



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



ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y
LOGÍSTICA DE LA REGIÓN CENTRAL DE UNA EMPRESA
RECUPERADORA DE MATERIAL FERROSO UBICADA EN SANTA LUCÍA
EDO. MIRANDA.

Autoras:
Monsalve, Leslie
Montero, Wendy
Sánchez, Mariely

Línea de Investigación:
Salud y Riesgo Laboral

Bárbula, Abril de 2016



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



ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y
LOGÍSTICA DE LA REGIÓN CENTRAL DE UNA EMPRESA
RECUPERADORA DE MATERIAL FERROSO UBICADA EN SANTA LUCÍA
EDO. MIRANDA.

Autoras:
Monsalve, Leslie
Montero, Wendy
Sánchez, Mariely

Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciada en Relaciones
Industriales

Bárbula, Abril de 2016



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y
LOGÍSTICA DE LA REGIÓN CENTRAL DE UNA EMPRESA
RECUPERADORA DE MATERIAL FERROSO UBICADA EN SANTA LUCÍA
EDO. MIRANDA.

Tutor:
Cabrera Noriega, Luis Eduardo

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Luis Eduardo Cabrera Noriega
C.I: V-3.981.715

Bárbula, Abril de 2016



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



VEREDICTO

Nosotros miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **“ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA DE LA REGIÓN CENTRAL DE UNA EMPRESA RECUPERADORA DE MATERIAL FERROSO UBICADA EN SANTA LUCÍA EDO. MIRANDA.”**, presentado por Monsalve, Leslie C.I: 24.298.411, Montero Wendy C.I: 22.216.206 y Sánchez, Mariely C.I: 19.540.946, para optar el Título de Licenciada en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____.

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

Dedicatoria

A mi familia por enseñarme que todas las metas son alcanzables.

Mariely Sánchez

A mi familia por ser el motor que me mueve día a día.

Leslie Monsalve

A mis padres, los cuales son pilares fundamentales para hacer esta meta posible, gracias por esos consejos tan sabios que hoy me ayudan a estar optando a este título tan esperado, el mismo se los dedico completamente a ustedes. Los amo.

Wenddy Montero

Agradecimientos

A mi familia por su apoyo incondicional en todos los proyectos emprendidos.

Mariely Sánchez

A Dios y a mi familia por ayudarme a culminar con éxito este proyecto.

Leslie Monsalve

Agradezco a mis hermanos, por estar siempre a mi lado. A mi esposo por el apoyo incondicional y el amor brindado siempre. A mis compañeras de tesis, futuras colegas, gracias por hacer esta meta posible entre las tres.

Wenddy Montero



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



ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y
LOGÍSTICA DE LA REGIÓN CENTRAL DE UNA EMPRESA
RECUPERADORA DE MATERIAL FERROSO UBICADA EN SANTA LUCÍA
EDO. MIRANDA.

Autoras: Monsalve, Leslie; Montero, Wendy y Sánchez, Mariely

Tutor: Luis Eduardo Cabrera Noriega

Fecha: Febrero 2016

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se planteó con la finalidad de determinar la presencia de Estrés Laboral en el Departamento de Operaciones y Logística de una empresa recuperadora de material ferroso ubicada en Santa Lucía Estado Miranda y para lograrlo se establecieron tres objetivos específicos, en primer lugar identificar las demandas psicológicas percibidas por los trabajadores, en segundo lugar señalar el control sobre el trabajo percibido y por último identificar el apoyo social percibido por los trabajadores. Teóricamente la investigación está orientada por el modelo de Demanda, Control y Apoyo Social de Karasek-Theorell y Jhonson (1990). El estudio está estructurado metodológicamente bajo la modalidad descriptiva - de campo, con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por los veintiséis individuos integrantes del departamento, siendo un estudio censal. Las técnicas e instrumentos utilizados para el desarrollo de la misma han sido la observación, y la encuesta mediante el cuestionario de los teóricos constituido por veintinueve ítems y divididos en tres dimensiones que representan las demandas psicológicas, el control sobre el trabajo y el apoyo social percibidos. Del análisis de los resultados obtenidos, se pudo concluir que los cargos operativos de la población estudiada (especialmente los oxicortadores) perciben altas demandas psicológicas durante el desarrollo de sus actividades, perciben bajo control sobre el trabajo lo que les genera alta tensión laboral, y además perciben bajo apoyo social tanto de parte de sus compañeros como de sus superiores lo que disminuye su habilidad de dar respuesta al estrés laboral ocasionado, por lo que se determina existencia del mismo en el departamento.

Palabras claves: Estrés laboral, Demandas Psicológicas, Control, Apoyo Social.



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



WORK STRESS IN THE DEPARTMENT OF OPERATIONS AND
LOGISTICS OF THE CENTRAL REGION OF A RESTORING FERROUS
MATERIAL COMPANY LOCATED IN SANTA LUCIA, MIRANDA STATE.

Authors: Monsalve, Leslie; Montero, Wendy y Sánchez, Mariely

Tutor: Luis Eduardo Cabrera Noriega

Date: February 2016

ABSTRACT

This research work is intended to determine the presence of Work Stress in the Department of Operations and Logistics of a restoring ferrous material company located in Santa Lucia, Miranda State. In order to achieve this, three specific objectives were established: first identify the psychological demands perceived by the workers, secondly to point out the perceived control over work and finally identify the social support perceived. Theoretically the research is guided by The Job Demand-Control-Social Support Model by Karasek - Theorell and Johnson (1990). The methodological structure of this non experimental field research is framed within the modality of descriptive study. The population was composed by all the twenty-six members of the department. The techniques and instruments used for the development of this study were the observation and a survey through a questionnaire internationally validated, consisting of twenty nine questions divided into three dimensions that represent the psychological demands, the control over work and the social support perceived. From the analysis of the results, it was concluded that the operating positions of the studied population (especially flame cutters) not only perceived high psychological demands and low control over the work during the development of their activities, what generates high job strain, but also low social support from their peers and their superiors which reduces their ability to respond to job stress caused, therefore the existence of work stress in the department is determined.

Key words: Work stress, Psychological Demands, Control, Social Support.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CONSEJO DE ESCUELA



CE-123/15

Valencia, 02 de noviembre de 2015

Ciudadano(a):

Prof. Luis Cabrera

Cumplo con informarle que el Consejo de Escuela de Relaciones Industriales en su sesión extraordinaria No. 607, de fecha 02/11/2015, acordó ratificarlo(a) como Tutor del Proyecto de Trabajo de Grado titulado: "ESTRES LABORAL EN EL NIVEL SUPERVISORIO DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y LOGISTICA DE LA REGION CENTRAL DE UNA EMPRESA RECUPERADORA DE MATERIAL FERROSO UBICADA EN SANTA LUCIA, ESTADO MIRANDA", correspondiente a el (los) Br. (es): **MONSALVE LESLIE, MONTERO WENDY Y SANCHEZ MARIELY**, con el cual aspira(n) obtener el título de Licenciado(s) en Relaciones Industriales (Bárbula).

Anexamos un ejemplar para los fines correspondientes.

Atentamente,

Prof. Yamilé Delgado de Smith
Directora - Presidente del Consejo de Escuela
de Relaciones Industriales



YDS:ab.

Dominique Guandis
05-11-15
10:56 am

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice de Figuras	xii
Índice de Tablas y Cuadros	xiii
Índice de Gráficos	xiv
Índice de Anexos	xv
Introducción	xvi
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	18
Objetivos de la investigación	22
Justificación de la Investigación	23
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación	26
Referente Teórico	30
Modelo Demanda, Control y Apoyo Social	30
Demandas psicológicas	35
Control del trabajo	36
Apoyo social	38
Bases Teóricas	39
Estrés	39
Tipos de Estrés	40
Estrés Agudo	41
Estrés Agudo Episódico	42
Estrés Crónico	42
Fases del Estrés	43
Fase de Alarma	43
Fase de Resistencia: la adaptación	44

Fase de Agotamiento	45
Estrés Laboral	45
Sintomatología del Estrés Profesional	47
Duración e Intensidad	49
Situaciones breves de estrés	50
Situaciones moderadas de estrés	50
Situaciones graves de estrés	50
Causas del Estrés Laboral	51
Estresores	51
Estresores Medio Ambiente	52
Estresores Individuales	52
Estresores Nivel Grupal	54
Estresores Organizacionales	55
Estresores Extra-organizacionales	56
Efectos del Estrés Laboral	57
Efectos del estrés laboral en el individuo	57
Efectos del estrés laboral en las entidades	58
Bases Legales	59
Definición de Términos Básicos	63

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

Naturaleza de la Investigación	66
Estrategia Metodológica	68
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	73
La Observación	73
La Encuesta	74
Población y Muestra	76
Población o Universo de Estudio	76
Muestra del Estudio	77
Validez y Confiabilidad del Instrumento	78

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	79
--	----

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
---------------------------------------	-----

LISTA DE REFERENCIAS	104
-----------------------------	-----

ANEXOS	110
---------------	-----

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA No.		Pág.
1.	Relación entre demandas psicológicas y control	33
2.	Relación entre demandas psicológicas, control y soporte social	34

ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS

CUADRO No.	Pág.
1. Cuadro Técnico Metodológico	70
2. Cuadro Técnico Metodológico	71
3. Cuadro Técnico Metodológico	72
4. Grupo N° 01 – Sujetos: 01, 08, 19.	82
5. Grupo N° 02 – Sujetos: 04, 11, 17, 24, 26.	83
6. Grupo N° 03 – Sujetos: 03, 06, 07, 15, 22, 25.	84
7. Grupo N° 04 – Sujetos: 05 y 09.	86
8. Grupo N° 05 – Sujetos: 10 y 12.	87
9. Grupo N° 06 – Sujetos: 13, 18, 21 y 23.	88
10. Grupo N° 07 – Sujetos: 14 y 20.	89
11. Grupo N° 08 – Sujetos: 02, 16.	91
12. Distribución Absoluta y Porcentual de las Demandas Psicológicas Percibidas	92
13. Distribución Absoluta y Porcentual del Control – Posibilidad de Desarrollo de Habilidades	93
14. Distribución Absoluta y Porcentual del Control – Decisión o Autonomía	94
15. Distribución Absoluta y Porcentual del Apoyo Social – Jerarquía	95
16. Distribución Absoluta y Porcentual del Apoyo Social – Compañeros	96
17. Distribución Absoluta y Porcentual de las Percepciones por Dimensión	99
18. Demandas Psicológicas percibidas por el personal objeto de estudio	118
19. Control percibido por el personal objeto de estudio	119
20. Apoyo Social percibido por el personal objeto de estudio	120
21. Distribución de la Población por Cargos en el Departamento de Operaciones y Logística	121
TABLA No.	Pág.
1. Agrupación de Sujetos según similitud de respuestas	81
2. Distribución Porcentual de la Percepción de las Dimensiones por Cargo	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No.		Pág.
1.	Resultados Generales (Modelo Demanda, Control y Apoyo Social)	99

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
A. Cuestionario de Contenido del Trabajo (JCQ).	111
B. Cuadros de Respuestas	
Cuadro N° 18. Demandas Psicológicas percibidas por el personal objeto de estudio	118
Cuadro N° 19. Control percibido por el personal objeto de estudio	119
Cuadro N° 20. Apoyo Social percibido por el personal objeto de estudio	120
C. Cuadro N° 21. Distribución de la Población por Cargos en el Departamento de Operaciones y Logística	121

Introducción

A nivel organizacional para el desarrollo del talento humano es necesario identificar los posibles problemas que afectan la salud de los trabajadores, a nivel mundial el estrés laboral se encuentra entre los más perjudiciales ya que puede afectar negativamente al bienestar psicológico y físico de los individuos en el campo de trabajo, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan, teniendo repercusiones tanto a nivel individual como a nivel organizacional, debido a que acarrea consigo un costo personal, social y económico importante.

Se genera entonces un estado de estrés laboral cuando existe una serie de demandas inusuales o excesivas que llegan en ciertas situaciones a superar la capacidad de resistencia y de respuesta de los trabajadores, desencadenando en ellos un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales ocasionando repercusiones negativas en su calidad de vida.

La presente investigación surge y se desarrolla en la empresa recuperadora de material ferroso ubicada en Santa Lucía en el Estado Miranda, para determinar la existencia de estrés laboral en los miembros del departamento de operaciones y logística, para lo cual se estudian las demandas psicológicas que los trabajadores perciben, control de trabajo y apoyo social brindado tanto por sus superiores como sus compañeros.

La investigación que se presenta está estructurada por cuatro capítulos:

Un primer capítulo que está referido a la problemática objeto de estudio, en el mismo se van a señalar características de importancia relacionados con

el tema y que constituyen a su vez un enlace con los aspectos más resaltantes de este. Por otra parte, se incluye en este capítulo los objetivos que se han diseñado para alcanzar el propósito general de la misma, y finalmente la justificación del tema para explicar las diversas razones por las cuales se originó el presente estudio.

Un segundo capítulo, que resume todos los aspectos teóricos necesarios para familiarizarse con el tema, y los antecedentes de la investigación producto de una revisión bibliográfica, cuyo propósito de estudio gira en torno al estrés laboral. Asimismo, se facilita la definición de un conjunto de términos básicos similar a un breve diccionario para conocer los aspectos claves del tema en estudio.

En un tercer capítulo el marco metodológico explica la naturaleza de la investigación, la estrategia metodológica utilizada, su población y muestra, y las técnicas e instrumentos implementados para la recolección de datos. Seguido de un cuarto capítulo con el análisis de los resultados de los instrumentos aplicados, donde se presentan las conclusiones a las que se llega a partir de la comparación de la teoría manejada y los datos obtenidos; y se desarrollan las recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Desde que el hombre apareció en la tierra ha trabajado para subsistir, y a medida que el proceso para lograrlo se hacía más complejo, la necesidad y preocupación ha ocasionado en él una tensión interior que se originó desde el momento en que debió adaptarse constantemente a las presiones que comenzaron a actuar sobre el mismo. En primeros estudios acerca del tema, Hans Selye (citado por Ortega, s.f), consideró que los síntomas que se manifestaban en esa tensión, tales como cansancio, pérdida del apetito, de peso, depresión, entre otros, eran consecuencia de cambios fisiológicos resultantes de prolongado estrés. Éste puede ser positivo si dura poco tiempo y provoca adrenalina que motiva a lograr metas a corto plazo, pero es negativo cuando permanece por mucho tiempo en el cuerpo causando inestabilidad.

En la época en que vivimos actualmente, el mundo empresarial se caracteriza por cambios vertiginosos, turbulentos e imprevistos; donde se han ampliado las fronteras y fracturado las barreras de comunicación que en siglos anteriores frenaban el desarrollo de relaciones laborales. Al respecto, Chiavenato (2004) establece que en la era de la información existen transformaciones en el escenario, donde la información cruzó el planeta en milésimas de segundos y la economía internacional se transformó en economía mundial. Sin embargo, esta indetenible globalización trae consigo grandes cambios en las condiciones y métodos de trabajo, y surge el estrés laboral como principal enemigo de la eficiencia, eficacia, y productividad.

Urcullu y Di Martino (1994:17) establecen que “el estrés laboral es un problema global y creciente que afecta a todos los países y a todas las profesiones y categorías de trabajadores”, por lo que sean las entidades de cualquier naturaleza, constitución o envergadura, deben enfrentarlo, ya que no afecta únicamente a los países industrializados, sino principalmente a los países en desarrollo. El mismo es definido por Peiró (2001) como la repuesta fisiológica y psicológica del organismo, que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no son compatibles con las capacidades o los recursos de los trabajadores.

El estrés laboral es entonces un conjunto de fenómenos que ocurren en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes nocivos derivados directamente del trabajo y que pueden afectar su salud. Específicamente, en América Latina tal y como lo señalan Houtman, Jetteghoff y Cedillo (2008), en la actualidad el estrés laboral constituye uno de los grandes problemas que necesita mayor atención por su carácter epidémico.

Venezuela también se ve afectada por esta realidad, según la Dirección de Epidemiología e Investigaciones del Instituto Nacional de Prevención Salud y Seguridad Laborales, para el 2006 las afecciones psicosociales ocuparon el sexto lugar de enfermedades ocupacionales, y dentro de ellas el estrés laboral se ubicó en la primera posición INPSASEL, (2007). Especialmente, en la región central del país, una de las más desarrolladas industrialmente que concentra mayor población a pesar de encontrarse entre las de menor superficie, donde todos los cargos desde operadores de maquinaria hasta los supervisores sufren a mayor escala los efectos de éste mal, donde aquellas condiciones del ambiente de trabajo de orden psicosocial y emocional que determinan la aparición de trastornos o

desequilibrios de carácter mental, temporales o permanentes son agentes causales de enfermedades ocupacionales.

Es importante resaltar que cualquier actividad ocupacional ejercida en el país corre el riesgo de presentarse en contextos de gran tensión, donde intervienen una gran diversidad de agentes estresores, inherentes al desempeño propio de cada tarea, por lo que las exigencias de actividades que requieren esfuerzo mental, la toma de decisiones y las demandas del trabajo, así como el número y calidad de relaciones, son determinantes para el surgimiento del estrés laboral.

La situación planteada no es ajena a los trabajadores del Departamento de Operaciones y Logística de la región central de una empresa recuperadora de material ferroso ubicada en Santa Lucía Edo. Miranda, el cual se encuentra constantemente en situaciones de escasez de recursos materiales y humanos, falta de apoyo social, ausencia de información y de control, la poca autonomía en puestos de trabajo, escasa participación en la toma de decisiones, la ambigüedad de roles, largas jornadas laborales, exceso de trabajo, multiplicidad de tareas, entre otros escenarios de presión por la realización, inspección y control de procesos peligrosos relacionados al corte, izamiento, carga y transporte de material ferroso.

Actualmente, dichas demandas del medio laboral son excesivas, intensas, prolongadas y llegan en ciertas situaciones a superar la capacidad de resistencia y de respuesta de los trabajadores del departamento, desencadenando en ellos un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales, así como problemas que afectan la salud fisiológica ante las situaciones extremadamente abrumantes y exigentes en el contenido, organización y ambiente de trabajo.

Según Stavroula, Griffiths, y Cox, (2004), en su obra para la protección de la salud de los trabajadores publicada por la Organización Mundial de la Salud, establecen que un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral, a lo que se suma menores probabilidades de éxito en el mercado competitivo, por lo que el estrés puede suponer un auténtico problema para la entidad como para sus trabajadores.

De acuerdo a reuniones sostenidas con la Gerencia de Recursos Humanos Gerencia de la organización, la misma no cuenta con registros ni evaluaciones previas acerca del estrés en los trabajadores que produce su actividad laboral, pero en los últimos años de operatividad del departamento de operaciones y logística, los trabajadores muestran cambios repentinos de humor, problemas de concentración-atención, irritabilidad, dificultad para tomar decisiones, solucionar problemas, enfermedades circulatorias y gastrointestinales, dolores de cabeza, y musculares, lo que ha repercutido a su vez a nivel organizacional en el incremento del ausentismo laboral, el retraso en las operaciones, baja productividad, suspensiones médicas, renuncias e incapacidad laboral.

Las empresas dedicadas a la trata de metales, dado el tipo de actividad laboral que realizan, son consideradas altamente peligrosas en la ocurrencia de accidentes laborales y la adquisición de enfermedades ocupacionales, por lo que los riesgos a la salud de quienes trabajan en dichas empresas constituyen un tema que cada vez cobra mayor importancia, es por ello, que en este momento es donde la determinación de la existencia del estrés laboral, juega un papel de extremo valor a la hora de proteger y garantizar a cada uno de ellos las condiciones de trabajo requeridas para el correcto

desarrollo de sus labores, más allá de asegurar un ambiente físico apropiado.

Es así como identificar ¿Cuáles son las demandas psicológicas percibidas por los trabajadores del departamento de operaciones y logística?; ¿Cuál es el control sobre el trabajo percibido por el personal del departamento?, y ¿Cuál es el apoyo social percibido por los trabajadores en el departamento? permitirá la determinación de la presencia del estrés laboral en el departamento de operaciones y logística de la región central de la empresa objeto de estudio, con la finalidad de dar posibles recomendaciones para disminuir la presencia del estrés laboral, el deterioro de la productividad y de la calidad de vida de los trabajadores.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar la presencia de Estrés Laboral en el Departamento de Operaciones y Logística de la Región Central de una empresa recuperadora de material ferroso ubicada en Santa Lucía Edo. Miranda.

Objetivos Específicos

Identificar las demandas psicológicas percibidas por los trabajadores del departamento de operaciones y logística de la región central de una empresa recuperadora de material ferroso ubicada en Santa Lucía Edo. Miranda.

Señalar el control sobre el trabajo percibido por el personal del departamento de operaciones y logística de la región central de una empresa recuperadora de material ferroso ubicada en Santa Lucía Edo. Miranda.

Identificar el apoyo social percibido por los trabajadores del departamento de operaciones y logística de la región central de una empresa recuperadora de material ferroso ubicada en Santa Lucía Edo. Miranda.

Justificación de la Investigación

La ausencia de información referente al posible estrés que sufren los integrantes del departamento de operaciones y logística de la región central de una empresa recuperadora de material ferroso es lo que justifica la realización de esta investigación. La carencia de esta importante información ha generado el desconocimiento de la Gerencia sobre el impacto del estrés en los trabajadores, lo que trae como consecuencia otros tipos de situaciones perjudiciales para la empresa, tales como retraso o paralización de procedimientos, frustración en el personal, ausentismo, enfermedades ocupacionales, entre otros. Resolver los problemas de existencia de estrés en el trabajo es uno de los retos que enfrenta la organización para garantizar una vida productiva y saludable en sus trabajadores, por lo que la información recabada en el presente estudio sentará las bases pertinentes.

Esta investigación es realizada para reflejar la creciente necesidad de adoptar medidas para hacer frente a los factores organizacionales que pueden causar estrés en el lugar de trabajo, ya que cuando la exposición al estrés no disminuye y continúa por períodos prolongados, los trabajadores no tienen tiempo suficiente para recuperarse. El propósito es que la

organización cuente con un estudio que establezca la interacción entre las demandas psicológicas, el control y el apoyo social presentes en el departamento de operaciones y logística, y por ende determinar la existencia o no de estrés laboral en el personal que allí labora.

En el ámbito académico, el presente trabajo se adscribe a la línea de investigación de estudios del trabajo, específicamente a salud y riesgo laboral, la cual se enfoca en el estudio de mejores prácticas de gestión sociocultural y sociotécnica del trabajo seguro, y la aplicación de las políticas de conservación y mantenimiento de condiciones seguras, tal y como lo dispone la Universidad de Carabobo (2011) en su formulación de las líneas de investigación para la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

Consecuentemente, es esencial destacar que la investigación realizada constituye un antecedente importante o fuente de información para futuros estudios en el campo relacionados a la temática, ofreciendo la facilidad de desarrollar a través de la misma, recomendaciones que mejoren la calidad de vida y el desempeño laboral de los trabajadores de empresas recuperadoras de material ferroso y podrá ser utilizada en el Laboratorio de Investigación en Estudios del Trabajo (Lainet), siendo una contribución a la comunidad académica de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo que se forma en la Escuela de Relaciones Industriales.

Además de ser requisito indispensable para optar al título de licenciatura en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo, y demostrar capacidades y conocimientos inherentes a la carrera adquiridos durante la formación, resulta personalmente satisfactorio el realizar un trabajo de investigación relacionado con futuras prácticas a desarrollar en el ámbito

laboral, siendo necesario que un profesional egresado de dicha carrera diseñe, aplique, conduzca y supervise proyectos relacionados a la salud ocupacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación

A partir de la consulta de los antecedentes, se evitan las desviaciones, y se provee un marco de referencia para interpretar los resultados. Palella y Martins (2006) definen los antecedentes como diferentes trabajos realizados por otros sobre el mismo tema, donde el título de dichos trabajos debe estar relacionado con las variables de la investigación propuesta. Para el sustento de esta investigación, se localizaron a través de una exhaustiva búsqueda, a nivel internacional, nacional y regional trabajos de grado en distintas universidades concernientes al tema de estudio previamente mencionado. De los cuales, se ha escogido a criterio propio cierta cantidad de acuerdo a los aportes brindados, mismos que merecen particular mención:

En su trabajo de investigación de pregrado denominado “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera”, Sánchez (2011), se propuso identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. El estudio se realizó en una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo, Argentina, en Diciembre del 2010, con un diseño correlacional, donde los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados.

Asimismo, en dicho trabajo se obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfechos con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y “las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes.

La autora concluyó que la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo determinó con estrés laboral y bienestar psicológico, donde los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés.

Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento. De aquí radica la justificación de su escogencia como guía de referencia para la presente investigación.

Azócar y Betancourt (2011), realizaron una investigación para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos titulada “Estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, (HUAPA) Cumaná, Estado Sucre”, donde se determinó el nivel de estrés que presentaban los trabajadores según factores de tipo ambiental, organizacional e individual, se determinaron los síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales, y se caracterizó el nivel de estrés laboral que padecían.

Los autores llevaron a cabo un estudio de tipo descriptivo y de diseño de campo, donde la población objeto de estudio estuvo conformada por los 54 empleados que laboran en la Unidad Oncológica del HUAPA, quienes suministraron la información a través del cuestionario que les fue aplicado. Entre las principales conclusiones a las que se llegó en dicha investigación destaca que el estrés causado por los factores ambientales incide negativamente en el desempeño laboral, al igual que el producido por los factores organizacionales e individuales genera perturbaciones.

Esta investigación sirve de referencia para el presente estudio, ya que aunque se encuentran dirigidos a distintas audiencias, ambos estudios coinciden en la importancia de identificar los síntomas de estrés laboral, determinar los factores estresores y medir el nivel en la población objeto de estudio con la finalidad de establecer de comprender la problemática existente en un área de trabajo determinada y su impacto en la salud física y mental del personal que en ella labora.

Por su parte, los investigadores Castillo, Hernández y Sánchez (2004) en su Trabajo con fines investigativos publicado en la Universidad Central de Venezuela denominado “El estrés del personal de enfermería que labora en las áreas de emergencia de los hospitales: Distrital de Bejuma y en la Ciudad Hospitalaria Dr Enrique Tejera (C.H.E.T) del estado Carabobo” se enfocaron en la determinación del estrés laboral en el personal de enfermería, para lo cual se aplicó en una población de 87 personas el cuestionario de Karasek, Theorell y Jhonson.

Aunque la profesión y medio ambiente laboral de la población objeto de estudio de dicha investigación es de distinta índole, la misma fue de gran referencia para el desarrollo del presente estudio en virtud de que se utilizó el

mismo instrumento para la recolección de información necesaria para el diagnóstico del estrés laboral en el departamento seleccionado.

Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que predominó la percepción de bajo apoyo social como elemento amortiguador de situaciones demandantes lo que hace al personal más vulnerable a sufrir estrés laboral, lo cual demuestra que el mismo afecta de forma significativa las condiciones laborales y la salud de los trabajadores. Estos resultados muestran una desproporción entre las altas demandas que requieren el trabajo y la posibilidad real de una recuperación por el esfuerzo físico-mental realizado.

De la misma forma, la investigación realizada por los estudiantes Mencías y Silva (2004) de la Universidad de Carabobo en su trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales titulado “Estrés laboral en el personal obrero de la organización Todo Gas C.A. Estado Carabobo” se enfocó en diagnosticar la existencia del estrés laboral en el personal obrero de la empresa de servicios, haciendo énfasis en los factores que están presentes y que afectan la salud mental y física del trabajador y que por consiguiente, esas alteraciones en la conducta afectan su rendimiento y desempeño dentro de sus puestos de trabajo. Siendo una investigación de tipo descriptiva, la información fue obtenida a través de la aplicación de un instrumento (cuestionario), el cual se empleó al personal obrero que allí laboraba.

Mediante los resultados obtenidos los autores determinaron que existe un nivel de estrés moderado que incide en el desempeño de sus funciones, generado por algunos factores presentes en el ámbito laboral tales como: La Tecnología, el Clima y la estructura Organizacional. Dicha investigación brinda información relevante acerca del estrés, la influencia de diversos

factores y síntomas en las personas así como las consecuencias derivadas del mismo en el organismo.

Referente Teórico

Es conveniente hacer algunas precisiones teóricas y conceptuales que servirán de punto de partida para el desarrollo de la investigación, ya que es a partir de las teorías existentes sobre el objeto de estudio, como pueden generarse nuevos conocimientos. A los efectos de esta investigación se selecciona la Teoría del Modelo Demanda, Control y Apoyo Social (Johnson y Hall, 1988; Johnson, Hall y Theorell, 1989; Karasek y Theorell, 1990).

Modelo Demanda, Control y Apoyo Social

Existen varios modelos teóricos para determinar el origen del estrés, no obstante, entre los más aceptados en la actualidad se encuentra el modelo de demanda, control y apoyo social de los autores antedichos, el cual se ha utilizado de manera extensa en la que se sustenta en el principio de equilibrio entre las demandas del entorno de trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para poder hacerles frente, donde las demandas y los recursos del trabajador se pueden desglosar en diferentes potenciales estresores.

El modelo describe y analiza situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y pone el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo, evaluando la intensidad de los requerimientos psicológicos a los que un trabajador está sometido en su puesto, valora asimismo la latitud decisional que se le permite y el apoyo social que recibe,

además de ayudar a documentar de manera específica la importancia de los factores sociales y psicológicos en la estructura de las profesiones actuales como factor de riesgo.

El modelo de estrés laboral de Karasek y Theorell (1990) ha sido aplicado para predecir la influencia de la tensión laboral sobre la salud de los trabajadores, arrojando evidencia empírica de la relación entre los niveles de estrés laboral y la aparición de enfermedades, especialmente de tipo coronaria (Karasek et al., 1988; Schnall, Schwartz, Landsbergis, Warren, & Pickering, 1995). De igual forma ha sido utilizado para clasificar diversas ocupaciones laborales de acuerdo con el grado de estrés laboral encontrado en varios tipos de poblaciones y en diversos países y culturas (Karasek, 1998; O'Connor, O'Connor, White, & Bundred, 2000; Pelfrene, et al. 2001).

Diferentes trabajos constatan que las altas demandas y el bajo control se relacionan con el malestar psicológico. La principal característica del modelo Demandas-Control, según Daniels y Harris (2005), es que las demandas laborales son consideradas un estresor y el control amortigua sus efectos, al proporcionar al trabajador la ocasión de recuperarse de la pérdida de energía.

Al inicio el modelo se constituía de dos variables, Karasek (1979) formula el modelo demanda - control del estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas. Posteriormente, Johnson & Hall (1988) introdujeron el apoyo social como la tercera dimensión de este modelo, configurándolo en demanda, control y apoyo social, que actúa con un doble efecto: por un lado, un apoyo social bajo constituye un factor de riesgo independiente, y por el otro modifica el efecto de la alta tensión, de forma tal que el riesgo de la alta tensión

aumentaría en situación de bajo apoyo social y podría moderarse en situación de trabajo que proporcione un alto nivel de apoyo.

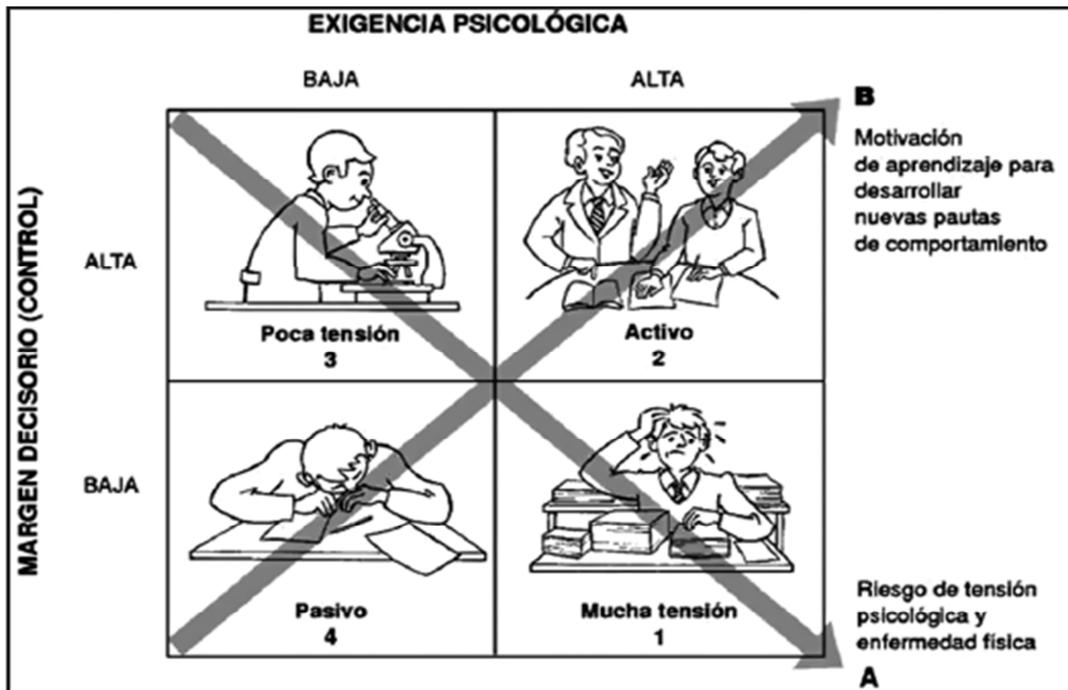
El apoyo social tiene dos componentes: las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos, y el grado de apoyo instrumental que se recibe en el trabajo, o sea, hasta qué punto se puede contar con compañeros y superiores que ayuden para sacar el trabajo adelante, siendo su función la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenida, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

De acuerdo con Vega (2001) tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales, por lo general, afectan conjuntamente a ambas dimensiones. Según este modelo los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento serían el resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades.

Precisamente, la tensión en el trabajo aparece como resultado de la interacción entre las variables de demandas y control, dando como resultado la aparición de cuatro situaciones psicosociales, con sus correspondientes implicaciones en el terreno de la salud y del comportamiento: 1) trabajos de tensión alta, 2) trabajos activos, 3) trabajos de poca tensión y 4) trabajos pasivos.

Como se puede observar en la siguiente figura las situaciones psicosociales son posicionadas mediante cuadrantes, la combinación del cuadrante 3, se establece como la de "menos estrés" (no dañino), mientras que el cuadrante 2 y 4 se clasifica como de "estrés moderado", por su parte, el cuadrante 2 tiene un potencial de desarrollo en estrés "positivo". El cuadrante 1 es de mayor preocupación, siendo el más negativo se denomina de alta tensión y aparece ante una situación de altas demandas y bajo control, representando un alto riesgo de tensión acumulada que deriva en enfermedad crónica. (Ver Figura N°1).

Figura N° 1
Relación entre demandas psicológicas y control



Fuente: Vega (2001).

Este modelo define cuatro grandes grupos de ocupaciones en función de los niveles de demandas psicológicas y control:

- ✓ Activas (alta demanda, alto control): son aquellas donde las exigencias son altas, pero la organización del trabajo permite a los trabajadores disponer de una elevada capacidad de decisión para hacer frente al trabajo. Son consideradas como “estrés positivo”, se produce el aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia del trabajo.
- ✓ Pasivas (baja demanda, bajo control): son aquellas que no requieren mucha energía, pero que no incluyen ninguno de los aspectos deseables de la relajación, es un trabajo muy poco atractivo ya que puede generar atrofia o puede ocasionar pérdida de lo aprendido y a largo plazo genera la falta de motivación en el trabajo.
- ✓ De baja tensión, (baja demanda, alto control): donde el trabajador orienta una adecuada capacidad de control pero las exigencias o las demandas en el trabajo son mínimas, y existe menos riesgo de enfermedades.
- ✓ De alta tensión (alta demanda, bajo control): tener un trabajo con elevadas demandas y con una escasa capacidad de control, anuncia un aumento de riesgos de tensión psicológica y enfermedades, las altas demandas son negativas si ocurren junto con la carencia de decisiones, involucradas con el trabajo ocasionando bajos niveles de bienestar psicológicos y un crecimiento considerado de problemas sobre la salud de distinta índole, asociados a los síntomas de estrés

en su fase de agotamiento: hipertensión, afecciones coronarias, depresión, ansiedad, afectación del sistema inmunológico y también crisis asmáticas, procesos alérgicos, trastornos musculoesqueléticos cervicales y de miembro superior.

Demandas psicológicas

Es definida como la interrelación entre la cantidad y volumen de trabajo con el tiempo de entrega. Karasek y Theorell (1990), quienes la definen como las exigencias laborales que tiene la persona, donde una demanda psicológica es la aparición mental o estimulación necesaria para cumplir la tarea, capacidad de coordinación o cualquiera aparición psicológica asociada con la ejercitación física.

En la formulación de esta teoría, las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa: volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

Si el tiempo no es suficiente, las altas exigencias generarán un ritmo de trabajo rápido que conllevará a la dificultad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, que también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. El modelo postula que las demandas del trabajo se consideran un estímulo estresante cuya intensidad aumenta a

medida que el sujeto percibe que excede sus recursos, concretamente su capacidad de control.

Control sobre el trabajo

Frankenhaeuser (1998) cita a Karasek y Theorell (1990), quienes establecen que el control al individuo y la toma de decisiones son variables que disminuyen el impacto de las demandas percibidas ya que ayudan a la gente a trabajar mucho y al mismo tiempo disfrutar de su trabajo y mantener una buena salud. El control del trabajo es la base para tomar decisiones en la ejecución del proyecto a medida que florecen problemas, dependiendo de la experiencia y habilidades de los recursos el control en el trabajo será más o menos frecuente.

Moreno y Peñacoba (1999:9) opinan que “el nivel de estrés organizacional está en relación proporcional a la amplitud de las demandas que se reciben, pero que está moderado por la capacidad de autonomía o control que el sujeto tiene sobre el trabajo a realizar”

Lo que determina el control no solamente es el nivel de formación, las habilidades y la experiencia del trabajador sino también el grado de autonomía y de participación concreta que tenga en la toma de decisiones sobre los aspectos que tienen que ver con su trabajo. Vega (2001) define el control como un recurso para moderar la demanda del trabajo y hace referencia al cómo se trabaja, además de tener dos componentes:

- La Autonomía: es la capacidad que tiene la persona de influenciar y tomar decisiones relacionadas con su trabajo.

- Desarrollo de Habilidades: es el grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades, aprendizaje, y trabajo variado.

Según el antedicho autor, la autonomía se refiere a la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento, es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. En este sentido, es también importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo.

Por su parte, las oportunidades de desarrollar habilidades propias tienen una doble vertiente: obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas, y hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer, es decir, al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Según Karasek & Theorell (1990) el control se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

El control en el trabajo constituye una dimensión potencialmente positiva de éste (constituyendo, en consecuencia, no un factor de riesgo sino un factor de promoción de la salud en el trabajo), pudiendo ser su ausencia un factor de riesgo para la salud. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, sino del no tener capacidad de control para resolverlas.

Apoyo social

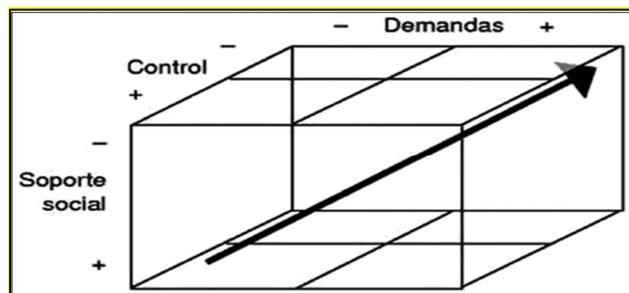
El apoyo social en el trabajo es el que incrementa la habilidad para hacer frente a una situación de estrés, además, hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros como con los superiores. Para Karasek y Theorell (1990), los efectos del estrés relacionados con el trabajo sería más difícil afrontarlos sin contar con el apoyo social.

El apoyo social de trabajo tiene dos componentes:

- Las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos.
- El grado de apoyo.

La Figura N° 2 muestra el doble efecto del apoyo social en el trabajo, siendo la situación de trabajo más negativa para la salud la que se caracteriza por la combinación de alta tensión y apoyo social bajo. El control en el trabajo suele ser la dimensión más importante en relación a la salud cuando se considera cada una de ellas por separado (Johnson & Hall, 1988).

Figura N° 2
Relación entre demandas psicológicas, control y soporte social



Fuente: Vega (2001).

Bases Teóricas

De acuerdo con el problema planteado en el primer capítulo del presente estudio, es preciso recopilar una base teórica a través de la cual se puedan explicar los principales elementos que intervienen en el proceso de identificación, determinación y medición de los factores estresores presentes en el departamento de operaciones y logística de la región central de la empresa objeto de estudio. El propósito de este capítulo, es proporcionar un espacio para dicha explicación, y así, asegurar los conocimientos generales necesarios para la elaboración de la presente investigación que servirá de base para posteriores estudios que brinden soluciones a la problemática previamente expuesta.

Estrés

En la vida cotidiana las personas utilizan la palabra estrés y otros términos vinculados, como miedo, ansiedad, angustia, fatiga o depresión para describir situaciones y estados psicológicos o biológicos, pero es difícil, incluso para los científicos, delimitar claramente de qué se está hablando y cuál es el verdadero significado, su alcance y consecuencias. Sin embargo, siendo el término un extranjerismo de origen lingüístico del idioma anglosajón que se ha incorporado rápidamente al español, su descripción de un estado de cansancio provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal que suele provocar diversos trastornos físicos y mentales se ha alojado fácilmente en la conciencia popular de nuestro país.

El médico pionero en las investigaciones sobre el estrés Selye (1976), definió el estrés en sus diversas obras como la respuesta no específica del

organismo a cualquier demanda del exterior, el autor entonces establece que cuando una demanda externa excede los recursos disponibles cuando están expuestos a sucesivas tensiones originadas por su entorno ésta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida. Con lo que Lazarus y Folkman (1984) concuerdan, afirmando que el estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio.

Asimismo, los autores Kreither y Kinicki (1997:80), concuerdan con que el estrés “es una respuesta adaptativa, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona”. De acuerdo con lo expuesto por los autores, el estrés se puede definir como una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento lo ayuda a reaccionar rápida y eficazmente a situaciones que lo requieran.

Sin embargo, afirman que en algunas ocasiones cuando se encuentra en constante exposición a dichas demandas, se puede producir una sensación de incapacidad para asumir los retos, donde exigencias del entorno rebasan sus posibilidades de respuesta, causando así una serie de contestaciones de tipo fisiológicas, cognitivas y psicomotoras de las cuales las más frecuentes son la angustia, la depresión, las inadaptaciones sociales y la fatiga.

Tipos de Estrés

Para Labrador (1992) el estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiente, externo o interno, mediante la cual

se prepara para hacer frente a posibles demandas que se generan como consecuencia de una nueva situación. A lo que Robbins (1994) aporta que el estrés puede ser apreciado como una condición dinámica donde la persona se enfrenta a circunstancias asociadas a sus deseos y cuyo resultado percibe como algo incierto. De acuerdo a ambos autores, la percepción de este fenómeno dependerá de la actitud de cada individuo ante el mismo, sin embargo, según la Asociación Americana de Psicología (s.f) puede clasificarse en tres tipos, cada uno con sus propias características, síntomas, duración y enfoques de tratamiento.

Estrés Agudo

El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero en grandes dosis se transforma en agotador, dicho tipo proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. Un elevado nivel de estrés agudo puede producir molestias psicológicas, cefaleas de tensión, dolor de estómago y otros muchos síntomas que son fáciles de reconocer, puesto que es breve, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para producir las grandes lesiones asociadas con el estrés crónico.

Los síntomas más comunes son: desequilibrio emocional, problemas musculares entre los que se encuentran el dolor de cabeza tensional, el dolor de espalda, el dolor en la mandíbula, entre otros, problemas digestivos con molestias en el estómago o el intestino, como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome del intestino irritable, manifestaciones generales transitorias como elevación de la presión arterial, taquicardia, sudoración en las palmas de las manos, palpitaciones cardíacas, mareos, migrañas, manos

o pies fríos, dificultad respiratoria y dolor torácico. Con frecuencia, las personas que padecen estrés agudo reaccionan de forma descontrolada, muy emocional, están irritables, ansiosos y tensos, el lugar de trabajo se convierte en un lugar muy estresante para ellos.

Estrés Agudo Episódico

Las personas padecen de este tipo de estrés cuando llevan una vida desordenada, parecen estar inmersas en la crisis y el caos y al no ser capaces de organizar sus vidas y hacer frente a las demandas y a las presiones hace que pase de un estrés agudo al estrés agudo episódico. Otra forma de estrés agudo episódico se genera de la preocupación sin causa, son individuos pesimistas, ven desastres a su alrededor y una futura catástrofe en cada situación. Estos individuos suelen estar siempre tensos, pero suelen estar más ansiosos y deprimidos que enfadados u hostiles.

Los síntomas del estrés agudo episódico son similares pero más amplios y variados: dolor de cabeza tensional persistente, migrañas, hipertensión, dolor torácico y cardiopatía. El tratamiento del estrés agudo episódico requiere la intervención a diferentes niveles, generalmente requiere la ayuda profesional y puede durar varios meses.

Estrés Crónico

Es un estrés creciente que aparece día tras día, año tras año, destruyendo el cuerpo, la mente y la vida. Dicho tipo de estrés aparece cuando la persona no ve una salida a su situación, o por demandas y

presiones muy por encima de las posibilidades del individuo y durante interminables periodos de tiempo.

El peor aspecto del estrés crónico es que el individuo lo asume, se olvida que está allí. El individuo parece estar atrapado en el conformismo puesto que los recursos físicos y mentales se agotan con el estrés a largo plazo, los síntomas del estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y conductual prolongados así como del propio estrés.

Fases del Estrés

Según investigaciones realizadas por Hans Selye (1976) estas reacciones se manifiestan en 3 fases y son las mismas independientemente del tipo de estrés: la fase de alarma, la fase de resistencia y la fase de agotamiento, donde las personas acorde a su grado de estrés reaccionan según lo planteado en cada fase. La duración de las distintas fases dependerá de muchos factores, entre ellos, la resistencia al estrés propia de cada individuo.

Fase de Alarma

En la primera fase Feldman (1995:550) plantea que “sucede cuando las personas se percatan de la presencia de estímulos estresantes, en el nivel fisiológico y en el sistema nervioso simpático, éste se energiza durante la fase de alarma y movilización”. En ésta fase el organismo reacciona de manera de huida, donde el cuerpo se mantiene en forma de alarma y pone en acción las reservas de energías del cuerpo.

Las reacciones de esta fase se dan frente a la agresión, durante esta etapa aparecen los síntomas: respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad, angustia, estas reacciones son provocadas por la secreción de hormonas como la adrenalina que surte efecto después de unos minutos y cuya función es la de preparar al cuerpo para una acción rápida.

Fase de resistencia: la adaptación

Según Feldman (1995:551) “se presenta cuando la persona se alista para para combatir el estímulo estresante, durante ésta etapa el sujeto emplea diversos medios para sobreponerse al estímulo estresante, en ocasiones con éxito pero a costa de cierto grado de bienestar físico o psicológico”.

Ésta fase es el proceso de adaptación al estrés, que ocurre cuando el estado de agresión se prolonga, las reacciones de adaptación provocan que se inicie un proceso de resistencia a dicho estado, esta etapa, que es una continuación de la primera fase, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y, de este modo, impedir el agotamiento del organismo.

A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, otros siguen viviendo sin preocuparse por solucionar su estado o tratando de evitar situaciones que puedan activarlo, el organismo secreta otras hormonas (los glucocorticoides) que elevan la glucosa al nivel que el organismo necesita para el buen funcionamiento del corazón, del cerebro y de los músculos.

Fase de agotamiento

En esta última fase el organismo presenta un cuadro constante y severo de estrés y pierde su capacidad de respuesta y se agota. El estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones por lo que el organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión. Durante esta fase, es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación.

Para Feldman (1995:551) “en la tercera fase la energía se ha acumulado, el organismo no es suficiente para afrontar las exigencias del medio o estresor”, por lo que el estrés dirige a la persona a problemas cardiovasculares, y de allí la manifestación de enfermedades diversas en el organismo, el mismo no resiste, no se controla ante la presencia del estrés y no encuentra cómo manejarlo.

Estrés Laboral

El estrés laboral se define como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con las participaciones de los agentes y/o factores estresantes ligados al buen o mal desempeño de una profesión determinada. El estrés en el trabajo aparece entonces cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Para Robbins (1994), el estrés laboral puede definirse como:

Una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una demanda relacionada con sus deseos y cuyo resultado percibe como algo incierto e importante a la vez. El entorno, la organización y el individuo son factores que actúan como posibles fuentes de estrés laboral y en un fenómeno mundial. (p.84).

El estrés representa en el entorno laboral un problema creciente que acarrea consigo un costo personal, social y económico importante. Según Martínez (2004), el estrés laboral surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante la jornada laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Desde ésta perspectiva, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena efectos tanto físicos como psicológicos en los individuos, y que además produce cambios en la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, y las respuestas de afrontamiento de los individuos que lo padecen. Asimismo, los autores Peiró y Salvador (1993) señalan que el estrés laboral constituye:

...una base que reúne variables útiles que contribuyen a unificar las diferentes reacciones del cuerpo ante determinados estímulos físicos y sociales que someten al individuo a situaciones en las que no está en la capacidad de enfrentarlas de forma competente y adecuada, variables como el ambiente, aspectos de la persona, la experiencia subjetiva, respuestas subjetivas...(p.84)

De lo anteriormente afirmado por los autores se puede concordar que aunque el estrés en el ámbito profesional puede variar en cuanto a duración e intensidad, éste puede perjudicar el desempeño laboral si se torna excesivo, y el trabajador pierde la capacidad de afrontar los retos e incluso

puede impedirle trabajar. La ausencia de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés continuado, así como la propia naturaleza acumulativa del mismo puede llevar a un estrés crónico, lo que Lazarus y Folkman (1984) definieron una relación particular que se establece entre el sujeto y el entorno que es evaluada por éste como amenazante y desbordante.

Cuando se llega a sufrir de manera continua de estrés laboral, son numerosos los gastos y pérdidas derivadas del costo del estrés, los cuales aumentan año tras año, generalmente determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, y lo que es más significativo aún, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados son en realidad invalorable, por cuanto la calidad de vida y bienestar de un trabajador.

Según la agencia de noticias internacional EFE (2013), para la Organización Internacional del Trabajo, el estrés laboral y sus consecuencias suponen ya un "grave problema" porque se ha detectado que se relaciona con patologías músculo-esqueléticas, cardíacas o digestivas y, si se prolonga, puede provocar graves trastornos cardiovasculares. Igualmente, afirma que hay un "consenso generalizado" en considerar que la prevención es más eficaz y menos costosa que el tratamiento y la rehabilitación, por lo que subraya la necesidad de un "paradigma de prevención integral" centrado en las enfermedades profesionales y no sólo en lesiones.

Sintomatología del Estrés Profesional

El estrés se manifiesta en el ambiente de trabajo de múltiples formas, entre mayor intensidad, mayor posibilidad de sufrir enfermedades y

accidentes laborales. El estrés laboral puede alterar de modo significativo la reacción emocional ante el entorno, modificando desde el estado de ánimo hasta alterar el comportamiento. Entre los síntomas manifestados se encuentran: dolores, palpitaciones, cansancio, insomnio, fallas de memoria, gastritis, entre otros, sin embargo, los mismos pueden clasificarse en tres grandes grupos: fisiológicos, psicológicos y conductuales.

Los síntomas fisiológicos del estrés se pueden evidenciar de acuerdo a Devis (1994:392) en “cambios en el metabolismo, aumentar la frecuencia cardiaca y respiratoria, elevar la presión sanguínea, provocar cefaleas y ataques cardiacos, hipertensión y problemas digestivos”. Según el autor, se pueden manifestar desde pequeños síntomas hasta en mayor escala evidenciándose en enfermedades. Considerando lo establecido, el estrés laboral puede originar una serie de reacciones en el cuerpo humano alterando el sistema motor, digestivo, respiratorio o cardiovascular, presentándose en forma de uno o en la combinación de dos o más síntomas.

En cuanto a la sintomatología psicológica, Davis (1994:392) “pero el estrés se manifiesta asimismo en otros estados mentales, como por ejemplo, en la tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y aplazamientos, sentimientos de incapacidad para afrontar los problemas, actitudes poco cooperativas”. Igualmente, el antedicho autor afirma que en cuanto menos control tenga una persona sobre su ritmo de trabajo, mayor será el estrés que padezca.

Igualmente, Cannon (1978:52) afirma que “el estrés puede causar cambios psicológicos perjudiciales y éstos cambios son particularmente nocivos si la persona que lo experimenta no reconoce que están originados por el estrés y, por tanto, no adopta medidas para detener el problema”.

Estos síntomas no son únicamente problemáticos por sí solos, sino que aunado a ello, pueden afectar a las relaciones interpersonales y su rendimiento laboral, debido a que cada individuo reacciona de forma diferente ante el estrés.

Los síntomas conductuales se revelan en cambios en la productividad, ausentismo laboral, abuso de sustancias (café, alcohol, tabaco, psicofármacos), aumento de conductas violentas, relaciones humanas superficiales y comportamiento de alto riesgo. De acuerdo con Cannon (1978:56) “estos cambios pueden repercutir de un modo negativo en la salud, el nivel de energía, la perspectiva psicológica, las relaciones personales y la vida laboral”. Si la persona manifiesta cambios conductuales de cualquier envergadura, en sus actividades diarias, puede ser síntoma de padecimiento de estrés.

Duración e Intensidad

De acuerdo con Newstrom y Davis (1994:560) “El estrés puede favorecer o perjudicar el desempeño laboral, según la intensidad que tenga”, asimismo, el autor señala que el estrés puede ser temporal o a largo plazo, ligero o severo, lo cual depende tanto de su duración como de la capacidad de recuperación del trabajador.

Con base en el anterior argumento, el estrés de ser ligero puede surgir como factor motivante en la búsqueda rápida de soluciones, no obstante, de tornarse excesivo el estrés puede afectar la labor del trabajador, disminuyendo o eliminando la capacidad de respuesta del mismo ante las demandas y retos de su trabajo cotidiano, y de llegar a un nivel máximo

puede impedirle incluso trabajar, pero esto dependerá de cada individuo y de su singularidad. Más sin embargo, Schwab y Pritchard (1950) citados en Matteson e Ivancevich (1985), desarrollaron una tipología de situaciones de estrés según su duración que se puede identificar de la siguiente manera:

Situaciones breves de estrés:

Las cuales son aquellas que se dan en forma normal y cotidiana, como un usual congestionamiento de tránsito o una crítica laboral, y su duración puede variar desde unos pocos segundos hasta algunas horas, además sólo tienen una mínima influencia en las personas y la mayor parte de ellas puede controlarlo o, por lo menos, recuperarse rápidamente de los efectos negativos.

Situaciones moderadas de estrés:

En ellas se encuentran aquellos hechos que duran desde varias horas hasta algunos días y pueden ser situaciones como el exceso de trabajo, el desconocimiento de las funciones, el aumento de las responsabilidades, Lo que puede dar inicio a problemas físicos y predisposición a ciertas enfermedades, sobre todo aquellas de tipo estomacal y cardiacas.

Situaciones graves de estrés:

Pueden ser consideradas como situaciones crónicas, en las cuales los estresores se presentan por semanas, meses o años. Estas se ven

ocasionadas por dificultades económicas, desempleo, entre otros, y pueden conducir a cambios corporales que acompañan a una enfermedad, esto se debe a que el cuerpo humano no puede recuperar instantáneamente su capacidad de hacer frente al estrés, por ello, el ser humano se siente física y mentalmente debilitado cuando trata de combatirlo.

Causas del estrés laboral

Las causas del estrés en el entorno laboral son muy diversas, pueden deberse a uno o a la combinación de dos o más factores desencadenantes que pueden aparecer en cualquier campo de trabajo, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede adaptarse y responder rápidamente.

Se hace necesario entonces tomar en cuenta que el origen del estrés laboral puede considerarse tanto de naturaleza externa como interna, y estas posibles causas son denominadas “estresores” las cuales se definen a continuación:

Estresores

Las posibles causas desencadenantes de estrés pueden ser llamadas “estresores” o “factores estresantes” y pueden ser cualquier tipo de estímulo ya sea externo o interno, positivo o negativo, que de manera directa o indirecta facilite el desequilibrio del organismo de un individuo. Según Segado (2014:02) el concepto estresor (desencadenante de estrés, factor de estrés) “describe todas las cargas o exigencias externas que provocan una reacción de estrés”.

Sin embargo, la intervención en el estrés y desgaste profesional de un trabajador no sólo conlleva al enfoque sobre los síntomas, sino también sobre los distintos agentes estresantes, moduladores y consecuentes que pueden variar tanto a nivel personal como interpersonal y organizacional. Los estresores tienen múltiples clasificaciones, pese a esto, muchos de los autores concuerdan con los autores Matteson e Ivancevich (1989), los cuales esquematizan los factores que dan origen al estrés y que a su vez originan diversos resultados y los clasifican, aunado a los estresores medio ambiente, a nivel individual, a nivel de grupo, a nivel de organización y a nivel extra-organizacional.

Estresores Medio Ambiente

De acuerdo con González (2003:06), “son factores del medio ambiente natural presentes en el ambiente de trabajo y que aparecen de la misma forma o modificados por el proceso de producción y repercuten negativamente en la salud”. Estos son los que engloban las condiciones de trabajo y son un factor importante que puede generar estrés, entre estos se destacan la falta de iluminación, ambiente contaminado, temperaturas altas o bajas, vibración y movimientos repetitivos, los cuales pueden influir en un trabajador y con esto generar estrés.

Estresores Individuales

Estos estresores tienen que ver con cómo se ve el trabajador en su organización y el cómo se siente en ella, cuando el trabajador no tiene claro el papel que ocupa en una organización y recibe órdenes contradictorias,

tiende a sentirse insatisfecho en su trabajo y con esto aumentaba su tensión y disminuye su confianza. Entre estos estresores se encuentran: la sobrecarga de trabajo, conflicto de roles, ambigüedad de roles, y discrepancias con las metas de la carrera laboral.

Para Kreitner y Kinicki (1997:501) “los factores estresantes a nivel individual son los que se relacionan directamente con las obligaciones laborales de una persona”, por lo que a razón de su relación inmediata con las actividades del trabajador, estos factores provocan sobrecargas de trabajo e incertidumbres sobre lo que se debería hacer.

La sobrecarga depende de la valoración y las características particulares de las personas, y se refiere al volumen, la magnitud o complejidad de la tarea, y el tiempo disponible para realizarla está por debajo de la capacidad del trabajador para responder a la misma. Estas personas generalmente padecen de más estrés, fuman más, tienen presión más alta, y aumentados índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por la realización de su propia tarea, les genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, ausentismo laboral, aumento de los accidentes laborales, disminución de la motivación, de los aportes o soluciones y de la calidad de las decisiones.

Un conflicto de roles se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el trabajador y los propios valores y metas del mismo, generando gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, mayor aún cuanto más autoridad manifiesta el que expresa las órdenes contradictorias.

Asimismo, en cuanto a la ambigüedad, para Moncada, Llorens y Sánchez (2005:25) la definición clara del rol “es una de las dimensiones clásicas en la psicología social. Si el papel a desempeñar no está bien definido, puede resultar un factor muy estresante”. La falta de definición del rol puede deberse a la indefinición del puesto de trabajo o dicho de otra manera, a la falta de definición de las tareas a realizar, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se puede producir estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando la ambigüedad se mantiene en el tiempo en forma crónica.

En cuanto a las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión de la persona, se originan por falta de seguridad laboral, dudas sobre los ascensos y ambiciones frustradas. Es frecuente que además de una calidad deficiente del rendimiento del trabajo se generen adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, entre otros.

Estresores Nivel Grupal

Se basan en el desacuerdo en los grupo de trabajo la falta de cohesión hace que el grupo de trabajo sea muy débil y cuando se presenten conflictos de interacción estos no sean resueltos con armonía, lo cual hace que los trabajadores que integran estos colectivos tengan baja moral, reacciones bruscas, un desempeño pobre y cambios fisiológicos.

De igual forma, Kreitner y Kinicki (1997) los definen como el resultado de la dinámica de grupo y de la conducta empresarial, si el grupo de trabajo no logra compenetrarse, entonces no alcanza su máxima capacidad y desempeño, lo que puede producir estrés en los trabajadores debido a la

falta de preocupación sobre las exigencias de alta productividad y al no reconocimiento del rendimiento y logros de los mismos. Entre los factores estresantes a nivel grupal se encuentra la falta de cohesión en el grupo, los conflictos inter e intragrupal, y el apoyo inadecuado del mismo. En estas situaciones se produce un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo del individuo como una forma de desligarse del conflicto.

Estresores Organizacionales

Según la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud consisten en las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, y las condiciones de la organización por una parte y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal, todo lo cual a través de las percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y la salud en el trabajo.

En referencia a los factores estresantes organizacionales, Kreitner y Kinicki (1997) opinan que los mismos afectan a un gran número de trabajadores, donde el clima o la cultura de la organización también influyen en ellos creando un ambiente de presión constante en ellos. Los estresores organizacionales son todos aquellos dentro de la organización que pueden ocasionar estrés, entre los más influyente se encuentran:

La organización del tiempo de trabajo (turnos, horas extras, pausas – descansos, ritmo), donde la jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones

estresantes, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede disminuir.

El contenido de la tarea, siendo el trabajo repetitivo o en cadena, monotonía, intensificación del producto. Cuando un trabajador realiza gran cantidad de trabajo en poco tiempo y se vuelve más agravante cuando intenta realizarlo y no tiene las habilidades o destrezas necesarias, esto genera vergüenza, altos niveles de colesterol, pulso acelerado.

La gestión, en cuanto, evaluación del desempeño, políticas de ascensos, estabilidad laboral, remuneración. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés. Así como las relaciones humanas, siendo las mismas, relaciones jerárquicas, relaciones cooperativas, relaciones funcionales, participación (toma de decisiones – opiniones).

Estresores Extra-organizacionales

De acuerdo con Kreitner y Kinicki (1997) los estresores extra-organizacionales son los producidos por causas ajenas a la organización. Éstos hacen referencia al entorno de la organización, los conflictos hogar-trabajo, los factores de estrés que los trabajadores están expuestos en su vida cotidiana en los que se podrían mencionar los problemas con la economía o con su vida personal, los cuales se enfrentan una y otra vez y producen emociones desagradables.

Comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. La inadecuada interconexión hogar-trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, como así también un deterioro de la relación conyugal y familiar.

Efectos del Estrés Laboral

Según Stavroula, Griffiths y Cox (2004), el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan, teniendo repercusiones tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Es incuestionable que los estresores organizacionales, inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas, que al aumentar se potencian luego, generando un estrés posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de realimentación mutua.

Efectos del estrés laboral en el individuo

El estrés laboral puede originar comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo y contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar.

Cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas.

Según los antedichos autores, cuando un individuo se encuentra sometido a estrés laboral, el individuo puede estar cada vez más angustiado e irritable, ser incapaz de relajarse o concentrarse, tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este, sentirse cansado, deprimido e intranquilo, tener dificultades para dormir, y sufrir problemas físicos graves como cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos músculo-esqueléticos como lumbalgias y trastornos de los miembros superiores.

Efectos del estrés laboral en las entidades

Si el estrés afecta a un gran número de trabajadores o a ciertos miembros claves del personal, el estrés puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la organización. Si una entidad no goza de buena salud, no puede recibir lo mejor de su personal, y esto en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no sólo a los resultados, sino en última instancia a la supervivencia de la propia entidad.

Stavroula, Griffiths y Cox (2004) establecen que el estrés laboral puede afectar a las organizaciones con el aumento del absentismo, una menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, deterioro del rendimiento y la productividad, aumento de las prácticas laborales poco

seguras y de las tasas de accidentes, aumento de las quejas de usuarios y clientes, efectos negativos en el reclutamiento de personal, aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés, y deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior.

Bases Legales

Actualmente el trabajo figura entre las principales causas del estrés, por ser éste una enfermedad laboral, resultados de múltiples investigaciones, revelan los aspectos negativos del estrés en el bienestar de los trabajadores así como también la baja productividad de las organizaciones donde laboran.

A través de los años, han surgido a nivel nacional una serie de normas y reglamentos, diseñados para proteger la salud mental y física de los trabajadores con la finalidad de mejorar las condiciones de trabajo para así evitar o minimizar los riesgos laborales que ocasionan estrés laboral. A nivel internacional, Venezuela ha ratificado el Convenio N°155 de la Organización Internacional del Trabajo, la cual en su primer informe preparatorio de la Conferencia sobre la Seguridad e Higiene y Medio Ambiente de Trabajo (1979) establece que:

“La mejora del medio ambiente debería entenderse como un problema global cuyos diferentes factores, además de influir sobre el bienestar físico y mental esta interrelacionado con el caso de, la protección contra las condiciones y peligros físicos en el lugar del trabajo y en el medio ambiente, la adaptación de las instalaciones y procedimientos de trabajo a las aptitudes físicas y mentales del trabajador mediante la

aplicación de los principios de la ergonomía, la prevención de la tensión mental debido al ritmo y monotonía”.

Las bases legales nacionales que sustentan esta investigación, son la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, y Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo y su respectivo reglamento.

En materia de salud y seguridad laboral, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, dispone en su artículo 86, que es un derecho la protección de las personas en “...contingencias, de maternidad, paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales...”, por lo que establece que es una garantía de rango constitucional, la protección de todos los ciudadanos contra los riesgos y enfermedades ocupacionales. Igualmente, en su artículo 87, atribuye responsabilidad a los empleadores de garantizar condiciones de seguridad, higiene y ambientes de trabajo adecuados de la siguiente manera:

“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... Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.”

De acuerdo a lo establecido en el artículo, tanto el Estado debe contribuir al fomento de la salud y la seguridad de los trabajadores dentro del ambiente de trabajo, a través de la adopción de medidas que garanticen el desarrollo y desenvolvimiento adecuado del trabajo sin perjudicar la salud de los trabajadores, como compromete a los empleadores a velar por la prevención y control de aquellas condiciones de trabajo que puedan deteriorar la salud de los trabajadores. A lo que la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) se refiere en su artículo 156 sobre condiciones dignas de trabajo lo siguiente:

“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, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.”

En dicho artículo se puede constatar que el trabajo, requiere de ciertas condiciones que resulten favorables para que los trabajadores logren un buen desarrollo físico y psíquico dentro de su ámbito laboral, que les permita mantener una calidad de vida lo cual es de gran importancia para la protección de su salud. Por lo que el patrono debe tomar las medidas necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud de los trabajadores, en un medio ambiente propicio para el desarrollo de sus facultades.

Lo que la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) complementa en su artículo 06, párrafo uno, estableciendo que:

“Ningún trabajador puede ser expuesto a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, riesgos psicosociales, agentes químicos, biológicos o de cualquier otra índole, sin ser advertidos acerca de la naturaleza de los mismos, de los daños que pudieran causar a la salud, aleccionando en los principios de su prevención”.

Entonces es deber del patrono organizar el trabajo de manera tal que permita su ejecución en condiciones adecuadas a la capacidad física y mental de los trabajadores, con la finalidad de prevenir cualquier enfermedad ocupacional, la cual es definida en su artículo 70 como:

“Los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en 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, 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.”

Es decir, también es necesario atender a través de la gestión de los delegados de prevención que conforman el Comité de Seguridad y Salud Laboral, y de las gestiones particulares de cada patrono, aquellos aspectos del entorno laboral que puedan afectar la salud integral de trabajadores expuestos, lo cual se ajusta no sólo a brindar asistencia a la persona que

presenta alguna sintomatología, sino que en primer lugar se deben desarrollar acciones destinadas a prevenir e intervenir en el medio ambiente laboral sobre aquellos agentes potencialmente capaces de producir afecciones de carácter psicosocial.

En consonancia con esto, el Reglamento Parcial (2007) de dicha ley, en su artículo 12 señala que las condiciones inseguras pueden afectar a su vez el bienestar integral del trabajador al definir las de la siguiente manera:

“Se entiende por condiciones inseguras e insalubres, entre otras, todas aquellas condiciones en las cuales el patrono o patrona: ... No asegure a los trabajadores y las trabajadoras toda la protección y seguridad a la salud y a la vida contra todos los riesgos y procesos peligrosos que puedan afectar su salud física, mental y social...”

Todos estos artículos se encuentran estrechamente vinculados con la presente investigación, debido a la importancia que tiene para todos los patronos mantener unas condiciones de higiene y seguridad en el lugar de trabajo adecuadas, que resguarden la salud integral de todos los trabajadores previendo el desarrollo de posibles enfermedades ocupacionales.

Definición de Términos Básicos

Con la finalidad de darle mayor claridad a la investigación y facilitar a los lectores una visión más amplia del contenido de la misma, se definen los siguientes términos básicos:

Adrenalina: es la hormona secretada en ciertas situaciones de estrés por las glándulas suprarrenales que acelera el ritmo cardíaco, aumenta la presión arterial, dilata los bronquios y estimula el sistema nervioso central.

Ambiente de trabajo: es el conjunto de factores que actúan sobre el individuo en situación de trabajo, determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias tanto para el trabajador como para la empresa.

Calidad de Vida Laboral: filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal.

Cansancio: Agotamiento corporal o mental que se produce a consecuencia de un trabajo o de un esfuerzo mayor o prolongado por un individuo, se caracteriza por la incapacidad para realizar tareas físicas con el mismo ritmo o fuerzas normales.

Estrés: es la condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea y de la cual el resultado le parece incierto e importante.

Estrés Laboral: es la perturbación del trabajador unida a su situación en la empresa o a una modificación de ésta que requiera de la adaptación del individuo a las nuevas demandas.

Estresores: son todos aquellos estímulos que determinan estrés, pueden ser físicos o psicológicos.

Falta de Cohesión: La sensación que experimenta un individuo cuando se siente que no forma parte de un grupo.

Material Ferroso: Es un acero el cual presenta características particulares que lo hacen muy utilizado en muchas áreas, este acero es un material maleable, resistente, lustroso que es como conductor de calor y electricidad. La gran ventaja de este material es su precio relativamente bajo y la capacidad de unirse con otros elementos para mejorar sustancialmente sus propiedades.

Riesgo: se define como una situación potencial de peligro que está ligada directa o indirectamente al trabajo y que se materializa con la pérdida de la salud en diferentes formas; tales como accidente de trabajo, enfermedad profesional, entre otros.

Salud: es un estado de completo bienestar físico, mental y social; y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia.

Organización del trabajo: comprende la forma como se fragmenta el trabajo en tareas elementales, reparto de estas en diferentes trabajadores, distribución horaria, la velocidad de ejecución, las relaciones que se establecen dentro del centro del trabajo, factores que pueden tener consecuencias para la salud de los trabajadores a nivel físico, mental y social.

Productividad: Es el logro de unos resultados óptimos los cuales cumplen con lo solicitado por el mercado o cliente comprador de dicho producto, el mismo es determinado como un proceso de mejora continua bajo un contexto de calidad y de uso óptimo de los recursos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es aquel ensamblaje que permitirá al investigador saber cuál es el camino que debe seguir para abordar la investigación y poder recabar la información pertinente a la misma, en este sentido Finol y Camacho (2008:60), expresan que se refiere al “cómo se realizará la investigación, es decir, muestra el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad y las técnicas para el análisis de datos”.

En el Marco Metodológico del presente trabajo de Investigación, es necesario explicar detalladamente, el conjunto de métodos, técnicas e instrumentos que se emplearán en el proceso de recolección de los datos requeridos para el desarrollo de la investigación, así como se expondrán aspectos relevantes relacionados a la población y muestra objeto de estudio.

Naturaleza de la Investigación

Tamayo (2004:37) señala que “la investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”. De acuerdo a esto, es indispensable que todo trabajo de investigación posea un esquema metodológico que le dé sentido a todas las actividades, a través de las cuales se intenta dar respuestas a las interrogantes objeto de investigación, precisando la naturaleza del estudio.

En el marco de la presente investigación, referido al estudio de la presencia de estrés laboral en el Departamento de Operaciones y Logística de la Región Central de una empresa recuperadora de material ferroso, donde se pretende estudiar un fenómeno en su ambiente natural, se define el tipo de investigación de campo como la clase de estudio planteado a realizar, el cual permite guiar el proceso de investigación, desde la recolección de los datos, hasta su análisis e interpretación en función de los objetivos de estudio, con un nivel de investigación descriptivo y un diseño no experimental.

Arias (2006) define dicho tipo de investigación como aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información sin embargo no altera las condiciones existentes. Teniendo en consideración la definición del autor y atendiendo a los objetivos de la investigación, ésta se orienta hacia un tipo de investigación de campo, debido a que permite la observación y recolección de los datos directamente de la realidad, mediante la aplicación de instrumentos que permiten la posterior interpretación de los datos obtenidos y de tal manera se da origen a una realidad objeto de estudio más amplia, permitiendo así el diagnóstico de la situación actual de los factores estresores en los trabajadores del departamento.

Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2006:65) definen las investigaciones de tipo descriptiva como: “La especificación de las propiedades más importantes de personas, grupos o comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis...”, con respecto a la presente investigación se describen las apreciaciones de las personas encuestadas y las observaciones tomadas por las investigadoras, a fin de

precisar las condiciones que afectan o pudieran estar afectando a la problemática en cuestión.

La estrategia adoptada para dar respuesta al problema anteriormente trazado, es el diseño de investigación no experimental, el cual según Palella y Martins (2006) se realiza sin manipular intencionalmente ninguna variable, donde el investigador observa los hechos tal cual se manifiestan en su realidad para luego ser analizados. Igualmente, en la presente investigación se observan a los trabajadores del departamento de operaciones y logística de la región central de la empresa desenvolverse en sus labores diarias, sin interferir o influir en el desarrollo de los procesos, por lo tanto no se construye una situación en particular sino que se estudia una ya existente, sin manipulación de variables.

Estrategia Metodológica

En relación a la estrategia metodológica a emplear, se considera la elaboración del cuadro técnico metodológico, Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2003:52), expresan que el cuadro técnico metodológico, “permite ir descomponiendo, a partir de los aspectos generales, los elementos más concretos que le permiten al investigador acercarse a la realidad objeto de estudio”.

En función a los objetivos específicos elegidos para el cumplimiento de la investigación, se identifican las dimensiones que corresponde a cada objetivo, conjuntamente con sus indicadores, los cuales constituyen los parámetros de medición y permiten estudiarlas y cuantificarlas; así como se elaboran ítems, que conceden la recolección de la información necesaria para ejecutar el

estudio propuesto. Todo esto destinado a darle una sustentación estadística y epistemológica a los resultados. A continuación se presentan dichos cuadros. (Ver Cuadros Nro. 1, Nro. 2 y Nro. 3).

Cuadro Nro. 1
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo Específico	Dimensión o factor	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
Identificar las demandas psicológicas percibidas por los trabajadores del departamento de operaciones y logística de la región central de una empresa recuperadora de material ferroso ubicada en Santa Lucía Edo. Miranda.	Demandas Psicológicas	Interrelación entre la cantidad y volumen de trabajo con el tiempo de entrega, son exigencias laborales que tiene la persona.	Cantidad Excesiva Insuficiencia de tiempo Peticiones Contradictorias Requerimientos de trabajo	12 13 14 10, 11, 15, 16, 17, 18.	Personal del departamento de operaciones y logística.	Encuesta (Cuestionario) Observación (Diario de campo)

Fuente: Elaboración propia (2016).

Cuadro Nro. 2
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo Específico	Dimensión o factor	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
Señalar el control sobre el trabajo percibido por el personal del departamento de operaciones y logística de la región central de una empresa recuperadora de material ferroso ubicada en Santa Lucía Edo. Miranda.	Control sobre el Trabajo	Oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución laborales.	Posibilidad de Desarrollo de Habilidades Decisión o Autonomía	1, 2, 3, 4, 7, 9. 5, 6, 8.	Personal del departamento de operaciones y logística.	Encuesta (Cuestionario) Observación (Diario de campo)

Fuente: Elaboración propia (2016).

Cuadro Nro. 3
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo Específico	Dimensión o factor	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
Identificar el apoyo social percibido por los trabajadores del departamento de operaciones y logística de la región central de una empresa recuperadora de material ferroso ubicada en Santa Lucía Edo. Miranda.	Apoyo Social	Número y calidad de relaciones que amortiguan situaciones estresantes.	Jerarquía Compañeros	19, 20, 21, 22, 23. 24, 25, 26, 27, 28, 29.	Personal del departamento de operaciones y logística.	Encuesta (Cuestionario) Observación (Diario de campo)

Fuente: Elaboración propia (2016).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

De acuerdo con Sabino (1992), un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso del que se vale el investigador para aproximarse a los fenómenos y extraer de ellos información, mientras que la técnica es el procedimiento o forma particular de obtener dicha información. La obtención de información es la etapa más importante del proceso de investigación, debido a que es el fundamento para la definición del problema y elaboración del informe de resultados. Frente a la oportunidad de desarrollar una investigación con un alto nivel de factibilidad, es necesario el uso de dos técnicas que permiten la recolección de información oportuna, las cuales son:

La Observación

Brevemente definida por Arias (2006: 69) “técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. Propiamente explícito por el autor, esta técnica permite crear una conexión directa entre investigador y el ambiente sujeto en estudio, sumando confiabilidad sobre la fuente que exporta la información.

Referente a esto Palella y Martins (2006:126) señalan: “concebida como técnica, la observación consiste en estar a la expectativa frente al fenómeno, del cual se toma y se registra información para su posterior análisis: en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos”, por lo que en ésta investigación una observación de campo permitirá prestar atención y obtener información detallada acerca de los observados de manera neutral.

A su vez, la observación para el diagnóstico de la problemática presente en la empresa es de forma directa y no estructurada. De acuerdo a los previos autores una investigación directa implica que el investigador se ponga en contacto personalmente con el hecho que desea investigar.

A la par, una observación no estructurada es definida por diversos autores como aquella que se lleva a cabo sin ayuda de elementos técnicos especiales, por lo cual, el instrumento elegido para ejecutar esta técnica, la cual consiste en reflejar de manera escrita cada una de las expectativas que obtenemos con las visitas al lugar objeto de estudio, es el diario de campo, siendo un instrumento que se constituye básicamente por un cuaderno de apuntes o notas.

La Encuesta

Arias (2006:72) puntualiza a la encuesta como: “técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. Conjuntamente, como instrumento de recolección de datos empleado para obtener el diagnóstico de la presencia de estrés laboral en el Departamento de Operaciones y Logística de la Región Central de una empresa recuperadora de material ferroso, se utiliza un cuestionario, el mismo es definido por Delgado (2013:284) como “un instrumento que permite la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por rangos, de opción múltiple, entre otros”.

Para la obtención de datos se utilizó el Cuestionario de Contenido del Trabajo (JCQ) traducido al español y adaptado por Cedilo (2005) (traducción

oficial) de la versión original del año 1990. El cuestionario mide la percepción personal del ambiente laboral, cantidad de trabajo realizado, satisfacción con el trabajo, apoyo del supervisor y compañeros, las preguntas que lo conforman tienen correspondencia con los objetivos específicos de la investigación, son preguntas cerradas, y diseñadas para evaluar la percepción de la intensidad de los requerimientos psicológicos a los que un trabajador está sometido en su puesto de trabajo, valora asimismo la latitud decisional que se le permite y el apoyo social que recibe, donde los autores establecieron interrogantes concernientes al estrés laboral.

El cuestionario incluye las dimensiones de demandas psicológicas de trabajo (9 Ítems), control sobre el trabajo (9 Ítems) y apoyo social (tanto procedente de los compañeros de trabajo como de los supervisores, 11 Ítems) y que actúa como un elemento moderador de la relación entre demandas y control sobre el propio trabajo. Diseñado con escala de Likert, cada pregunta tiene cuatro opciones de respuesta, que van de 1 (totalmente en desacuerdo) a 4 (totalmente de acuerdo) entre las cuales las personas objeto de estudio deben elegir la opción con la cual se identifican.

Dependiendo de las respuestas obtenidas por los encuestados, en cuanto a las dimensiones de demandas, control y apoyo social se establecen los puntos de corte para situar a los sujetos en cada una de las cuatro situaciones que el modelo indica: alta tensión, baja tensión, activo y pasivo, y se demuestra así cual es la situación actual de la problemática planteada, determinando la presencia o no de estrés laboral en la población objeto de estudio.

Población y Muestra

En una investigación de campo es esencial la delimitación de los tamaños de población y muestra precisos para que éstas sean las adecuadas para aplicar de manera idónea el instrumento de recolección de datos. La inexistencia de este paso puede inducir a que el presente estudio carezca del número apropiado de individuos, por lo que sería irrealizable estimar debidamente los parámetros ni reconocer diferencias significativas.

Al respecto Palella y Martins (2006) aseguran “se corre el riesgo de estudiar un número innecesario de personas, lo cual acarrea no sólo pérdida de tiempo e inversión innecesaria de recursos, sino que puede afectar la calidad del estudio” (p.115).

Población o Universo de Estudio

Arias (2006) define a la población de la siguiente manera:

La población, o en términos más precisos *población objetivo*, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (p.81).

Asimismo, Arias (2006: 82) define la población finita como la “agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades”. Es por ello, que en el caso referido a la presente investigación, el universo de estudio está constituido por el conjunto de personas que laboran en el departamento de operaciones y logística de la región central de la organización objeto de estudio. Ésta

población está formada por veintiséis individuos (26) quienes laboran en dicha área de lunes a sábados con descansos rotativos en el departamento.

A su vez, Palella y Martins (2006) establecen que la población debe ser el conjunto de unidades de las que se desea obtener información relevante y sobre las cuales se van a generar conclusiones, tomando esto en consideración, todos los trabajadores de los distintos niveles del departamento están ligados directamente en la problemática de estudio.

La Muestra del Estudio

En el estudio se tienen dos alternativas, una de ellas es incluir toda la población, es decir, hacer un censo o estudio de tipo censal o en caso contrario seleccionar un determinado número de elementos de la población, determinando una muestra.

Al respecto Arias (2006) recomienda si la población, por el número de unidades que la constituyen, resulta accesible en su totalidad, no es necesario extraer una muestra, y en efecto se puede investigar u obtener datos de toda la población objeto de estudio.

Debido al reducido número y accesibilidad a los elementos conformantes de la población, se ha decidido llevar a cabo un estudio no probabilístico de tipo censal incluyendo a los veintiséis (26) trabajadores, el cual consiste en la obtención de información sobre ciertas características de todos y cada uno de los individuos que componen la población, debido a que no se aplicarán criterios muestrales a objeto de extraer una muestra reducida del universo.

Validez y Confiabilidad del instrumento

Es indispensable que todo instrumento de recolección de datos reúna dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad. La validez se refiere según Palella y Martins (2006) a la ausencia de sesgos, representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir. La confiabilidad según Ruiz (2002) se refiere a la exactitud con que el instrumento de recolección de datos de una investigación mide lo que se pretende medir, esto es lo que se denomina confiabilidad de la medida. Asimismo, Palella y Martins (2006) añaden que un instrumento es confiable cuando aplicado al sujeto en diferentes circunstancias, los resultados o puntajes obtenidos son aproximadamente los mismos.

La versión abreviada del cuestionario Karasek y Theorell (1990) que evalúa la percepción del personal acerca de las demandas, control y apoyo social, ha sido previamente validada en varias investigaciones (Feldman y cols, 1995; Feldman, Bagés y Vivas, 1997; Blanco, 2004; Gómez, Pérez, Feldman, Bagés y Vivas 2000), donde se encontraron índices de consistencia interna adecuados (Alpha de Cronbach) que oscilan entre 0,72 y 0,87, lo que indica que existe una alta correspondencia entre las respuestas de los ítems, siendo un instrumento de investigación confiable, ya que los resultados se encuentran dentro de los parámetros establecidos de alta confiabilidad, demostrando que sus mediciones son estables y consistentes, donde los ítems midieron la característica deseada en la misma dirección, por lo que no fue necesario repetir la operación para la presente investigación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se aplican un conjunto de procedimientos que permiten seleccionar, valorar y estructurar la información numérica resultante de la investigación, con el fin de analizarla e interpretarla para llegar a las respectivas conclusiones. De acuerdo con Hurtado (2010), el análisis e interpretación de los resultados, son aquellas técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significados a la información expresada en códigos verbales e icónicos.

En cuanto a la presentación, Hernández, Fernández y Baptista (2006), establecen que se realiza mediante elementos que sirvan para organizar los datos, de manera tal que el usuario o lector los pueda estudiar y relacionar. Por esto, que se hace uso de la informática a los efectos de la interpretación de los datos que permite la elaboración y presentación de tablas y gráficas estadísticas que reflejan los resultados de manera ordenada y coherente.

Con el fin de conseguir dar respuesta a los objetivos planteados, los cuales son: identificar las demandas psicológicas percibidas por los trabajadores del departamento de operaciones y logística, señalar el control sobre el trabajo percibido por el personal e identificar el apoyo social percibido por los mismos, después de haber aplicado el instrumento de recolección de datos (Ver anexo A), el cual está compuesto por 29 Ítems, mismos que facilitaron la información necesaria para la presentación de este capítulo, se procede a analizar e interpretar los resultados arrojados.

Además, teniendo como referencia el marco teórico de la presente investigación se presenta el análisis e interpretación de los datos a partir de las reflexiones de los siguientes autores: Karasek, Theorell y Jhonson (1990), Daniels y Harris (2005), Vega (2001), Moreno y Peñacoba (1999), Lazarus y Folkman (1984), Davis (1994), Labrador (1992), Feldman (1994), Kreitner y Kinicki (1997), y Stavroula, Griffiths y Cox (2004).

Es de esta manera como se ordenan los ítems en atención con los indicadores establecidos y la similitud de repuestas entre los sujetos, dando lugar a análisis grupales referentes a las dimensiones estudiadas, cargos relacionados y sus respectivas frecuencias, siendo los cargos existentes en el departamento: Oxicortador, Mecánico, Obrero de Mantenimiento, Operador de Grúa, Chofer, Analista de Logística, Supervisor y Gerente.

Como se puede observar en la siguiente tabla de datos, de acuerdo a la coincidencia de respuestas obtenidas de todos los cargos del departamento, se identificaron conjuntos de trabajadores con las mismas perspectivas y se asociaron en grupos para la respectiva evaluación de resultados. Los mismos se distribuyen de la siguiente manera:

	Grupo N° 01: Sujetos 1, 8, 19.
	Grupo N° 02: Sujetos 4, 11, 17, 24, 26.
	Grupo N° 03: Sujetos 3, 6, 7, 15, 22, 25.
	Grupo N° 04: Sujetos 5, 9.
	Grupo N° 05: Sujetos 10, 12.
	Grupo N° 06: Sujetos 13, 18, 21, 23.
	Grupo N° 07: Sujetos 14, 20.
	Grupo N° 08: Sujetos 2, 16.

Tabla N° 01 – Agrupación de Sujetos según similitud de respuestas

		SUJETOS																												
		Cargo	Mecánico	Supervisor	Oxicortador	Chofer	Operador de Grúa	Obrero de Mtto.	Oxicortador	Mecánico	Operador de Grúa	Supervisor	Chofer	Analista de Logística	Chofer	Oxicortador	Oxicortador	Gerente del Dpto.	Analista de Logística	Chofer	Oxicortador	Oxicortador	Obrero de Mtto.	Oxicortador	Mecánico	Operador de Grúa	Oxicortador	Chofer		
		Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
Demandas Psicológicas	10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
	11	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	4	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
	12	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	13	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
	14	2	4	4	4	1	3	4	4	2	3	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	2	4	1	4	1	1	4	1	4
	15	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
	17	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
	18	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Control sobre el Trabajo	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	4	1	4	3	1	2	3	1	3	1	1	3	2	3	1	2	1	1	
	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	3	1	1	4	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	
	3	1	4	1	1	2	1	1	1	2	3	1	3	4	1	1	4	1	4	1	4	1	1	4	1	4	1	1	1	
	4	1	4	1	1	2	1	1	1	2	4	1	4	3	2	1	4	1	3	1	3	1	2	3	1	3	1	1	1	
	5	3	3	1	1	4	1	1	3	4	4	1	4	4	3	1	3	1	4	3	3	4	3	4	1	4	1	1	1	
	6	3	4	1	1	3	1	1	3	3	3	3	1	3	4	3	1	4	1	4	3	3	4	1	4	1	1	1	1	
	7	1	4	2	2	1	2	2	1	1	3	2	3	4	1	2	4	2	4	2	4	1	1	4	2	4	2	2	2	
	8	3	3	1	1	4	1	1	3	4	3	1	3	4	3	1	3	1	4	3	3	4	1	4	1	4	1	1	1	
	9	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	3	1	1	4	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	
Apoyo Social	19	2	4	1	3	2	1	1	2	2	4	3	4	3	4	1	4	3	3	2	4	3	2	4	3	1	3	3	1	3
	20	1	3	2	3	1	2	2	1	1	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	
	21	1	4	1	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	1	3	4	1	4	4	1	4	4	
	22	2	4	1	3	1	1	1	2	1	3	3	3	4	4	1	4	3	4	2	4	4	4	4	1	4	3	1	3	
	23	1	3	2	3	2	2	2	1	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	
	24	2	3	1	2	3	1	1	2	3	3	2	3	4	2	1	3	2	4	2	2	2	4	1	4	2	1	2	1	
	25	2	3	1	1	3	1	1	2	3	4	1	4	4	1	1	3	1	4	2	1	4	1	4	1	4	1	1	1	
	26	1	4	2	1	4	2	2	1	4	4	1	4	3	1	2	4	1	3	1	1	1	3	2	3	1	2	1	1	
	27	2	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	
	28	2	3	1	1	3	1	1	2	3	3	1	3	4	1	1	3	1	4	2	1	4	1	4	1	4	1	1	1	
	29	1	4	1	2	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	1	1	4	2	3	1	1	3	1	3	2	1	2	1	

Fuente: Elaboración propia (2016)

El Grupo N°01 conformado por los sujetos n° 01, 08, y 19, donde los sujetos n° 01 y 08 ejercen el cargo de Mecánicos, y el N° 19 es Oxicornador, manifestaron las siguientes percepciones:

Cuadro N° 4
Grupo N° 01 – Sujetos: 01, 08, 19.

Demandas Psicológicas		Control		Apoyo Social	
Indicador	Presencia	Indicador	Presencia	Indicador	Presencia
Cantidad Excesiva	Sí	Posibilidad de Desarrollo de Habilidades	No	Jerarquía (Superiores)	No
Insuficiencia de tiempo	Sí				
Peticiones Contradictorias	No	Decisión o Autonomía	Sí	Compañeros	No
Requerimientos de trabajo	Sí				

Fuente: Elaboración propia (2016).

Según las respuestas otorgadas por los sujetos antedichos, aunque manifiestan no recibir peticiones contradictorias en sus actividades laborales, se evidencia la percepción de altas demandas psicológicas en cuanto a cantidad excesiva de trabajo, insuficiencia de tiempo y gran exigencia mental para realizarlo.

Asimismo, mediante la observación no estructurada, se presencié que los mecánicos poseen alta demanda de trabajo debido a la cantidad de vehículos y herramientas utilizadas para el desarrollo de las actividades del departamento, y a la escasez de repuestos en el mercado.

Por su parte, los tres individuos indican que a pesar de tener autonomía en sus funciones, no existen actualmente posibilidades de desarrollo de habilidades en sus trabajos, a lo que se le adiciona no contar con el apoyo

social de sus compañeros y jefes, a lo que Kreitner y Kinicki (1997) establecen que entre los factores estresantes a nivel grupal se encuentra la falta de cohesión en el grupo, los conflictos inter e intragrupales, y el apoyo inadecuado del mismo.

De acuerdo con el referente teórico, el modelo de demanda, control y apoyo social, los tres sujetos presentan mayor demanda psicológica que control sobre el trabajo y apoyo de sus jefes y compañeros, por tanto se encuentran ante la presencia de estrés laboral.

El grupo N°02 está integrado por los sujetos n° 04, 11, 17, 24 y 26, de los cuales los sujetos n° 11, 04 y 26 son Choferes, el sujeto n° 17 es Analista de Logística y el n° 24 es Operador de Grúa. Los mismos manifestaron a través del cuestionario las siguientes percepciones:

Cuadro N° 5
Grupo N° 02 – Sujetos: 04, 11, 17, 24, 26.

Demandas Psicológicas		Control		Apoyo Social	
Indicador	Presencia	Indicador	Presencia	Indicador	Presencia
Cantidad Excesiva	Sí	Posibilidad de Desarrollo de Habilidades	No	Jerarquía (Superiores)	Sí
Insuficiencia de tiempo	Sí				
Peticiones Contradictorias	No	Decisión o Autonomía	No	Compañeros	No
Requerimientos de trabajo	Sí				

Fuente: Elaboración propia (2016).

A partir de las respuestas los sujetos dieron a conocer su percepción de altas demandas psicológicas en sus lugares de trabajo y durante el desarrollo de sus actividades, donde sus labores se ven afectadas por el

desempeño e interrupciones de sus compañeros de trabajo. Sin embargo, a pesar de contar con apoyo social en las relaciones con sus superiores, no lo obtienen de las demás personas que allí laboran, es decir, de sus compañeros, así como tampoco perciben oportunidades de desarrollo de habilidades personales o de participación en la toma de decisiones.

A través de la observación, se notó que los choferes deben hacer constantes viajes a las tres siderúrgicas del país para la entrega de material ferroso y cuentan con el apoyo de sus supervisores en cualquier momento que lo requieran, sin embargo no se observa el mismo apoyo entre la mayor parte de ellos y sus pares. De acuerdo a esto y al modelo teórico, los trabajadores encuestados presentan tensión laboral, debido a que según sus percepciones la organización no les proporciona oportunidades o recursos para moderar o tomar decisiones sobre las demandas.

El grupo N°03 conformado por los sujetos N° 03, 06, 07, 15, 22 y 25, de los cuales los sujetos n° 03, 07, 15, 22 y 25 son Oxidadores, mientras que el sujeto n° 06 es Obrero de Mantenimiento, manifestaron las siguientes percepciones:

Cuadro N° 6
Grupo N° 03 – Sujetos: 03, 06, 07, 15, 22, 25.

Demandas Psicológicas		Control		Apoyo Social	
Indicador	Presencia	Indicador	Presencia	Indicador	Presencia
Cantidad Excesiva	Sí	Posibilidad de Desarrollo de Habilidades	No	Jerarquía (Superiores)	No
Insuficiencia de tiempo	Sí				
Peticiones Contradictorias	Sí	Decisión o Autonomía	No	Compañeros	No
Requerimientos de trabajo	Sí				

Fuente: Elaboración propia (2016).

En las respuestas brindadas por los sujetos, es posible identificar que los mismos perciben altas demandas psicológicas, donde la cantidad y volumen de trabajo es excesiva, el tiempo dispuesto para su realización es insuficiente, y reciben peticiones contradictorias, asimismo, manifiestan llevar a cabo labores que demandan rapidez y un gran esfuerzo mental durante largos períodos de tiempo.

No obstante, el control percibido por los cinco oxicortadores y el obrero de mantenimiento es bajo, ya que manifiestan no tener capacidad de influenciar ni tomar decisiones relacionadas con su trabajo, así como el no tener la posibilidad de desarrollo de habilidades. Igualmente, en sus repuestas manifiestan recibir actitudes hostiles por parte de sus jefes o compañeros, donde por medio de la observación se constató la percepción de desinterés y falta de apoyo en ambos niveles hacia ellos.

Este grupo conformado por seis sujetos, son considerados el conjunto de trabajadores con mayor presencia de estrés laboral en el departamento, siendo los más críticos, tal y como lo establecen Moreno y Peñacoba (1999:9), al opinar que “el nivel de estrés organizacional está en relación proporcional a la amplitud de las demandas que se reciben, pero que está moderado por la capacidad de autonomía o control que el sujeto tiene sobre el trabajo a realizar”.

Con base teórica, en ausencia de control y de apoyo social, Karasek y Theorell (1979) establecen que las exigencias superan su capacidad de respuesta, ocasionando bajos niveles de bienestar psicológicos y un crecimiento considerado de problemas sobre la salud de distinta índole, asociados a los síntomas de estrés en su fase de agotamiento, a lo que en el ámbito laboral denominan ocupaciones de alta tensión.

El grupo N°03 conformado por sólo dos individuos, los sujetos n° 05 y 09 quienes ejercen cargos de Operadores de Grúa, dio a conocer su percepción a través del instrumento aplicado, obteniéndose los siguientes resultados:

Cuadro N° 7
Grupo N° 04 – Sujetos: 05 y 09.

Demandas Psicológicas		Control		Apoyo Social	
Indicador	Presencia	Indicador	Presencia	Indicador	Presencia
Cantidad Excesiva	No	Posibilidad de Desarrollo de Habilidades	No	Jerarquía (Superiores)	No
Insuficiencia de tiempo	No				
Peticiones Contradictorias	Sí	Decisión o Autonomía	Sí	Compañeros	Sí
Requerimientos de trabajo	Sí				

Fuente: Elaboración propia (2016).

De acuerdo con las percepciones manifestadas por el grupo n° 04, no se percibe una cantidad excesiva de trabajo ni una insuficiencia de tiempo para realizarlo, sin embargo, los sujetos, manifiestan recibir peticiones contradictorias, obligación de concentración durante largos periodos de tiempo, interrupciones y retrasos ocasionados por el desempeño de otros.

Asimismo, se observó durante sus labores paralizaciones de sus actividades y retrasos debido a la espera de la finalización del trabajo de las personas que ejercen el cargo de oxicortadores. Mientras que sus respuestas en cuanto a la no posibilidad de desarrollo de habilidades y la falta de apoyo por parte de sus superiores, coincide con lo observado en el campo de trabajo, donde sólo se evidenció apoyo de sus compañeros de trabajo. Al respecto, Kreitner y Kinicki (1997) opinan que entre los estresores

organizacionales más influyentes que afectan a un gran número de trabajadores, se encuentran las relaciones jerárquicas.

Tomando en cuenta al referente teórico, su ocupación es considerada pasiva, ya que no requiere mucha energía, siendo un trabajo muy poco atractivo ya que puede generar atrofia o puede ocasionar pérdida de lo aprendido y a largo plazo genera la falta de motivación en el trabajo, ocasionando un estrés moderado.

Por su parte, el grupo n° 05, integrado por los sujetos n° 10 y 12, los cuales ejercen los cargos de Supervisor y de Analista de Logística respectivamente, dieron a conocer sus percepciones acerca de las demandas psicológicas, el control o autonomía sobre el trabajo, y el apoyo social recibido por sus superiores y compañeros de trabajo, arrojando los siguientes resultados:

Cuadro N° 8
Grupo N° 05 – Sujetos: 10 y 12.

Demandas Psicológicas		Control		Apoyo Social	
Indicador	Presencia	Indicador	Presencia	Indicador	Presencia
Cantidad Excesiva	No	Posibilidad de Desarrollo de Habilidades	Sí	Jerarquía (Superiores)	Sí
Insuficiencia de tiempo	No				
Peticiones Contradictorias	No	Decisión o Autonomía	Sí	Compañeros	Sí
Requerimientos de trabajo	No				

Fuente: Elaboración propia (2016).

Con base en las respuestas otorgadas por ambos sujetos, se muestra la baja presencia de demandas psicológicas en el desarrollo de sus actividades

laborales. No obstante, manifiestan tener control sobre su trabajo, con posibilidades de desarrollo de sus habilidades personales, desarrollar su creatividad, y mantener la autonomía e influencia sobre su trabajo.

En el mismo orden de ideas, expresan contar con el apoyo tanto de sus superiores como el de sus compañeros de trabajo. Todo lo anterior se constató a través de la observación directa durante su jornada laboral, y a lo que el referente teórico denomina como ocupaciones de baja tensión, donde Karasek y Theorell (1979) establecen que el trabajador orienta una adecuada capacidad de control pero las exigencias o las demandas en el trabajo son mínimas, y existe menos riesgo de enfermedades. Aunado a un elevado apoyo social, los trabajadores se encuentran en un escenario de poco estrés laboral.

El grupo N°06 conformado por los sujetos n° 13, 18, 21 y 23, de los cuales los sujetos n° 13 y 18 son Choferes, el sujeto n° 21 es Obrero de Mantenimiento, y el sujeto n° 23 ejerce el cargo de Mecánico, dieron a conocer a través del cuestionario las siguientes percepciones:

Cuadro N° 9
Grupo N° 06 – Sujetos: 13, 18, 21 y 23.

Demandas Psicológicas		Control		Apoyo Social	
Indicador	Presencia	Indicador	Presencia	Indicador	Presencia
Cantidad Excesiva	Sí	Posibilidad de Desarrollo de Habilidades	Sí	Jerarquía (Superiores)	Sí
Insuficiencia de tiempo	Sí				
Peticiones Contradictorias	No	Decisión o Autonomía	Sí	Compañeros	Sí
Requerimientos de trabajo	Sí				

Fuente: Elaboración propia (2016).

En las respuestas suministradas por los sujetos, es posible identificar que los mismos a pesar de no recibir pedidos contradictorios, perciben altas demandas psicológicas, donde la cantidad y volumen de trabajo es excesiva, el tiempo dispuesto para su realización es insuficiente, y llevan a cabo labores que demandan rapidez y esfuerzo mental durante largos períodos de tiempo.

Igualmente, manifiestan poseer control sobre su trabajo, al tener la posibilidad de desarrollar habilidades y ejercer autonomía en el mismo, a lo que adicionan mantener apoyo social de sus superiores y compañeros, lo que según la teoría guía de la investigación, denomina ocupaciones activas, donde a pesar de que las exigencias son altas, la organización del trabajo permite a los trabajadores disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerle frente, por lo tanto, pueden ser consideradas como generadoras de estrés positivo.

El Grupo N°07 integrado únicamente por los sujetos n° 14 y 20, donde los ambos ejercen el cargo de Oxicortadores, manifestaron las siguientes percepciones:

Cuadro N° 10
Grupo N° 07 – Sujetos: 14 y 20.

Demandas Psicológicas		Control		Apoyo Social	
Indicador	Presencia	Indicador	Presencia	Indicador	Presencia
Cantidad Excesiva	Sí	Posibilidad de Desarrollo de Habilidades	No	Jerarquía (Superiores)	Sí
Insuficiencia de tiempo	Sí				
Peticiones Contradictorias	Sí	Decisión o Autonomía	Sí	Compañeros	No
Requerimientos de trabajo	Sí				

Fuente: Elaboración propia (2016).

Según las respuestas facilitadas por los dos sujetos, es posible identificar que los mismos perciben altas demandas psicológicas, donde la cantidad y volumen de trabajo es excesiva, el tiempo dispuesto para su realización es insuficiente, reciben peticiones contradictorias, y realizan labores que exigen rapidez y gran esfuerzo mental.

En lo que respecta a la dimensión de control sobre el trabajo, los mismos indicaron que sus trabajos les permiten tomar decisiones de forma autónoma, y tener influencia sobre como ocurren las cosas en los mismos, pero a su vez no cuentan con posibilidad de desarrollo de habilidades y creatividad.

En lo que a apoyo social se refiere, dichos Oxicortadores coinciden en tener solamente el apoyo de sus superiores, mientras que no cuentan con el de sus demás compañeros de trabajo, lo que como anteriormente se mencionó haber sido constatado mediante la observación.

Todo esto, de acuerdo al modelo teórico de demanda, control y apoyo social, al tener un trabajo con elevadas demandas y con una escasa capacidad de control, incrementa los riesgos de tensión psicológica y enfermedades, asociados a los síntomas de estrés en su fase de agotamiento y lo hace vulnerable al padecimiento del mismo.

El Grupo N°08 conformado por los sujetos n° 02 y 16, donde el primero ejerce el cargo de Supervisor, y el segundo el cargo de Gerente del departamento, manifiesta las siguientes percepciones vinculadas al estrés laboral:

Cuadro N° 11
Grupo N° 08 – Sujetos: 02 y 16.

Demandas Psicológicas		Control		Apoyo Social	
Indicador	Presencia	Indicador	Presencia	Indicador	Presencia
Cantidad Excesiva	Sí	Posibilidad de Desarrollo de Habilidades	Sí	Jerarquía (Superiores)	Sí
Insuficiencia de tiempo	Sí				
Peticiones Contradictorias	Sí	Decisión o Autonomía	Sí	Compañeros	Sí
Requerimientos de trabajo	Sí				

Fuente: Elaboración propia (2016).

De acuerdo con sus respuestas, ambos sujetos perciben altas demandas psicológicas durante la ejecución de sus funciones, exigencias relacionadas a la cantidad de trabajo por realizar, la jornada laboral establecida para su cumplimiento, las interrupciones y espera causadas por el trabajo de los demás. Sin embargo, se evidencia su percepción de tener alto control, lo que según el referente teórico descrito anteriormente, constituye una dimensión potencialmente positiva, siendo en consecuencia, no un factor de riesgo sino un factor de promoción de la salud en el trabajo en este grupo en particular.

En lo que se refiere al apoyo social, manifiestan y se observó que cuentan con ambos apoyos, el de sus superiores y compañeros de trabajo, lo que incrementa la habilidad para hacer frente a una situación de estrés laboral. Para Karasek y Theorell (1990), los efectos del estrés relacionados con el trabajo sería más difícil afrontarlos sin contar con el apoyo social. Asimismo, según los autores, sus ocupaciones se pueden clasificar en activas, ya que poseen las herramientas necesarias para soportar las exigencias de trabajo, donde se produce el aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia.

Una vez realizado un estudio detallado de cada grupo de trabajadores, de acuerdo a sus cargos y similitud de respuestas, se procede a hacer un análisis general de los resultados por dimensión de acuerdo al modelo teórico planteado, donde se consideran sus características o cualidades más importantes.

Con relación al primer objetivo específico dirigido a identificar las demandas psicológicas percibidas por los trabajadores del departamento de operaciones y logística de la organización objeto de estudio, fueron tomados en cuenta los indicadores de cantidad excesiva de trabajo, insuficiencia de tiempo, peticiones contradictorias, y requerimientos de trabajo. Como demuestran los razonamientos anteriores de cada grupo de trabajadores, si se observa el comportamiento de las respuestas en estos indicadores en líneas generales de la población objeto de estudio, se evidencia que el 85% (respuestas de acuerdo y completamente de acuerdo) del total de las repuestas de los trabajadores del departamento, coincide en la percepción de demandas psicológicas en el desarrollo de labores.

Cuadro N° 12
Distribución Absoluta y Porcentual de las Demandas Psicológicas
Percibidas

Demandas Psicológicas	Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
Respuestas	10%	5%	23%	62%	100%
	23	11	54	146	234

Fuente: Elaboración propia (2016).

Las demandas psicológicas mayormente percibidas por los trabajadores (Ver anexo B, Cuadro N° 12) son aquellas relacionadas con una cantidad excesiva o volumen de trabajo, insuficiencia o presión de tiempo, y algunos requerimientos propios de sus actividades, tales como interrupciones, esfuerzo mental, concentración durante largos períodos, dinamismo y rapidez exigidos. Asimismo, el modelo teórico elegido postula que las demandas del trabajo se consideran un estímulo estresante cuya intensidad aumenta a medida que el sujeto percibe que excede su capacidad de control.

El segundo objetivo específico de la investigación consiste en señalar el control sobre el trabajo percibido por el personal del departamento de operaciones y logística de la empresa, para el cual se tomaron en cuenta los indicadores de contenido y de decisiones, el primero referido a la posibilidad de desarrollo de habilidades dentro del ambiente laboral, y el segundo, a la decisión o autonomía que el trabajo proporciona. Obteniéndose las siguientes percepciones por parte de los trabajadores encuestados en ambos indicadores:

Cuadro N° 13

Distribución Absoluta y Porcentual del Control – Posibilidad de Desarrollo de Habilidades

Posibilidad de Desarrollo de Habilidades	Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
Respuestas	48%	15%	14%	23%	100%
	75	23	22	36	156

Fuente: Elaboración propia (2016).

Como se evidencia en el cuadro estadístico, el 63% de las respuestas ofrecidas por población encuestada (respuestas completamente en desacuerdo, y en desacuerdo) manifiestan que la misma percibe no tener la posibilidad de desarrollar sus habilidades, al no aprender cosas nuevas, no exigir un nivel elevado de calificación o creatividad, donde prevalece la monotonía, siendo los ítems de mayor votación en desacuerdo por los trabajadores (Ver anexo B, Cuadro N° 13), los referidos a la necesidad de tener la formación requerida para el cargo y la oportunidad de desarrollar las habilidades personales.

Cuadro N° 14

Distribución Absoluta y Porcentual del Control – Decisión o Autonomía

Decisión o Autonomía	Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
Respuestas	42%	0%	32%	26%	100%
	33	0	25	20	78

Fuente: Elaboración propia (2016).

Sin embargo, en lo que se refiere al indicador de decisión o autonomía en el trabajo, de acuerdo a los porcentajes obtenidos en cada uno de los ítems y a las observaciones realizadas, se pudo validar que el 58% de las respuestas de los trabajadores del departamento demuestran en que su trabajo les permite tomar decisiones de forma autónoma, tienen libertad de decidir cómo hacer el trabajo e influencia sobre la ocurrencia de las cosas en el área en que se desempeñan. En cuanto a esto, los autores Daniels y Harris (2005),

consideran que las demandas laborales son percibidas como un estresor laboral y el control como amortiguador de sus efectos, al proporcionarle al trabajador la ocasión de recuperarse de la pérdida de energía.

En lo que respecta al tercer objetivo específico dirigido a identificar el apoyo social percibido por los trabajadores objeto de estudio, se tomaron en consideración los indicadores de jerarquía y de compañeros, al observar las respuestas y el comportamiento de los individuos se pudo ratificar que el 52% de las respuestas población encuestada (respuestas de acuerdo y completamente de acuerdo) indican que la misma tiene percepción de apoyo social por parte de sus superiores al sentir que sus inquietudes o sugerencias son escuchadas, sus jefes no tienen una actitud hostil hacia ellos y los mismos facilitan la realización de su trabajo, al crear un clima laboral de compañerismo y trabajo en equipo, mientras que el 48% de las respuestas señala lo contrario, tal y como se evidencia en el siguiente cuadro estadístico:

Cuadro N° 15
Distribución Absoluta y Porcentual del Apoyo Social – Jerarquía

Apoyo Social Jerarquía (superiores)	Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
Respuestas	26%	22%	31%	21%	100%
	41	34	48	33	156

Fuente: Elaboración propia (2016).

No obstante, en cuanto al apoyo obtenido por sus compañeros de trabajo, de los sujetos integrantes del departamento solo el 34% de las respuestas manifiestan que los mismos sienten apoyo por parte de sus compañeros, al considerar que las demás personas no tienen actitudes hostiles hacia ellos, se preocupan por su bienestar, son individuos amistosos y trabajan en equipo. En este indicador predomina el desacuerdo de tener apoyo social entre los miembros del departamento, con un 57% de respuestas en disconformidad con el mismo, como se puede observar en el siguiente cuadro estadístico:

Cuadro N° 16
Distribución Absoluta y Porcentual del Apoyo Social – Compañeros

Apoyo Social Compañeros	Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
Respuestas	31%	26%	16%	27%	100%
	40	34	21	35	130

Fuente: Elaboración propia (2016).

Por otra parte, tomando en cuenta los cargos que conforman el departamento, y la distribución porcentual de sus respuestas respecto a las dimensiones, los resultados obtenidos indican que el cargo cuya percepción señala el estado actual más vulnerable en cuanto a la relación entre demandas psicológicas, control y apoyo social, es el de Oxicortador, el cual es la ocupación predominante en el grupo n° 3 determinado previamente como el más crítico, y el mismo representa el 31% de la población total (Ver Anexo C, Cuadro N° 21), lo que se puede visualizar en la siguiente tabla:

Tabla N° 2
Distribución Porcentual de la Percepción de las Dimensiones por Cargo

		Mecánicos (3)		Obreros de Mtto. (2)		Supervisores (2)		Oxicortadores (8)		Choferes (5)		Operadores de Grúa (3)		Analistas de Logística (2)		Gerente del Dpto. (1)	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Demandas Psicológicas	Cantidad Excesiva	100%	0%	100%	0%	50%	50%	100%	0%	100%	0%	33%	67%	50%	50%	100%	0%
	Insuficiencia de tiempo	100%	0%	100%	0%	50%	50%	100%	0%	100%	0%	33%	67%	50%	50%	100%	0%
	Peticiones Contradictorias	0%	100%	50%	50%	50%	50%	88%	13%	0%	100%	67%	33%	0%	100%	100%	0%
	Requerimientos de trabajo	100%	0%	100%	0%	50%	50%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	50%	50%	100%	0%
	Promedio	75%	25%	88%	13%	50%	50%	97%	3%	75%	25%	58%	42%	38%	63%	100%	0%
Control sobre el Trabajo	Posibilidad de Desarrollo de Habilidades	33%	67%	50%	50%	100%	0%	0%	100%	40%	60%	0%	100%	50%	50%	100%	0%
	Decisión o Autonomía	100%	0%	50%	50%	100%	0%	38%	63%	40%	60%	67%	33%	50%	50%	100%	0%
	Promedio	67%	33%	50%	50%	100%	0%	19%	81%	40%	60%	33%	67%	50%	50%	100%	0%
Apoyo Social	Jerarquía (Superiores)	33%	67%	50%	50%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	33%	67%	100%	0%	100%	0%
	Compañeros	33%	67%	50%	50%	100%	0%	25%	75%	40%	60%	67%	33%	50%	50%	100%	0%
	Promedio	33%	67%	50%	50%	100%	0%	13%	88%	70%	30%	50%	50%	75%	25%	100%	0%

Fuente: Elaboración propia (2016).

Lo anterior indica que en las personas ocupantes de dicho cargo predominó la percepción de altas demandas psicológicas en el desarrollo cotidiano de sus actividades laborales, así como bajo control de trabajo, y bajo apoyo social como elemento amortiguador de estas situaciones demandantes, lo que hace a estos trabajadores más vulnerable a sufrir estrés laboral, demostrando que el mismo afecta de forma significativa las condiciones laborales y la salud de los mismos. Estos resultados exponen entonces una desproporción entre las altas demandas generadas en el trabajo y la posibilidad real de una recuperación por el esfuerzo realizado por los Oxicortadores.

Finalmente, al estudiar el comportamiento de las tres dimensiones en conjunto, se identifica que de acuerdo a lo expresado en las respuestas de la población encuestada y la media de sus percepciones, gran parte de ella (77%) percibe demandas psicológicas en su lugar de trabajo. Sin embargo, sólo el 44% de la población demuestra que la misma percibe control sobre sus actividades laborales, y sólo un 48% manifiesta percepción de apoyo social por parte de los demás integrantes de departamento.

De acuerdo al modelo teórico utilizado para la presente investigación la porción de la población perteneciente al nivel operativo tiene una situación laboral que se caracteriza por la combinación de alta tensión (alta demanda y bajo control) y apoyo social bajo, donde los sujetos pertenecientes al grupo n° 03 (en su mayor parte Oxicortadores) se encuentran en el escenario más crítico y puede estar ocasionando bajos niveles de bienestar psicológicos y un crecimiento considerado de problemas sobre la salud de distinta índole, asociados a los síntomas de estrés laboral, como se puede observar en el siguiente cuadro estadístico:

Cuadro N° 17

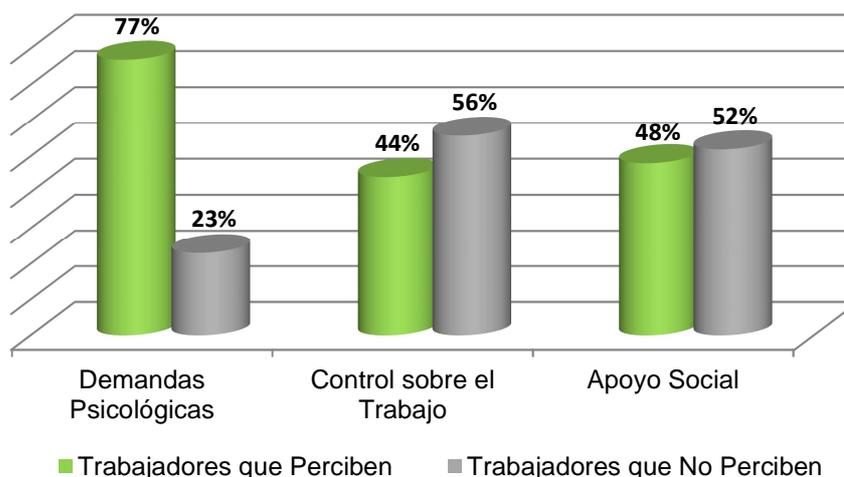
Distribución Absoluta y Porcentual de las Percepciones por Dimensión

		Percibe		No percibe		
		N° Trabajadores	%	N° Trabajadores	%	
Demandas Psicológicas	Cantidad Excesiva	22	85%	4	15%	Total
	Insuficiencia de tiempo	22	85%	4	15%	
	Peticiones Contradictorias	12	46%	14	54%	
	Requerimientos de trabajo	24	92%	2	8%	
Promedio		77%		23%		100%
Control sobre el Trabajo	Posibilidad de Desarrollo de Habilidades	8	31%	18	69%	
	Decisión o Autonomía	15	58%	11	42%	
Promedio		44%		56%		100%
Apoyo Social	Jerarquía (Superiores)	15	58%	11	42%	
	Compañeros	10	38%	16	62%	
Promedio		48%		52%		100%

Fuente: Elaboración propia (2016).

Gráfico N° 1

**Resultados Generales
(Modelo Demanda, Control y Apoyo Social)**



Fuente: Elaboración propia (2016).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A través de la realización del presente trabajo especial de grado se demostró que en líneas generales el personal del departamento de operaciones y logística de la empresa objeto de estudio, se ve afectado por múltiples circunstancias que de una u otra forma afectan su salud física y psicológica y su desarrollo profesional.

Luego de realizadas las observaciones pertinentes y de aplicado el instrumento de recolección de datos, se evidencia que las principales demandas psicológicas a las que están expuestos el personal estudiado y que son percibidas como estresor laboral son aquellas relacionadas con una cantidad excesiva o volumen de trabajo, e insuficiencia o presión de tiempo, lo que puede derivar de los altos requerimientos de material ferroso solicitado y tiempo de entrega establecido por la organización, lo que involucra de manera directa a todos los cargos desempeñados en el departamento. En esta dimensión en específico, se evidencia un mayor desequilibrio entre la población que percibe las demandas y aquella que no lo hace, por lo que se presenta una mayor percepción afirmativa de la presencia de las mismas en el departamento estudiado.

En cuanto al control sobre el trabajo, se aprecia de acuerdo a la opinión de los trabajadores encuestados que la organización no brinda a sus trabajadores suficientes oportunidades de desarrollo o recursos frente a las exigencias suscitadas en la ejecución diaria de sus labores. No obstante, en lo que se refiere a la decisión o autonomía en el trabajo, se puede señalar que un poco más de la mitad de la población percibe en que su trabajo le permite tomar decisiones de forma autónoma, teniendo libertad de decidir cómo hacer el trabajo e influir en la ocurrencia de las cosas que suceden en

el área en que se desempeñan. Por lo que de acuerdo a esta combinación de percepciones, se considera al control como leve amortiguador de efectos de las demandas, al proporcionarles poca posibilidad de recuperarse de la pérdida de energía.

Al identificar el apoyo social que mantiene el personal, se demuestra que aunque los trabajadores perciben un mayor apoyo por parte de sus superiores que por parte de sus compañeros, en general se manifiesta contar con un bajo apoyo social, siendo los cargos con menor percepción, aquellos que se encuentran en el nivel operativo del departamento, tales como los mecánicos, los oxicortadores, los obreros de mantenimiento y los operadores de grúa, lo que no hace posible cumplir su función de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés laboral mantenida, por lo que resulta a su vez en un leve moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud de los trabajadores, repercutiendo de forma perjudicial en el clima social existente en el lugar de trabajo.

De acuerdo al referente teórico y a los resultados antedichos, se puede señalar que los individuos que ejercen los cargos de Oxicortadores son los más afectados por el desequilibrio entre las demandas psicológicas laborales y los amortiguadores (control sobre el trabajo y apoyo social), quizás por la naturaleza mecánica y aislada de sus puestos de trabajo, la importancia de su trabajo para el proceso productivo, la cantidad de carga de trabajo asignada y las relaciones interpersonales que entre ellos se generan, teniendo el nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud, lo que puede estar ocasionando bajos niveles de bienestar psicológicos y un crecimiento considerado de problemas asociados al estrés laboral.

Sin embargo, de forma contraria los sujetos con cargos de Supervisores y Gerente de Departamento son los menos afectados por este desequilibrio. Si bien los mismos perciben demandas psicológicas asociadas a cantidades excesivas de trabajo, insuficiencia de tiempo, peticiones contradictorias y demás requerimientos, a su vez manifiestan contar con control sobre sus trabajos, teniendo posibilidad de desarrollar sus habilidades y decisión o autonomía en sus actividades laborales, y expresan tener óptimas relaciones interpersonales con los demás individuos, lo que puede deberse a la constante comunicación que deben mantener los mismos para el logro de los objetivos y metas departamentales dependientes de su gestión.

De acuerdo con todo lo anteriormente expuesto, se determina la presencia de estrés laboral en el departamento de operaciones y logística de la empresa objeto de estudio, específicamente en cargos de nivel operativo, siendo el personal más vulnerable a sus efectos aquellas personas que se desempeñan como oxicortadores.

Por otro lado, durante el desarrollo de la presente investigación se logró determinar una serie de carencias que afectan el desempeño de los trabajadores durante el desarrollo de sus actividades laborales dentro de la organización estudiada. Es por ello que las investigadoras se permiten proponer algunas recomendaciones que podrían ayudar a solventar la situación señalada. Con ese fin, se exhorta a la empresa lo siguiente:

En cuanto a las demandas psicológicas, se recomienda distribuir con claridad y transparencia las tareas, estableciendo prioridades y objetivos de trabajo claros, promover cursos o talleres para capacitar al personal acerca del manejo de situaciones o exigencias que puedan generar estrés laboral en ellos, monitorear constantemente los síntomas de estrés laboral que pueda

estar presentando el personal, y revisar los procedimientos de tareas, así como el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo, en miras de disminuir los lapsos de espera e interrupciones entre las mismas.

Tomando en cuenta el control sobre el trabajo percibido por el personal, se sugiere evaluar las oportunidades de desarrollo profesional en cada área de trabajo como factor motivacional, y establecer mecanismos que permitan al trabajador tomar decisiones sobre los métodos y el orden de las tareas.

En lo que se refiere al apoyo social se exhorta a la empresa a realizar actividades recreativas y deportivas que fomenten el compañerismo entre los individuos, permita mejorar las relaciones interpersonales y el clima organizacional de trabajo, e implementar programas de entrenamiento de habilidades sociales, análisis y solución de problemas, inteligencia emocional, relajación, con la finalidad de compensar el desgaste emocional padecido.

Finalmente, se recomienda realizar futuras investigaciones en la misma población objeto de estudio, relacionadas con la satisfacción laboral, clima organizacional, motivación, estrategias de afrontamiento ante el estrés, entre otros temas relacionados.

LISTA DE REFERENCIAS

Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica** (5ta ed.). Editorial Episteme. Caracas.

Asociación Americana de Psicología (s.f). **Los Distintos Tipos de Estrés.** Documento en Línea. Disponible: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>. Consulta: 2015, Mayo 18.

Azócar, Marian y Betancourt, Yari (2011). **Estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, (HUAPA) Cumaná, Estado Sucre, Año 2010.** Trabajo de Grado, Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre.

Canon, Walter (1978). **Stress.** Baltimore, University Park Press.

Castillo, Rosa; Hernández, Zuly y Sánchez, Belkis (2004). **El Estrés del Personal de Enfermería que labora en las áreas de emergencia de los Hospitales: Distrital de Bejuma y en la Ciudad Hospitalaria Dr. Enrique Tejera (C.H.E.T) del Estado Carabobo.** Trabajo de Grado, Universidad Central de Venezuela.

Cedillo, Leonor (2005). **Estudio de los factores psicosociales laborales entre trabajadores de la industria maquiladora de exportación en Sonora México.** En A. Juárez-García & J. Ramírez (Eds.). *Estrés psicosocial del trabajo: dónde y quiénes estamos en México. Compartiendo experiencias con investigadores norteamericanos* (pp. 81-117). México: FES Iztacala, UNAM.

Chiavenato, Idalberto (2004). **Gestión del Talento Humano** (3ª ed.). Editorial Mc Graw-Hill. Madrid, España.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Caracas. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453.

Daniels, K., y Harris, C. (2005). **A daily diary study of coping in the context of the job demands-control-support model.** *Journal of Vocational Behavior*, 66 (2), 219-237. Documento en Línea. Disponible: https://www.researchgate.net/publication/223626852_A_daily_diary_study_of_coping_in_the_context_of_the_job_demands-control-support_model. Consulta: 2015, Abril 12.

Davis, Keith (1994). **Comportamiento Humano en el Trabajo**. Mc Graw Hill (3ª ed.). Edición. México.

Delgado, Yamile (2013). **La investigación social en proceso: Ejercicios y Respuestas**. Dirección de medios y publicaciones de la Universidad de Carabobo, Departamento de producción editorial. Valencia, Venezuela.

Delgado, Yamile, Colombo, Leyda. y Orfila, Rosmel (2003). **Conduciendo la investigación**. Editorial Comala. Caracas.

EFE (2013). **La OIT cifra en 2,02 millones las muertes anuales por enfermedad profesional**. Noticia en Línea. Disponible:<http://www.americaeconomia.com/economiamercados/finanzas/oit-cifra-en-202m-las-muertes-anuales-por-enfermedades-profesionales>. Consulta: 2015, Mayo 02.

Feldman, Lya (1995). **Factores Psicosociales Asociados a las Salud de la Mujer con Roles Múltiples**. Trabajo de Ascenso. Universidad Simón Bolívar.

Feldman, Lya; Bagés, N. y Vivas, E. (1997). **Riesgo de Salud en Mujeres con Roles Múltiples: Un Estudio Transcultural**. Informe interno, Universidad Simón Bolívar, Venezuela.

Finol, Mineira y Camacho, Hermelinda (2008). **El proceso de Investigación científica**. Editorial EDILUZ. Maracaibo, Venezuela.

Frankenhaeuser, Marianne (1998). **Factores psicosociales y de la organización**. Estocolmo. Documento en Línea. Disponible: [//equip5.mis/20documentos/205rose.htm](http://equip5.mis/20documentos/205rose.htm).

González, Ramón (2003). **Prevención de riesgos laborales: Manual básico**. Editorial Paraninfo, S. A. España.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2006). **Metodología de la Investigación**. Editorial McGraw-Hill, México.

Houtman, Irene, Jettinghoff Karin y Cedillo, Leonor (2008). **Sensibilización sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional**. Francia: Catalogación por la Biblioteca de la OMS. Libro en línea. Disponible: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf Consulta: 2015, Mayo 10.

Hurtado de Barrera, Jacqueline (2010). **Metodología de la investigación. Guía para la Comprensión Holística de la Ciencia.** (4ª ed.). Caracas-Bogotá: Ediciones Quirón- Sypal.

Instituto Nacional de Prevención Salud y Seguridad Laborales. (2007). **Registro de Enfermedades Ocupacionales 2006.** Documento en Línea. Disponible: http://www.inpsasel.gob.ve/moo_medios/sec_estadisticas.html. Consulta: 2015, Mayo 06.

Johnson, Jeffrey, y Hall, Ellen (1988). **Job strain, work place social support and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population.** American Journal of Public Health, 78(10), 1336-1342. Documento en Línea. Disponible: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1349434/> Consulta: 2015, Abril 11.

Johnson, Jeffrey, Hall, Ellen, y Theorell, Tôres. (1989). **Combined effects of job strain and social isolation on cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of the Swedish male working population.** Scandinavian Journal of Work, Environment and Health, 15, 271-279. Documento en Línea. Disponible: <http://www.sjweh.fi/> Consulta: 2015, Abril 11.

Karasek, Robert. (1979). **Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign.** Administrative Science Quarterly, 24, 285-308. Documento en Línea. Disponible: <http://www.citeulike.org/user/ijmakine/article/5200605>. Consulta: 2015, Abril 12.

Karasek, Robert y Theorrel, Tôres (1990). **El estrés, la productividad y la reconstrucción de la vida laboral.** Nueva York Basic Books.

Kreitner, Robert y Kinicki, Angelo (1997). **Comportamiento de las organizaciones.** Madrid, España: McGraw-Hill.

Labrador, Francisco. (1992). **El estrés, nuevas técnicas para su control. Temas de hoy.** Madrid, España. Documento en Línea. Disponible: <http://español.geocities.com/aquilera.99volumen33.htm>. Consulta: 2015, Mayo 12.

Laboratorio de Investigación en Estudios del Trabajo (LAINET) de la Universidad de Carabobo. Sitio web oficial. Disponible:

<http://faces.uc.edu.ve/web/campus/barbula/investigacion/laboratorio-de-investigaciones-de-estudios-del-trabajo---lainet> Consulta: 2015, Mayo 10.

Landsbergis, P., Schnall, P., Schwartz, J., Warren, K., & Pickering, T. (1995). **Job strain, hypertension, and cardiovascular disease: Empirical evidence, methodological issues, and recommendations for future research.** En S. Sauter & L. Murphy (Eds.), *Organizational risk factors for job stress*. Washington: APA.

Lazarus, Richard y Folkman, Sus Chiavenato an (1984). **Stress, Appraisal, and Coping.** Springer, Publishing Company, New York.

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

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. Decreto N° 8.938. Abril 30, 2012. Caracas, Venezuela.

Martínez, José (2004). **Estrés laboral.** Editorial Pearson Educación. Madrid, España.

Matteson, Michael e Ivancevich, John. (1989). **Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial** (2a. ed.). México: Trillas.

Mencías Sikiu y Silva, Frank (2004). **Estrés laboral en el personal obrero de la organización Todo Gas C.A. Estado Carabobo.** Trabajo de Grado, Universidad de Carabobo, Bárbula.

Moncada, Salvador, Llorens, Clara y Sánchez, Esther (2005). **Factores psicosociales: la importancia de la organización del trabajo para la salud de las personas.** Universidad Autónoma de Barcelona. España.

Moreno, Bernardo y Peñacoba Cecilia (1999). **Estrés asistencial en los servicios de salud.** Documento en línea. Disponible: http://www.infogerontologia.com/documents/burnout/articulos_uam/burnout_sanitario.pdf . Consulta: 2015, Abril 15.

Newstrom, John y Davis, Keith (1994). **Comportamiento Humano en el Trabajo.** Editorial McGraw-Hill, México.

O'Connor, Daryl, O'Connor, Rory, White, B., & Bundred, P. (2000). **The Effect of job strain on British general Practitioners' mental health.** Journal of Mental Health, 9, 637-654.

Organización Internacional del Trabajo (1979). **Primer informe preparatorio de la Conferencia sobre la Seguridad e Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, Convenio N°155.** Documento en línea. Disponible: http://actrav-courses.itcilo.org/es/a2-73090/a2-73090-resources/material-didactico/modulo-3/lectura-obligatoria/los-convenions-sobre-disposiciones-generales/at_download/file. Consulta: 2015, Abril 15.

Organización Internacional del Trabajo (1979). **Seguridad e Higiene y Medio Ambiente de Trabajo.** Documento en línea. Disponible: http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:11200:0::NO:11200:P11200_COUNTRY_ID:102880. Consulta: 2015, Abril 17.

Ortega, Joel (s.f). **Medicina Laboral, Estrés y trabajo.** Documento en Línea. Disponible:<https://www.estrucplan.com.ar/Producciones/imprimir.asp?IdEntrega=316>. Consulta: 2015, Mayo 05.

Parella Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa** (2ª ed.). FEDUPEL. Caracas.

Peiró, José María (2001). **El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva.** Revista: Prevención, Trabajo y Salud, 13, 1-12.

Peiró, José y Salvador, Alicia (1993). **Control del Estrés Laboral.** Editorial Eudema. Madrid, España.

Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial N° 38.596. Extraordinario de fecha 03 de enero de 2007. Caracas, Venezuela.

Robbins, Stephen (1994). **Comportamiento Organizacional** (10ª ed.). Prentice Hall, México, 1994.

Ruiz, Carlos. (2002). **Instrumentos de Investigación Educativa, procedimientos para su diseño y validación** (2a ed.). Venezuela: CIDEG.

Sabino, Carlos (1992). **El Proceso de Investigación.** Editorial Panapo, Caracas.

Sánchez, Florencia (2011). **Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera.** Trabajo de Grado, Universidad Abierta Interamericana, Argentina - Campus Lagos.

Segado, Jorge (2014). **Estrés.** Revista en Línea. Disponible: http://www.onmeda.es/estres_ansiedad/estres.html. Consulta: 2015, Mayo 16.

Selye, Hans (1976). **El Estrés de la vida.** Editorial McGraw-Hill. México.

Stavroula, Leka, Griffiths, Amanda y Cox, Tom (2004). **La Organización del Trabajo y el Estrés.** Reino Unido: Catalogación por la Biblioteca de la OMS. Libro en línea. Disponible: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf. Consulta: 2015, Abril 06.

Tamayo, Mario. (2004). **El proceso de la investigación científica** (4ta ed.). Editorial Limusa, México.

Universidad de Carabobo. (2011). **Líneas de investigación para la Escuela de Relaciones Industriales.** Carabobo, Venezuela.

Urcullu, Begoña y Di Martino, Vitorio (1994). **Condiciones de Trabajo y Salud. Oficina Internacional del Trabajo.** Documento en Línea. Disponible: http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1016592. Consulta: 2015, Mayo 06.

Vega, Sofía (2001). **Riesgo psicosocial el modelo demanda-control apoyo social. Factores psicosociales y de organización.** Madrid: INSHT. Documento en Línea. Disponible: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NT P/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf. Consulta: 2015, Abril 06.

ANEXOS

ANEXO A

Cuestionario de Contenido del Trabajo (JCQ).

Cargo: _____

El presente instrumento tiene finalidad estrictamente académica y se aplicará con el fin de cumplir con los requisitos establecidas por la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales.

La información que usted proporcione será manejada de forma estrictamente confidencial y anónima, por tanto sus datos personales no son necesarios.

A continuación se presentarán enunciados con alternativas de selección simple, por favor marque con una equis (x), una sola de las respuestas en cada enunciado, la que usted considere más adecuada.

1 – Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

2 – Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

3 – En mi trabajo debo ser creativo.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

4 – Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

5 – Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

6 – Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

7 – En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

8 – Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

9 – En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

10 – Mi trabajo exige hacerlo rápidamente.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

11 – Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

12 – En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

13 – Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

14 – No recibo pedidos contradictorios de los demás.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

15 – Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

16 – Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

17 – Mi trabajo es muy dinámico.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

18 – A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

19 – Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

20 – Mi jefe presta atención a lo que digo.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

21 – Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

22 – Mi jefe facilita la realización del trabajo.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

23 – Mi jefe consigue que la gente trabaje unida.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

24 – Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

25 – Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

26 – Las personas con las que trabajo se interesan por mí.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

27 – Las personas con las que trabajo son amistosas.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

28 – Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

29 – Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

ANEXO B

Cuadros de Respuestas

Cuadro Nro. 18

Demandas Psicológicas percibidas por el personal objeto de estudio

DEMANDAS PSICOLÓGICAS		Completamente en Desacuerdo		En Desacuerdo		De acuerdo		Completamente de acuerdo	
		fi	p	fi	p	fi	p	fi	p
Cantidad Excesiva	12. En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva.	20	4	2	3	0	2	4	1
Insuficiencia de tiempo	13. Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo.	15	4	7	3	4	2	0	1
Peticiones Contradictorias	14. No recibo pedidos contradictorios de los demás.	10	4	2	3	3	2	11	1
Requerimientos de trabajo	10. Mi trabajo exige hacerlo rápidamente.	0	1	2	2	6	3	18	4
	11. Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental.	2	1	0	2	16	3	8	4
	15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.	0	1	2	2	6	3	18	4
	16. Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde.	2	1	0	2	2	3	22	4
	17. Mi trabajo es muy dinámico.	2	1	0	2	7	3	17	4
	18. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.	2	1	0	2	6	3	18	4
Σ		53		15		50		116	
									Total Respuestas
									234

Fuente: Elaboración propia (2016).

Cuadro Nro. 19

Control percibido por el personal objeto de estudio

CONTROL		Completamente en Desacuerdo		En Desacuerdo		De acuerdo		Completamente de acuerdo	
		fi	p	fi	p	fi	p	fi	p
Posibilidad de Desarrollo de Habilidades	1. Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas.	12	1	6	2	6	3	2	4
	2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación.	18	1	0	2	4	3	4	4
	3. En mi trabajo debo ser creativo.	16	1	2	2	2	3	6	4
	4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.	4	4	4	3	4	2	14	1
	7. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes.	7	1	11	2	2	3	6	4
	9. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales.	18	1	0	2	4	3	4	4
Decisión o Autonomía	6. Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma.	11	1	0	2	9	3	6	4
	5. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo.	11	1	0	2	7	3	8	4
	8. Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo.	11	1	0	2	9	3	6	4
Σ		108		23		47		56	234

Total Respuestas

Fuente: Elaboración propia (2016).

Cuadro Nro. 20

Apoyo Social percibido por el personal objeto de estudio

APOYO SOCIAL		Completamente en Desacuerdo		En Desacuerdo		De acuerdo		Completamente de acuerdo	
		fi	p	fi	p	fi	p	fi	p
Jerarquía	19. Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión	6	1	5	2	9	3	6	4
	20. Mi jefe presta atención a lo que digo.	5	1	6	2	13	3	2	4
	21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí.	13	4	2	3	0	2	11	1
	22. Mi jefe facilita la realización del trabajo.	8	1	3	2	7	3	8	4
	23. Mi jefe consigue que la gente trabaje unida.	3	1	8	2	13	3	2	4
	24. Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan.	6	1	10	2	6	3	4	4
Compañeros	25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí.	6	4	4	3	3	2	13	1
	26. Las personas con las que trabajo se interesan por mí.	10	1	6	2	4	3	6	4
	27. Las personas con las que trabajo son amistosas.	0	1	16	2	0	3	10	4
	28. Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas.	13	1	3	2	6	3	4	4
	29. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo.	11	1	5	2	8	3	2	4
Σ		81		68		69		68	
									Total Respuestas
									286

Fuente: Elaboración propia (2016).

ANEXO C

Cuadro Nro. 21

Distribución de la Población por Cargos en el Departamento de Operaciones y Logística

Nivel	Cargo	N° Trabajadores	%
Nivel Operativo	Mecánicos	3	12%
	Obreros de Mtto.	2	8%
	Oxicortadores	8	31%
	Choferes	5	19%
	Operadores de Grúa	3	12%
	Analistas de Logística	2	8%
Nivel Táctico	Supervisores	2	8%
	Gerente del Dpto.	1	4%
Totales		26	100%

Fuente: Elaboración propia (2016).