P. (1999). **Health psychology: biopsychosocial interactions** (3^a ed). Nueva York: Wiley.

Sebastián García, Olga. (2002). **Los Riesgos Psicosociales y su Prevención: mobbing, estrés y otros problemas**. Madrid.

Selye, H. (1936). **Estrés un síndrome producido por diversos agentes nocivos**. Revista Nature.

Slipak, O. (1996). **Estrés Laboral**. Extraído de la Revista Alcmeon, número 9. [www.ssqv.cl http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm](http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm).

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). **Administración**. Ciudad de México: Prentice Hall.

Tamayo y Tamayo, M. (2003). **El proceso de Investigación Científica**. México. Limusa.

Trujillo, C., y García, C. (2007). **Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira**. Colombia.

Villalobos, J. (1999). **Estrés y Trabajo**. Disponible en: http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm. Consultado: 15 de abril, 2014

Yuni, J., y Urbano, C. (2006). **Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación**. 2^{da}. Edición. Argentina-Brujas.

ANEXOS

ANEXO A
CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

ANEXO B
CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS

