



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

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

INCIDENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO OCUPACIONAL
DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE NÓMINA
DEL INSTITUTO AUTÓNOMO DE LA SALUD DEL
ESTADO YARACUY

Autora:
Lcda. Heccior Carrillo

Bárbula, Septiembre del 2017



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

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

INCIDENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO OCUPACIONAL
DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE NÓMINA
DEL INSTITUTO AUTÓNOMO DE LA SALUD DEL
ESTADO YARACUY

Autora:
Lcda. Hecdiar Carrillo

Trabajo de Grado presentado para optar al título de
Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

Bárbula, Septiembre del 2017



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



Veredicto

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado “INCIDENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO OCUPACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE NÒMINA DEL INSTITUTO AUTÒNOMO DE LA SALUD DEL ESTADO YARACUY”, presentado por: Hecdior Carrillo, cédula de identidad N° 15.283.037, para optar al Título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

_____ a los _____ días del mes de _____
del año _____

Nombres y Apellidos

C.I.

Firma



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

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

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

INCIDENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO OCUPACIONAL
DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE NÓMINA
DEL INSTITUTO AUTONOMO DE LA SALUD DEL
ESTADO YARACUY

Tutora.
Dra. Aura Adriana Delgado

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

C.I. N° 5.676.358

Bárbula, Septiembre del 2017

DEDICATORIA

A Dios por ser creador de todas las cosas, el que me ha dado la fortaleza para continuar cuando decaigo, por ello con toda humildad y desde lo más profundo de mi corazón le dedico este trabajo.

De igual forma les dedico esta tesis a mi madre y mi padre que han sabido formarme con buenos valores, principios, y hábitos, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mis hermanos por estar junto a mí brindándome toda su comprensión.

No menos importantes a mi compañero sentimental que durante estos años de carrera ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional y por su ayuda en mi proyecto.

Y un paréntesis grande a mi tutora Dra. Aura Adriana Delgado mi madre académica a usted mi respeto y admiración por la paciencia comprensión y sobre todo por el amor y siempre creer en mi celebrando mi triunfo, que Dios me la bendiga

AGRADECIMIENTO

Primeramente a Dios por enseñarme a ser un ser de luz y acompañarme todos los días.

A mis padres, que siempre los he tenido presente en vida. Y sé que están orgullosos de la persona de la cual me he convertido.

A mi novio por su apoyo incondicional en el trascurso de mi carrera, por compartir momentos de alegrías y tristeza, tramos y demostrarme que siempre podre contar con él.

A mi amiga incondicional la cual fue la promotora de que yo estuviese en este gran proyecto y culminación de esta meta Carlen Rojas.

A mis grandes tutores a lo largo de toda esta tesis, Magister Rosangel y Nerio quienes como una hija me acobijaron en su hogar para orientarme, aconsejarme me siento honrada de haber tenido tanta orientación de parte de ustedes.

A mis de mas familiares, amigos, compañeros de trabajo que de una u otra forma me desearon bendiciones y me acompañaron esta gran etapa.

A todos Gracias...



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

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

Línea de Investigación: Conducta y su Implicación en el Trabajo

**INCIDENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO
OCUPACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE
NÓMINA DEL INSTITUTO AUTÓNOMO DE LA SALUD DEL
ESTADO YARACUY**

Autora: Hecdiar Carrillo

Tutora: Dra. Aura Adriana Delgado

Fecha: Septiembre, 2017

RESUMEN

El estudio denota la importancia del estrés como factor de riesgo psicosocial en el trabajo. El objetivo general es analizar el impacto del estrés laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores del departamento de nómina del instituto autónomo para la salud (Prosalud) del Estado Yaracuy. La investigación se sustenta en los postulados de Selye con relación al estrés laboral basado en la respuesta. Metodológicamente se orientó en el paradigma positivista con enfoque cuantitativo y diseño de campo con carácter no experimental. La muestra, estuvo constituida por doce (12) trabajadores pertenecientes al departamento de nómina de prosalud. Se aplicó como técnica, la encuesta y el instrumento fue un cuestionario conformado por veinte cuatro preguntas cerradas (24) de características policotómicas mediante la escala valorativa tipo Likert. La confiabilidad, fue a través del coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de 0.86. Los resultados permitieron concluir lo siguiente: los trabajadores están en condiciones ambientales y personales estresantes tales como: desgaste emocional, niveles de eficacia profesional, sobrecarga de trabajo, poca actividades de interacción social. Lo que genera síntomas como: agotamiento físico y mental, fatiga y aumento de la presión sanguínea. Por otra parte, se determinó la incidencia del estrés laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores por presentarse alteraciones biológicas, fisiológicas y psicológicas, ausencia de incentivos y promoción de ascensos que permitan mejorar su la calidad de vida.

Descriptor: Incidencias, Estrés Laboral, Desempeño Ocupacional.



UNIVERSITY OF CARABOBO
ECONOMIC AND SOCIAL FACULTY
MASTERS IN ADMINISTRATION WORK
AND LABOR RELATIONS
CAMPUS BÀRBULA



Research Line: Conduct and Work Involvement

**IMPACT OF WORK STRESS IN THE OCCUPATIONAL PERFORMANCE
WORKERS DEPARTMENT OF PAYROLLSELF HEALTH INSTITUTE
STATE YARACUY**

Author: Hecdiar Carrillo

Tutora: Dra. Aura Adriana Delgado

Date: September, 2017.

ABSTRACT

This research examines the importance of stress as factor of psychosocial risks on the job. The principal objective was analyzing the impact of work stress in the occupational performance of workers in the payroll department of the Autonomous Institute for Health (PROSALUD) Yaracuy State. The investigation was based on theoretical aspects of Selye whit relation the impact of work stress based in the answer. Referring to the methodology is framed in the positivist paradigm and quantitative modality, supported by a non-experimental descriptive design. The population object of this study consisted of twelve (12) workers in the payroll department PROSALUD Yaracuy. As technical of data collection would be used the questionnaire whit policotómico character, conformed by questions of four (24) items and scale type Likert. Reliability was calculated with Cronbach's alpha coefficient with a value of (0.86) to obtain the results in applying the questionnaire and asking the conclusion that there is work stress in the occupational performance of workers due to various factors in the environment labor, although show levels of emotional wearing down, mean levels professional effectiveness; excessive works and not interactions social. Some symptoms presents are: exhaustion physical and mental, fatigue, high navel of blood pressure. The study determined the impact of work stress in the occupational performance workers and presented some changes biologic, physiologic and psychology, levels navels of remuneration and never promotions that could be better occupational health.

Key Words: Impact Stress Labor, Occupational Performance.

ÍNDICE GENERAL

	P.p
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRAC.....	VIII
INDICE DE CUADROS.....	XI
INDICE DE GRÀFICOS.....	XII
INTRODUCCIÒN.....	13
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	17
Objetivos de la Investigación.....	22
Justificación de la Investigación.....	22
CAPITULO II	
MARCO TEÒRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación.....	25
Bases Teóricas.....	30
Bases Legales.....	52
CAPITULO III	
MARCO METODOLÒGICO	
Naturaleza de la Investigación.....	76
Diseño de la Investigación.....	77
Tipo de la Investigación.....	77
Nivel de Investigación.....	78
Población.....	78

Técnicas de recolección de la información.....	79
Instrumentos de recolección de la información.....	79
Validez del instrumento.....	80
Confiabilidad del Instrumento.....	80
Técnica de Análisis de la información.....	82
CAPITULO IV	
ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	84
CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
Conclusiones.....	95
Recomendaciones.....	99
LISTA DE REFERENCIAS.....	103
Anexo A. Instrumento.....	109
Anexo B. Validez del Instrumento.....	114
Anexo C. Confiabilidad del instrumento.....	120
Anexo D. Tabulación de datos.....	122

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°	Pág
1.Sistema de Variables	75
2. Criterios de Decisión para la Confiabilidad de un Instrumento	82
3. Frecuencias y Porcentajes de Ítems relacionados con la Dimensión 1 Tipos de Estrés Laboral.	85
4. Frecuencias y Porcentajes de Ítems relacionados con la Dimensión 2 Causas del Estrés Laboral.	86
5. Frecuencias y Porcentajes de Ítems relacionados con la Dimensión 3 Efectos del Estrés Laboral.	88
6. Frecuencias y Porcentajes de Ítems relacionados con la Dimensión 4Ambiente Organizacional.	90
7. Frecuencias y Porcentajes de Ítems relacionados con la Dimensión 5 Motivación.	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°	Pág
1 .Representación Gráfica de las respuestas dadas por los encuestados en cuanto a los Ítems relacionados con la Dimensión 1 Tipos de Estrés Laboral.	85
2. Representación Gráfica de las respuestas dadas por los encuestados en cuanto a los Ítems relacionados con la Dimensión 2 Causas del Estrés Laboral.	87
3. Representación Gráfica de las respuestas dadas por los encuestados en cuanto a los Ítems relacionados con la Dimensión 3 Efectos del Estrés Laboral.	88
4. Representación Gráfica de las respuestas dadas por los encuestados en cuanto a los Ítems relacionados con la Dimensión 4 Ambiente Organizacional.	90
5. Representación Gráfica de las respuestas dadas por los encuestados en cuanto a los Ítems relacionados con la Dimensión 5 Motivación.	92
6. Representación Gráfica de todas las dimensiones del Estrés Laboral analizadas.	94

INTRODUCCIÓN

En el mundo de hoy, los seres humanos impulsados por natural instinto gregario que a través de la historia los ha hecho construir grandes civilizaciones, contribuir a importantes logros y descubrimientos para la sociedad actual, la forma de trabajo avasallante e incesante en el presente han convertido la dinámica laboral en opresores de sí mismos y de los demás, como un todo; exigiéndose cada vez más y más todos los días de sus vidas hasta el punto de acelerar desmedidamente sus ritmos de vida, dejándose consumir por grandes demandas físicas, mentales y emocionales que el medio que los rodea les imponen día a día.

Por consiguiente, pareciera que en la actualidad está de moda dejarse llevar por este mundo cada vez más globalizado y sumergido en el consumismo, que las personas realizan automáticamente tareas y actividades laborales, sin darse cuenta, que esta acelerada rutina diaria trae consigo un alto precio. En este sentido, el estrés es un desequilibrio entre las exigencias hechas por el medio y los recursos disponibles de los individuos, generalmente producido por factores psicosociales, que incide en la actualidad sobre todos los seres humanos; los cuales, día a día se enfrentan a las crecientes exigencias de una sociedad globalizada y desgastante con un marcado determinismo ambiental.

Al respecto, Banchs y otros (1997:89) refiere que “El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente y mantenerlas bajo control”. De acuerdo a lo citado, el estrés puede definirse como un proceso o secuencia de etapas, el cual comienza cuando el individuo recibe un conjunto de exigencias impuestas por el medio, ya las cuales el individuo debe adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida usando todos los recursos disponibles a su disposición, provocando que el individuo realice un

esfuerzo agotador para lograr tal respuesta en tiempo determinado o exigido por empleador.

De tal forma que, la ascendente permanencia del estrés laboral refleja una diversidad de problemas en el ámbito de la salud física y psicológica de los trabajadores, trayendo consecuencias negativas para las organizaciones e influyendo directamente en la productividad, dejando altos niveles de ausentismo laboral, ocurrencias de accidentes ocupacionales, discapacidades, insatisfacción laboral y profesional, bajo rendimiento en el trabajo, entre otras. En este orden de ideas, Peiro (1992: 115) argumenta que “el estrés, en su modalidad de estrés laboral, es capaz de causar en los trabajadores muchas consecuencias que quizás en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado de trabajo y éste comenzó a exigir más y más recursos causando un desequilibrio en el individuo”.

Entre estos factores, se pueden mencionar aquellos que desencadenan o liberan efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales). Así como también, en la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, y las respuestas de afrontamiento. De acuerdo a lo anteriormente mencionado, la escogencia del tema de investigación estuvo motivada a la creciente prevalencia del estrés laboral que influye en todos los ámbitos de la vida diaria de los individuos que conforman esta sociedad globalizada. Es de vital importancia para toda organización desarrollar al máximo su productividad y competitividad en el mercado sin producir trastornos físicos o mentales en los trabajadores.

Sin duda alguna, el estudio de los factores de riesgos y las condiciones laborales de los trabajadores y trabajadoras en el Instituto Autónomo para la Salud del Estado Yaracuy (PROSALUD-YARACUY) sería una buena estrategia para mantener a los empleados con un buen estado de ánimo, salud física y mental y altos niveles de

motivación y satisfacción en el ambiente de trabajo. Es por ello, que la presente investigación tiene como objetivo analizar el impacto del estrés laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores del departamento de nómina del Instituto Autónomo para la Salud (PROSALUD) Yaracuy, como elemento importante para el buen desenvolvimiento del talento humano en beneficio de las actividades diarias que se realizan en dicho departamento a fin de cumplir con los objetivos administrativos para la toma de decisiones.

En consecuencia, los fundamentos teóricos asumidos en el marco de la investigación contemplaron unas series de revisiones bibliográficas físicas y digitales de destacados autores relacionados con el tema en estudio, denominado como aspectos teóricos desglosados en el trabajo que permitieron una mejor comprensión de la temática tratada y por ende un mejor desarrollo del trabajo realizado. En este sentido, el presente estudio estuvo enmarcado en una investigación de campo descriptiva, estructurado metodológicamente de la siguiente manera:

El Capítulo I, El Problema: señala el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, que se dividen en general y específicos, y justificación del estudio, señalando la importancia que tiene la misma.

Continúa el Capítulo II, Marco Referencial: contiene la fundamentación teórica de la investigación, estructurado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales, la definición de términos básicos y el sistema de variables.

Por otra parte en el Capítulo III, Marco Metodológico: se describe el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, la técnica e instrumento de recolección de los datos, la validez y confiabilidad, y las técnicas de análisis de los datos.

Posteriormente en el Capítulo IV, Análisis e interpretación de los Datos: se detalla el procesamiento y análisis de los datos a través de la representación gráfica de los datos obtenidos por medio de la aplicación del instrumento y las inferencias del diagnóstico.

Para finalizar, el Capítulo V; donde se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio, haciendo mención a los aspectos significativos del trabajo, así como, las orientaciones que se deben seguir para el logro de los objetivos propuestos en esta investigación. Y por último se presentan todas las listas de referencias consultadas a lo largo de este trabajo, y los respectivos anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A lo largo del siglo XX, el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con frecuencia al trabajo y a la actividad laboral; de hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas. Así, por ejemplo, en una encuesta patrocinada por la Comisión Europea entre casi 16,000 trabajadores de los 15 estados miembros de la Unión Europea el 42% indica que su ritmo de trabajo es demasiado alto, en ella se ponen también de manifiesto diversas experiencias de estrés laboral. Por otra parte, en la III Encuesta sobre Condiciones de Trabajo realizada en España (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997) se ofrecen datos en esta misma dirección sobre la población trabajadora española.

Al tiempo que ha ido creciendo la importancia del estrés en esta sociedad ha ido aumentando también las investigaciones sobre este fenómeno planteada desde diversos ámbitos disciplinares como la biología, la psicofisiología, psicología y otras ciencias sociales. En el marco de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones se han desarrollado diversos modelos que han puesto de relieve diversos aspectos significativos, entre esos modelos han cobrado cada vez más importancia los que defienden un planteamiento interaccionista y transaccional.

Ahora bien, estos planteamientos han puesto el énfasis en una conceptualización individual del estrés, que arranca de una consideración psicofisiológica y subjetiva del mismo y tomado en consideración su componente experiencial y sus consecuencias para la salud y el bienestar personal. Con base a este planteamiento, se puede decir que el estrés laboral, es un trastorno bio-psicosocial, que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos, capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presente.

Es de mencionar que , los individuos conocen por experiencia propia que el estrés es estar bajo presión en el trabajo, responder a una serie de demandas excesivas, superposición de tareas, hacer frente a las crisis internas y externas que amenazan al sistema, vivir con incertidumbre, dificultades en la comunicación, presiones y exigencias impuestas y auto-impuestas. Todo esto y mucho más pueden asociarse a la experiencia de estrés en una persona dentro del ámbito laboral. Al respecto Peiro (1992:135), señala que “el individuo ante las diferentes situaciones que se le presentan, lo conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos, hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas”.

Cabe mencionar que el estrés es uno de los riesgos laborales más importantes, juntos a los riesgos biológicos, a lo que se enfrenta cada día el personal de las instituciones u organizaciones. Es por ello, que en la actualidad, el estilo de vida son cada vez más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargos tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías que afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan El estrés es una reacción innata del organismo frente a una situación de desequilibrio entre las

demandas y los recursos con los que cuenta una persona para hacer frente a dichas demandas.

El problema de la seguridad y salud en el ámbito laboral es global y de gran magnitud. La organización Internacional del Trabajo (OIT: 2004) y la Organización Panamericana de la salud (OPS: 2004); estiman que cada año se producen 250 millones de accidentes laborales en todo el mundo y 3000 mil personas mueren cada día por causas relacionadas con el trabajo (INPSASEL, 2010). Por otra parte Santo (2004), hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo, las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.

En tal sentido, es necesario señalar que el estrés laboral puede ser asimilado de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos, diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos, y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otros. A tal efecto, esta es una reacción de supervivencia que permite a la especie humana sobrevivir y adaptarse al medio en que vive, y muchas veces hostil; esto sucede cuando la percepción de los recursos se ve superada por las demandas y se activa automáticamente la reacción de estrés, que es ni más ni menos una hiperactivación psicofisiológica del organismo para poder hacer frente a la situación.

Por consiguiente, si esta reacción es puntual y específica, suele ser útil en el manejo de la demanda, y permite la adaptación. Pero cuando esta reacción se vuelve crónica, se genera desequilibrio y malestar a nivel físico, mental y emocional, con altísimos costos para el bienestar general y la calidad de vida de la persona, además de afectar el rendimiento y la regulación en las relaciones interpersonales y desempeño ocupacional. Ahora, si el estrés se mantiene se perpetua el estado de alerta

y la reacción de estrés se retroalimenta, es decir el estrés crónico genera más estrés. Muchos son los conceptos y definiciones en relación al estrés laboral y entre ellos existe actualmente La Organización Mundial de la Salud OMS (2004:3) establece que “... es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a su conocimientos y capacidades que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

Así mismo, Leka (2004:3) expone que el estrés laboral “es la reacción que puede tener el individuo antes las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar su situación”. De acuerdo a las definiciones anteriores, el estrés laboral constituye un verdadero problema para las empresas y sus trabajadores y que la mejor forma de prevenir el estrés se basa en una buena gestión y organización adecuada al trabajo. Por su parte, la Organización Internacional de Trabajo OIT (2004:6) considera que 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”.

Es por ello, que en Venezuela las organizaciones en particular las empresas públicas presentan en su mayoría un gran número de ausentismo debido a este fenómeno, que según la Investigación de Epidemiología INSAPSEL (2008) consideran que el estrés por motivos laborales está tipificado dentro de la legislación venezolana como una enfermedad ocupacional y es por ello que la Norma Técnica para la Declaración de Enfermedad Ocupacional expone 5 tipos de Afecciones por Factores Psicosociales siendo el estrés laboral el número uno.

En el caso particular del Instituto Autónomo para la Salud (PROSALUD) del Municipio Independencia, Estado Yaracuy, institución dedicada a facilitar la gestión estatal en el proceso de transformación del sector salud, ejerciendo la rectoría sobre los establecimientos de salud (hospitales, ambulatorios y dispensarios), con el único

propósito de lograr un desarrollo humano sustentable dentro del modelo de atención integral en salud del Estado Yaracuy, no se escapa de esta realidad, debido a que se pudo observar a través de un diagnóstico situacional que en dicha institución los trabajadores pertenecientes al departamento de nómina, presentan algunas enfermedades ocupacionales.

Esta situación se presenta debido al exceso de trabajo que tienen en su actividad diaria entre ellas (exceso de trabajo, falta de descanso y/o la combinación de ambos) para elaborar las diferentes nóminas de pagos en un tiempo establecido para cumplir con la cancelación de los compromisos salariales que corresponden a todos los trabajadores de PROSALUD del Estado Yaracuy, esto trae como consecuencia irregularidades y deficiencias en referencia al desempeño adecuado de sus funciones administrativas. Por consiguiente, ante esta realidad es necesario analizar la incidencias que tiene el estrés laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores del departamento de nómina, a fin de mejorar la problemática presentada en dicha institución. De lo antes planteado, se originan las siguientes interrogantes:

¿Cómo es la situación actual en referencia al estrés laboral que presentan los trabajadores del departamento de nómina del Instituto Autónomo para la Salud del Estado Yaracuy?

¿Cuáles son las causas que ocasionan el estrés laboral en los trabajadores del departamento de nómina del Instituto Autónomo para la Salud del Estado Yaracuy?

¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores del departamento de nómina del Instituto Autónomo para la Salud del Estado Yaracuy?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar las **incidencias** del estrés laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores del departamento de nómina del Instituto Autónomo para la Salud (PROSALUD) del Estado Yaracuy.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la presencia de estrés laboral en los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD.

Describir los factores que propician estrés laboral en los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD.

Determinar la afectación en el desempeño ocupacional de los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD, debido al estrés laboral

Justificación de la Investigación

La creciente prevalencia del estrés laboral cobra más importancia cada día, esto se refleja en una diversidad de problemas no solo en el ámbito de la salud física y psicológica de los trabajadores, sino en las consecuencias económicas y negativas para las organizaciones; influyendo de manera directa en la productividad, el ausentismo, la ocurrencia de accidentes ocupacionales, discapacidades, insatisfacción, las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

En este orden de ideas, Martínez (2004) explica que 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 el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos. En virtud de lo anteriormente expuesto, resulta de gran importancia realizar este estudio ya que todos los conocimientos que se desarrollen en referencia al estrés laboral servirán de aportes teóricos a los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, con el fin de mejorar el desempeño ocupacional.

En cuanto a la relevancia social, es importante señalar que el personal de nómina es el encargado de elaborar los pagos de todos trabajadores de PROSALUD del Estado Yaracuy, por lo tanto, es importante que ellos trabajen sin presión para que puedan desarrollar sus actividades de manera eficiente y eficaz evitando el margen de error, permitiendo mejorar las condiciones de respuesta más óptimas en cuanto a su labor, ya que todos los trabajadores independientemente de la institución que sea (pública o privada) deben disfrutar de su tiempo libre reglamentario para el esparcimiento y recreación personal, a fin de que no afecte la salud mental y las relaciones interpersonales que se desarrollen en la vida social de los trabajadores de dicha institución.

Desde el punto de vista práctico, se espera que con los resultados que arroje esta investigación surjan estrategias que orienten el abordaje del estrés laboral, como una contribución para minimizar dichas patologías y optimizar el rendimiento laboral del personal del departamento de nómina de PROSALUD, Municipio San Felipe Estado Yaracuy. Así mismo, la presente investigación beneficiara a la institución como organización hacia la implementación de cambios, en aras de reforzar su imagen y

credibilidad, así como elevar la calidad de vida personal y profesional de los trabajadores, y por ende la importancia de su profesión en el desarrollo integral de la institución.

En cuanto a los aportes metodológicos, la presente investigación se justifica en la escasez de estudios a nivel regional, específicamente en el área de administración del trabajo con fines de que se aborde y aplique esta problemática en el ámbito laboral. Por esta razón, se elaborará una base de datos y conceptos que servirán de soportes a futuras investigaciones que circunvén en el tema, permitiendo establecer planes y programas orientados a atenuar la incidencias del estrés laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores. Así mismo, este estudio permitirá el fortalecimiento de la línea de investigación de la Conducta y su Implicación en el Trabajo perteneciente a la Maestría de Administración del Trabajo y Relacionales Laborales de FACES de la Universidad de Carabobo.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

En este capítulo se presenta una revisión de postulados y supuestos teóricos fundamentados de sustento para este estudio, a fin de explicar la evaluación que constituyen un conjunto de conocimientos previos que orientarán la búsqueda de una base teórica fundamentada que permita analizar, profundizar, ampliar y exponer todas aquellas teorías, conceptos y proposiciones para abordar la problemática planteada en referencia al estrés laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy. De allí, su estructura lógica, que permitirá el análisis de los hechos, así como orientar la búsqueda de otros datos importantes.

Antecedentes de la investigación

En esta parte se presentan algunos estudios relacionados con el estrés laboral en el desempeño ocupacional, a fin de exponer de forma analítica la relación que guardan con la presente investigación en desarrollo, en este, sentido, se presentan a continuación antecedentes desde diferentes contextos:

En el ámbito internacional

Sánchez, M. (2009) realizó un trabajo titulado: “El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Sualupell Curtiduría Suarez S.A.” en la pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato. El objetivo general desarrollado fue determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la

empresa “Sualupell Curtiduría Suarez S.A.” en la ciudad de Ambato. En referencia al aspecto metodológico, la investigación se desarrolló en el paradigma crítico, enmarcado en un enfoque cualitativo al comprender el fenómeno social presente y cuantitativo al procesar los datos estadísticamente, y el diseño fue de campo. La población estuvo constituida por 40 trabajadores de la empresa en estudio y conforma la muestra de la investigación.

En cuanto a la recolección de información se utilizó como técnica la observación y la encuesta, los instrumentos usados fueron el cuaderno de anotaciones y el cuestionario de preguntas abiertas. El estudio evidenció que el estrés laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores al influir de forma nefasta y desequilibrante en la organización de la empresa Sualupell Curtiduría Suarez S.A. Se le recomendó a los directivos de la empresa nombrada fomentar la calidad de vida laboral y tomar medidas preventivas para la salud e higiene en la organización.

Al respecto, en el estudio descrito, se evidencia una relación directa y estrecha con la investigación en desarrollo, al tratar el estrés como un factor negativo en el desenvolvimiento ocupacional de las personas que laboran en diferentes sitios de trabajo. Es hacer notar, que la investigación descrita fue realizada en otras latitudes fuera del territorio nacional presentando una problemática muy similar a la presente.

En el ámbito Nacional

Primeramente, Rivas, Y. (2012), realizó un trabajo final de grado titulado: “Impacto del estrés laboral en el rendimiento ocupacional en funcionarios policiales de un municipio del Estado Anzoátegui”, para optar al grado de especialista en salud ocupacional, Mención Medicina del Trabajo en la Universidad Nacional Experimental de Guayana. El objetivo general planteado fue determinar el impacto

del estrés laboral y su influencia en el rendimiento ocupacional en funcionarios policiales de un municipio del Estado Anzoátegui en el 2010.

El trabajo mencionado se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de corte correlacional, transversal, a nivel descriptivo y un diseño de campo no experimental; con una población finita de 30 funcionarios policiales con una muestra de 15 funcionarios policiales expuestos (patrullero motorizados) y un grupo control de 15 funcionarios que laboran en el área administrativa (funcionarios administrativos) escogidos al azar simple. La técnica utilizada fue la encuesta cuyo instrumento de recolección de datos fueron 2 cuestionarios; uno de los cuestionarios fue el de estrés laboral de 25 ítems validado por la OIT/OMS. Para caracterizar el rendimiento ocupacional, se elaboró otro cuestionario de acuerdo al perfil del cargo del funcionario, con un total de 20 ítems, validado a través del juicio de tres expertos, y para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial bajo un paquete estadístico.

En los resultados obtenidos en la investigación se evidenció una prevalencia del 80 por ciento de estrés laboral en un nivel bajo en ambos grupos; hubo diferencia significativa entre los estresores laborales en los trabajadores expuestos, predominando la influencia del líder, el clima y estructura organizacional. Se concluyó que el estrés laboral no constituyó una variable determinante en el rendimiento ocupacional de los funcionarios policiales. Entre las recomendaciones dadas por los investigadores se sugirieron sesiones de relajación y anti estrés, motivar al personal por medio de incentivos y reconocimientos por el trabajo realizado y rendimiento obtenido en la noble labor que ejercen.

De acuerdo a lo planteado, se evidencia una clara y sustancial relación entre la investigación descrita y el estudio en desarrollo en cuanto a las variables tratadas en ambas investigaciones, al tratar de describir la relación del estrés laboral en el

rendimiento ocupacional al igual que en el aspecto metodológico al tratarse de un nivel descriptivo.

Prosiguiendo con la región oriental, Orihuela, M. (2009), presentó un trabajo de grado titulado: “Influencia del estrés ocupacional en el rendimiento laboral del personal médico y de enfermería de las unidades de emergencia de adulto y quirófano del Hospital Dr. Felipe Guevara Rojas del Tigre, Estado Anzoátegui”, para optar al título de especialista en salud ocupacional, mención medicina del trabajo. El objetivo general fue determinar la influencia del estrés ocupacional en el rendimiento laboral del personal médico y de enfermería de las unidades de emergencia de adulto y quirófano del Hospital Dr. Felipe Guevara Rojas del Tigre, Estado Anzoátegui.

El aspecto metodológico se enmarcó en un enfoque cuantitativo con un tipo de investigación descriptiva – transversal, el diseño del estudio fue de campo. La población estuvo representada por 35 trabajadores del área de la medicina de la referida unidad, tomando como muestra el 100 por ciento de la población. En cuanto a la recolección de la información se aplicó un cuestionario con doce (12) preguntas de selección mixta siendo validado por juicios de expertos; la confiabilidad se realizó a través del coeficiente de Alpha de Cronbach en un 0.96, lo que se considera alta la confiabilidad.

En el estudio se evidenció que los sujetos estudiados presentaron estresores tanto intrínsecos como extrínsecos, predominando en el sexo femenino en edades comprendida entre los 29 y 37 años de edad, con antigüedad laboral de 01 a 10 años y profesionales tanto médicos como enfermeras. Partiendo de los resultados obtenidos, la investigadora recomendó el desarrollo e implementación de acciones que fortalezcan la salud del personal de la unidad mencionada del centro de salud descrito.

La relación existente entre la investigación descrita como la que está en curso es muy estrecha desde el tema a tratar en las variables planteadas y el aspecto metodológico al ser estudios de enfoque cuantitativo e investigación descriptiva con diseños de campo.

Finalmente, en la región central, Miranda, B. (2008), realizó trabajo de grado titulado: “Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani”, para optar al Título de Especialista en Gerencia en servicios de salud en la Universidad Católica Andes Bello. Como objetivo general, se planteó Establecer los niveles de estrés laboral del personal que labora en el Servicio de Bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani”, Caracas – Venezuela. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con una investigación descriptiva basada en un diseño de corte transversal y de campo. Con una población conformada por los 65 sujetos que laboran en el servicio mencionado, denominada como censal.

Como instrumento de recolección de datos; se aplicó un cuestionario denominado test psicométrico conformado por dos partes: uno demográfico y otro psicométrico constituido por dos pruebas de 90 ítems cada una con respuestas múltiples y una confiabilidad de 0.75 por ciento. Los resultados obtenidos del instrumento arrojó un 62 por ciento de estrés laboral a un nivel bajo, 34 por ciento a nivel medio y 4 por ciento a nivel alto, predominando los síntomas psicológicos sobre los físicos. La investigadora concluyó que los grupos más susceptibles a sufrir de estrés laboral fueron los auxiliares y los receptores del laboratorio.

En relación a lo antes planteado, se puede establecer un estrecho vínculo entre las investigaciones en cuanto al estrés laboral y la influencia que puede tener en las personas que laboren en cualquier lugar o dependencia como se plantea en la investigación en curso.

Bases Teóricas

Para dar respuesta a los objetivos planteados en esta investigación, fue necesaria la revisión de una serie de aportes tanto teóricos como conceptuales que sirvieron de apoyo para una mejor comprensión del estrés laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy. A continuación se presentan algunas proposiciones que fundamentan el presente trabajo:

La Problemática del Estrés Laboral

El mundo actual implica una época de grandes cambios, con ritmos de vida enormemente acelerado, mayor demanda de competencia y especialización, continúa reformulación de objetivos, metas, estrategias; entre otros aspectos. Este entorno, exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y para moldearse a situaciones nuevas, y es precisamente las contrariedades y exigencias que cotidianamente debe enfrentar el hombre las que propician estar sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas.

Actualmente, al estrés se le hace responsable de aspectos tan diversos como: la primera úlcera gástrica de un ejecutivo, el accidente de cierta persona, la incapacidad de un individuo para disfrutar con su pareja o su inexplicable depresión. De ahí, la importancia de investigaciones multidisciplinarias se proyecte a su estudio desde la perspectiva de cómo controlarlo. En este sentido, el uso del término estrés se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en qué consiste el mismo, y al revisar la amplia literatura sobre el tema, se encuentran multitudes de definiciones, algunas de las cuales lo abordan indistintamente desde la perspectiva del estrés como estímulo, respuesta o consecuencia.

Alternativamente para precisar conceptos, se utiliza el término "respuesta de estrés" al referirse a la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda, y el término de "estresor" o "situación estresante" referida al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés. En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Al respecto, Lazarus y Flokman (1986: 78), consideran que: “una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer”, es decir, depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él, o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas.

Por otra parte, Labrador (1992:112), plantea que: “la respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación”, es decir, ello no es algo "malo" en sí mismo, al contrario, facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales.

De acuerdo a lo planteado, estas respuestas favorecen la percepción de la situación y sus demandas de trabajo, ya que permiten el procesamiento más rápido y potente de la información disponible, posibilitan mejor búsqueda de soluciones y la selección de conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación y preparan al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa, dado que se activan gran cantidad de recursos como aumento en el nivel de activación fisiológica, cognitiva y conductual; que supone un desgaste importante para el organismo. Sin embargo, si

éste es episódico no habrá problemas, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse, si se repiten con excesiva frecuencia, intensidad o duración, pueden producir la aparición de trastornos psicofisiológicos.

Estrés Laboral

Es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores, a las organizaciones y al país, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés. A tal efecto, si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo con la participación de algunos factores estresantes los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

Al respecto, Peiro (1999:11) hace referencia a que: "Los efectos del estrés varían según los individuos, la sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas". En base a lo citado, no todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo tanto, se puede inferir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés laboral tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en las actividades que realiza para tener mayor proyección en el mismo; lo contrario ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, que lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

El mismo autor, plantea que en la actualidad existen bibliografías en la que se describe el estudio del comportamiento de los trabajadores frente al estrés laboral, basándose en tipos de personalidades, actitudes o respuestas de estos frente a una circunstancia estresante y los posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan indicando que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresantes del ambiente laboral.

Tipos de Estrés Laboral

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés, pero también pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación. Según Slipack (1996:78), existen dos tipos de estrés laboral:

El Estrés Episódico: es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

El Estrés Crónico: es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresante de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá. Por lo tanto, este tipo de estrés se presenta cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

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

En base a estas situaciones, se puede deducir que las actividades que se realizan en el departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, pueden conducir a que se produzca algún tipo de estrés laboral, debido a que las funciones administrativas que desempeñan en la mayoría de las veces son estresantes, por la demanda alta de trabajo.

Síntomas del Estrés Laboral

Existen manifestaciones que indican que una persona sufre de estrés laboral y pueden influir en múltiples reacciones fisiológicas, emocionales y de comportamiento, tal como lo expone Cano (2002:34) los síntomas del estrés conducen a la fatiga y tiene un efecto adverso sobre la salud y bienestar del empleado, entre estos se encuentran:

Síntomas Psicológicos

- Aceleración del ritmo cardíaco
- Aumento de la presión sanguínea
- Dilatación de la pupila
- Aumento en el ritmo de la respiración y transpiración
- Hipertensión
- Migrañas

- Gastritis ulceras
- Colitis diarreas
- Disminución de la función renal
- Dolor de espalda
- Ahogo respiratorio
- Tensión en el cuello
- Diabetes
- Cáncer
- Disfunción sexual

Síntomas Emocionales

- Ansiedad Depresión
- Desánimos
- Aburrimiento
- Problemas de sueño
- Agotamiento
- Alteración del apetito
- Nerviosismo
- Fatiga prolongada
- Sentimientos de desesperanza.

Síntomas Conductuales

- Hábitos nerviosos
- Tics faciales Súbitas
- Disminuciones en el rendimiento laboral
- Olvidos
- Errores de concentración o de juicio

Asimismo el autor antes citado, indica que el agotamiento es un patrón de desgaste emocional, físico y mental en respuesta a tensiones crónicas de trabajo, por lo tanto, los trabajadores del departamento de PROSALUD Yaracuy, pueden presentar manifestaciones de estrés laboral mediante el cinismo, apatía e indiferencia que son los indicios principales de síntomas de comportamiento de un empleado agotado, que trae como consecuencia la disminución de los logros personales producido por el agotamiento.

Causas del Estrés Laboral

En el día a día existen personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos, convirtiéndose estas situaciones en agentes estresantes y son las que muchas veces conllevan a los individuos a ser adictos a su empleo y éstas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Estos agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, nivel o circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado. De allí que, el estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (Doval, Moleiro y Rodríguez 2004:1)

Desde esta perspectiva, es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral, según Melgosa (1999:67), “puede considerarse como de naturaleza externa o interna”, es decir, que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente

fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados. Por otra parte, González (citado en Doval et. al, 2004:89) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos del propio trabajo
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con el clima organizacional.

Tomando en cuenta todos los factores antes citados por el autor, en muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito, se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Por otra parte, Santos (2004:89), menciona que: “el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis en que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo”. De acuerdo a lo expuesto por el autor, la vida rutinaria puede ocasionar desanimo, apatía, cansancio, entre otros, en los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, y estos son los síntomas del trastorno denominado estrés laboral, ya que al encontrarse sometidos a situaciones como éstas no pueden desarrollar todo su potencial, quedando limitados hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo de trabajo.

Principales Efectos del Estrés Laboral

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo “malo o negativo”, sólo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo, (Doval, 2004:45). De acuerdo con el autor, en la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica y al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que este es mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se está haciendo énfasis en los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas. En este orden de ideas, el autor presenta los principales efectos negativos del estrés laboral:

Efectos Fisiológicos

- Aumento de la tasa cardíaca
- Tensión muscular
- Dificultad para respirar

Efectos Cognitivos

- Preocupaciones
- Dificultad para la toma de decisiones
- Sensación de confusión.

Efectos Motores

- Hablar rápido

- Temblores
- Tartamudeo

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

Enfermedades del Estrés Laboral Sobre la Salud

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes y conducen al hombre moderno a incrementar notablemente sus cargas de tensión produciendo diversas patologías que, para Villalobos (1999), surgen a causa del estrés laboral y pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otros.

Asimismo, Santos (Ob.Cit:112), hace referencia que: “al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, enfermedad física o incluso la muerte”. De acuerdo a lo citado por el autor, está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus, en donde es vulnerable al medio

ambiente, ya que este se encuentra altamente contaminado, es por esta razón, que es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral. De igual forma, para Villalobos (Ob. Cit.), las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes grupos:

Enfermedades por Estrés Agudo

- Ulcera por Estrés
- Estados de Shock
- Neurosis Post Traumática.

Patologías por Estrés Crónico

- Dispepsia
- Gastritis
- Ansiedad
- Accidentes
- Frustración

Por lo tanto, la presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral pueden conllevar a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo suficiente, es por ello, que es necesario que los directivos de PROSALUD Yaracuy, creen conciencia, ya que cuando un trabajador del cualquier departamento de su institución se encuentre enfermo (a), especialmente si la enfermedad es generada por estrés laboral, se le debe prestar la atención especial y de ser posible proporcionarle incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra.

Efectos del Estrés Laboral sobre la Organización

Cada persona que sufre de estrés puede pagar un alto precio por su salud personal, pero también un alto costo para la empresa el cual trabaja, trayendo como consecuencia según Villalobos (Ob.Cit.):

- Absentismo
- Rotación o fluctuación del personal
- Disminución del rendimiento físico

En base a estas consecuencias, los directivos de PROSALUD Yaracuy, tienen que ser conscientes de que los miembros de su institución son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo tanto, deben prestarle atención especial a sus demandas e insatisfacciones porque permitirá mejorar el clima organizacional y conllevará a obtener mejores resultados en los aspectos sociales y económicos de institución, ya que un trabajador al que se le cumplen sus necesidades da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la empresa, es decir, siempre debe buscar la satisfacción de los empleados así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

Prevención y Manejo del Estrés Laboral

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés. Al respecto, Santos (Ob.Cit.:19), "La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad

responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de (...) plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias”.

Es por ello, que existen diferentes formas de prevenir el estrés laboral pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estas conductas deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados. Asimismo, el mismo autor hace referencia a que el tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales.

Claves para afrontar el Estrés

A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no resultan eficaces para reducir las relaciones entre estresantes y sus consecuencias. De acuerdo a esto, el afrontamiento del estrés laboral radica muchas veces en la posibilidad de controlar los agentes estresantes externos aunque generalmente estos no dependen exclusivamente de un solo individuo ya que la mejor forma de enfrentarse a esta enfermedad requiere de una lucha conjunta entre los miembros de la organización quienes podrán buscar la solución más rápida de este trastorno de adaptación en los individuos. Así mismo, Escala (2004: 79) presenta las siguientes claves para afrontar el estrés laboral:

- Contar con una buena forma física
- Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados

- Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles
- Aprender técnicas de relajación
- Fomentar el pensamiento positivo.

En base a estas claves planteadas por el autor, en cualquier tiempo en la vida para alcanzar un rendimiento óptimo, es muy importante esforzarse y ser perseverante pero al mismo tiempo es necesario que toda actividad que se emprenda pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por períodos de descanso y relajación lo cual traerá como consecuencia beneficios asombrosos para el organismo. Es por ello, que el personal del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, cuando se sienta en situaciones estresantes debe afrontarlas tratando de controlar estos agentes perturbadores del trabajo que realiza buscando alternativas que les permita devolver la estabilidad y tranquilidad emocional.

Teoría del Estrés

Actualmente, se ha despertado el interés por el estudio del estrés comenzado la investigación en torno a la estrecha relación con la salud física y emocional que puede tener en el trabajador dentro de la organización. En este orden de ideas, es oportuno mencionar los postulados del investigador Selye quien demostró la conexión del estrés con la enfermedad y descubrió nuevos métodos para ayudar al cuerpo a lidiar con el agotamiento de la vida. Aunque desde los inicios, su teoría tuvo retractores que mostraron cierto escepticismo, hoy día su metodología tiene reconocimiento en el mundo entero ganando reconocimiento y respeto.

De esta manera, se encuentra la **“Teoría basada en la Respuesta”**; la cual considera al estrés como una respuesta frente a una demanda o estresante medioambiental. Esta teoría examinó la importancia de los factores condicionantes tales como la edad, genética, nutrición, experiencia ante situaciones estresantes, que

pueden afectar la respuesta frente al estrés. En este sentido, la descripción del estrés propuesta por Selye, se centra en los cambios fisiológicos del sistema nervioso, inmune, gastrointestinal y endocrino, que ocurren cuando el organismo da respuesta a un estresante específico. De acuerdo al autor, el estrés es definido como “el estado que se manifiesta como un síndrome específico, consistente en todos los cambios producidos dentro de un sistema biológico” (p.90).

Conforme a esta teoría, el estrés se produce cuando ocurre una alteración en el equilibrio interno del organismo y éste reacciona de forma extraordinaria realizando un esfuerzo para contrarrestar el desequilibrio. La respuesta de estrés es por tanto extraordinaria, fundamentalmente a nivel fisiológico, implicando un esfuerzo y produciendo una sensación subjetiva de tensión ante cualquier demanda. Su trabajo indica la existencia de un patrón uniforme predecible en la respuesta fisiológica a varios estresantes. Para el investigador Selye, la percepción del estrés, su evaluación y el significado personal atribuido a un estresante, influyen el modo como un individuo responde a ese estresante. Sin embargo existen diferencias de género hacia la respuesta fisiológica, de esta forma los estresantes pueden provocar perfiles complejos y variables de cambios hormonales e inmunológicos en los distintos individuos.

Esto puede ayudar a explicar la existencia de una variedad de trastornos y enfermedades de adaptación, y también las diferencias individuales en la susceptibilidad a la enfermedad relacionada con el estrés. Además, existen diferencias en las respuestas adaptativas conductuales y fisiológicas a un estresante, los mismos pueden ser físicos o emocionales; agradables o desagradables, siempre que requieran una adaptación por parte del individuo. En respuesta a los estresantes físicos o psicológicos, se producen una serie de cambios fisiológicos.

Desempeño Laboral

Se puede definir como el cumplimiento del deber, como algo o alguien que funciona, el cumplimiento de las obligaciones inherentes a la profesión, cargo u oficio, actuar, trabajar y dedicarse a una actividad satisfactoriamente. Son múltiples las definiciones que se podrían hacer al respecto. Según Chiavenato (2000:152) refiere “Como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización... un desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización...”.

Ambiente Organizacional

Es llamado también clima o ambiente laboral u organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas, el realizar un estudio del clima organizacional permite detectar aspectos claves que puedan estar impactando de manera importante el entorno de trabajo de la empresa. De esta manera, todo grupo espontáneamente en una organización se desenvuelve en un entorno constituido por la misma organización y por la sociedad en que aquella está ubicada, por consiguiente, para Robbins (1999:300) “está compuesto por aquellas instituciones o fuerzas fuera de ella que potencialmente afectan su desempeño” .

Asimismo, Chiavenato, (Ob.Cit:200), establece que: “constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica como característica que existe en cada empresa”. Así mismo, menciona que concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos situacionales, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, tecnología, políticas, metas operacionales, y los reglamentos internos conocidos como factores estructurales; además de las actitudes,

sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas, también llamados factores sociales.

En síntesis y de acuerdo a lo citado por los autores, se puede definir al ambiente organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una institución acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, estilo de liderazgos, relaciones interpersonales, remuneración, entre otros. Por lo tanto, es importante señalar que la apreciación de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en el trabajo, por lo que el clima laboral varía de una empresa a otra. De este modo, el ambiente organizacional en el departamento de nómina de PROSALUD, debe estar compuesto por un medio en donde sus miembros dispongan de un entorno laboral favorable, a fin de que se perciba en el personal motivación para lograr los objetivos y metas establecidas por la institución, ya que esta influye en el ambiente organizacional.

Relaciones Interpersonales

Estas juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona, debido que a través de estas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo, es decir, en el ámbito organizacional, se reflejan al compartir actividades de trabajo evidenciándose creencias, valores y normas particulares, las cuales se establecen en el grupo en correspondencia con las exigencias de la empresa. Es por ello, que determinan de alguna manera, las actividades desarrolladas y toma de decisiones en una organización, al respecto Faride y Brito (2000) las definen como:

Aquellas interacciones que se refieren al trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes contextos e intervalos de tiempo. En otras palabras son las relaciones que se establecen diariamente con nuestros semejantes, llámense compañero de estudio, de trabajo, de oficina, jefes, esposas e hijos. (p. 103)

Así que, se considera como las creencias que poseen los individuos sobre la empresa, las estrategias de acción, y las vías para definir el logro de los objetivos planteados, es decir, las razones por que actuar de una forma determinada. En sentido, las relaciones interpersonales, dentro de una organización, son uno de los factores esenciales que promueven un mayor incremento de la motivación en el trabajo en equipo, debido a que es una interacción recíproca entre dos o más personas, ya que se trata de lazos sociales que, como tales, se encuentran regulados por las leyes e instituciones sociales.

De lo expuesto anteriormente, se puede decir que las relaciones interpersonales en una empresa son un factor importante para el desarrollo emocional y psicológico de los trabajadores, ya que tratan de adaptarse a los grupos con el propósito de ser aceptados, comprendidos e igualmente ser participe en las actividades para que logren compensar sus aspiraciones, además de las expectativas. En cuanto a este aspecto, se puede indicar que en el departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, se deben propiciar situaciones que permitan ambientes grupales para compartir y participar en actividades sociales sin prejuicios o diferencias individuales, evitando la mala percepción que se tenga de los compañeros de trabajo, ya que muchas veces estos pueden ser los causantes de que las relaciones interpersonales no sean armoniosas.

Condiciones de Trabajo

El trabajo constituye una práctica social específica de todo sistema general, pero a la vez el contexto, determina la forma de organización de las habilidades que se

desarrollan en el proceso productivo. De este modo, las condiciones laborales, caracterizan el procedimiento, bajo las cuales se reproduce, por ende, la fuerza de la labor aparecen relacionadas con los contenidos de la faena, tiempo de duración profesional, remuneración, ergonomía y el modo de gestión del trabajo. A este aspecto, Neffa (1985) indica que las condiciones y medio ambiente de trabajo están constituidas por:

Un conjunto de variables que a nivel social plantea el establecimiento o unidad de trabajo, directa o indirectamente, influyendo sobre la vida, salud física y mental de los trabajadores insertados en su entorno laboral, influencia que va a depender en cada caso de las respectivas capacidades de adaptación y de resistencia a factores de riesgo. (p. 23)

En tal sentido, se concibe que las condiciones de trabajo en cualquier aspecto o nivel puedan tener características positivas o negativas para el bienestar de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y tecnológicos, cuestiones de organización y ordenación del trabajo, influyendo en su desempeño laboral. Es así como, en el departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, las condiciones de trabajo deben estar acondicionadas a la estructura física, debido a que estas pueden afectar directamente el buen desempeño laboral de los trabajadores, ocasionando aptitudes desfavorables hacia sus compañeros de faena, por esta razón, es necesario que se propicien climas acordes para la planificación de las actividades diarias, de acuerdo a la distribución de tareas que son proporcionadas para cada empleado en dicha institución.

Satisfacción Laboral

La organización es un sistema cooperativo que requiere conocer de manera fehaciente sobre la eficacia de sus integrantes a través de algunos indicadores tales como motivación, características institucional, comunicación y satisfacción laboral,

los cuales permiten lograr una mayor vinculación con el objeto de tomar decisiones correctas para la prevención o solución de diversas problemáticas que puedan presentar los trabajadores. Según Gómez (2006:386) la satisfacción laboral es “una expresión de sentimientos que experimenta el individuo como consecuencia de la grata cobertura de expectativas y necesidades personales”. Lo citado por el autor, conlleva a inferir en que se deben cubrir las necesidades y consecuencias de los trabajadores en el ámbito laboral, estableciendo diversos aspectos motivacionales, describiendo las diferentes actitudes que tienen los empleados en relación al salario, supervisión, reconocimiento, oportunidades de ascensos, entre otros.

Este análisis, conlleva a deducir que la satisfacción laboral de los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, puede ser determinado por el tipo de actividades que realizan, es decir, que cada trabajo permita ofrecer oportunidades para demostrar conocimientos, habilidades y destrezas en las tareas que les son asignadas con cierto grado de desafío para que exista el interés, siendo estos recompensados por su labor a través de salarios y sueldos acordes a las expectativas de cada uno, e igualmente las condiciones de trabajo deben ser adecuadas, no peligrosas o incómodas para un mejor desempeño.

Bienestar Laboral

Una buena gerencia necesariamente se relaciona con el bienestar de los empleados en cada entidad, pues son éstos el activo más importante que posee una organización y su administración efectiva será la clave para el éxito; pero tal triunfo dependerá sobre cómo se implementen políticas y procedimientos en el manejo del personal, además el modo en que puedan contribuir al logro de los objetivos y planes corporativos; además que propiciará una adecuada cultura para reafirmar valores, creándose un buen clima organizacional. En este sentido, Vigoya (2002:25) define el bienestar laboral como “el conjunto de programas y beneficios que se estructuran

como solución a necesidades del individuo, influyendo de manera importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social”.

Por lo tanto, es un proceso de construcción estable y participativa, que demanda la creación y mantenimiento de las condiciones que favorezcan el desarrollo del trabajador, ya que mejora el nivel de vida personal y familiar; asimismo, acrecienta los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con el trabajo y el logro de las finalidades sociales de la organización. Así pues, es notable la importancia que tiene mantener el bienestar laboral en los trabajadores del departamento de nómina que se desempeña en la institución de PROSALUD Yaracuy, ya que es allí, donde estos pasan gran parte del tiempo, buscando satisfacer necesidades económicas, sociales y personales, que les permitan mejorar tanto las condiciones de vida como las de la familia y comunidad.

Motivación

Esta inicia cuando el individuo toma conciencia de alguna carencia que debe llenar, o de algún desequilibrio que anhela corregir, por lo tanto, sin esta experiencia psicológica, aun cuando la negación objetivamente exista, no hay estimulación ya que esta necesidad se filtra a través de la cultura, que ofrece una gama de alternativas para satisfacerla, y esta normalmente varía entre una y otra sociedad, convirtiéndose así en un deseo específico. Al respecto, Robbins (2004:155) explica que se puede concebir a la motivación como aquellos "procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta". En este sentido, se puede decir que la intensidad del esfuerzo que utilizan los trabajadores para alcanzar sus objetivos, deberían canalizarse en la dirección de las metas deseadas, y la persistencia se refiere a la medida del tiempo en que ellos sostienen dicho esfuerzo.

Por consiguiente, estos tres elementos son primordiales para que los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, se sientan motivados y por ende no les ocasione algún tipo de estrés en el ámbito laboral. Este análisis, conlleva a que la motivación constituye la base generadora de actividades determinantes de la conducta hacia la consecución de los objetivos y metas previstas, lo cual requiere del desarrollo de habilidades para culminar con éxito lo propuesto, es decir, un trabajador motivado tiene un rendimiento laboral más elevado que una persona que no se sienta motivada, y son muchos los factores que influyen en ella.

Por su parte, Chiavenato (Ob.Cit:115), la define como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Esta concepción de la motivación coincide con que es un estímulo y energía que activa al individuo a que accione, y esta puede ser de forma externa cuando la genera el medio que lo rodea o interna cuando el individuo se motiva así mismo. Por tal motivo, para que los trabajadores motivados debe existir una acción entre ellos y el contexto donde se desenvuelven, a fin de que obtengan un mejor desempeño en el logro de los objetivos con mejores niveles de desempeño.

En este orden de ideas, la motivación dentro del contexto laboral puede ser entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzos hacia las metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual; entendiendo por necesidad, un estado interno del trabajador que hace que ciertos resultados parezcan atractivos. De este planteamiento se puede deducir, que es necesario que el personal del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, sienta motivación hacia al trabajo, por lo tanto, es necesario que se promueva la importancia que tiene la motivación para el buen desempeño laboral de los trabajadores en dicha institución.

Bases Legales

Toda institución en el seguimiento de la normativa legal vigente debe cumplir con un conjunto de leyes y reglamentos que reflejan la orientación de la administración de las empresas dentro de la legislación nacional, a fin de orientarlas de forma exitosa hacia la consecución de las metas trazadas, es por ello, que el Instituto Autónomo para la Salud PROSALUD del estado Yaracuy, se rige por algunas normativas legales que tienen como finalidad garantizar el buen desarrollo de la institución.

En este sentido, la **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** de (1999), en su **Artículo N° 3** cita lo siguiente:

El Estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y el bienestar del pueblo, y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes consagrados en esta Constitución. La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines.

Tal y como lo expone la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el trabajo es la actividad que ha permitido al hombre llevar una interacción social, de relaciones mutuas donde no solo ha logrado la simple satisfacción de las necesidades básicas, sino a su vez el crecimiento y desarrollo personal, lo que repercute en una mejora de la calidad de vida que promueva el bienestar de un colectivo. Bajo estos preceptos, las instituciones públicas deben proporcionar procesos dinámicos en donde las exigencias que conlleve un cargo limiten las tensiones.

Es así, como en Prosalud la organización del trabajo, su contenido, las condiciones en las que se ejecutan y la realización de cada actividad; debería afectar de forma positiva la salud física, psicológica y social de su talento humano; lo que a su vez se traduciría en alto desempeño y motivación en el ámbito laboral. Sin duda alguna, la institución debe trabajar desde el área de Recursos Humanos para fomentar el bienestar y la productividad de sus trabajadores en la actividad que desempeñan.

Artículo 46

Toda persona tiene derecho a que se le respete su integridad física, psíquica y moral, en consecuencia:

1. Ninguna persona puede ser sometida a penas, torturas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. Toda víctima de tortura o trato cruel, inhumano o degradante practicado o tolerado por parte de agentes del Estado, tiene derecho a la rehabilitación.
2. Toda persona privada de libertad será tratada con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano.
3. Ninguna persona será sometida sin su libre consentimiento a experimentos científicos, o exámenes médicos o de laboratorio, excepto cuando se encontrare en peligro su vida o por otras circunstancias que determine la ley.
4. Todo funcionario público, que por razón de su cargo, infiera en maltratos o sufrimientos físicos o mentales a cualquier persona, o que instigue o tolere este tipo de tratos, será sancionado o sancionada de acuerdo a la ley.

De acuerdo a lo expuesto en el artículo 46, numeral 4 el funcionario que mantenga la responsabilidad de ejecutar determinadas actividades inherentes a su cargo, debería tener establecida la adecuada organización, planificación y distribución de su tiempo de trabajo, en tal sentido el patrono no puede establecer acciones que ocasionen padecimientos en el trabajador, bien sea por exponerlo a condiciones ambientales desfavorables, esfuerzos físicos, disminución del tiempo de descanso durante su jornada laboral, entre otros factores que pueden intervenir en su desempeño.

En referencia al personal de nómina de Prosalud; dada la responsabilidad que amerita su cargo, es necesario que laboren sin presión y que puedan disfrutar de su tiempo libre de recreación y esparcimiento, tal como lo establece la **Ley Orgánica de los Trabajadores y Trabajadoras (LOTT) en Venezuela**. Ya que una jornada de trabajo excesiva puede producir fatiga física y mental. En consecuencia; es imprescindible que la institución tenga presente que el contenido que requiere ser desarrollado en un trabajo, debe tener funciones adecuadas y precisas para que puedan ser cumplidas de la mejor forma por los trabajadores.

De tal manera, que cuando las funciones en un determinado cargo se adaptan a las expectativas y competencias del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador, caso contrario pueden llegar a ser una fuente de insatisfacción y estrés laboral. Es importante, que el personal directivo de Prosalud comprenda que sus trabajadores tienen derecho en conocer por escrito las funciones y tareas de su puesto de trabajo; y que las mismas tengan un orden creciente de dificultad adaptadas a sus capacidades y competencias.

Artículo 83

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

Considerando lo que cita el artículo; desde el ámbito organizacional se puede decir que la salud de los trabajadores depende en gran parte del ambiente laboral en el cual se desenvuelven. Sin duda alguna, es un derecho social, por ende es de

importancia que las instituciones centren su interés en la seguridad y bienestar del trabajador a través de programas que promuevan mejoras en las condiciones de trabajo, la medicina preventiva en el factor humano, la higiene y la seguridad industrial en conjunto con la conformación de comités que permitan la adecuada función de las normativas y políticas que resguarden la integridad del trabajador en todos sus niveles.

En este orden de ideas, Prosalud como una institución dedicada a facilitar la gestión estatal en el proceso de transformación del sector salud, ha de tener muy en cuenta que su talento humano debe desenvolverse en unas condiciones óptimas de trabajo, que generen confianza, motivación, valor agregado y satisfacción. Un desequilibrio entre las situaciones laborales y extra-laborales, en las cuales el trabajador demuestre que sus necesidades no están satisfechas o que las exigencias que se demandan son demasiado altas, el individuo puede reaccionar con respuestas negativas de comportamiento y estas manifestaciones tendrán consecuencias sobre su estado de bienestar.

Artículo 84

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

Conforme a lo que se plantea, es vital que las instituciones desarrollen programas que impulsen la promoción de la salud dentro del ámbito laboral; prestando especial atención a la implementación de medidas en seguridad y prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, como parte de un esfuerzo conjunto que conlleve al bienestar psicosocial del colectivo. Sin duda alguna, la dinámica en la que hoy día se encuentran inmersas las organizaciones aunado a la presión y las altas exigencias que pueda demandar un cargo, han generado determinadas condiciones en las cuales el trabajador ha tenido que enfrentarse, dando como resultado la aparición de factores de riesgos ocupacionales, en donde últimamente el termino de estrés laboral se encuentra presente como un problema que atenta contra la seguridad y la salud del talento humano en la organización.

Al respecto, Prosalud como institución cuya misión está orientada a la integración de la promoción y transformación del sector salud con el único propósito de lograr un desarrollo humano sustentable, ha de tener un mayor compromiso ético y moral con sus trabajadores, en la gestión de políticas activas que permitan la prevención de riesgos laborales, creando entornos de trabajo saludables que puedan alcanzar el nivel de responsabilidad que exija la institución pero sin que para ello se perjudique al trabajador y su entorno. En este orden de ideas, la institución puede desarrollar una metodología que contribuya en su talento humano a conseguir un bienestar emocional, físico, social, espiritual e intelectual.

Artículo 87

Toda persona tiene derecho al trabajo y deber de trabajar. El estado garantizara la adopción de medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es

fin del estado fomentar el empleo. La ley adoptara medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras. Todo patrono o patrona garantizara a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos adecuados. El estado adoptara medidas y creara instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (p. 31)

El legislador mantiene el ejercicio del trabajo como un derecho social, esto implica que las organizaciones pertenecientes al sector público y privado, deban generar medidas que proporcionen en los trabajadores una vida digna y decorosa. Es decir; deben establecerse condiciones de trabajo óptimas, en donde la salud y la seguridad de los trabajadores sean resguardadas y en las que se cumplan los requerimientos legales de la normativa vigente tal como lo garantiza el Estado Venezolano. En este sentido, Prosalud como institución autónoma que gestiona un modelo de atención integral en salud para el colectivo, debe promover internamente la concepción de un trabajo productivo con tendencias de dirección que apuestan por la revalorización del talento humano organizacional, incorporando una nueva visión sobre la realidad de la institución en la que cada vez se otorga un mayor peso al grupo humano y su bienestar psicosocial.

De no ser así, se pudiera evidenciar que Prosalud como organización no manifiesta preocupación por el control y seguimiento de los factores de riesgo laboral que pueden inducir en el estrés y otras enfermedades ocupacionales de mayor frecuencia, ello traería como consecuencia la disminución progresiva de la productividad y el rendimiento de los trabajadores adscritos al departamento de nomina, que implica además la posibilidad de mantener su calidad de vida, que constituye el motivo por el cual los seres humanos se entregan de lleno al trabajo, para mejorarla de manera sustancial.

Artículo 88

El Estado garantizará la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio de derecho al trabajo. El Estado reconocerá el trabajo del hogar como actividad económica que crea valor agregado y produce riqueza y bienestar social de conformidad con la ley.

Conforme a lo que establece el artículo, la legislación venezolana impulsa la promoción de la igualdad de derechos, oportunidades y trato para todos los trabajadores con respecto al cargo que se ocupe y las condiciones para el desarrollo del mismo. La legislación, pudiera estar también orientada a proteger a las mujeres frente a cualquier acto discriminatorio sobre sus oportunidades laborales. En la actualidad el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL), centra su atención en eliminar los riesgos de los lugares de trabajo más que excluir a las mujeres de las ocupaciones peligrosas.

En este orden de ideas, Prosalud debe tener la responsabilidad de generar información pertinente sobre los efectos físicos y psicosociales del cargo desde el análisis del género en el trabajo, visibilizando la realidad del mismo, su alcance y limitaciones en sus trabajadores y trabajadoras, reconociendo sus derechos laborales y buscando el equilibrio, equidad e igualdad de género en todos los espacios de desarrollo de la ocupación, tal cual lo manifiesta el artículo, con el énfasis de armonizar las responsabilidades laborales por medio de un cambio cultural en la corresponsabilidad familia-trabajo entre hombres y mujeres.

Artículo 90

La jornada de trabajo diurna no excederá de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro horas semanales. En los casos en que la ley lo permita, la jornada de trabajo nocturna no excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco semanales.

Ningún patrono podrá obligar a los trabajadores o trabajadoras a laborar horas extraordinarias. Se propenderá a la progresiva disminución de la jornada de trabajo dentro del interés social y del ámbito que se determine y se dispondrá lo conveniente para la mejor utilización del tiempo libre en beneficio del desarrollo físico, espiritual y cultural de los trabajadores y trabajadoras. Los trabajadores y trabajadoras tienen derecho al descanso semanal y vacaciones remuneradas en las mismas condiciones que las jornadas efectivamente laboradas. (p.32)

En otras palabras, los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD, Yaracuy tienen derecho y deber de trabajar, de igual manera que el patrono debe estar obligado a garantizar óptimas condiciones de salud, seguridad, higiene, ambiente y relaciones laborales acordes por la dignidad humana. Asimismo, el estado garantizara la implementación de políticas que permitan el cumplimiento y control de dichas situaciones de trabajo.

En muchas empresas se ha ido fijando un período laboral de horario fijo, en el cual todos los trabajadores tienen que estar presentes; y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada, que puede ser decidido libremente por los trabajadores, estos márgenes de flexibilidad horaria suelen ser variables, dependiendo del tipo de organización que tenga la empresa, el horario flexible favorece la conciliación de la vida familiar y laboral y ofrece al trabajador cierto grado de autonomía temporal en el trabajo, lo que contribuye a la satisfacción laboral.

Es importante señalar, que la distribución del tiempo libre repercute considerablemente en aspectos como el sueño, la fatiga y el bienestar, así como en la vida familiar y social y la satisfacción general del trabajador con el sistema de turnos. No es fácil fijar un límite máximo al número de jornadas de trabajo consecutivas, debido a la variabilidad de la carga, la planificación de las pausas y la exposición a condiciones ambientales. En consecuencia, tanto el personal directivo de Prosalud

como sus trabajadores deben buscar el mejor equilibrio posible entre las exigencias que se demandan internamente y las necesidades colectivas del trabajador.

Por consiguiente, la **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras** (2012), refiere en el **Artículo 40** como algunas de las funciones primordiales de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo las siguientes:

1. Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.
7. Asegurar el cumplimiento de las vacaciones por parte de los trabajadores y trabajadoras y el descanso de la faena diaria.
8. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia Epidemiológica de accidentes y enfermedades ocupacionales, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.
9. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia de la utilización del tiempo libre, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.
16. Elaborar la propuesta de Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, y someterlo a la consideración del Comité de Seguridad y Salud Laboral, a los fines de ser presentado al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales para su aprobación y registro.
18. Participar en la elaboración de los planes y actividades de formación de los trabajadores y trabajadoras. (p.30)

En referencia en lo que expone el artículo, de acuerdo a las funciones de los servicios de seguridad y salud en el trabajo, es pertinente señalar que la única manera en que puedan establecerse correctamente sería mediante la participación activa de los trabajadores y patronos, bajo la dirección de expertos en materia de salud ocupacional que incentiven un plan estratégico para que la organización promueva condiciones adecuadas en el puesto de trabajo de acuerdo a su naturaleza y tareas que deba ejecutar el trabajador, evitando la infrautilización de las capacidades o

imposibilitando el desarrollo del potencial pleno del talento humano, la inseguridad laboral y la falta de oportunidades para aprender y avanzar.

En este sentido, la gestión de Prosalud debe implicar la evaluación sincera de cada uno de los puestos de trabajo que componen su estructura organizativa a fin de precisar si los mismos son o no compatibles con las tareas que les corresponde realizar a cada uno de los trabajadores, y en caso de existir discrepancias se deberían asumir los correctivos que tengan lugar en tales situaciones. De esta forma, se garantizaría un elevado nivel de bienestar físico, mental y social a todos sus trabajadores, también resulta necesario que se desarrollen programas de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, manejo de procesos peligrosos generadores de agentes nocivos para la salud, de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, que es una de las áreas que sigue siendo vista por muchas instituciones como un gasto y no como una inversión,

Artículo 43

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo. La responsabilidad del patrono o patrona se establecerá exista o no culpa o negligencia de su parte o de los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios o becarias, y se procederá conforme a esta Ley en materia de salud y seguridad laboral. (p.30)

De acuerdo a lo planteado, la importancia de que el patrono o patrona realicen a tiempo un diagnóstico frente a la intervención de cualquier tipo de riesgos laborales presentes en la organización, va más allá del cumplimiento de un requisito legal, ya

que debe despertar interés para cualquier directivo, coordinadores, jefes y responsables de la salud ocupacional, es el bienestar físico y mental de las personas, considerando que ello traerá consigo el buen desempeño y productividad para la institución. De no tomarse medidas preventivas, se pudieran presentar enfermedades que tengan consecuencias negativas tanto para el trabajador como para la organización; entre las que se pueden citar: la insatisfacción, baja productividad, ausentismo, rotación de personal e incidencia en el clima laboral, lo cual repercute en el creciente aumento de los costos humanos, económicos y de productividad, como efecto colateral de los casos de estrés y cansancio en el trabajo.

A este respecto; en Prosalud debe tener en cuenta cuales son los riesgos a los que se exponen a diario sus trabajadores inherentes al cargo que les compete, ya que si los mismos no son detectados a tiempo para su prevención, se pudiera afectar el desarrollo de cualquier actividad, limitada en el entorno que significa el hábitat laboral. Por ello las condiciones han constituido el objeto primordial de la lucha social y del mismo derecho del trabajo, en consecuencia la institución debe evaluar condiciones de trabajo óptimas para preservar la salud del trabajador en especial los que laboran en el departamento de nomina, motivo principal del estudio, para que se pueda generar beneficios individuales, colectivos e institucionales.

Artículo 44. Los patronos o patronas están en la obligación de garantizar que los delegados y delegadas de prevención dispongan de facilidades para el cumplimiento de sus funciones, y que los comités de salud y seguridad laboral cuenten con la participación de todos y todas sus integrantes, y sus recomendaciones sean adoptadas en la entidad de trabajo. (p.30)

En concordancia con lo planteado en el artículo; la labor de los delegados y delegadas en la prevención de salud no se puede limitar únicamente a la investigación

de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales para explicar lo sucedido y adoptar los correctivos necesarios. Es necesario que los comités se encuentren conformados por trabajadores y trabajadoras que puedan ejercer una labor proactiva a través de la cual a la larga se puede evitar lesiones, emergencias y contingencias, gracias a la concientización de los trabajadores en cuanto al deber primordial que tienen de preservar su salud y seguridad en pro de alcanzar su propio bienestar, para lo cual es necesario que se formen en la teoría y praxis de la seguridad laboral y comprendan, el alcance de las atribuciones que tienen en conjunto con el resto de sus compañeros en esta materia.

En este sentido, Prosalud como institución que promueve valores hacia el cuidado integral de las personas, debe contar internamente con comités de salud y seguridad laboral que permitan un diseño sistemático de programas que mejoren la salud del trabajador y de la organización, la creación de una cultura que promueva hábitos, comportamientos y habilidades para lidiar con la vida de forma saludable, en otras palabras el desarrollo de un entorno facilitador en el que la cultura de la organización refuerza y defiende unos valores éticos que aseguran un trato respetuoso y justo de los trabajadores.

Artículo 45

Para los fines de esta ley se entenderá por entidad de trabajo lo siguiente:

- a) La empresa o unidad de producción de bienes o de servicios constituida para realizar una actividad económica con fines de lucro.
- b) El establecimiento o la reunión de medios materiales y de trabajadores y trabajadoras permanentes que laboran en un mismo lugar, en una misma tarea, de cualquier naturaleza e importancia, y que tienen una dirección técnica y común.
- c) Toda combinación de factores de la producción sin personalidad jurídica propia, ni organización permanente que

- busca satisfacer necesidades y cuyas operaciones se refieren a un mismo centro de actividades económicas.
- d) Toda actividad que envuelva la prestación del trabajo en cualquiera condiciones.
 - e) Los órganos y entes del Estado prestadores de servicios.
- (p.30)

Como se plantea en el artículo, las distintas formas de trabajo ya sea para producción de bienes y servicios, surgidas con ocasión de la era de avanzada tecnológica y de la globalización ha traído consigo repercusiones en el ámbito laboral, pudiendo favorecer o dificultar la búsqueda de sentido en lo profesional. Esta situación ha tenido como consecuencia que un gran número de trabajadores perciban que sus recursos y competencias sean insuficientes o excedan y sobrepasen su capacidad adaptativa incitándolos a generar formas de subsistencia y por ende ocasionando cambios psicológicos y fisiológicos que pueden afectar seriamente su salud, suscitándose así ciertas enfermedades profesionales u ocupacionales.

En consideración las distintas organizaciones donde predomine como premisa la defensa de la calidad de vida del trabajador, resulta importante el abordaje de tres aspectos fundamentales del entorno laboral tales como: factores de riesgo, condiciones de trabajo, y los mecanismos a través de los cuales se lleva a cabo la preservación de la salud de los trabajadores. De esta situación no escapa Prosalud; en donde su personal adscrito al departamento de nomina deben llevar a cabo tareas cotidianas en ambientes adecuados y en condiciones satisfactorias que puedan dar respuestas de adaptación positiva ante cualquier situación que le toque vivir dentro del entorno en el cual presta a diario sus servicios. De igual manera la misma ley, hace mención en su **artículo 156** de lo siguiente:

El trabajo se llevara 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, garantizado:

- 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 seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral. (p. 70)

Es evidente entonces, que independientemente la función que tenga en el departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, dentro de un mercado, siempre debe contar con recursos humanos para la realización de sus actividades, no importa la tarea que realicen sino que sus labores deben estar avalados por la presente en donde explica que un empleado debe tener buenas condiciones de trabajo para poder realizar confortablemente su labor dentro de cualquier organización, establecimiento entre otros, para así propiciar un buen rendimiento productivo. Así mismo, la ejecución de tales actividades debe permitir la autorrealización, mediante el desarrollo de las capacidades y potencialidades personales. Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad laboral, la satisfacción general y mejoría de la salud.

Artículo 157.

Los trabajadores, las trabajadoras, los patronos y las patronas podrán convenir libremente las condiciones en que deba prestarse el trabajo, sin que puedan establecerse entre trabajadores o trabajadoras que ejecuten igual labor diferencias no previstas por la Ley. En ningún caso las convenciones colectivas ni los contratos individuales podrán establecer condiciones inferiores a las fijadas por esta Ley.

En relación al siguiente planteamiento, es importante destacar que los efectos del trabajo son bipolares, pueden ser positivos, los cuales representan el eslabón más importante para lograr un desarrollo armónico de la personalidad, la satisfacción con la actividad y la autovaloración del sujeto. Es por esto que la evaluación de puestos de trabajo en la actualidad abarca aspectos más allá de los técnicamente cuantificables. De esta forma, un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del individuo, por otro lado, produce reacciones diferentes, de allí la importancia de establecer con claridad las condiciones en las cuales el trabajador va a desempeñarse en su cargo.

A este respecto, el personal directivo de Prosalud debe considerar tanto las situaciones laborales como extra-laborales en las cuales sus trabajadores puedan tener dificultades de adaptación, cuando sus necesidades no están satisfechas o cuando se le exige demasiado, ya que al no ser valorado, el individuo puede reaccionar con respuestas de carácter cognitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento lo cual resulta perjudicial. Es importante tener presente que para realizar tareas complejas o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación en compromiso, responsabilidad, toma de decisiones e indicadores de cambios, sin embargo un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades y puede conllevar a la aparición de estresores y enfermedades ocupacionales.

Por otra parte, la **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente** (2005) establece en el **artículo 43**:

Los trabajadores y trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y

que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuado. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

1. Ser informados con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que estas se van a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.

2. Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajos y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñen, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajos. Esta formación debe impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y se ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral.

3. Participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, en el mejoramiento de las condiciones de la vida y de los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y de la infraestructura para su funcionamiento, y en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, por empresa y establecimiento, en el área de seguridad y salud en el trabajo.

4. No ser sometido a condiciones de trabajo peligrosas o insalubres, que de acuerdo a los avances técnicos y científicos existentes, puedan ser eliminadas o atenuadas con modificaciones al proceso productivo o las instalaciones o puestos de trabajo mediante protecciones colectivas. Cuando lo anterior no sea posible, a ser provistos de implementos y equipos de protección personal adecuados a las condiciones de trabajos presentes en su puesto de trabajo y a las labores desempeñadas de acuerdo a lo establecido a la presente Ley, su reglamento y las condiciones colectivas.

Tal cual lo expresa el artículo, la presencia de condiciones que promuevan el bienestar del trabajador es muy relevante alrededor del mundo; ya que toda situación directamente relacionada con la organización del trabajo, su contenido y con la

realización de las tareas del cargo que se presentan, pueden afectar positiva o negativamente al desarrollo del mismo, así como también la salud física, psíquica y/o social del colaborador. De forma tal, que cuando los factores son percibidos negativamente por los individuos se convierten en elementos de riesgo incidiendo en el desempeño laboral que a futuro potencialmente pueden causar daño psicológico, fisiológico o social en las personas.

En consideración, Prosalud como institución que avala la transformación en el sector salud; debe analizar las características del cargo a las que se enfrenta actualmente el trabajador, identificando si hay presencia del exceso en jornadas laborales, elementos estresores en cuanto al diseño del sistema de trabajo, estilos de mando, sobrecarga mental, entre otros, ya que es fundamental la participación en la supervisión, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, los accidentes y enfermedades ocupacionales. Puesto que el término vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y medio ambiente de trabajo, determina una serie de actividades, referidas tanto a individuos como a colectividades, mismas orientadas a la prevención de los riesgos laborales y enfermedades ocupacionales cuyo objetivos están relacionados con la identificación de problemas de salud y la evaluación de intervenciones preventivas.

Es fundamental que en Prosalud, la vigilancia de las condiciones en que los trabajadores desarrollan las actividades laborales sean llevadas a cabo con ética, a fin de asegurar una práctica profesional apegada a principios como la dignidad y la no discriminación laboral tal como lo establece la legislación venezolana, también deben ser planificada respondiendo objetivos claros y orientados a la prevención de riesgos, incluyendo la protección de los trabajadores y trabajadoras en el departamento de nomina, mismos que pueden ser sensibles a la presión de las competencias ejercidas por su cargo, y que pueden verse afectados de forma singular

por algún agente estresor en el puesto de trabajo, por sus características personales, estado biológico o físicas.

En su Título V, **artículo 59**, la **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo** al hacer referencia sobre las Condiciones y Ambiente en que debe desarrollarse el trabajo indica lo siguiente:

A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.
3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
6. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos. (p.61)

Una de los elementos que destacan en el planteamiento de este artículo, son los rasgos generales que caracterizan a un ambiente y condiciones de trabajo que procura brindar protección a la integridad individual, por lo cual es necesario especificar con mayor profundidad que los trabajadores en el ejercicio de sus labores, no deben ser expuestos a intensos ritmos de trabajo y jornadas laborales no acordes a sus capacidades físicas y mentales; porque este es también un mecanismo a través del cual se termina deshumanizando el proceso productivo, contribuyendo a la generación de una población cada día más débil y enfermiza.

En tal sentido, el personal directivo de Prosalud debe tener en cuenta que trabajadores enfermos representan un costo social que implica para la nación asumir gastos; mismos que pueden ser evitados con un programa de intervención debidamente planificado, en aquellas labores donde se determinen la presencia de elementos estresores, que ocasionen la posibilidad de una disminución progresiva de las capacidades del trabajador; debido a que el puesto de trabajo no está adecuadamente diseñado o las condiciones en las cuales se realiza el mismo no están definidas de manera asertiva.

Es evidente que la salud física y mental, es una de las dimensiones de la calidad de vida, constituyendo un aspecto a considerar por parte del personal directivo en el proceso de gestión de su talento humano. El desarrollo armónico dentro del trabajo contribuye al bienestar individual y colectivo dentro y fuera de la institución. Evidentemente todo cambio en el ámbito laboral, permite desarrollar en los trabajadores capacidades físicas e intelectuales, aunque también constituye una fuente de riesgo para la salud porque pudieran traer consigo bajo rendimiento físico y psíquico, conflictos, tensiones, fatiga y cansancio. Todo ello implicaría un alto coste económico y de personal, por eso en Prosalud fundamental es resolver problemas antes de que sean irremediables, garantizando la intervención primaria para reducir al mínimo los agentes de estrés; para manejar el estrés y asistir a sus trabajadores.

Artículo 60

El empleador o empleadora deberá adecuar los métodos de trabajo así como las máquinas, herramientas y útiles utilizados en el proceso de trabajo a las características psicológicas, cognitivas, culturales y antropométricas de los trabajadores y trabajadoras. En tal sentido, deberá realizar los estudios pertinentes e implantar los cambios requeridos tanto en los puestos de trabajo existentes como al momento de introducir nuevas maquinarias, tecnologías o métodos de

organización del trabajo a fin de lograr que la concepción del puesto de trabajo permita el desarrollo de una relación armoniosa entre el trabajador o la trabajadora y su entorno laboral. (p.61)

En este orden de ideas, el personal directivo de Prosalud debe adecuar estrategias que permitan una metodología de trabajo adaptada a las características y necesidades que se requiere tenga el trabajador para un determinado cargo. De igual forma, es fundamental que las instancias con competencia en materia laboral, deban articularse con las organizaciones y las personas que participan en el mejoramiento y la promoción de los trabajadores en la prevención de riesgos laborales, por lo que el Estado debe definir políticas precisas y concertadas con todos los actores y profundizar en las medidas de seguridad y los mecanismos que mejoren la calidad de vida en el trabajo, particularmente en materia de accidentes laborales, e inclusive enfermedades ocupacionales.

Es fundamental que en Prosalud, los directivos entiendan que se requiere de la participación de los trabajadores y trabajadoras en la planificación y control del trabajo, dado el conocimiento que tengan para aportar ideas en la mejora de los procesos administrativos y los resultados que se esperan para alcanzar los objetivos deseados. Por consiguiente, los estudios pertinentes en implantar los cambios requeridos tanto en los puestos de trabajo, organización del mismo e introducción de maquinarias y equipos; deben ir de la mano con una ergonomía participativa; entendiéndose ésta como las actividades que puedan realizar los trabajadores en función al diagnóstico, evaluación y propuestas de solución en relación a la efectividad de los métodos de trabajo. Es decir, debe existir en Prosalud la conformación de comités de trabajo, a objeto de identificar en el departamento de nomina los factores de riesgo relacionados con la carga física y mental del personal administrativo dentro del cargo.

De igual forma en la misma ley, hace referencia a la definición de enfermedad ocupacional en el **artículo 70**:

Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrios mental, temporales o permanentes. (p. 67)

De acuerdo a todo lo que conceptualiza el artículo como enfermedad ocupacional, es necesario que las instituciones aseguren el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad, higiene y ambiente creando y desarrollando experiencias que permitan lograr los objetivos de manera exitosa, en cuanto a la prevención de enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo. En aras de lo anteriormente expuesto, para Prosalud el mejoramiento en las condiciones de vida de las personas y con ello de la salud debe ser la meta primordial y el ejemplo más digno de promover el trabajo en función al bienestar del colectivo.

Finalmente, en Venezuela aparece una norma jurídica que entra en vigencia en diciembre del año 2012 por medio del cual el Estado garantiza la protección de las personas frente a las contingencias que se puedan presentar, es así como resulta pertinente la **Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social**, la cual establece en su **artículo 94** todo lo concerniente al régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, mismo que tiene como objeto lo siguiente:

Ser responsable, en concordancia con los principios del sistema público nacional de salud, de la promoción del trabajo seguro y saludable; del control de las condiciones y medio

ambiente de trabajo, de la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, de la promoción e incentivo del desarrollo de programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, y el fomento de la construcción, dotación, mantenimiento y protección de la infraestructura recreativa de las áreas naturales destinadas a sus efectos y de la atención integral de los trabajadores ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional y de sus descendientes cuando por causas relacionadas con el trabajo nacieren con patologías que generen necesidades especiales; mediante prestaciones dinerarias y no dinerarias, políticas, programas, servicios de intermediación, asesoría, información y orientación laboral y la capacitación para inserción y reinserción al mercado de trabajo; desarrollados por este régimen o por aquellos que establezca esta Ley y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

Tal como lo plantea la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, la salud y seguridad laboral es un derecho de todos los trabajadores y trabajadoras, por tanto los directivos de Prosalud están obligados a garantizarlos en cualquiera de los ámbitos del trabajo; considerando el contenido específico para cada tarea, la estructuración del mismo, la administración del personal, la carga mental, las alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral, así como otros factores que también son importantes derivados a la complejidad del cargo, la presión del tiempo para la asignación y entrega de tareas, las pausas e interrupciones, cohesión de grupos y posibilidad de desarrollo de los trabajadores.

Es indiscutible, que las condiciones laborales a pasar el tiempo han evolucionado considerablemente y la legislación establece normativas claras y definidas a beneficio de los trabajadores, generando cambios internos en las instituciones para que promuevan la salud, seguridad y organización del trabajo. Hoy en día, las condiciones laborales abarcan los riesgos y enfermedades a los que los trabajadores están expuestos y la ejecución de un empleo es más que un hecho social o la prestación de un servicio a cambio de un salario. Se trata de proporcionar al hombre un estado de

salud y de bienestar psicológico-social en un entorno sociocultural que es más vulnerable frente a las exigencias que ofrecen los medios de trabajo actual.

Es por ello, que los artículos anteriormente mencionados fueron considerados y vinculados al objeto de estudio, ya que argumentan la importancia de que en las instituciones existan políticas dirigidas a evitar los riesgos, evaluando aquellos que son inevitables para tomar medidas que permitan reducirlos o eliminarlos. Es necesario, adaptar el trabajo a las competencias de las personas, tomar en cuenta la evaluación del cargo con respecto al trabajo monótono o de altos niveles de exigencia y presión.

En conclusión, todas las leyes en Venezuela se direccionan en promover la salud de los trabajadores en su área laboral, por eso hacen hincapié al diseño de los lugares de trabajo, la elección de los equipos y métodos de trabajo, la planificación en la prevención y la protección colectiva. Se mantiene a la organización como un sistema integrado con los otros subsistemas: recurso humano, tecnología y equipos, económicos y financieros, en donde las condiciones de trabajo, las relaciones laborales y la influencia de los factores ambientales deben proporcionar a los trabajadores una supervisión adecuada que garantice el bienestar físico y psicosocial.

Cuadro 01. Sistema de Variables

Objetivo General: Analizar cómo incide el estrés laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores del departamento de nómina del Instituto Autónomo para la Salud (PROSALUD) del Estado Yaracuy.

Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica-Instrumento
1. Diagnosticar la presencia del estrés laboral en los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy.	Estrés Laboral	Tipos	Episódico	1,2	Encuesta - Cuestionario
			Crónico	3,4	
		Causas	Adaptación al trabajo	5,6	
			Desarrollo profesional	7,8,9	
			Estructura y clima organizacional	10	
		Síntomas	Aumento cardiaco	11	
			Aumento de la presión sanguínea	12	
			Problemas de sueño	13	
			Fatiga	14	
			Bajo rendimiento laboral	15	
Desempeño Ocupacional	Ambiente Organizacional	Condiciones de Trabajo	16		
		Relaciones Interpersonales	17		
		Comunicación Efectiva	18		
		Equipo de Trabajo	19		
		Estabilidad Laboral	20		
Motivación	Satisfacción Laboral	21			
	Bienestar Laboral	22			
	Incentivos	23			
	Ascensos	24			
	3. Determinar la afectación en el desempeño ocupacional de los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD, debido al estrés laboral				

Elaborado por: Carrillo (2017)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se describen los aspectos relacionados con el desarrollo de la investigación a fin de exponer la naturaleza que lo determina, en donde se hizo referencia al tipo y diseño utilizado para este estudio; así como, la población y muestra a los que se les aplicó la técnica e instrumento para la recolección de datos respaldados por la respectiva validez y confiabilidad; así como las técnicas empleadas para el procesamiento y análisis de los mismos, en referencia a la problemática de las incidencias del estrés laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy.

Naturaleza de la Investigación

Esta investigación se situó dentro del paradigma positivista con enfoque cuantitativo, porque este permitió cuantificar la relevancia de los hechos, al respecto, Palella y Martins (2010), exponen que la investigación cuantitativa:

“...es una concepción positivista que presuponen la aplicación de instrumentos para la recolección de datos que posteriormente se codifican, tabulan y analizan para concretar conclusiones. Estos estarán sujetos a procesos de validez y confiabilidad acordes con la muestra tomada...”. (p. 41).

Por consiguiente, la información que se obtuvo de los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, permitió medir la reducción de

riesgo a través de instrumentos que proporcionaron información aplicando modelos matemáticos y estadísticos.

Diseño de la Investigación

La estrategia que se empleó para esta investigación, fue la de campo con carácter no experimental; porque no se manipuló ninguna variable en forma deliberada y los hechos fueron observados tal y como se presentaron para posteriormente analizarlos, tal como lo indica Kelinger (2002:116), “La investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulte imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos a las condiciones”.

En concordancia con el autor, esta investigación fue realizada en un contexto institucional como lo es el Instituto Autónomo para la Salud PROSALUD Yaracuy, y los hechos que se observaron fueron específicamente los trabajadores que se desempeñan en el departamento de nómina de dicha institución; personal que fue conformado previamente sin que la investigadora modificara sus características o alterara las condiciones que les rodeaban; en este sentido, por las características propias de este diseño se partió de interrogantes que conllevaron a la caracterización real de la situación existente.

Tipo de Investigación

En base a los objetivos planteados, se realizó una investigación de campo, puesto que la información se obtuvo directamente de la realidad donde ocurren los hechos. En referencia a este contexto, Arias (2012:31), expone que “Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios)...”. De acuerdo a lo citado por el autor, la

información que se recolectó fue directamente de los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, permitiendo la observación y recolección de los datos que ocurrieron en dicha institución, para posteriormente los resultados analizarlos, procesarlos e interpretarlos con la finalidad de describir la incidencias del estrés laboral en el desempeño ocupacional.

Nivel de la Investigación

De acuerdo al tipo de investigación, este estudio correspondió a un nivel descriptivo, ya que se obtuvo información para la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza que lo conforma, a este aspecto Hernández y otros (2010:104), expresan que "... es aquella que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupo, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis". En tal sentido, la información que se obtuvo permitió hacer una descripción de la incidencia del estrés laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, que facilitó hacer énfasis en las conclusiones de esta investigación.

Población

Es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información, que Arias (Ob.Cit:81), define como "un conjunto finito e infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación". En el caso objeto de estudio, la población estuvo constituida por (12) trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, personal que representó el 100% de la población

Técnica de Recolección de la Información

Las técnicas son estrategias que utilizan para recolectar información, sobre este particular, Arias (Ob.Cit:67), señala que las técnicas de recolección de datos "... son las distintas formas o maneras de obtener la información". En tal sentido, para recabar los datos en esta investigación, se empleó la técnica de la encuesta, que para Hurtado (2008:153), "tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de datos, es decir, el cómo". Por consiguiente, la aplicación de esta técnica, permitió obtener información del impacto del estrés laboral en el desempeño ocupacional por parte de los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, con miras a lograr los objetivos propuestos durante el desarrollo de esta investigación.

Instrumento de Recolección de la información

Para la aplicación de la encuesta se utilizó como instrumento el cuestionario que según Ballestrini (Ob. Cit.:138), "... es considerado un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, **ya que facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares**". En base a lo citado, se diseñó un cuestionario conformado por veinte cuatro preguntas cerradas tipo policotómicas mediante una escala valorativa tipo Likert con las alternativas de respuestas Siempre (S), Algunas Veces (AV) y Nunca (N), que se le aplicó a los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, quienes de forma anónima respondieron las preguntas previamente elaboradas en relación al problema planteado de acuerdo con la información que se necesita recabar al momento de su aplicación, y cuyas opciones de respuestas fueron analizadas mediante la escala anteriormente mencionada. Por otra parte, es de hacer notar, que el cuestionario facilitó establecer la relación que permitió determinar la incidencia del estrés laboral en el desempeño ocupacional en dichos empleados.

Validez del Instrumento

Todo instrumento de recolección de datos está expuesto a un margen de error de medición, debido a que este nunca es perfecto, y una forma de controlar el error es determinando su validez, al respecto Arias (Ob.Cit:203), la define como “La ocupación del grado de eficacia con que un instrumento mide lo que se desea, esto se logra a través de un examen estandarizado de comprensión e interpretación, realizados por expertos que determinarán la aprobación del instrumento”.

En concordancia a lo citado por el autor, para este estudio se empleó la validez de contenido, determinada mediante la técnica de juicio de expertos, que consistió en entregarle a dos(2) especialistas en relaciones laborales y un (1) metodólogo un ejemplar del cuestionario con su respectiva matriz acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y un formulario de validación con una serie de criterios los cuales evaluaron en función de claridad, precisión, pertinencia y coherencia para calificar los ítems del instrumento, emitiendo constancia de aprobación del instrumento.

Confiabilidad del Instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento se tomó el criterio de Palella y Martins (Ob.Cit:165), quienes afirman que “... un instrumento es confiable cuando, aplicado al mismo sujeto en diferentes circunstancias, los resultados o puntajes obtenidos son aproximadamente los mismos”. Ante estas afirmaciones, para el cálculo de la confiabilidad del instrumento se aplicó el método de análisis de homogeneidad de los ítems que se utiliza para medir el constructo de las preguntas a través de un análisis estadístico mediante la fórmula del coeficiente de correlación de Alpha de Cronbach empleado para preguntas tipo policotómicas, es decir, con varias

alternativas de respuestas, que sirvió para evaluar la fiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítem es mediante la siguiente fórmula:

Dónde:

- α = Coeficiente de Alfa de Cronbach
- K = Número de Ítems
- V_i = Varianza de cada Ítems
- V_t = Varianza Total

Para calcular la confiabilidad del instrumento, se procedió a organizar la información recolectada de la muestra aplicada mediante una tabla de datos que arrojó unos valores de los cálculos estadísticos mediante el programa informático Excel 2010 para poder aplicar la fórmula del Coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo el siguiente índice de confiabilidad:

$$R = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right] = \frac{17}{16-1} \left[1 - \frac{9,20}{50} \right] = 0,867$$

Para interpretar el coeficiente calculado, se utilizaron los criterios de confiabilidad de Palella y Martins (Ob. Cit.), cuyos valores oscilan entre cero (0) y uno (1); “...en la medida en que el resultado se aproxime a 1, se puede asegurar que existe una alta confiabilidad...” (p. 169).

Cuadro 02. Criterios de Decisión para la Confiabilidad de un Instrumento

Rango	Confiabilidad
0,81 – 1	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media

0,21 – 0,40	Baja
0 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Palella y Martins (Ob. Cit: p. 169).

En base a los resultados obtenidos de la fórmula aplicada y los criterios de decisión para la fiabilidad indicados en el cuadro 02, se determinó que el instrumento tiene una confiabilidad muy alta de (0,86) (**Ver Anexo C**), lo que significa que el cuestionario es suficientemente válido y confiable, y al aplicarlo varias veces a un mismo grupo con características similares, se observaron resultados parecidos.

Técnicas de Análisis de la Información

Una vez aplicado el instrumento a la muestra seleccionada, se procesaron los datos utilizando la técnica de la estadística descriptiva e inferencial, mediante el programa informático Microsoft Excel 2010, haciendo uso de la tabulación y cuantificación representadas por dimensiones a través de tablas con frecuencias y porcentajes para cada ítem de acuerdo al número de sujetos que conformaron la muestra y presentando de forma gráfica la valoración porcentual por cada dimensión. Para el análisis de los datos Palella y Martins, (Ob. Cit.), señala lo siguiente:

Una vez recogidos los valores que toman las variables del estudio de (datos), se procede a un análisis estadístico, el cual permite hacer suposiciones e interpretaciones sobre la naturaleza y significación de aquella en atención a los distintos tipos de información que pueda proporcionar.
(p. 174).

En este sentido, los resultados se presentaron por dimensión a través de gráficos de diagramas de barras, los cuales permitieron la visualización de los datos y el análisis

cuantitativo y cualitativo se determinó por la interpretación de los resultados, sustentados por los contenidos presentes en el marco teórico de esta investigación.

CAPITULO IV RESULTADOS

Análisis de los Resultados

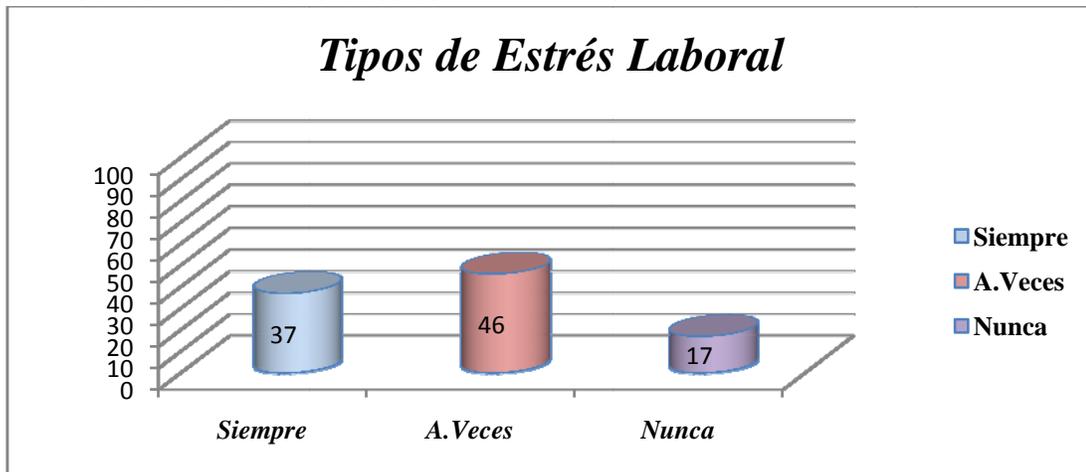
En este capítulo se demuestran los resultados obtenidos a través de la aplicación de la técnica e instrumento para la recolección de la información de la muestra, con el fin de describir la incidencias del estrés laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, en tal sentido, se procedió a seleccionar, organizar, codificar, tabular y graficar los datos de la selección en estudio.

Así mismo, los datos obtenidos se presentaron mediante tablas de frecuencias y gráficos de barras que reflejaron los resultados obtenidos de forma porcentual, agrupando los ítems, en función de las dimensiones e indicadores de la variable; y en la interpretación se estableció una relación entre los datos y el basamento teórico que sustenta el estudio. Por consiguiente, cumplidas cada una de las fases de la investigación, se obtuvieron como resultados los que se presentan a continuación:

Cuadro 3. Frecuencias y Porcentajes de Ítems relacionados con la **Dimensión 1** **Tipos de Estrés Laboral.**

Ítem		Siempre		A.Veces		Nunca		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1	Ha presentado situaciones de estrés momentáneos en el trabajo.	5	41,7	7	58,3	0	0,0	12	100
2	Al enfrentar los síntomas que producen una condición de estrés de forma esporádica desaparece la condición estresante.	5	41,7	7	58,3	0	0,0	12	100
3	La sobre carga de trabajo le genera estrés recurrente de manera constante?	6	50	3	25	3	25	12	100
4	La toma de decisiones importantes es un detonante que le produce estrés de forma insistente.	2	16,7	5	41,7	5	41,7	12	100
Promedios		37		46		17			

Gráfico 1. Representación Gráfica de las respuestas dadas por los encuestados en cuanto a los Ítems relacionados con la **Dimensión 1**



Elaborado por: Carrillo (2017)

En primer lugar, se inicia con la dimension tipos de estrés laboral, donde la muestra objeto de estudio se ubicó con 37% de las respuestas de la alternativa “siempre”, seguidamente un 46% con la escogencia de “algunas veces” y luego un 17% de las selecciones de la opción “nunca”; lo que deja claramente que los

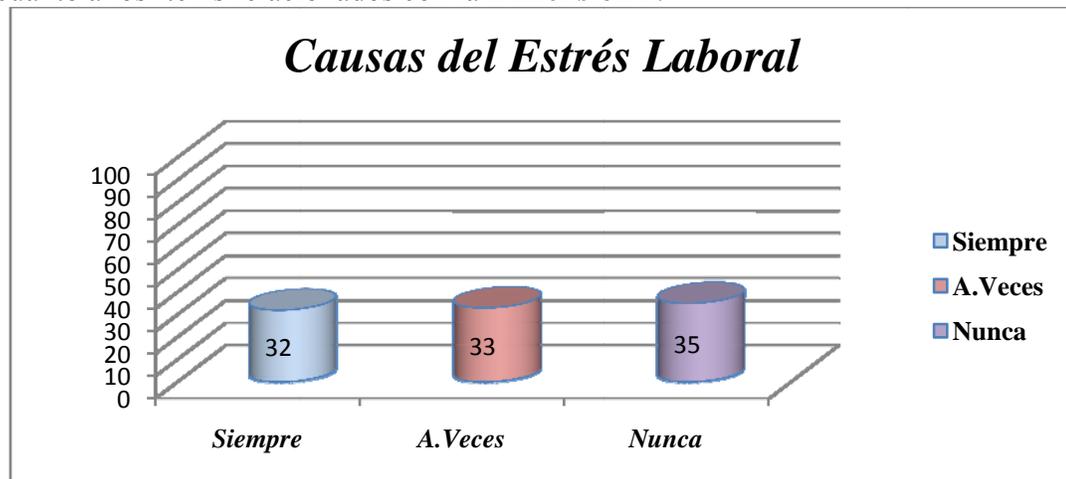
empleados del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, han presentado en algún momento en el trabajo síntomas o situaciones que los han conllevado algún tipo de estrés laboral

Tal como lo plantea Slipack (1996), “existen dos tipos de estrés laboral como el episódico o el crónico”. Es decir, cualquiera de estos puede estar presente en los trabajadores del departamento de nómina en cualquier momento durante las jornadas de trabajo. Por lo tanto, el resultado obtenido en las respuestas siempre y algunas veces se coloca en tendencia altas de estrés laboral, esto refleja la presencia de esta enfermedad en estos individuos; mientras que la alternativa de nunca se sitúa en una tendencia muy baja, que representa una minoría que no ha sufrido de los síntomas de esta afección.

Cuadro 4. Frecuencias y Porcentajes de Ítems relacionados con la **Dimensión 2 Causas del Estrés Laboral.**

Ítem		Siempre		A.Veces		Nunca		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
5	Cuándo le someten a una carga de trabajo que no se siente seguro de realizar se adapta con facilidad a esa situación.	9	75	2	16,7	1	8,3	12	100
6	Ha experimentado situaciones en las que siente temor a no estar preparado para enfrentar un problema que se le presente en el trabajo.	4	33,3	4	33,3	4	33,3	12	100
7	Siente limitaciones para el desarrollo profesional en el ámbito laboral.	3	25	2	16,7	7	58,3	12	100
8	Le produce apatía las diferentes tareas que realiza.	1	8,33	1	16,7	9	75	12	100
9	Las actividades que realiza en el trabajo le causan agotamiento físico y mental.	2	16,7	8	66,7	2	16,7	12	100
10	Ha experimentado vivencias negativas debido a los cambios organizacionales que se presente en la institución.	4	33,3	6	50	2	16,7	12	100
Promedios		32		33		35			

Gráfico 2. Representación Gráfica de las respuestas dadas por los encuestados en cuanto a los Ítems relacionados con la **Dimensión 2**.



Elaborado por: Carrillo (2017)

Seguidamente, se toma la dimensión causas del estrés laboral, basándose en los resultados obtenidos de la muestra objeto de estudio que se ubicaron en un 32% de las escogencias de la alternativa “siempre”, seguidamente un 33% con las respuestas de “algunas veces” y luego un 35% de las selecciones de la opción “nunca”; lo que evidencia claramente que el estrés laboral es causado por diferentes situaciones o por la búsqueda de la perfección en el área laboral; el cual pueden estar presentes en los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, en cualquier momento en las jornadas diarias.

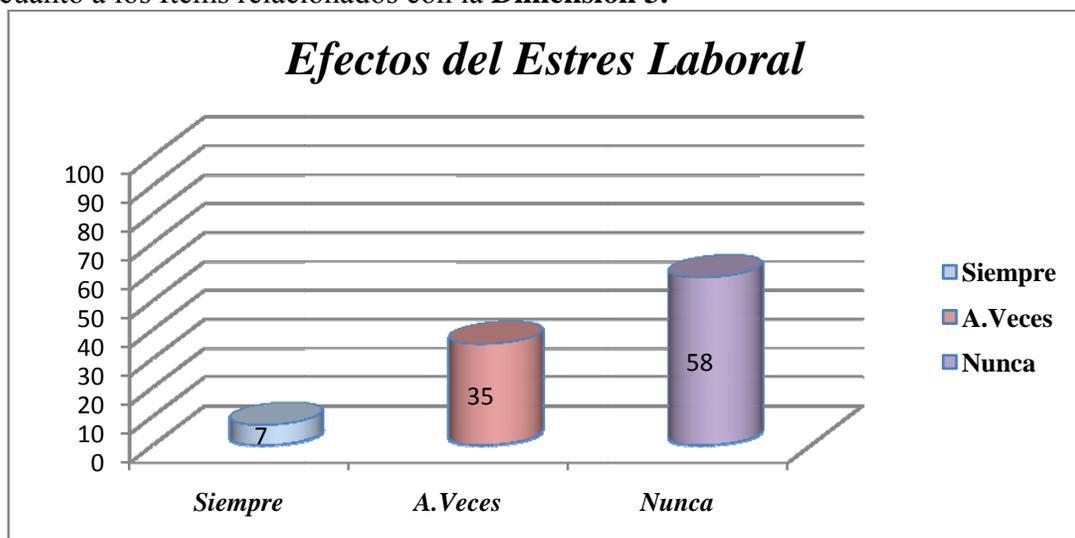
Al respecto, Melgosa (1999), plantea que las causas de esta afección “puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados”. Por consiguiente, el resultado obtenido en las respuestas siempre y algunas veces se coloca en tendencia altas de los condicionantes del estrés laboral sufrido por los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD

Yaracuy, y esto refleja la presencia de esta enfermedad en los sujetos mencionados; mientras que la alternativa de nunca se sitúa en una tendencia baja, que representa una minoría que no ha sufrido de los síntomas de esta afección.

Cuadro 5. Frecuencias y Porcentajes de Ítems relacionados con la **Dimensión 3 Efectos del estrés Laboral.**

Ítem		Siempre		A.Veces		Nunca		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
11	Ha sufrido alguna vez de aceleración del ritmo cardíaco en condiciones de estrés laboral	1	8,33	3	25	8	66,7	12	100
12	Alguna vez ha sentido aumento de la presión sanguínea en situaciones extremas de trabajo	0	0,0	5	41,7	7	58,3	12	100
13	Las preocupaciones laborales le producen insomnio	1	8,33	4	33,3	7	58,3	12	100
14	Siente fatiga prolongada en jornadas extra de trabajo	0	0,0	5	41,7	7	58,3	12	100
15	El estrés le ocasiona disminución en el rendimiento laboral	2	16,7	4	33,3	6	50	12	100
Promedios		7		35		58			

Gráfico 3. Representación Gráfica de las respuestas dadas por los encuestados en cuanto a los Ítems relacionados con la **Dimensión 3.**



Elaborado por: Carrillo (2017)

Ahora le corresponde a la dimensión efecto del estrés laboral fundamentándose en los resultados obtenidos de la muestra estudiada que se ubicaron en un 7% de las escogencias de la alternativa “siempre”, posteriormente un 35% con las respuestas de “algunas veces” y al finalizar un 58% de las selecciones de la opción “nunca”; lo que evidencia claramente que los efectos del estrés laboral no son muy comunes o frecuentes en el personal sometido al estudio.

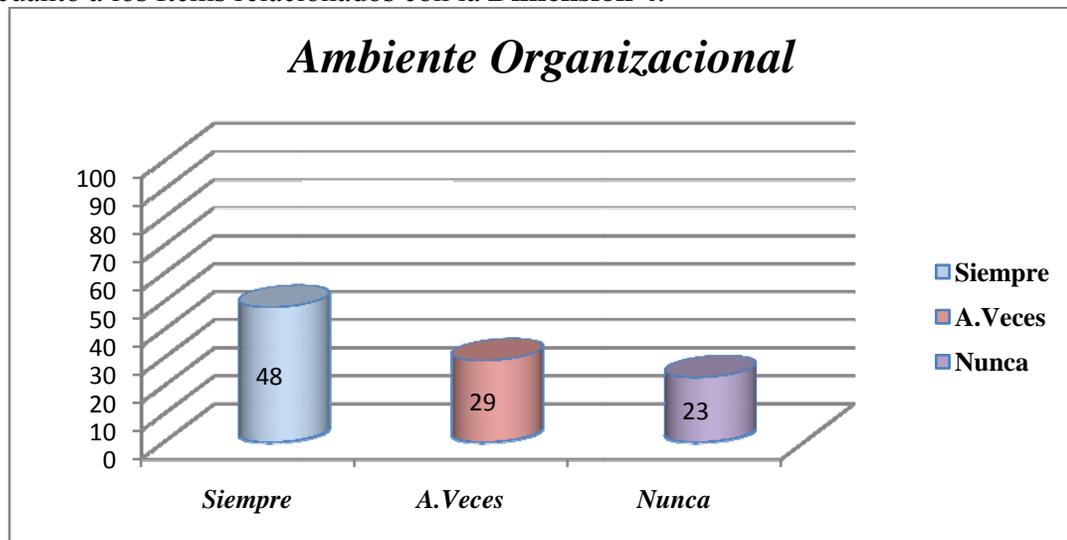
Por esta razón, Doval (2004) establece que los efectos del estrés laboral se manifiestan “de la exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo “malo o negativo”, sólo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo”. De acuerdo con el autor, en la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica y al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que este es mal manejado ocasionando repercusiones en la persona.

En este sentido, el resultado obtenido en las respuestas siempre y algunas veces se coloca en una tendencia muy baja de los efectos del estrés laboral sufrido o padecido por los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, esto indica que hay un buen manejo de las condiciones estresantes por parte del personal para evitar la influencia de efectos negativos en el lugar de trabajo; mientras que la alternativa de nunca se sitúa en una tendencia media alta, que representa una mayoría de los empleados que no han tenido los síntomas o efectos de esta afección; lo que indica, que posiblemente no han estado sometido a ciertas condiciones laborales extremas para sentir estos efectos secundarios de la enfermedad.

Cuadro 6. Frecuencias y Porcentajes de Ítems relacionados con la **Dimensión 4 Ambiente Organizacional.**

Ítem		Siempre		A.Veces		Nunca		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
16	Cuentan con un ambiente laboral adecuado para la ejecución y organización de todas las actividades que se realizan dentro del departamento de nómina.	6	50	4	33,3	2	16,7	12	100
17	Realizan actividades sociales que permitan la interacción entre el personal del departamento de nómina.	1	8,33	4	33,3	7	58,3	12	100
18	La transmisión de información facilita la realización de las tareas y obtención de los objetivos entre el personal del departamento de nómina.	8	66,7	4	33,3	0	0,0	12	100
19	Forman equipos de trabajo que fomenten la integridad para generar confianza entre el personal del departamento de nómina.	8	66,7	2	16,7	2	16,7	12	100
Promedios		48		29		23			

Gráfico 4. Representación Gráfica de las respuestas dadas por los encuestados en cuanto a los Ítems relacionados con la **Dimensión 4.**



Elaborado por: Carrillo (2017)

En relación a la dimensión ambiente organizacional, los resultados obtenidos por los sujetos en estudio se ubicaron con 48% de las escogencias de la alternativa “siempre”, mientras que un 29% con las respuestas de “algunas veces” y por último un 23% de las selecciones de la opción “nunca”; lo que evidencia claramente que el ambiente organizacional del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, es adecuado a las actividades a realizar por el personal de esta institución.

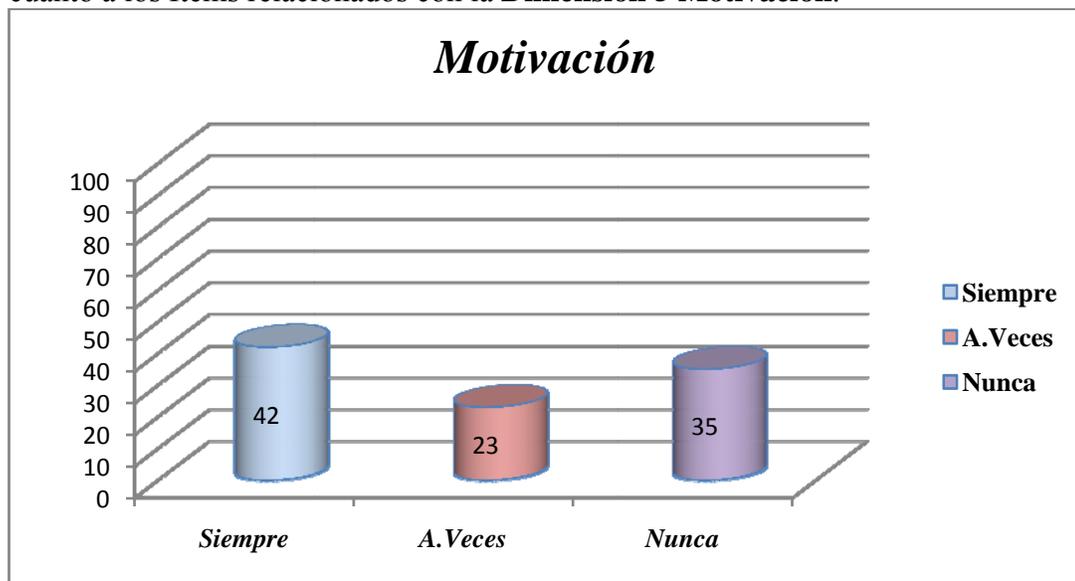
Por lo cual, Chiavenato, (2007), establece que el ambiente organizacional “constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica como característica que existe en cada empresa”. En síntesis y de acuerdo a lo citado por el autor, se puede definir al ambiente organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una institución acerca de los procesos estructurales, tales como las políticas, estilo de liderazgos, relaciones interpersonales, remuneración, entre otros. Por lo tanto, es importante señalar que la apreciación de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en el trabajo, por lo que el clima laboral varía de una empresa a otra.

De tal forma, que el resultado obtenido en las respuestas siempre y algunas veces se coloca en una tendencia media en cuanto a la organización, actividades e interacción del personal del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, esto indica que existe una buena estructura organizacional en la realización de actividades e interacción de los trabajadores; mientras que la alternativa de nunca se sitúa en una tendencia baja, que representa una minoría del personal que no comparte la misma opinión con el resto de los trabajadores en estudio.

Cuadro 7. Frecuencias y Porcentajes de Ítems relacionados con la **Dimensión 5 Motivación.**

Ítem		Siempre		A.Veces		Nunca		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
20	Le brindan oportunidades de permanecer en el puesto de trabajo.	7	58,3	3	25	2	16,7	12	100
21	Siente satisfacción en las funciones que desempeña en el departamento de recursos humanos.	9	75	2	16,7	1	8,33	12	100
22	Promueven acciones para fortalecer el bienestar laboral del personal de recursos humanos.	5	41,7	5	25	4	33,3	12	100
23	Recibe incentivos monetarios por el buen desempeño y productividad laboral.	3	25	3	25	6	50	12	100
24	Promueven ascensos como gratitud por el buen desempeño del personal o cuando se presenta una vacante.	1	8,33	3	25	8	66,7	12	100
Promedios		42		23		35			

Gráfico 5. Representación Gráfica de las respuestas dadas por los encuestados en cuanto a los Ítems relacionados con la **Dimensión 5 Motivación.**



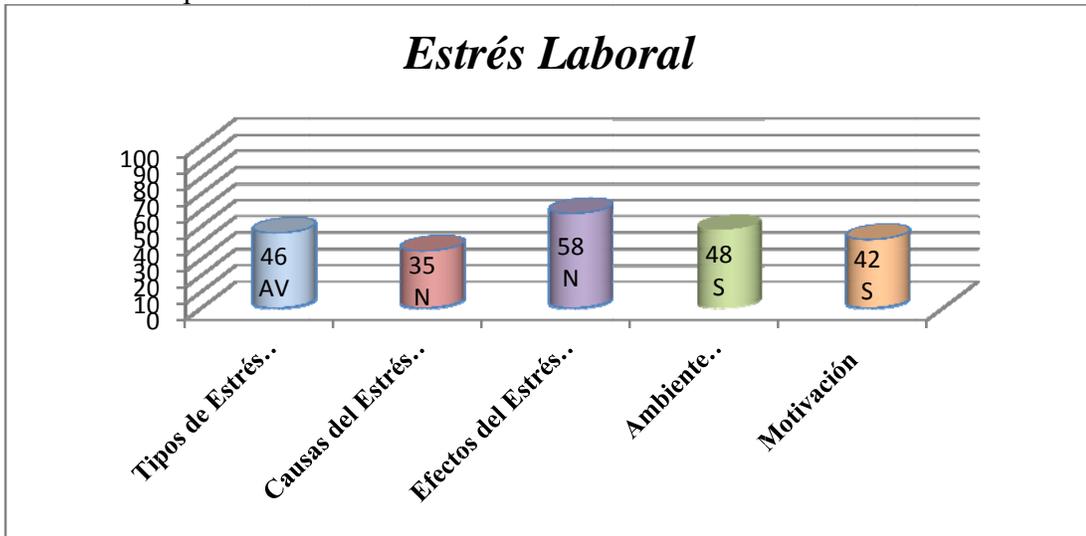
Elaborado por: Carrillo (2017)

En cuanto a la dimensión motivación, se demuestra en los resultados obtenidos de la muestra seleccionada que se ubicaron con un 42% de las escogencias de la alternativa “siempre”, continuando en un 23% con las respuestas de “algunas veces” y cerrando con 35% de las selecciones de la opción “nunca”; lo que evidencia claramente que la motivación es un factor muy importante para reducir el estrés laboral y se debe sembrar y cultivar en el ambiente laboral como estrategia para el logro de las metas y objetivos propuestos por la institución.

Por consiguiente, Robbins (2004) explica que se puede concebir a la motivación como aquellos "procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta". En este sentido, ampliando lo antes citado, se puede decir que la intensidad del esfuerzo que utilizan los trabajadores para alcanzar sus objetivos, deberían canalizarse en la dirección de las metas deseadas, y la persistencia se refiere a la medida del tiempo en que ellos sostienen dicho esfuerzo. En adición, estos tres elementos son primordiales para que los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, se sientan motivados y por ende no les ocasione algún tipo de estrés en el ámbito laboral.

El resultado obtenido en las respuestas siempre y algunas veces se coloca en una tendencia media baja en cuanto a la motivación del personal del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, esto indica que existe una baja motivación por parte de estos individuos, mientras que la alternativa de nunca se sitúa en una tendencia media baja, que representa una minoría del personal que tiene la misma opinión con el resto de los trabajadores en estudio.

Gráfico 6. Representación Gráfica de todas las dimensiones analizadas:



Análisis General de las Dimensiones

En general, se evidencia el impacto del estrés laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, de forma clara y contundente, se confirma con veracidad de la presencia del estrés laboral y de las causas y efectos de esta afección en los empleados de esta institución, resaltando, que se ubican en tendencias medias bajas en el personal, lo que significa una salud física y mental moderada en estos individuos.

Se puede aseverar, que dichos empleados no son sometidos a situaciones estresantes con frecuencia o permanencias extensas con regularidad, pero no quiere decir que no son afectados o que están libres de esta grave enfermedad o trastorno que agobia al mundo entero. En este orden de ideas, se demuestra notoriamente que el ambiente organizacional y la motivación al personal del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, pueden actuar como reductores o neutralizadores del origen y secuelas del estrés laboral, esto significa que deja visiblemente una manera o forma de combatir o enfrentar el estrés laboral en las instituciones en pro del trabajador, la producción y la institución.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de haber analizado toda la información recabada en el instrumento de investigación y en correspondencia con los objetivos planteados se puede concluir lo siguiente:

En cuanto al primer objetivo específico, se diagnosticó que algunos de los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, han presentado síntomas o situaciones estresantes que los ha conllevado a algún tipo de estrés laboral, como resultado de las discrepancias entre las demandas laborales del medio externo e interno, y la manera en que ellos perciben que pueden dar respuesta a esas demandas, ya que al estar en una situación estresante o bajo un estresor deben hacer frente a situaciones que les resulta difícil poner en práctica o satisfacer.

De esta manera; la presencia de ciertos indicadores tales como la sobrecarga de trabajo, tensión en la toma de decisiones y las experiencias negativas en cuanto a las vivencias en los procesos de cambio que se generan dentro de la institución; permite inferir sobre algunos factores de riesgos psicosociales desfavorables que están presentes en Prosalud y que no están siendo gestionados de la mejor manera, lo que a su vez ha generado en algunos trabajadores síntomas como: agotamiento físico y mental, aumento de la presión sanguínea, fatiga y otras afectaciones de tipo físico y psicológico que están desencadenando el estrés laboral.

Indiscutiblemente y conforme a los resultados obtenidos, se pudo evidenciar que los trabajadores adscritos al departamento de nomina de Prosalud, presentan mecanismos de afrontamiento ante situaciones laborales que han percibido como estresante. Es decir, este afrontamiento puede ser definido como los esfuerzos cognitivos y comportamentales de cambio, que realizan los trabajadores para controlar las demandas percibidas por la responsabilidad y compromiso que le compete su cargo. Por otra parte, el éxito o fracaso de estas estrategias de afrontamiento en el control de la situación vivida como estresante puede determinar, en gran medida, el grado de distrés que experimentan el cual a largo plazo, puede generar efectos y consecuencias más o menos significativos y duraderos.

Este proceso puede estar modulado en cualquiera de sus fases por variables ambientales, condiciones del entorno laboral, inadecuado diseño del cargo, sobrecarga de trabajo, y demandas exigentes que sobrepasan las expectativas y necesidades del trabajador. Conforme a los hallazgos obtenidos en el estudio, el agotamiento físico y mental, la sobrecarga de trabajo y las condiciones estresantes, se pueden ver reflejadas en el desempeño individual y colectivo de los trabajadores en el departamento de nomina.

Así como también, el que no se den actividades sociales que permitan la interacción del personal, la ausencia de incentivos como compensación de su labor dentro del cargo que ocupan y las acciones que permitan fortalecer el bienestar físico y emocional, representan indicadores que se pueden vincular a tiempo posterior con el desempeño laboral. Todo esto condiciona procesos que conducen hacia enfermedades ocupacionales, lo cual repercute en el creciente aumento de los costos humanos, económicos y de productividad, como consecuencia del estrés y cansancio en el trabajo.

En cuanto al segundo objetivo específico, se identificaron los factores que propician el estrés laboral en los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, evidenciándose que las experiencias de estrés es causado por una serie de situaciones ambientales o personales que son percibidas por los empleados y desencadenan una serie de vivencias emocionales que se caracterizan como fuentes del estrés o estresores, que influyen sobre el personal planteándoles demandas o exigencias que no controlan o no pueden atender, representado esa falta de control como una amenaza para la misma, es decir, estas experiencias surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo la capacidad de control de la misma es baja.

Es fundamental precisar, que los trabajadores que realizan un gran número de funciones en el cargo de su competencia, son más vulnerables al riesgo psicosocial y están expuestos a sufrir ansiedad y agotamiento. La presión en el ámbito laboral y los niveles mayores de exigencias al establecerse objetivos a corto plazos, generan mayor esfuerzo intelectual y físico por parte del personal de nomina; llegando a presentar indicadores de estrés. Es por eso, que la institución debe orientar medidas de promoción en salud ocupacional para disminuir los riesgos que se puedan derivar de este tipo de tareas.

De igual forma, se puede evidenciar dentro de la institución la desmotivación por considerar los trabajadores que no reciben incentivos monetarios por el buen desempeño y productividad laboral, y porque no se promueven ascensos que les permitan desarrollarse a nivel individual y profesional, además manifestaron que no se realizan actividades sociales que permitan la recreación del tiempo libre en el personal del departamento de nómina. Todo ello, repercute en la percepción que los trabajadores tienen con respecto a la calidad de su ambiente de trabajo, la cual resulta tener efectos negativos. Lo anterior es un factor que se debe controlar en Prosalud, dado que la salud de los trabajadores depende, en gran medida de las condiciones de

trabajo que brinda la institución; brindando bienestar y seguridad no solo con las herramientas de trabajo, los turnos laborales, las condiciones físicas del cargo, la seguridad industrial; sino también considerando un factor muy importante como lo es el factor personal y social.

Finalmente, respecto al tercer objetivo específico, se determinó la afectación que tiene el estrés laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, encontrando que en esta institución al gestar el talento humano se toma en cuenta los diversos factores dinámicos entre los que se destacan las alteraciones en los diferentes estados de salud tanto en los aspectos biológicos, fisiológicos como los psicológicos y cualquier otra incidencia en la calidad de vida del personal que allí labora, así como todos los factores externos que influyen sobre estos, tales como el nivel de educación y las actividades prevalecientes en la sociedad, como la actitud ante el trabajo.

En aras de los resultados obtenidos y los teóricos revisados, es necesario que Prosalud revise aquellos aspectos inherentes a la ejecución de las actividades administrativas dentro del departamento de nomina, los horarios y la sobrecarga de tareas, así como el reconocimiento y trato equitativo al trabajo realizado, puesto que es lo que se evidencia está perjudicando actualmente al trabajador y esto puede incidir negativamente en su salud. No se puede exponer al talento humano a condiciones estresantes o desmotivantes, ya que pueden generar enfermedades y trastornos de comportamiento asociados al inadecuado manejo de los factores de riesgos dentro de la institución.

En síntesis, todas las alteraciones que se produzcan en cualquiera de los departamentos de esta institución pueden generar situaciones susceptibles de actuar como agentes estresantes para cualquier personal, es por ello que el estrés resulta además de una afectación a los trabajadores que repercute en los resultados de su

actividad; por lo tanto es una alerta para la organización, en el sentido de que "algo" no está funcionando de manera adecuada en la misma. Por consiguiente, es necesario tomar las previsiones a tiempo para solucionar esta situación con el fin de evitar afectaciones en su talento máspreciado como lo es, el humano, y prestarle mayor atención a la seguridad y salud ocupacional de sus trabajadores.

Recomendaciones

Es de gran importancia esta investigación, porque permitió hacer énfasis en la descripción de la incidencia del estrés laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy, facilitando de desde el punto de vista de la salud ocupacional, las siguientes recomendaciones:

A los Directivos de PROSALUD Yaracuy, recordarles que el trabajo fue y es utilizado por el hombre para satisfacer sus necesidades a partir de las acciones sobre el ambiente, y como no siempre puede hacerlo solo, se reúne con otros de sus semejantes para de forma coordinada, lograr los objetivos, y es por ello, que el destino de PROSALUD depende gran parte de su talento humano, porque si estos son capaces, pueden aprovechar al máximo los recursos técnicos y materiales del que disponen para alcanzar las metas trazadas, por lo tanto, el talento humano constituyen el recurso estratégico, presentes en todos los subsistemas de toda organización, ya que constituyen el elemento esencial dentro de ella.

Asimismo, no deben olvidar que la gestión del talento humano significa conquistar y mantener a las personas de PROSALUD, trabajando con actitud positiva y favorable, constituyendo un punto clave para gestionar la interacción entre las aptitudes, intereses, necesidades, motivación, talento, expectativas, hábitos y valores de sus trabajadores con la cantidad y calidad de resultados y la satisfacción que el

personal pueda conseguir de su trabajo, y para que esto se logre, es necesario crear un medio que aproveche esas cualidades logrando una comunicación y acción tal que permita alcanzar los objetivos y fines tanto individuales como institucionales, y entre ellos deben enmarcar el propio hombre como ser en sus aspectos sociales, psicológicos y biológicos.

Por lo tanto, la gestión del talento humano en PROSALUD Yaracuy, debe contribuir a la satisfacción laboral y calidad de vida de sus trabajadores, asegurando tanto la salud y seguridad ocupacional como la ambiental de su personal, ya que son considerados factores claves para el desarrollo continuo de las nuevas tecnologías, debido a que las exigencias de los nuevos empleos, amerita la necesidad de analizar la información y varias actividades anexas pueden incrementar problemas psicológicos del trabajo tal como el estrés mental.

Por tanto desarrollar estrategias para la disminución del estrés laboral implica, tener en cuenta la cultura de la organización, (nivel arquitectónico, valores y presunciones básicas que operan en la misma). Al igual evaluar variables que puedan influir en el comportamiento de las personas y grupos que se desarrollan en una organización tales como: estilos de dirección, liderazgo, comunicación organizacional e interpersonal, clima sociopsicológico, estilos de solución de conflictos, distribución de funciones y claridad de las mismas, organización y diseño de los puestos de trabajo, satisfacción laboral, motivación, entre otras.

Asimismo, se les recomienda implementar programas de salud ocupacional para todo el personal de PROSALUD Yaracuy, por la cantidad de trabajadores que tiene dicha institución, con el fin de prevenir enfermedades derivadas de las condiciones de trabajo que pueden presentarse por diferentes problemas, y el tipo de problema puede variar sustancialmente de acuerdo con las necesidades nacionales y locales, influencias culturales y otros factores.

Al Jefe del Departamento de Nómina; se le sugiere contratar más personal para disminuir las demandas altas de trabajo que se desarrollan en este departamento, debido a que la plaza existente actualmente no cubre las expectativas en función de los objetivos propuestos, debido a la cantidad de actividades laborales para el poco personal que dispone esta oficina. Además, adecuar los espacios acordes para el buen desempeño de las tareas administrativas y para el descanso y recreación como medios para la recuperación física y mental del personal. Asimismo, dotar al departamento de los materiales e insumos necesarios para cumplir con las tareas que se llevan a cabo diariamente.

Al Personal del Departamento de Nómina; se les recomienda que manifiesten a sus superiores inmediatos todo tipo de inquietudes e incomodidades, para evitar situaciones estresantes que les permita desencadenar enfermedades ocupacionales como lo es el estrés laboral, que puede repercutir tanto en la salud como en el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de nómina de PROSALUD Yaracuy. Asimismo, no postergar enfrentarse a problemas molestos, vale más sumergirse en ellos para obtener lo mejor que sea posible, que estar a la expectativa, pues esto genera más ansiedad, es preferible optar por el camino de la simplicidad, pues resulta más fácil enfrentarse con las vicisitudes de la vida si se evitan las complicaciones innecesarias.

Para ello, es necesario preguntarse si sus problemas son en realidad críticos, en no pocas ocasiones tras el análisis se encuentra que no es para tanto. En síntesis, hay que pensar positivamente, ya que vivir en forma negativa bajo un criterio trágico produce muchas zozobras, por lo tanto, es oportuno contemplar el lado positivo de la vida, aunque se sienta que se falla en el intento. Finalmente, no permitir que la falta de éxito los desbaste, deben tener en cuenta que nadie actúa de forma perfecta, siempre existe más perdedores que triunfadores, más dirigidos que dirigentes, porque si se dalo mejor ante cada situación no debe abatirse por no alcanzar totalmente los

objetivos. Por lo tanto, es recordar que todas las personas son diferentes y que aquello que funciona para otros no necesariamente funciona para otra, ya que cada quien necesita su propio estilo de comportamiento ante la vida, es decir, no ser perfeccionista, pues la perfección es imposible, y si alguien tiene impulsos perfeccionistas, debe adoptar una actitud de continuo desengaño ante esta utopía fatalista.

LISTA DE REFERENCIAS

- Arias, Fidas (2012). **El proyecto de investigación. Introducción a la investigación científica.** 6ª Edición. Editorial Epísteme. Caracas.
- Balestrini, Miriam (2006). **Cómo se elabora el proyecto de investigación.** 7ª Edición. Editorial BL Consultores Asociados. Caracas.
- Banchs y otros (1997). **Estrés, evaluación y de afrontamiento.** Editorial Mc Graw. México.
- Cano, Andrés. (2002). **Sociedad española para los estudios de la ansiedad y el estrés. Epidemiología y costo de estrés laboral.** [Documento en línea] Disponible:http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/epidem_y_costes.htm [Consulta: 2010, Mayo 5]
- Cano, Andrés. (2002). **La naturaleza del estrés.** [Documento en línea]. Extraído de: http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm. [Consulta: 2010, Octubre 25]
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre.** N° 5.453. Caracas.
- Chiavenato, Idalberto. (2000). **Administración del Recursos Humanos.** Octava edición. Editorial Mc Graw Hill. Santa Fe de Bogotá.
- Chiavenato, Idalberto. (2007). **Administración del Recursos Humanos.** Décima edición. Editorial Mc Graw Hill. Santa Fe de Bogotá.
- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). **Estrés Laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento.** [Documento en línea]. Extraído de: http://www.psicologiacentifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm . [Consulta: 2006, Marzo 02]
- Escala, S. E. (2004). **Cómo enfrentarse al Estrés Laboral.** Extraído de: <http://www.ondasalud.com/edicion/noticia/0,2458,235850,00.html> 12. [Consulta: 2006, Marzo 02]

- Gómez, Ryan. (2006). **Salud y seguridad en el trabajo**. Editorial EUNED. Costa Rica.
- Hernández y otros. (2010). **Metodología de la Investigación**. 5ª Edición. Editorial Mc Graw Hill. Caracas.
- Hurtado, Jacqueline (2008). **El proyecto de Investigación. Comprensión Holística de la Metodología y la Investigación**. 6º Edición. Editorial Quirón. Caracas.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1997). **III Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo**. [Documento en línea]: Disponible en: [http://www.ministeriodetrabajoyasuntos sociales \(INSHT\)](http://www.ministeriodetrabajoyasuntos sociales (INSHT)). [Consulta: 2006, Marzo 02]
- Investigación de Epidemiología INSAPSEL (2008). **Políticas en materia de seguridad y salud en el trabajo**. [Documento en línea]: Disponible en: [http://www.ministeriodetrabajoyasuntos sociales \(INSHT\)](http://www.ministeriodetrabajoyasuntos sociales (INSHT)). [Consulta: 2008, Abril 06]
- Kerlinger, Fred. (2002). **Investigación del comportamiento**. 3era. Edición. Editorial Mc-Graw-Hill. México.
- Kelinger (2002). **Factores de riesgo**. [Documento en línea]. Disponible: http://www.pacorey.net/prevencion/factores_de_riesgo.htm [Consulta: 2009; Junio 29]
- Labrador, Frederik. (1992). **El Estrés: nuevas técnicas para su control. Temas de hoy**. Editorial Martínez Roca. Madrid. España.
- Lazarus y Folkman, (1986). **Estrés y Procesos Cognitivos**. Editorial Martínez Roca. Barcelona, España.
- Leka, Serek. (2004). **La organización del trabajo y el estrés**. [Documento en línea] Disponible en: http://www.who.int/ocupacional_health/publications/pwh3sp.pdf. [Consulta 2011, Mayo 19]

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

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). **Gaceta Oficial Extraordinario N° 6.076 del lunes 7 de mayo.**

Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (2012). **Gaceta Oficial Extraordinario N° 5.152 Julio 7 de mayo.**

Martínez, José (2004). **La Organización del Trabajo y el Estrés. Serie protección de la salud.** [Documento en línea]: Disponible: http://www.who.int/ocupacional_health/publications/pwh3sp.pdf. [Consulta 2011, Mayo 19]

Melgosa, José. (1999). **Sin Estrés.** 1ª Edición. Editorial SAFELIZ, S.L. España.

Miranda, Belkis. (2008). **Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani”.** Trabajo de grado para optar al Título de Especialista en Gerencia en Servicios de Salud no publicado. Universidad Católica Andes Bello. Caracas, Venezuela.

Neffa, Trelle (1985). **Estrés.** [Documento en línea]: Disponible: http://www.Healthclub_ocupacional/publications/pwh3sp.pdf. [Consulta 2011, Julio 19].

Organización Internacional del Trabajo (2004). **Clasificación internacional de las enfermedades** (10ªed.) (CIE-10). Madrid: OMS.

Organización Panamericana de la salud (2004). **Prevención de enfermedades y riesgos psicosociales.** [Documento en línea]: Disponible: http://www.pacorey.net/prevencion/condiciones_trabajo.htm [Consulta: 2009; Junio].

Organización Internacional del Trabajo. **Enfermedades relacionadas al estrés laboral.** [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.ilo.org>. [Consulta 2011, Mayo 19].

Organización Mundial de la Salud. **Riesgos psicosociales y salud ocupacional.** [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.who.int/oeh/index.html>. [Consulta 2011, Mayo 19].

Orihuela, Malena. (2009). **Influencia del Estrés Ocupacional en el rendimiento laboral del personal médico y de enfermería de las unidades de emergencia de adulto y quirófano del Hospital Dr. Felipe Guevara Rojas del Tigre, Estado Anzoátegui.** Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Salud Ocupacional, Mención Medicina del Trabajo no publicado. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Puerto Ordaz, Anzoátegui.

Palella y Martins (2010). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** Editorial Fedupel. Caracas.

Paoli, P. (1997). **Factores de riesgo.** [Documento en línea]. Disponible en: http://www.pacorey.net/prevencion/factores_de_riesgo.htm [Consulta: 2009; Junio 29]

Peiró, Salvador (1992). **Desencadenantes del Estrés Laboral.** 1ª Edición. Editorial UDEMA S. A. España.

Peiró, Salvador (1993). **Control del Estrés Laboral.** 1ª Edición. Editorial UDEMA S. A. España.

Pose, Gael. (2005). **Estrés en la evaluación institucional.** [Documento en línea]. Disponible en: <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577> 13. [Consulta: 2006; Abril 06].

Rivas, Yoraima. (2012). **Impacto del Estrés Laboral en el rendimiento ocupacional en funcionarios policiales de un municipio del Estado Anzoátegui.** Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Salud Ocupacional, Mención Medicina del Trabajo no publicado. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Anzoátegui.

Robbins (1999). **Administración de Recursos Humanos.** 3ra Edición. Editorial Sigma. Caracas.

Robbins (2004). **Administración de Recursos Humanos.** 5ta Edición. Editorial Sigma. Caracas.

Sabino, Carlos (2007). **El proceso de investigación: Una Introducción Teórico-Práctica**. Editorial Panapo. Caracas.

Sánchez, Melissa. (2009). **El Estrés Laboral y el Desempeño de los Trabajadores en la Empresa “Sualupell Curtiduría Suarez S.A.”** Trabajo de grado no publicado. Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato.

Santos, José. (2004). **Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional**. Editorial Motal. El Salvador.

Selye (1999). **El Descubrimiento del Estrés**. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.hypatia.morelos.gob.mx//no4/el_estres.htm.21k. [Consulta: 2009, Julio 25].

Slipack, O. E. (1996). **Estrés Laboral**. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm. [Consulta: 2006, Marzo 02].

Tamayo y Tamayo Mario. (2004). **El Proceso de la Investigación Científica**. 4ª. Edición. Editorial Limusa. México.

Villalobos, J. (1999). **Estrés Y Trabajo**. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm. [Consulta: 2006, Marzo 02].

Vigoya, Marchall (2002). **La satisfacción con las condiciones de trabajo. Una propuesta para su medición**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/25/seghso.htm> [Consulta: 2009, Agosto 5].

ANEXOS

ANEXO A
INSTRUMENTO



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



Estimado Encuestado:

El presente instrumento ha sido diseñado para recabar información sobre la investigación titulada: **INCIDENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO OCUPACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE NÓMINA DEL INSTITUTO AUTÓNOMO DE LA SALUD DEL ESTADO YARACUY**; en consecuencia, es necesaria su objetividad al responder los enunciados de este cuestionario, para obtener una mayor validez de la información recolectada, que será tratada con absoluta confidencialidad.

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada enunciado del cuestionario antes de responder.
- Marque con una (X) la alternativa de respuesta según su opinión referente al enunciado correspondiente.
- Marque solo (1) alternativa en cada enunciado.
- Responda todos los enunciados del cuestionario.
- Si tiene dudas, consulte con la investigadora.

Agradeciendo de ante mano su valiosa colaboración, queda de usted.

La Investigadora



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



CUESTIONARIO

A continuación se presenta un cuestionario con unas series de preguntas con alternativas de respuestas Siempre (S), Algunas Veces (AV) Nunca (N) basadas en el **Incidencias del Estrés Laboral en el Desempeño Ocupacional** para que usted las responda de acuerdo a su experiencia en el **Departamento de Nómina de PROSALUD Yaracuy**. Recuerde seleccionar una sola alternativa de respuesta.

Variable: Estrés Laboral

Dimensión 1: Tipos de Estrés Laboral

Ítems	Descripción	S	AV	N
1	¿Ha presentado situaciones de estrés momentáneos en el trabajo?			
2	¿Al enfrentar los síntomas que producen una condición de estrés de forma esporádica desaparece la condición estresante?			
3	¿La sobre carga de trabajo le genera estrés recurrente de manera constante?			
4	¿La toma de decisiones importantes es un detonante que le produce estrés de forma insistente?			

Variable: Estrés Laboral

Dimensión 2: Causas del Estrés Laboral

Ítems	Descripción	S	AV	N
5	¿Cuándo le someten a una carga de trabajo que no se siente seguro de realizar se adapta con facilidad a esa situación?			
6	¿Ha experimentado situaciones en las que siente temor a no estar preparado para enfrentar un problema que se le presente en el trabajo?			
Ítems	Descripción	S	AV	N
7	¿Siente limitaciones para el desarrollo profesional en el ámbito laboral?			
8	¿Le produce apatía las diferentes tareas que realiza?			
9	¿Las actividades que realiza en el trabajo le causan agotamiento físico y mental?			
10	¿Ha experimentado vivencias negativas debido a los cambios organizacionales que se presente en la institución?			

Variable: Estrés Laboral

Dimensión 3: Efectos del Estrés Laboral

Ítems	Descripción	S	AV	N
11	¿Ha sufrido alguna vez de aceleración del ritmo cardíaco en condiciones de estrés laboral?			
12	¿Alguna vez a sentido aumento de la presión sanguínea en situaciones extremas de trabajo?			
13	¿Las preocupaciones laborales le producen insomnio?			
14	¿Siente fatiga prolongada en jornadas extra de trabajo?			
15	¿El estrés le ocasiona disminución en el rendimiento laboral?			

Variable: Desempeño Ocupacional

Dimensión 4: Ambiente Organizacional

Ítems	Descripción	S	AV	N
16	Cuentan con un ambiente laboral adecuado para la ejecución y organización de todas las actividades que se realizan dentro del departamento de nómina.			
17	Realizan actividades sociales que permitan la interacción entre el personal del departamento de nómina.			
Ítems	Descripción	S	AV	N
18	La transmisión de información facilita la realización de las tareas y obtención de los objetivos entre el personal del departamento de nómina.			
19	Forman equipos de trabajo que fomenten la integridad para generar confianza entre el personal del departamento de nómina.			

Variable: Desempeño Ocupacional

Dimensión 4: Motivación

Ítems	Descripción	S	AV	N
20	Le brindan oportunidades de permanecer en el puesto de trabajo.			
21	Siente satisfacción en las funciones que desempeña en el departamento de recursos humanos.			
22	Promueven acciones para fortalecer el bienestar laboral del personal de recursos humanos.			
23	Recibe incentivos monetarios por el buen desempeño y productividad laboral.			
24	Promueven ascensos como gratitud por el buen desempeño del personal o cuando se presenta una vacante.			

La Investigadora

ANEXO B
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



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



San Felipe, 29 de abril del 2015

Estimado (a):

Validez de Experto

Presente.-

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objeto obtener la validación del cuestionario que se aplicará para el Trabajo de Grado titulado: **INCIDENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO OCUPACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE NOMINA DEL INSTITUTO AUTONOMO DE LA SALUD DEL ESTADO YARACUY.**

Acudo a usted por sus valiosos conocimientos y experiencia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Agradeciendo su valioso aporte y participación.

Atentamente,

Lcda. Hecdior Carrillo
C.I. V- 15.283.03



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



San Felipe, 29 de abril del 2015

INFORMACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos:

C.I:

Título Pregrado:

Universidad:

Título Pregrado:

Universidad:

Lugar de Trabajo:

Cargo que desempeña:



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



FORMULARIO DE VALIDACION

Aspectos a evaluar: Claridad, Precisión, Pertinencia, Coherencia
Criterios: (A) Excelente, (B) Bueno, (C) Regular (D) Deficiente

Criterios	Aspectos a Evaluar															
	Claridad				Precisión				Pertinencia				Coherencia			
Ítems	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																

Observaciones: _____

Nombre del Experto: _____

Fecha de Revisión: _____



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



APROBACION DEL INSTRUMENTO

En mi carácter de evaluador experto con el título de _____, expreso que el instrumento que se aplicará para la recolección de datos en el trabajo de investigación presentado por la **Lcda. Hecdiar Carrillo**, titulado: **INCIDENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO OCUPACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE NOMINA DEL INSTITUTO AUTONOMO DE LA SALUD DEL ESTADO YARACUY**, reúne los requisitos y méritos suficientes para dar la validez del instrumento a utilizar

En la ciudad de San Felipe a los veinte nueve días del mes de julio del dos mil quince.

Firma

C.I. V.

ANEXO C
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos

SUJ	ITEMS																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	3	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	46
2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	1	2	1	44
3	3	2	2	3	1	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	43
4	1	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	1	1	1	44
5	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	47
6	2	3	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	46
7	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
8	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	39
9	2	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	1	2	41
10	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	1	1	51
11	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	32
12	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	54
S ²	0,2	0,5	1,2	0,3	1,0	0,8	1,2	0,0	0,2	0,5	0,2	0,2	0,0	0,3	0,7	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	0,7	0,8	0,3	81,3
																								13,70	
																								Coeficiente Alfa 0,8676	

$$R = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum \delta_i^2}{\delta^2} \right] = \frac{24}{24-1} \left[1 - \frac{1370}{813} \right] = 0,867$$

ANEXO D
TABULACIÓN DE LOS DATOS

TABULACION DE LOS DATOS																																												
tem	Sujetos																								f			T	%			T												
	1			2			3			4			5			6			7			8			9				10				11			12			S	AV	N	S	AV	N
	S	AV	N	S	AV	N	S	AV	N	S	AV	N	S	AV	N	S	AV	N	S	AV	N	S	AV	N	S	AV	N		S	AV	N		S	AV	N	S	AV	N						
1	1			1		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			5	7	0	12	42	58	0	100	
2		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			5	7	0	12	42	58	0	100		
3		1		1				1			1		1			1	1				1	1			1			1			1			6	3	3	12	50	25	25	100			
4	1				1		1				1			1			1			1			1			1			1		1		2	5	5	12	17	42	42	100				
5		1		1				1	1			1			1			1			1			1			1			1		1		9	2	1	12	75	17	8	100			
6	1				1		1				1			1			1		1			1			1			1	1			4	4	4	12	33	33	33	100					
7		1			1			1			1	1			1			1			1	1			1	1			1	1	1		3	2	7	12	25	17	58	100				
8		1			1	1				1	1			1			1			1			1			1			1		1	1	2	9	12	8	17	75	100					
9	1				1			1			1			1			1			1	1			1			1			1		2	8	2	12	17	67	17	100					
10		1			1		1				1			1			1			1			1			1	1			1		4	6	2	12	33	50	17	100					
11		1			1			1			1	1			1			1			1			1			1			1		1	1	3	8	12	8	25	67	100				
12		1			1			1			1	1			1			1			1			1			1			1		1	0	5	7	12	0	42	58	100				
13	1				1			1			1	1			1			1			1			1			1			1	1	4	7	12	8	33	58	100						
14		1			1			1			1	1			1			1			1			1			1			1		0	5	7	12	0	42	58	100					
15		1			1	1				1			1			1			1			1	1			1	1			1		2	4	6	12	17	33	50	100					
16		1		1				1	1			1	1			1			1			1			1			1	1			6	4	2	12	50	33	17	100					
17		1			1			1			1		1			1			1			1			1			1			1	1	4	7	12	8	33	58	100					
18	1				1			1			1	1			1			1			1			1			1			1		8	4	0	12	67	33	0	100					
19	1				1			1	1			1	1			1			1			1			1			1			8	2	2	12	67	17	17	100						
20		1			1			1	1			1	1			1			1			1			1			1			7	3	2	12	58	25	17	100						
21			1	1				1			1	1			1			1			1			1			1			9	2	1	12	75	17	8	100							
22			1			1			1	1				1			1			1			1			1			5	3	4	12	42	25	33	100								
23			1		1			1			1	1			1			1			1			1			1			1	3	3	6	12	25	25	50	100						
24			1			1			1			1	1			1			1			1			1			1	1		1	3	8	12	8	25	67	100						

f-1		f-2		f-3		f-4		f-5		f-6		f-7		f-8		f-9		f-10		f-11	
S	5	S	5	S	6	S	2	S	9	S	4	S	3	S	1	S	2	S	4	S	1
AV	7	AV	7	AV	3	AV	5	AV	2	AV	4	AV	2	AV	2	AV	8	AV	6	AV	3
N	0	N	0	N	3	N	5	N	1	N	4	N	7	N	9	N	2	N	2	N	8
Ttl	12																				

%1		%2		%3		%4		%5		%6		%7		%8		%9		%10		%11	
S	41,7	S	41,7	S	50	S	16,7	S	75	S	33,3	S	25	S	8,33	S	16,7	S	33,3	S	8,3
AV	58,3	AV	58,3	AV	25	AV	41,7	AV	16,7	AV	33,3	AV	16,7	AV	16,7	AV	66,7	AV	50	AV	25
N	0	N	0	N	25	N	41,7	N	8,33	N	33,3	N	58,3	N	75	N	16,7	N	16,7	N	67
Ttl	100																				

f-13		f-14		f-15		f-16		f-17		f-18		f-19		f-20		f-21		f-22		f-23	
S	1	S	0	S	2	S	6	S	1	S	8	S	8	S	7	S	9	S	5	S	3
AV	4	AV	5	AV	4	AV	4	AV	4	AV	4	AV	2	AV	3	AV	2	AV	3	AV	3
N	7	N	7	N	6	N	2	N	7	N	0	N	2	N	2	N	1	N	4	N	6
Ttl	12																				

%13		%14		%15		%16		%17		%18		%19		%20		%21		%22		%23	
S	8,33	S	0	S	16,7	S	50	S	8,33	S	66,7	S	66,7	S	58,3	S	75	S	41,7	S	25
AV	33,3	AV	41,7	AV	33,3	AV	33,3	AV	33,3	AV	33,3	AV	16,7	AV	25	AV	16,7	AV	25	AV	25
N	58,3	N	58,3	N	50	N	16,7	N	58,3	N	0	N	16,7	N	16,7	N	8,33	N	33,3	N	50
Ttl	100																				

