



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES EN UNA EMPRESA CONTABLE UBICADA EN VALENCIA
ESTADO CARABOBO.

TUTOR (A):
EMMA ARGÜELLO

AUTOR (A).
SUYINN TELLERIA

LINEA DE INVESTIGACION:
ESTUDIO DE LA CONDUCTA Y SU IMPLICACION EN EL TRABAJO.

BÁRBULA OCTUBRE 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES EN UNA EMPRESA CONTABLE UBICADA EN VALENCIA
ESTADO CARABOBO.

Tutora:

Prof. Emma Argüello

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

Por: Emma Argüello

C.I. V.- 9.828.354.

BÁRBULA OCTUBRE 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
SECCIÓN DE GRADO

POST GRADO **FACES**
ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUACIÓN
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Universidad de Carabobo

ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

"ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA CONTABLE UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO"

Presentado para optar al grado de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES por el(la) aspirante:

TELLERIA S., SUYINN A.
C.I.: 15.804.752

Realizado bajo la tutoría de el(la) Prof. ARGUELLO D., EMMA C., titular de la cédula de identidad N°. 9.828.354

Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo está

Aprobado

En Bárbula, a los 13 días del mes de Octubre de 2015

Elieth A. Diez
Prof. Diez C., Elieth A. (PRESIDENTE)

C.I.: 14063978

Fecha: 13/10/2015

Adelaida J. González P.
Prof. González P., Adelaida J.

C.I.: 14974377

Fecha: 13/10/15



Xiomara M. Pacheco B.
Prof. Pacheco B., Xiomara M.

C.I.: 7079781

Fecha: 13-10-15

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado a mis padres que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante y por estar en todo momento conmigo.

A mis hermanas, por ser un apoyo incondicional y estar siempre a mi lado, y ser mi motivación de seguir adelante.

A mi esposo, por amarme, ayudarme, guiarme y apoyarme en toda mi carrera, y por estar siempre a mi lado incondicionalmente aunque estés lejos.

A toda mi familia por ser tan imprescindibles, por todo el apoyo y los consejos que siempre me han brindado, por todo esto y más les dedico mi trabajo, los amo a todos.

Suyinn A. Telleria S.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Carabobo por la inestimable formación académica que me brindó a lo largo de mi carrera, por ser la casa de estudio y por brindarme las herramientas para el desarrollo personal y profesional.

A la Profesora Emma Argüello, por aceptar ser mi tutora, y por su orientación y dedicación en la elaboración de este proyecto de grado.

Agradezco también a mis padres, hermanas y compañeros de trabajo, por el apoyo condicional que me brindaron para el desarrollo mi proyecto de investigación.

Y a todas aquellas personas que siempre creyó en mí y que de una u otra forma, aún en los momentos difíciles, me ayudaron a culminar el proyecto de grado, gracias, muchas gracias.

Suyinn A. Telleria S.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Carta de Aceptación del Proyecto de Investigación.....	III
Carta de Aceptación del Tutor.....	IV
Veredicto.....	V
Dedicatoria.....	VI
Agradecimientos.....	VII
Índice General.....	VIII
Índice de Cuadros.....	X
Índice de Gráficos.....	XI
Resumen.....	XII
Introducción.....	XIII

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del Problema.....	14
Objetivos.....	18
Justificación.....	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes.....	21
Bases Teóricas.....	26

Bases Legales.....	43
Definición de términos básicos.....	46
CAPÍTULO III	
EL MARCO METODOLÓGICO	
Nivel de Investigación.....	47
Diseño de la Investigación.....	48
Técnica e Instrumento de recolección de datos.....	49
Validez y Confiabilidad.....	50
Población y Muestra.....	53
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
Análisis de los Resultados	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
LISTA DE REFERENCIAS	68
ANEXO.....	72

ÍNDICE DE CUADRO

CUADRO No	Pág.
1. Gestión del desempeño: fases y relación con otros elementos de la gestión de RRHH.....	39
2. Ciclo dinámico de gestión del desempeño.....	41
3. Cuadro Metodológico	54
4. Dimensiones del Cuestionario Karasek.....	56
5. Nivel de Desempeño.....	61
6. La Incidencia del Estrés Laboral con el Desempeño Laboral....	62
7. Correlación de Spearman.....	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS No	Pág.
1. Incidencia del estrés.....	58
2. Distribución de frecuencia del estrés laboral según el sexo.....	59
3. Frecuencia del estrés laboral.....	60
4. Nivel de Desempeño	61
5. Comparación del estrés laboral con el desempeño.....	63



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES EN UNA EMPRESA CONTABLE UBICADA EN VALENCIA
ESTADO CARABOBO.**

Autora:
Suyinn A. Telleria
Tutora:
Emma Argüello
Año 2015

RESUMEN

En la presente investigación tuvo como objeto fundamental analizar la incidencia del estrés laboral en los trabajadores de una empresa contable ubicada en Valencia Estado Carabobo y su consecuencia en el desempeño laboral. A su vez, la investigación correspondió a un estudio de campo de carácter descriptivo, apoyado en la revisión documental. La población estuvo conformada por 40 trabajadores de la organización. La técnica de recolección de datos utilizados fueron la observación, la encuesta y el cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos se presentan en cuadro y en gráficos de las respuestas del cuestionario, y a través de estos se llegó a la conclusión que la situación actual de la empresa contable presenta un alto nivel de estrés que perjudica el desempeño de los trabajadores a un nivel medio (mejorable) para el cumplimiento de los objetivos o metas de la organización. En virtud a esto se recomienda vigilar y controlar las sobrecargas de trabajo, asegurando la distribución equitativa de trabajo, de manera que puedan incidir positivamente en el desempeño del trabajo.

Palabras Clave: Estrés Laboral, Desempeño.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones, indistintamente de su razón social, se enfrentan a muchos desafíos económicos, políticos y sociales, por los que sus empresas deben cambiar a un ritmo acelerado sin precedentes en el tiempo, adecuándose a sus nuevos retos y exigencias competitivas que les permita mantenerse en el mercado o en el negocio. Hecho que causa, tanto en su tren directivo como su personal de planta, niveles de estrés laboral por los cambios que se deben ir generando en la cadena de mando a fin de realizar los cambios pertinentes.

No obstante, el estrés ha surgido como un resultado importante a nivel individual en muchas organizaciones, aunque pocos empleados logran realmente exhibir los niveles de estrés, muchas organizaciones buscan de manera activa formas de ayudar a su personal a lidiar mejor dicho problema, debido a que el alto nivel de estrés puede ocasionar problemas mentales, físicos y reducir la motivación que conlleva a un mayor ausentismo, rotación, y pérdida de productividad.

En virtud a esto, surge la problemática de estudiar la incidencia del estrés laboral en los trabajadores de una empresa contable ubicada en Valencia Estado Carabobo y su consecuencia en el desempeño laboral. Para explicar el tema con mayor claridad, esta investigación se ha dividido en tres secciones:

Capítulo I, El Planteamiento del Problema, detalla la situación problemática en la cual se expresa de forma clara y precisa los objetivos de estudios y la justificación de la investigación.

Capitulo II, El Marco Teórico, está compuesto por los antecedentes de la investigación que componen aportes propios en el área objeto de estudio realizados por otros investigadores; las bases teóricas que son las teorías que fomentan la investigación, las bases legales y por último la definición de términos básicos, cuyo fin es dar a conocer los términos claves empleados en el trabajo.

Capitulo III, El Marco Metodológico, en el cual se presenta la naturaleza Y diseño de la investigación, las técnicas e instrumentos aplicados, y la población objeto de estudio; también se muestra el cuadro técnico metodológico.

Capitulo IV, Análisis de los Resultados, contiene la representación gráfica que fue llevada a cabo a través de la aplicación del instrumento. Posteriormente, se presentan las conclusiones que arrojó la investigación, y sus posteriores recomendaciones, con las cuales se espera que sea de gran utilidad a los lectores e investigadores de esta temática.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La sociedad moderna se desarrolla de manera acelerada, enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, provenientes de corrientes como el consumismo y la globalización, las cuales llevan a los individuos a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, los cuales impiden la realización de tareas específicas que lo sumergen en estado de estrés. En pocas palabras la globalización, las nuevas tecnologías, y los cambios socioeconómicos y sociopolíticos están teniendo impactos claros y complejos en los mercados laborales, las actividades laborales y las organizaciones. Las empresas están adoptando nuevas formas y usando distintas estrategias para responder a estos cambios, manteniendo y aumentando su capacidad para competir y adaptándose a las nuevas demandas de su ambiente, cada vez más complejo y global.

En la actualidad la población trabajadora que se inicia a una temprana edad, empiezan a tener agotamiento físico y mental o desgaste profesional que repercute en su rendimiento laboral, ocasionado a las organizaciones preocupación en términos de la producción y el logro de los objetivos. El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige

y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2005), "El estrés laboral es considerado una epidemia global. Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al cien por ciento de los trabajadores. El estrés ocurre cuando hay una incompatibilidad entre las exigencias del trabajo o el ambiente laboral, y las capacidades, recursos y necesidades del trabajador".
pág.10

Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación, accidentes, trastorno músculos – esqueléticos, y agotamiento en el trabajo. Por otro lado, el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares, y riesgos de accidentes.

Por otro lado, La Organización Internacional del Trabajo (OIT), se refiere al estrés laboral como "Una enfermedad peligrosa para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores". Esta organización, ha demostrado en múltiples estudios epidemiológicos que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo. Según (Kalimo, 1988)

Las personas que se encuentran sometidas a estrés tienden a abandonar el empleo como respuesta de huida, lo que determina un alto índice de rotación de personal en las empresas. Las personas sufren cuando se sienten superadas por las demandas laborales exigente. De este modo, es posible decir que la salud de los trabajadores puede verse afectada por las condiciones de trabajo. Sin embargo, son los diagnósticos los que pueden dar una idea más clara del efecto de los factores laborales en la salud de los trabajadores

En América Latina, en México, el panorama no varía mucho. Una encuesta del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) (2008) revela que el 75 % de los mexicanos que trabajan padecen estrés laboral, en este alarmante índice siguen China con 73 % y Estados Unidos con 59 %, de los cuales 25 % son provocados por estrés laboral, dato que convierte a México en el país con mayor porcentaje de estrés vinculado al trabajo. Esto es debido a que el trabajo no es sólo un derecho fundamental del hombre como fuente de ingresos y manutención, sino que cumple un propósito social y personal como medio de desarrollo intelectual, emocional y físico. Sin embargo, el trabajo posee condiciones y características que deben ser controladas y evaluadas para evitar que la salud del trabajador se vea afectada de forma negativa.

Venezuela, no escapa de ésta realidad; así encontramos que según la Dirección de Epidemiología e Investigaciones del INPSASEL, para el 2006, las afecciones psicosociales ocuparon el sexto lugar de las enfermedades profesionales; y dentro de ellas el estrés laboral se ubicó en la tercera posición (INPSASEL, 2010). Debido a que a nivel empresarial se vive una

constante incertidumbre a nivel político, económico y social, esto ha llevado a que el trabajador se sienta desmotivado por los beneficios y remuneraciones que pueda proporcionar la empresa, y ello propicia un clima organizacional desagradable.

El objeto de estudio se basó en analizar la incidencia del estrés laboral en los contadores, donde adicional a las funciones y labores vinculadas al área contable, tienen un añadido, que es saber adaptarse a las normativas tributarias que están en constantes cambios, dirigidas por el ente recaudador y fiscalizador de Venezuela; denominado Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), el cual trabaja con un sistema de recaudación bastante exigente en cuanto a fechas y reglamentación del sistema tributario, esto aunado a una constante fiscalización genera que el Contador Venezolano este en un constante cambio de ritmo de vida ajustado a este sistema

Tal es el caso de una empresa “Contable” asociada a Russell Beadford International que se dedica a prestar servicio de contabilidad y asesoría a las PYMES, en donde se observa que la gran parte de los trabajadores presentan un alto porcentaje de agotamiento físico y mental, aunque no son síntomas patognomónicos del estrés laboral, son indicadores que indica que existe un problema existente en la organización, debido a las grandes actividades diarias, repetitivas, y sus continuos cambios de horarios sumados a las largas jornadas laborales, que da paso a que los trabajadores de la organización se encuentren alterados, molestos, presentan enfermedades tales como hipertensión arterial, enfermedades de la piel (acné y sudor excesivo), y problemas digestivos, esto trae que los

trabajadores se ausentan por reposo, y se produce sobrecarga de trabajo para quienes reemplazan a los ausentes: lo cual ocasiona cansancio, fatiga y desmotivación. Esto puede ocurrir el estrés laboral, el burnout, la rotación, la agresión y otros efectos secundarios desagradables.

Por tal motivo es oportuno preguntarse ¿Cuál será la frecuencia del estrés laboral en una empresa contable? ¿Cuáles son los factores que originan el estrés laboral en una empresa contable? ¿Cómo incide el estrés laboral en el desempeño del trabajador? ¿Qué acciones se podría tomar para disminuir el estrés laboral a fin de contribuir a mejorar el desempeño del personal de una empresa contable?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la incidencia del estrés laboral en los trabajadores de una empresa contable ubicada en Valencia Estado Carabobo y su consecuencia en el desempeño laboral.

Objetivos Específicos

- ❖ Caracterizar la situación actual de estrés laboral en los trabajadores de la organización.

- ❖ Describir los factores que originan el estrés laboral en el personal de una empresa contable en Valencia.
- ❖ Establecer como incide en el desempeño del personal el estrés laboral en esta empresa Contable.
- ❖ Sugerir estrategias que permitan disminuir el estrés laboral y como consecuencia mejorar el desempeño del personal en una empresa contable ubicada en Valencia.

Justificación

El objeto fundamental de esta investigación es determinar la incidencia del estrés laboral, en el desempeño y en el logro del objetivo de la organización, a fin de buscar los correctivos que permitan disminuir y evitar enfermedades ocupacionales, agotamiento, desgaste profesional o ausentismo de trabajo, dentro de una empresa de servicio contable que siempre se encuentra con un alto volumen de trabajo, lo que demanda la aceleración en el cumplimiento de la tarea para las respuestas oportunas tanto a clientes y entidades gubernamentales.

Desde el punto de vista teórico, es importante abordar el tema, para conocer las diversas teorías de autores, que tengan relación con el tópico de esta investigación, y analizar cómo afrontaron los diversos casos. Así mismo, estudiar el marco legal que establece el bienestar de los trabajadores dentro de la organización, para ofrecerle las herramientas desde el punto de vista práctico a fin de que implemente las estrategias que le permitirán a la alta

gerencia facilitarle al trabajador condiciones adecuadas para un normal desenvolvimiento de sus labores.

En cuanto al aporte institucional, servirá de apoyo para aquellos Licenciados que deseen incursionar en el estudio de la conducta y su implicación en el trabajo, a fin de profundizar y proporcionar las herramientas básicas para afrontar el estrés laboral y garantizar un clima organizacional que favorezca el desempeño de los trabajadores. El criterio de esta investigación se basa en buscar una solución que le garantice un mejor o mayor desempeño de los trabajadores en la organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes:

El dinamismo actual de los procesos productivos de las empresas, aunado a las exigencias del entorno laboral en materia legal, origina la necesidad de realizar investigaciones orientadas a promover estados óptimos de salud y bienestar de los trabajadores. Dichas investigaciones se han enfocado en estudiar las incidencias que originan el estrés laboral y las consecuencias que ocasionan en el desempeño. De éstos se pueden referir:

Frutos M (2014) Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral y burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada. Universidad de León España. Para optar el título Doctoral. El presente trabajo tiene como finalidad identificar la prevalencia de este problema en los profesionales de enfermería de un grupo de hospitales de titularidad pública y privada, con diferentes modelos de gestión de recursos humanos analizando, para ello, su relación con las variables socio-demográficas, laborales, los factores de riesgo psicosocial y las consecuencias en la salud de los trabajadores, En el aspecto metodológico el diseño utilizar fue descriptivo con una población 1208 profesionales, el instrumento a utilizar fue un cuestionario de 172 preguntas. Entre los resultados de la investigación cabe destacar el elevado nivel de estrés laboral y las diferencias significativas atendiendo a la categoría profesional, la titularidad del centro y el modelo de gestión de recursos

humanos. En esta tesis doctoral ha sido de gran ayuda para la investigación porque se presta apoyo en las bases teóricas y metodológicas para la implementación del instrumento.

Arrogante O (2014) Estudio del bienestar en personal sanitario: Relaciones con Resiliencia, apoyo social, estrés laboral y afrontamiento. Universidad Nacional de Educación a Distancia España. Para optar el título Doctoral. El estudio del bienestar percibido o felicidad (como se conoce comúnmente) se ha abordado principalmente desde dos disciplinas: Desde la Medicina se le ha identificado con el Estado de Salud (física y mental) y desde la Psicología se distinguen el Bienestar Subjetivo (satisfacción con la vida y afecto positivo y negativo) y el Bienestar Psicológico (autoaceptación, relaciones positivas con otras personas, autonomía, dominio del entorno, propósito de vida y crecimiento personal. Por otro lado, existen, determinados factores psicosociales que influyen en el Bienestar y que mediante la modificación de los mismos las personas pueden llegar a sentirse mejor consigo mismas y más felices. Los factores analizados en la presente investigación fueron: La Resiliencia (adaptación positiva a la adversidad); el Apoyo Social; las Consecuencias del Estrés Laboral (analizándose el síndrome de burnout); y, por último, las Estrategias de Afrontamiento ante dicho estrés. En el estudio empírico se analizó la influencia de los anteriores factores psicosociales en el Bienestar percibido en una muestra de profesionales sanitarios (N=255) del Hospital Universitario de Fuenlabrada (Madrid), comparándose los resultados obtenidos con otra muestra de profesores universitarios (N=120) de cuatro centros asociados de la UNED en Madrid. Los resultados obtenidos mostraron que el Bienestar percibido en ambas muestras estuvo determinado por factores psicosociales comunes: un mayor Apoyo Social y un menor empleo de Estrategias de

Afrontamiento relacionadas con un afrontamiento de falta de compromiso con la situación estresante. Sin embargo, unos mayores niveles de Resiliencia únicamente fueron relevantes para el Bienestar percibido en el personal sanitario. Este estudio es de suma importancia para la investigación ya que se proporciona mecanismos que pretenden analizar las posibles diferencias existentes en los distintos factores psicosociales analizados y las variables sociodemográficas medidas en la misma a la hora de predecir el bienestar de las personas.

Peña A (2013) Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. Universidad de los Andes (Venezuela). Para optar el Título Magister. El presente trabajo tiene como finalidad de determinar los niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores Públicos Colombianos y su relación con variables sociodemográficas y ocupacionales mediante pruebas de independencia. La metodología de la investigación está basado en una investigación cuantitativa; porque es un proyecto descriptivo. Se realizó un estudio transversal, a 872 Contadores Públicos, utilizando el "Maslach Burnout Inventory" y el cuestionario para evaluación del estrés del Ministerio de Salud y la protección social, la confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach) fueron 0.876 y 0.926 respectivamente. Se halló que 59.4% tiene un nivel alto de estrés. Se evidencio alto riesgo psicosocial según la normativa del Ministerio de Salud y se encontraron características workaholicas y de engagement en la población.

Vidal F (2013) Variables relacionadas con las dificultades en burnout en profesores y otros profesionales. Universidad Autónoma de León (España). Para optar el título Doctoral. El presente trabajo tiene como

finalidad de abordar la incidencia de las dificultades relacionadas con el espectro del burnout y su relación con diversas variables psicológicas como la motivación laboral, u otras en diversos y diferentes grupos profesionales españoles. El burnout es un término anglosajón cuya traducción más próxima y coloquial es "estar quemado", exhausto, desgastado, perder la ilusión por el trabajo. Dicho término es considerado como una patología, derivada, más que de factores genéticos, de las características del ambiente físico, de las demandas del puesto de trabajo, pero sobre todo de las relaciones interpersonales. Este constructo afecta principalmente a aquellos profesionales cuyos destinatarios principales de su labor profesional son las personas, entre estos profesionales, se encuentran los maestros, los psicopedagogos, orientadores. La metodología de la investigación está basado en una investigación cuantitativa; porque es un proyecto descriptivo que recaba información de una muestra. En esta investigación ha sido de gran ayuda para la investigación porque nos presta apoyo en las bases teóricas en cuanto al estrés laboral y al síndrome de burnout.

Berrios A (2012) Factores de personalidad, estrés y experiencia de ira en el surgimiento de sintomatología musculo-esquelética (cuello, lumbalgia y miembros superiores) en diferentes contextos laborales de Nicaragua. Universidad Autónoma de Madrid (España). Para optar el título Doctoral. El presente estudio fue determinar la relación de las variables psicológicas: rasgos de personalidad, estado-rasgo de ira, estrés y sociodemográficas en el surgimiento de los trastornos musculo-esqueléticos, en tres contextos laborales de Nicaragua. La muestra estuvo compuesta por 900 trabajadores: 300 Enfermería, 300 Oficinistas y 300 Operadores de máquina. Se trata de un estudio correlacional, donde se utilizaron los siguientes instrumentos: Inventario de expresión de ira estado-rasgo, el cuestionario de personalidad

de Eisenach y la Escala de Estrés Percibido y el Cuestionario de trastornos musculo esqueléticos, Controlando por las variables sexo y edad, ó diferencias significativas entre las variables psicológicas en función del grupo laboral. El autor concluye que en diferentes contextos laborales, la experiencia de trastornos musculo-esqueléticos parece estar asociada a algunas características de personalidad y de la experiencia de estrés. En esta investigación ha sido de gran ayuda porque el autor toma puntos importantes en las bases teóricas en cuanto al estrés laboral y sus causas que lo originan.

Riera P (2005). Evaluación de las incidencias laborales del estrés sobre la efectividad y productividad en las dependencias de la gobernación del Estado Carabobo. Alternativas para minimizar su influencia. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela. Para optar el título de Magíster. El presente trabajo de investigación tiene como propósito; La evaluación de las incidencias laborales del estrés sobre la efectividad y productividad en las dependencias de la gobernación del Estado Carabobo, este estudio obedece a la necesidad que ha surgido desde hace tiempo en todas las ciencias, por el efecto que tiene sobre la salud de hombre y sobre la efectividad y productividad de la organización, en función de la observación de la situación presentada en algunas dependencias de la gobernación del Estado Carabobo, El autor concluye que gran número de personas pertenecientes a la organización se encuentran alteras, molestas, presentan enfermedades repetitivas, se ausentan por reposos, hay muchos gastos por seguro y se produce sobrecarga de trabajo para quienes suplen a los ausentes, lo cual ocasionan cansancio, fatiga, efectos que apuntan directamente a la presencia del estrés. La contribución de este estudio tomando en cuenta que es una investigación antigua y significativa ya que

nos permite observar lo importante de mantener la salud del hombre y sobre la efectividad y productividad de la organización que ha conducido en los últimos años a una reevaluación de los riesgos laborales que incluya factores psicosociales asociados al estrés laboral.

Bases Teóricas

Numerosas personas en la actualidad trabajan muchas horas, enfrentando constante cambios y están sujetas a una presión por producir cada vez más. está relacionada con las transformaciones que se están produciendo en los mercados de trabajo, las relaciones laborales, las empresas y la propia naturaleza del trabajo, la globalización de la economía, las crisis financieras, los cambios tecnológicos tiene repercusiones sobre la forma organizativa de las empresas. Un efecto desafortunado de esta tendencia es poner demasiada presión en las personas, empleados operativos, y a gerentes, hacer las cosas más rápido, esto puede conllevar a unos resultados con un desempeño mejorado, utilidades más alta y un crecimiento más rápido, pero también puede ocurrir el estrés, el burnout, la rotación, la agresión y otros efectos.

Naturaleza del estrés

Selye (1980) citado por Guillen (1999) definió el estrés “como la respuesta inespecífica del organismo a toda existencia hecha sobre el. Dicha respuesta produce un desequilibrio corporal ocasionado por un estímulo

llamado estresor”, por lo tanto el estrés también puede ser definido en términos de demanda y de recursos. Cuando un individuo pierde sus recursos internos o externos, y se encuentra en merced de la demanda y entonces experimenta estrés

El individuo en diferentes situaciones que se le presentan, lo conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas. "Se ha definido el estrés como esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro o como imposibilidad de predecir el futuro". Según (Peiró, 1992)

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. También se puede definir el estrés como la “respuesta adaptativa de una persona a un estímulo que coloca demandas excesivas psicológicas o físicas en ella” según (Griffi, 2010).

Entre las contribuciones más importantes de Selye está su identificación del síndrome de adaptación general (SAG) que describe tres etapas del proceso del estrés. La etapa inicial se llama “Alarma” en este punto las personas pueden sentir cierto grado de pánico y comenzar a preguntarse la forma de manejarlo. Si el estresor es demasiado extremo, la persona puede simplemente ser incapaz de manejarlo. Sin embargo, en la mayoría de los casos, el individuo acopia toda su fuerza (física o emocional) y

comienza a resistir los efectos negativos del estresor. En la segunda etapa es la fase de la resistencia de una persona con frecuencia llega ligeramente por debajo del nivel normal durante esta etapa. Por último, en la etapa tres, el agotamiento puede no logra resolver la situación de estrés, causando una disminución en la capacidad de respuesta y en el organismo del sujeto principalmente fatiga, ansiedad y depresión. (Griffi, 2010)

Como se definió anteriormente, el estrés es un proceso, y como tal implica una secuencia de etapas o fases para que se desarrolle totalmente y llegue a su máxima expresión implicando muchas consecuencias negativas. Cabe mencionar que el estrés puede detenerse en cualquiera de estas etapas, lo que implica que el estrés puede aliviarse o empeorarse hasta alcanzar su pleno desarrollo.

El Dr. Hans Selye también señaló que la fuente de estrés puede ser eustres (buena) y distres (mala) puede motivarnos y estimularnos o llevar a numerosos efectos colaterales. (Griffi 2010)

Componentes y fases del Estrés.

Según Melgosa (1999) citado por Campos (2006), el estrés tiene dos componentes básicos:

- Los agentes estresantes o estresores.
- La respuesta al estrés.

Los llamados agentes estresores son todas las situaciones que ocurren a nuestro alrededor y que nos producen estrés, siendo estas situaciones provocadas por personas, grupos o conjuntos de grupos.

Estresores organizacionales: son los factores en el lugar de trabajo que puede ocasionar estrés.

Al respecto, Santos (2004) llama estresores a todos los factores que originan estrés y es enfático en que el nivel de activación del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de estrés.

Según Peiró (1992), los estresores se pueden identificar en las siguientes categorías:

- Estresores del ambiente físico: Ruido, vibración, iluminación, etc.
- Demandas estresantes del trabajo: Turnos, sobrecarga, exposición a riesgos.
- Contenidos del trabajo: Oportunidad de control, uso, habilidades, variedad de tareas, feedback, identidad de tarea, complejidad del trabajo.
- Estrés por desempeño de roles: Conflicto, ambigüedad y sobrecarga.
- Relaciones interpersonales y grupales: Superiores, compañeros, subordinados, clientes.

- Desarrollo de carrera: Inseguridad en el trabajo, transiciones, estresores en diferentes estadios.
- Nuevas tecnologías: Aspectos ergonómicos, demandas, adaptación a cambios, implantación.
- Estructura organizacional.
- Clima organizacional.
- Estrés por la relación trabajo y otros ámbitos de la vida (familia, etc.): Parejas en las que los dos trabajan.

La respuesta al estrés puede entenderse como la reacción que presenta el individuo frente a los agentes estresores causantes de tal estrés. Esta respuesta presentada por el individuo frente a una situación estresante puede ser de dos tipos: Campos (2006)

- Respuesta en armonía, adecuada con la demanda que se presenta.
- Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan solo ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

Estrés Laboral. Generalidades.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. González (1997).

Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento o el desgaste profesional, relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o "estar quemado". Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés Cano (2002). pero a su vez es una respuesta al estrés laboral crónico, el cual se produce en mayor medida en profesionales relacionadas con la prestación de servicios a otras personas, cuyo objetivo es velar por los intereses o atender las necesidades de los usuarios de dicho servicios. Entre las profesiones existentes se encuentran los trabajadores de la salud, los educadores, los policías, funcionarios de prisiones, bomberos, contadores, estos profesionales están propensos a desarrollar el desgaste profesional.

Es posible que la preparación de un determinado grupo de profesionales para afrontar el estrés no siempre es suficiente para resolver situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales que conllevan un sentimiento de fracaso personal e/o incapacidad para el ejercicio de la profesión.

El estrés, en su forma de estrés laboral, es capaz de causar en los trabajadores muchas consecuencias que quizá en los individuos nunca se

habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó a exigir más y más recursos causando un desequilibrio.

Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos.

El estrés laboral desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento Peiró (1992).

Tipos de Estrés Laboral.

Dependiendo del trabajador o individuo, y según como sea su carácter y otras características personales, así será la respuesta que presentará ante una situación de estrés y este estrés será diferente para cada individuo, ya que ciertas situaciones muy estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros.

Según Slipack (1996) citado por Campos (2006), existen dos tipos de estrés laboral:

1. El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de 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 un trabajador es despedido de su empleo.

2. El crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

1) Ambiente laboral inadecuado.

2) Sobrecarga de trabajo.

3) Alteración de ritmos biológicos.

4) Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido 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 afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

Causas del Estrés Laboral. Factores Psicosociales.

En la actualidad, el estrés es considerado como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación (demandas) como las características del sujeto (recursos). Cano (2002).

Cuando las demandas superan a los recursos la tendencia será a producir una situación de estrés en la que, para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos llegando el estrés en ocasiones hasta su fase final que es el agotamiento del sujeto.

Esta situación de demandas – recursos está directamente relacionada con los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. Estos factores psicosociales se consideran en múltiples acepciones: como riesgos, consecuencias, fuentes de vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención Peiró & Salvador (1992); Entonces, al considerarse estos factores psicosociales como fuente de riesgos, producen consecuencias psicosociales que afectan directamente al individuo.

Entonces, como causa directa del estrés laboral se tienen los factores psicosociales íntimamente relacionados por un lado con el tipo de trabajo, actividad, o profesión que el individuo ejerza y por otro lado con el ambiente laboral que rodea al individuo y la cantidad de recursos que se demanden a cada trabajador. Esto puede afectar a cada trabajador de distinta forma, ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales.

Algunos ejemplos de exigencias en los trabajos de hoy en día son: prisa, inmediatez, exactitud, precisión, gran esfuerzo físico, gran esfuerzo mental, gran responsabilidad en el sentido de que las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc. Cano (2002). Las exigencias varían según el trabajo, por lo que se puede deducir de lo anterior que existen profesiones

más estresantes que otras, cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés.

Síntomas, efectos y consecuencias del estrés laboral.

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son: Cano (2002)

1. A nivel cognitivo-subjetivo:

- Preocupación
- Temor
- Inseguridad
- Dificultad para decidir
- Miedo
- Pensamientos negativos sobre uno mismo
- Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros
- Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades
- Temor a la pérdida del control

- Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse.

2. A nivel fisiológico:

- Sudoración,
- Tensión muscular,
- Palpitaciones,
- Taquicardia,
- Temblor,
- Molestias en el estómago,
- Dificultades respiratorias
- Sequedad de boca,
- Dificultades para tragar,
- Dolores de cabeza,
- Mareo
- Náuseas.

3. A nivel motor u observable:

- Evitación de situaciones temidas,
- Fumar, comer o beber en exceso,
- Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.),
- Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta,
- Tartamudear,
- Llorar,
- Quedarse paralizado

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer, Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, y la falta de rendimiento.

Gestión del Desempeño en la organización.

El desempeño de un trabajador se encuentra en estrecha vinculación con el éxito de la empresa y esto es justamente porque su trabajo, sumado al del resto de los trabajadores, incide en el correcto funcionamiento de la misma, por tanto, es una práctica habitual que el área, sector o profesional que corresponda realice un detallado seguimiento del desempeño de los trabajadores.

García (2001) define el desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”.

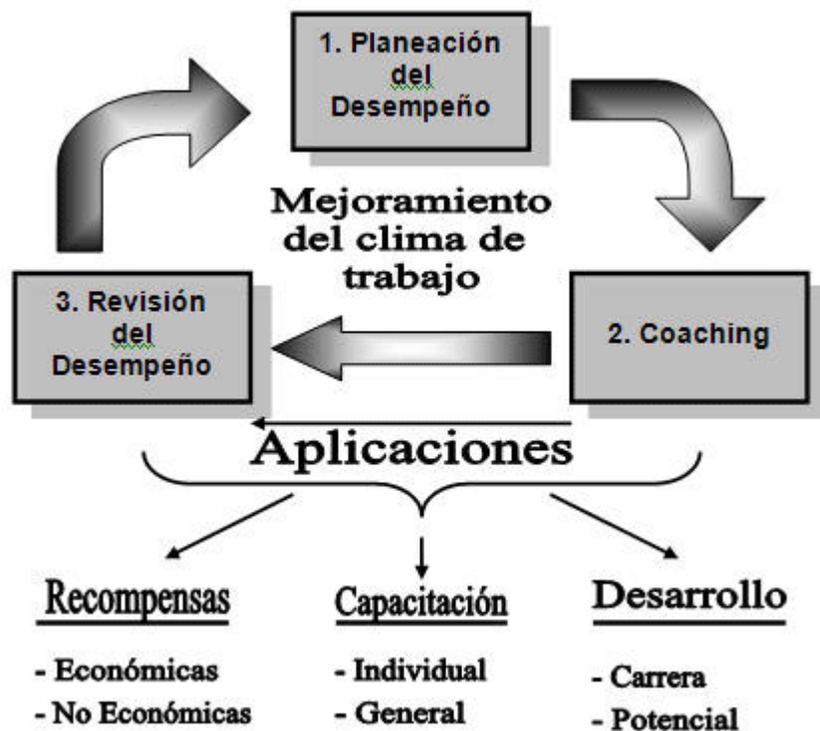
Ruiz (2004) define la gestión del desempeño, como un proceso que permite orientar, seguir, revisar y mejorar la gestión de las personas para que estas logren mejores resultados y se desarrollen continuamente.

El objetivo fundamental de la gestión del desempeño es incrementar la eficacia de la organización mediante el conocimiento y aprovechamiento de

los recursos, la mejora de los rendimientos personales y la orientación coordinada de estos hacia los objetivos generales.

La Gestión del Desempeño es un proceso integrado y continuo que tiene tres fases: planificación, coaching y revisión. (Figura 1)

Figura 1: Gestión del desempeño: fases y relación con otros elementos de la gestión de RRHH.



Fuente: Ruiz (2004).

Características de las fases del ciclo de Gestión del Desempeño:

- i. Planificación: Objetivos críticos (aquéllos que tienen la máxima importancia para alcanzar los resultados del puesto). Competencias críticas, que son las conductas que requieren ser demostradas en el trabajo diario para poder lograr los objetivos establecidos.
- ii. Coaching: Se hace un seguimiento del desempeño con el propósito de proveer retroalimentación, y apoyar y reforzar el desempeño actual para lograr las expectativas del desempeño.
- iii. Revisión: Evalúa el desempeño actual versus el esperado al final del ciclo para analizar las tendencias del desempeño identificando áreas de oportunidad y fortalezas que permitan planificar el logro del nivel de desempeño esperado para el año siguiente

Ruiz (2004) concibe un sistema de administración del desempeño como un ciclo dinámico, que evoluciona hacia la mejora de la compañía como un ente integrado. Como todo ciclo, consta de etapas, las cuales pueden ser observadas en la figura 2.

Figura 2: Ciclo dinámico de gestión del desempeño.



Fuente: Ruiz (2004).

Contenido de las fases de la Gestión del Desempeño:

- i. **Conceptualización:** Se identifica el mejor rendimiento al cual desea dirigirse.

- ii. **Desarrollo:** Se examina donde el rendimiento actual está variando en función de los niveles deseados, lo cual puede realizarse a través de un Sistema de Soporte Integrado del Desempeño (IPSS).

- iii. Implementación: En la forma tradicional se realizaba mediante mecanismos informales de monitoreo del desempeño actual, seguido de sesiones de entrenamiento, revisiones periódicas del desempeño, entre otras; sin permitir al empleado tomar control de su propio desarrollo del desempeño.

- iv. Retroalimentación: Se hace durante todo el proceso y después de la evaluación para que el empleado sepa cómo puede mejorar su desempeño.

- v. Evaluación: Se utilizan las medidas de desempeño para monitorear los indicadores específicos de desempeño en todas las competencias y determinar cómo están respondiendo a los objetivos. Los resultados finales se comparan con los conceptos establecidos en la fase I.

Evaluación de Desempeño.

La Evaluación del Desempeño es una herramienta de gestión muy útil que sirve para evaluar de qué manera los conocimientos, habilidades, comportamientos, aportan al logro de los objetivos de la empresa. Un sistema de Evaluación del Desempeño tiene como propósito lograr un rendimiento superior en sus trabajadores, que se vea reflejado en los resultados de la empresa y en la propia satisfacción profesional de cada colaborador.

Bases Legales

En este punto de la investigación se exhiben de manera explícita y detallada todos aquellos criterios legales que en conjunto fundamentan y dan cuerpo al propósito de la investigación, sirviendo de base y sustento para la misma. A continuación se presentan las bases legales que sirven de referencia para el desarrollo de este estudio.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela; Conforme a la Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinario, del viernes 24 de marzo de 2000. Establece en el artículo.

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

En este artículo establece que se debe garantizar un ambiente de trabajo en donde las condiciones de salud y seguridad sean las idóneas para el óptimo desenvolvimiento físico y mental de todo el personal que allí labora.

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo; Conforme a la Gaceta Oficial N° 38.236 Caracas, 26 de julio de 2005. Establece en el artículo 53: “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.”

Con referencia a lo anterior es un instrumento normativo que rige en materia de seguridad y salud laborales y que establece los deberes y derechos tanto de los trabajadores como de los empleadores en dicha materia, resaltando como derecho de los trabajadores en desarrollar las labores en un ambiente adecuado y propicio para el pleno ejercicio de las facultades físicas y mentales. Por su parte, es un derecho de los empleadores exigir el cumplimiento de las normas y pautas establecidas en materia de seguridad y salud en el trabajo.

El artículo 70 define lo que es una Enfermedad Ocupacional que se entiende por la misma como los estados patológicos contraídos con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de factores psicosociales y emocionales (Entre otros), que se manifiesten por trastornos funcionales o desequilibrio mental (así como físico), temporales o permanentes

La Ley Orgánica del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras; Conforme a al Decreto N° 8.938 Caracas, 30 de Abril de 2012. Establece en el artículo 156: “El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos.”

Después de lo anterior expuesto el artículo establece que el trabajo se debe prestarse en situaciones que promuevan condiciones y ambientes sanos y satisfactorios garantizando el desarrollo físico, intelectual y moral.

Definición de términos Básicos.

Demandas de tareas: son los estresores asociados con el puesto específico que desempeña una persona.

Demandas de roles: son estresores asociados con el rol que se espera que una persona desempeñe.

Optimismo: es el grado al que una persona ve la vida en términos relativamente positivos o negativos.

Resistencia: es la capacidad de una persona para enfrentar el estrés.

Sobrecarga de roles: ocurre cuando las expectativas para el rol exceden las capacidades del individuo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Nivel de la Investigación.

Con respecto al estudio planteado y su naturaleza, basado en los objetivos de la investigación, y la modalidad de la investigación es cuantitativo descriptivo, mediante el cual se recopilan los datos directamente de la realidad sin alteración directa de las variables mediante la utilización de documentos de cifra o datos numéricos obtenidos y procesados anteriormente por organismos oficiales, archivos, instituciones públicas o privadas y a su vez caracterizando un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares.

Según Fidias G, (2006) la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Detalla tendencias de un grupo o población.

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio cuanto a la profundidad de conocimiento se refiere. (p 24).

Pero según Tamayo (2003:46) La investigación descriptiva “comprende los registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos”

De esta manera, relacionando lo citado con los objetivos planteados en la presente investigación es posible definir los temas relacionados con la misma. Así pues, se identifican las diferentes características, las cuales indicaran la presencia las causas que generan el estrés laboral, y también identificar los factores de riesgo que afectan en el desempeño de los trabajadores.

Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, o inconveniente planteado en el estudio, es por esto que la investigación está basado en una investigación de campo y documental.

Fidias G. (2006:31), define: “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna” es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

Según el autor Fidas G (2006:27), define: “La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales” como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

Como consecuencia, la investigación captura los datos de una situación real donde todo está descrito e inmerso en su contexto su propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, señala formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas de recolección de datos, consienten a que el investigador se relacione con la realidad a estudiar y obtener la información necesaria y precisa, para lograr los objetivos planteados de la investigación. A continuación se describen las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación:

La encuesta según Ferrer (2010:20) lo define como “una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado”.

De lo anterior se desprende la importancia de utilizar esta técnica la cual se recolecto mediante el Cuestionario de Estrés Laboral de Karasek y Theorell traducido al español y adaptado por Pérez (1997). El cuestionario consta de 29 ítems, que miden la percepción personal del ambiente laboral, cantidad de trabajo realizado, satisfacción con el trabajo, apoyo del supervisor y compañeros, con escala de Likert y consta de 9 ítems sobre demandas, 10 ítems de control sobre el trabajo y 10 ítems de apoyo social. Maneja 4 opciones de respuestas: totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, totalmente desacuerdo. Y la otra técnica a utilizar es la observación.

Según Ferrer J (2010:21) “la observación es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos”.

Para medir el desempeño se usó el instrumento utilizado por la organización que se aplica anualmente una evaluación de desempeño de los trabajadores de la firma basado en los objetivos (Ver Anexo 2)

Validez y Confiabilidad

Según López (1998:70) define la validez de la investigación “como un instrumento de medición que representa un criterio fundamental para evaluar

su calidad y adecuación, y detona el grado con el cual el instrumento mide la variable con que se desea medir”

Y la confiabilidad de la investigación lo define según López (1998:70) “el otro criterio para evaluar la calidad de un instrumento y está referida al grado en el cual su aplicación repetida produce iguales resultados, en la misma unidad de observación”

Con respecto a la Confiabilidad de esta investigación, por ser en este caso un cuestionario en escala tipo Likert, se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, para lo cual se seleccionó una muestra aleatoria formada por cinco (5) sujetos de la población total. Esta prueba piloto permitió obtener datos suficientes para determinar la confiabilidad.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \times 1 - \frac{\sum S^2}{S^2_t}$$

Lo que significa que existe una alta correspondencia entre las respuestas de los ítems, por lo que el instrumento es confiable, ya que el resultado se encuentra dentro de los parámetros establecidos como son 0 y

1, en donde se considera un instrumento confiable aquel que sea mayor o igual a 0,60

Según Argüello E (2005:96) El cálculo de Alpha de Cronbach “mide la consistencia interna en pruebas cuyo modo de respuesta sea de tipo escalar, y determina la proporción en que los ítems de una prueba miden una misma característica común. Su función es asegurar la consistencia interna”

Pérez (1997) agrega que la confiabilidad del cuestionario se obtiene mediante el análisis por separado de cada subescala; además, muestra en su estudio el procedimiento y la fórmula de cálculo de los valores totales para cada una de los componentes del instrumento. Todas las fórmulas fueron utilizadas para calcular los valores de las variables del instrumento presentes en la muestra de los profesionales. Las demandas laborales obtuvieron un coeficiente de confiabilidad $\alpha=0,60$.

Análisis Estadístico

El procesamiento de los datos para medir la incidencia del estrés laboral en los trabajadores de una empresa contable se utilizó el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 15.0, para obtener, estadísticos descriptivos, las correlaciones Spearman, la fiabilidad del instrumento.

Población

Con el propósito de lograr los objetivos de la presente investigación se tomara como población el total del personal de la empresa del sector de servicio, en este sentido actualmente existe una población total de 40 trabajadores lo cuales están conformados por 26 mujeres y 14 hombres.

Esta población deberá ser viable en términos de tiempo, distancia, costos, recursos o cualquier otro indicador. Es por ello que el universos de análisis objeto de estudio u observación, serán los 40 trabajadores de la empresa del sector de servicio, ubicada en Valencia estado Carabobo.

Muestra

Ya que la población que posee la empresa objeto de estudio es un número de personas manejables, y es necesario conocer la opinión de todos, por decisión de la investigadora se tomará en cuenta la totalidad de la población, por lo tanto no se extraerá una muestra.

Cuadro Técnico Metodológico.

Como estrategia metodológica se elaboró el Cuadro Técnico Metodológico, donde se expresa de forma clara y concisa el desarrollo de los objetivos específicos, desglosando su contenido para trazar estrategias y así definir las técnicas para recolectar la información y llegar a la elaboración del instrumento. (Ver Cuadro 3)

Cuadro Nº 3 Cuadro Metodológico

Objetivos	Variable	Definición	Indicadores	Fuentes	Métodos e Instrumentos
<p>Caracterizar la situación actual del estrés laboral en los trabajadores de la organización. Describir los factores que originan el estrés laboral en los trabajadores.</p>	<p>Presencia del estrés laboral en los trabajadores de la organización. Los factores que originan el estrés laboral en los trabajadores.</p>	<p>Diagnosticar la situación actual de estrés de los trabajadores de la organización. Puntualizar los elementos que causan el estrés laboral en los trabajadores.</p>	<p>Cansancio Fatiga Molestia Desmotivación Agotamiento Desgaste</p>	<p>Trabajadores de la empresa servicio.</p>	<p>Cuestionario Escala de estimación Likert</p>
<p>Establecer como incide en el desempeño del personal el estrés laboral. Estrategias que permitan disminuir el estrés laboral y como consecuencia mejorar el desempeño del</p>	<p>Los factores que originan el estrés laboral en los trabajadores. El estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la organización. Estrategias que garanticen la disminución del estrés laboral en una empresa contable ubicada en Valencia.</p>	<p>Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para los clientes de la firma. Ausencia de una descripción adecuada del trabajo. A nivel cognitivo-subjetivo. A nivel fisiológico. A nivel motor u observable.</p>	<p>Ejercicio. Relajación. Administración del tiempo. Administración de roles.</p>		

Fuente: Telleria. (2015)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo tiene por finalidad presentar los resultados obtenidos en la investigación teniendo en cuenta los objetivos planteados en esta. Es por ello que en la presentación de los resultados se conservó el orden de consecución de los objetivos y se procedió a desarrollar cada uno de estos, estableciendo con ello, el aporte del presente trabajo investigativo.

Las instrucciones dadas a las personas encuestadas se les aseguró que el manejo de la información suministrada por ellos es confidencial y fue utilizada sólo para fines de investigación. Además, las encuestas fueron anónimas, permitiendo en mayor medida respuestas libres, naturales y un tanto menos afectadas por la deseabilidad social.

A continuación, se presentan los datos estadísticos obtenidos de la investigación basado mediante el Cuestionario de Estrés Laboral de Karasek, y de la evaluación de desempeño de la organización, seguidamente se presentó mediante interpretación los resultados obtenidos.

Cuadro No 4 Dimensiones del Cuestionario Karasek

	Media	Desv	Rango obtenido	Rango Posible
Control de trabajo	12.75	1,35	12-16	9-36
Exigencia de trabajo	14,93	2,3	11-19	5 -20
Apoyo social	18,80	3.28	4 - 17	9- 36

Fuente. Telleria, 2015

En el cuadro No 4 se observa el promedio del grupo que se sacaron de acuerdo a las dimensiones del cuestionario Karasek en donde en la dimensión del control de trabajo se obtuvo una media de 12,75 en la sumatoria de los ítems de dicha dimensión, comparado con la exigencia de trabajo que se obtuvo una media de 14,93 y del apoyo social fue 18,80 de la sumatoria de los ítems.

Como puede observarse la demanda laboral (Exigencia del Trabajo) arrojó altos puntajes (media = 14,93; Desv = 2.3) si se compara con los rangos obtenidos y posibles para la misma; lo que indica que los contadores públicos están sometidos a altas demandas laborales.

Para el control de trabajo, también se obtienen puntajes bajos (media= 12,75) respecto a los rangos obtenidos y posibles de 12-16 y 9-36, respectivamente, indicando este resultado que los licenciados no poseen control e independencia en sus actividades laborales, al menos en los aspectos constitutivos de control: destrezas laborales y toma de decisiones.

Cálculo del Estrés Laboral

Descritas cada una de las dimensiones del cuestionario de Estrés Laboral, se procedió al cálculo del coeficiente de estrés laboral, de acuerdo a lo establecido por Karasek y Theorell (1990). Para ello, se toman en cuenta aquellos sujetos con puntajes por encima de la mediana de la demandas laborales 17 y por debajo de la mediana para la dimensión de control 14. Esto dio como resultado que de 40 contadores, 21 presentan estrés laboral de acuerdo a lo definido por Karasek y Theorell (1990) y aplicado también por Pérez (1997) en una muestra de empresarios bajo estrés.

Grafico 1. Incidencia del estrés.



Fuente. Telleria, 2015

En el gráfico 1 se observa la variable estrés dicotomizada. El grupo de Licenciados que se encuentran en la categoría de estrés laboral está

compuesto por 21 personas representando el 52.5% de la muestra, mientras que los que no pertenecen a esta categoría suman 19 personas, representando el 47.5% de los contadores estudiados. Como puede observarse, el número de contadores con estrés laboral es alto, tomando en cuenta el total de la muestra (N=40). Estos resultados son consistentes con los resultados de Peña A (2013) que obtuvo un 59.4% de incidencia de estrés laboral.

Grafico 2. Distribución de frecuencia del estrés laboral según el sexo.

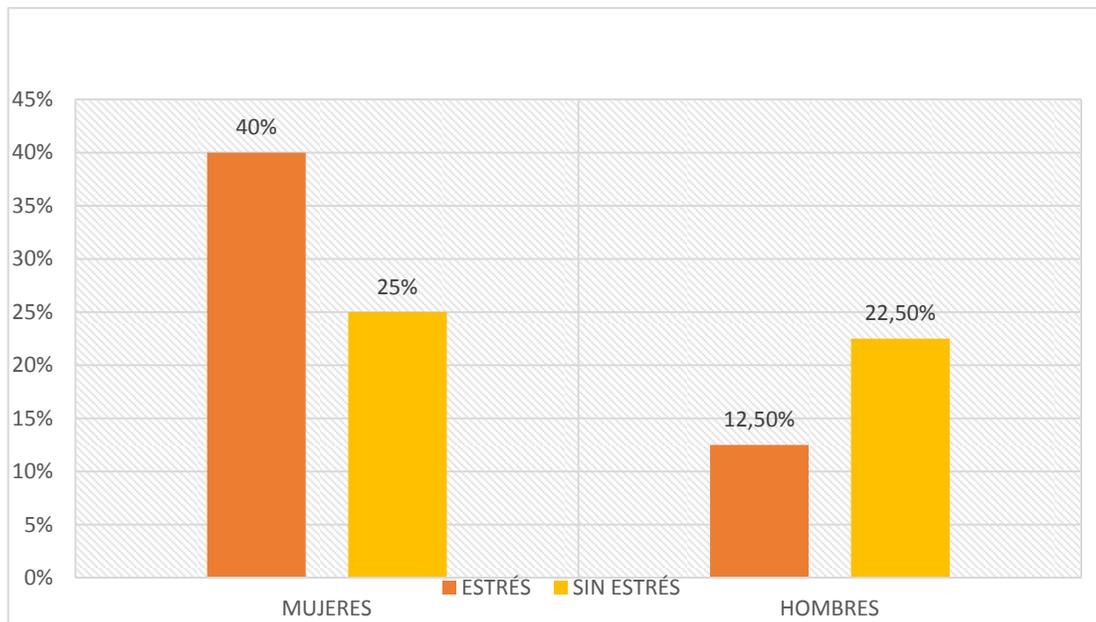


Fuente. Telleria, 2015

En el grafico 2 se observa la distribución de los contadores con estrés laboral de acuerdo al sexo. Como puede apreciarse, hay mayor incidencia en el sexo femenino con un 76% en comparación con el sexo masculino con un 24%. Esto se puede deber a que las mujeres se exigen más allá de lo que el cuerpo puede dar, esto es respaldado por Griffin (2010) que define al estrés

como una respuesta adaptativa de una persona a un estímulo que coloca demandas excesivas psicológicas o físicas en ella.

Grafico 3. Frecuencia del estrés laboral.



Fuente. Telleria, 2015.

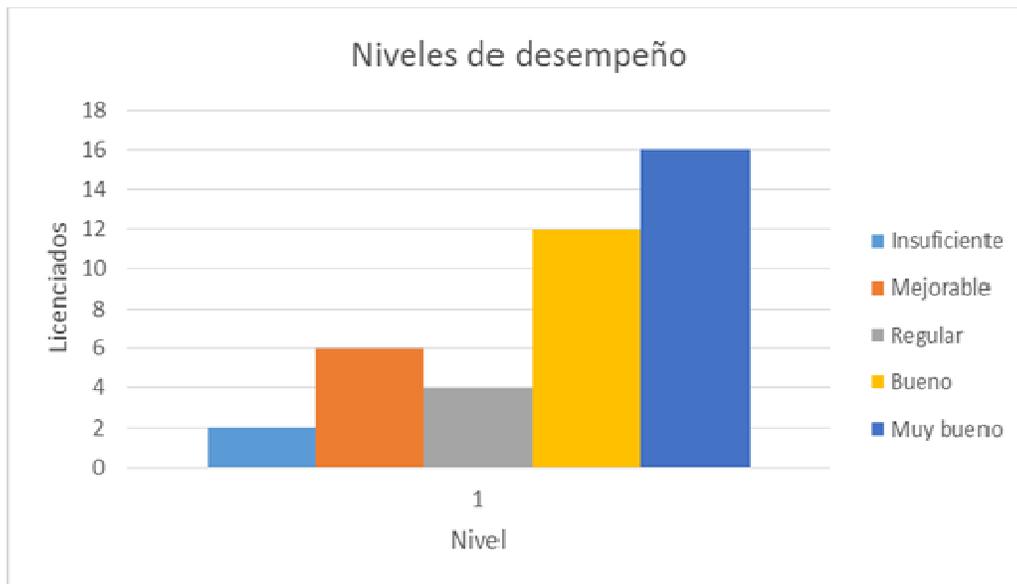
En el grafico 3 se observa que la frecuencia del estrés laboral, los hombres representan el 12.5% de los mismos, mientras que las mujeres con estrés laboral lo hacen con un 40% del total de participantes femeninas. Se evidencia un porcentaje equiparable en mujeres y hombres sin estrés.

Cuadro No 5 Nivel de Desempeño

Niveles de desempeño	f	%
Insuficiente	2	5
Mejorable	6	15
Regular	4	10
Bueno	12	30
Muy bueno	16	40
TOTAL	40	100

Fuente. Telleria, 2015

Gráfico No 4 Nivel de Desempeño



Fuente. Telleria 2015

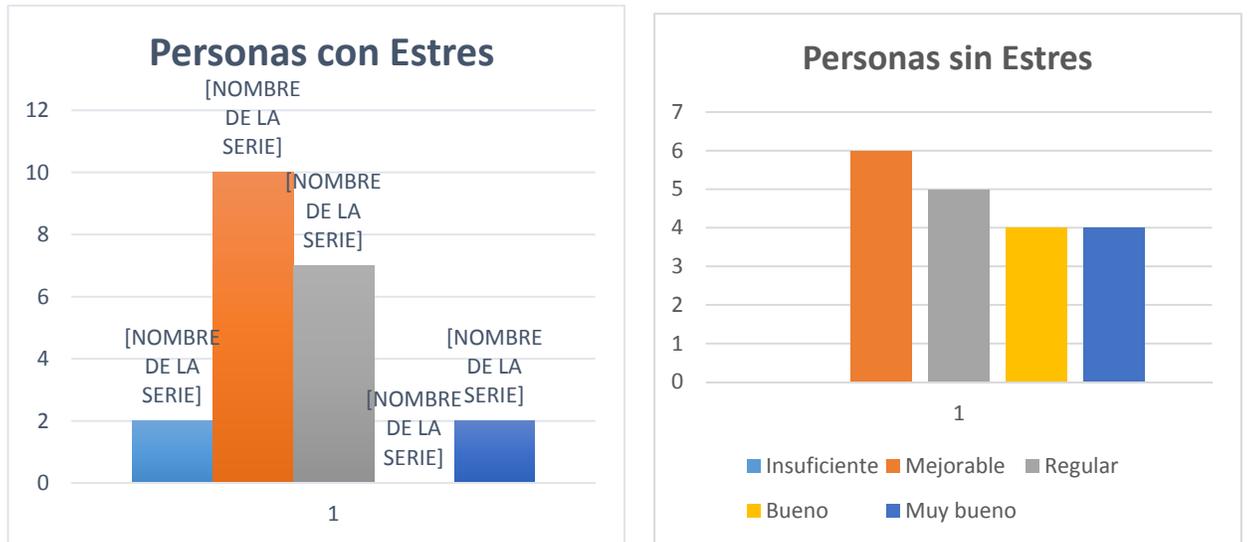
Por medio de la siguiente el cuadro No 5 y de la gráfica No 4 se demuestra que la totalidad de la población encuestada (100%), el 40 % de los licenciados dan cumplimiento a los objetivos de la organización, sin embargo se observa que existe un 15 % de rendimiento mejorable debido a que minoritariamente cumple con los objetivos.

Cuadro No 6 La Incidencia del Estrés Laboral con el Desempeño Laboral.

con estrés	NIVELES DE DESEMPEÑO	f	%
	Insuficiente	2	9,52
	Mejorable	10	47,62
	Regular	7	33,33
	Bueno	0	0,00
	Muy bueno	2	9,52
	TOTAL	21	100,00
sin estrés		f	%
	Insuficiente	0	0,00
	Mejorable	6	31,58
	Regular	5	26,32
	Bueno	4	21,05
	Muy bueno	4	21,05
		19	100,00

Fuente. Telleria 2015

Grafico No 5 Comparación del estrés laboral con el desempeño.



Fuente. Telleria, 2015

Se observa que la mayoría de los trabajadores con estrés tienen un desempeño mejorable de 47,62 % en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, sin embargo en los licenciados de bajo estrés su nivel de cumplimiento es igualmente mejorable pero con un porcentaje de un 31,58 %. Por lo que se puede inducir que el estrés influye en la gestión del desempeño de la organización. Estos resultados son análogos a los resultados conseguidos por Riera P (2005) que igualmente obtuvo una alta incidencia de estrés que afectaba la efectividad y productividad en la gobernación de Carabobo.

Cuadro No 7 Correlación de Spearman

Correlaciones			ESTRES LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL	Coefficiente de correlación	- 1,000	-,659**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	-,659**	- 1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente Telleria, 2015

Se determinó la correlación para determinar la asociación que existe entre las variables. Se puede observar que en el cuadro No 7 la correlación dio negativa considerable: esto quiere decir que ambas variables se asocian inversamente de manera muy estrecha; a mayor estrés laboral menor desempeño laboral. Según el autor Santander (2004), La interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal. Los signos positivos o negativos solo indican la dirección de la relación; un signo negativo indica que una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa, y uno positivo que una variable aumenta conforme la otra también lo haga disminuye, si la otra también lo hace.

CONCLUSIÓN.

A partir de los resultados de la presente investigación y respondiendo a los objetivos postulados. Se determinó que la situación actual de la empresa contable presenta un alto nivel de estrés que perjudica el desempeño de los trabajadores a un nivel medio (mejorable) para el cumplimiento de los objetivos o metas de la organización.

Las frecuencias de estrés laboral que posee lo contadores públicos lo presentan en el primer trimestre y cada mes del año. Debido a que se trabaja en la elaboración del Impuesto Sobre la Renta (ISLR) y del Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA) la cual deben entregar en una fecha límite establecida por la Institución de recaudación (SENIAT).

Los factores causales del estrés laboral, en base al estudio realizado son las altas demanda de trabajo que supera a los recursos, y las tendencias de producir más recursos llegan a una fase de agotamiento del individuo, en pocas palabras el trabajo de hoy en día se basa en inmediatez, exactitud, precisión, gran esfuerzo físico, gran esfuerzo mental, gran responsabilidad: debido a que las consecuencias de un error pueden ser vitales, debido a la razón social de la organización.

Algunos de los síntomas observables del estrés laboral en la organización son dolores de cabeza, dolores musculares, ansiedad, fatiga, mal humor, tensión, ausentismo y rotación personal, pueden producir efectos

adversos en los empleados, afectando no sólo su conducta, sino también a nivel físico y mental, esto ocasiona a que los trabajadores realicen sus trabajo de mala calidad y presten un servicio de baja calidad, perjudicando el desempeño de sus tareas como consecuencia de estrés.

RECOMENDACIONES

Vigilar y Controlar las sobrecargas de trabajo, asegurando la distribución equitativa de trabajo, de manera que puedan incidir positivamente en el desempeño del trabajo.

Proporcionar el desarrollo del personal que incluya cursos de actualización, formación y capacitación en cuanto a los cambios tecnológico como los sistema contables.

Mejorar el Sistema de Gestión de Recursos Humanos, donde deben incluirse, los Sistemas de Comunicación Interna, los Sistemas de Recompensas (política salarial acorde) y Reconocimiento, las Condiciones de Trabajo y las Políticas de Formación, Promoción.

Se debe considerar la realización de charlas y talleres, donde se incluya la motivación, para lograr canalizar sus inquietudes, debilidades y aspiraciones, tanto individuales como colectivas, para minimizar el estrés laboral.

Ofrecer al equipo de trabajo de manera semestral dentro de una planificación que incluya un cronograma de actividades de esparcimiento y recreación que les permitan a los trabajadores drenar las tensiones que le genera su puesto de trabajo. De acuerdo la Lopcymat estipula en el artículo 103. La Promoción e incentivo del desarrollo de programas de utilización de tiempo libre y disfrute del descanso. Esto le permite al trabajador una calidad de vida, y es un valor agregado a la productividad de la organización.

LISTA DE REFERENCIAS

- ARROGANTE, O (2014). **Estudio del bienestar en personal sanitario: Relaciones con resiliencia, apoyo social, estrés laboral, afrontamiento**. Tesis Doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia de España. <http://dialnet.unirioja.es/>
- ARGUELLO, E (2005) **Técnica e Instrumentos de Recolección y Tratamiento de datos cuantitativos: Su validez y Confiabilidad. Casos Práctico**. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- BERRIOS, A (2012) **Factores de personalidad, estrés y experiencia de ira en el surgimiento de sintomatología musculoesquelética (cuello, lumbalgia y miembros superiores) en diferentes contextos laborales de Nicaragua**. Trabajo Doctoral. Universidad Autónoma de Madrid España. <http://dialnet.unirioja.es/>
- COVEY, STEPHEN. (1996). **Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva**. Editorial Paidós. Barcelona – España.
- DELGADO DE SMITH, COLOMBET C, (2011). **Relaciones Industriales: Reflexiones teóricas y prácticas**. Editado por la Dirección de Medio y Publicaciones de la Universidad de Carabobo.
- DELGADO DE SMITH, Colombo L, Orfila R. (2001). **Elaboración de Anteproyectos**, Universidad de Carabobo, Guía de estudio, Publicaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

FERRER, J (2010) **Conceptos básicos de Metodología de la Investigación**. I.U.T.A . Venezuela

FIDIAS, G (2006) **El Proyecto de Investigación Guía para su Elaboración**. Editorial Episteme. Caracas Venezuela.

FRUTOS M. (2014). **Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral y burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada**. Trabajo de Doctoral. Universidad de León España. <http://dialnet.unirioja.es/>

GRIFFI, MOORHEAD (2010). **Comportamiento Organizacional Gestión de Personas y Organizaciones**. Editorial Cengage Learning. México

HERNANDEZ Y OTROS (2010) **Metodología de la Investigación** Editorial Mc Hill México.

LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES, Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO, Conforme a la Gaceta Oficial N° 38.236 Caracas, 26 de julio de 2005. www.inpsasel.ve

LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO, LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS, Conforme al Decreto N 8.938. Caracas, 30 de Abril de 2012.

LOPEZ, E (1998) **Bioestadísticas. Herramienta de la Investigación**. Editorial CDCHT-UC. Venezuela.

MARCANO, MARIA L, (2003). **La Ciencia de la Psicología en el Nuevo Milenio** Editorial Rivotla Valencia – Venezuela.

MELGOSA, J (1999) **Sin estrés**. Editorial San feliz S.L. España

TRABAJO REVISTA DE LA OIT S.O.S. ESTRÉS EN EL TRABAJO N 37
(2000)

PEÑA, A (2013) **Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos**. Trabajo de Magister. Universidad de los Andes Venezuela.

PEREZ, C. (1997). **Actividades Recreativas y Características Laborales en Pacientes con Infarto al Miocardio**. Trabajo Especial de Grado para optar al título de Magíster en Psicología. Universidad Simón Bolívar.

PEIRO, J (1992) **Desencadenantes del Estrés Laboral**. Editorial Udema, S.A. España

PUERTA, EDDY, (1998). **Bioestadística Herramientas de la Investigación**. La Ediciones del Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico de la Universidad de Carabobo– Venezuela.

RIERA, P (2005). **Evaluación de las incidencias laborales del estrés sobre la efectividad y productividad en las dependencias de la gobernación del Estado Carabobo, Alternativas para minimizar su influencia**. Trabajo de Magister. Universidad de Carabobo. Venezuela

SANTO, J (2004) **Manual de la Motivación y Adaptación Ocupacional.**
Acción Consultores. El Salvador

VIDAL, F (2013). **Variables relacionadas con las dificultades en burnout en profesores y otros profesionales.** Trabajo Doctoral. Universidad Autónoma de León España.

ANEXO



INSTRUMENTO.

INSTRUCCIONES.

En el presente cuestionario se presenta 29 pregunta con escala tipo Likert en el cual estará relacionada a su trabajo y a su entorno laboral. Ud. debe marcar con una X una sola de las casillas en cada ítem. Todos los datos son confidenciales.

La escala de respuesta es:

Totalmente en desacuerdo. **TD**

En desacuerdo **ED**

De acuerdo **DA**

Completamente de acuerdo **CA**

Cargo: _____ **Sexo:** _____

Antigüedad en la empresa: _____

Cuestionario

#	Afirmación	TD	ED	DA	CA
1	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas				
2	Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación				
3	En mi trabajo debo ser creativo				
4	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo				
5	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo				
6	Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma				
7	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes				
8	Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo				
9	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales				
10	Mi trabajo exige hacerlo rápidamente				
11	Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental				
12	En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva				
13	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo				
14	No recibo pedidos contradictorios de los demás				
15	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos períodos de tiempo				
16	Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde				
17	Mi trabajo es muy dinámico				
18	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás				
19	Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión				
20	Mi jefe presta atención a lo que digo				
21	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí				
22	Mi jefe facilita la realización del trabajo				
23	Mi jefe consigue que la gente trabaje unida				
24	Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan				
25	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí				
26	Las personas con las que trabajo se interesan por mí				
27	Las personas con las que trabajo son amistosas				
28	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas				
29	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo				

