



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO



**EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES
PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA FERRO HIERROS LUCHO'S C.A**

Autora:Martha Escobar
Línea de Investigación: Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

Valencia, Noviembre de 2019



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO



**EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES
PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA FERRO HIERROS LUCHO'S C.A**

**Trabajo de grado presentado para optar al título de Magister en
Derecho del Trabajo**

Tutora: Yamile Delgado de Smith

Valencia, Noviembre de 2019



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

ACTA DE DISCUSION DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 129 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado, de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 94 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA FERRO HIERRO LUCHO’S C.A.”


FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
Dirección de Asuntos Estudiantiles

Av. Salvador Allende,
Edif. de la FCJP,
torre norte, piso 3
Ciudad Universitaria
Bárbula - Naguanagua
Edo. Carabobo

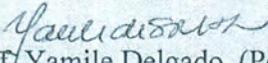
Presentado para optar al grado de **MAGISTER EN DERECHO DEL TRABAJO** por el (la) aspirante:

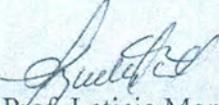
MARTHA GABRIELA ESCOBAR NIEVES
C.I. 15.088.009

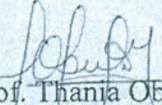
Habiendo examinado el Trabajo presentado, decidimos que el mismo está **APROBADO.**

En Valencia, al primer día del mes de noviembre del año dos mil diecinueve.




Prof. Yamile Delgado. (Pdte)
Fecha: 01-11-2019
C.I. 9547345


Prof. Leticia Montilla.
Fecha: 01-11-2019
C.I. 6937742


Prof. Thania Oberto.
Fecha: 01/11/2019
C.I. 7.100.050



Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas

Dirección de Postgrado

Control de Asuntos Estudiantiles – Sección de Grado

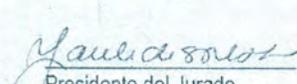
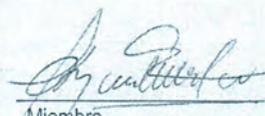


ACTA DE CONSTITUCION DE JURADO Y DE APROBACION DEL TRABAJO

Quienes Suscriben esta Acta, Jurados del Trabajo de Grado / Especialización titulado: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA FERRO HIERRO LUCHO’S C.A.”

Presentado por el (la) ciudadano (a): MARTHA GABRIELA ESCOBAR NIEVES, C.I.:15.088.009
Nos damos como constituidos y Convenimos en citar al alumno para la discusión de su trabajo el día: 01 (UNO) DE NOVIEMBRE DEL 2019.

De la misma manera acordamos que cumplido el lapso establecido en el reglamento (30 días hábiles a partir de la fecha de hoy), el (la) ciudadano (a) Decano (a) de la facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, podrá designar los sustitutos correspondientes.

		
Presidente del Jurado	Miembro	Miembro
Nombre: <u>Yamilé Debadado Smith</u>	Nombre: <u>LETICIA MONTALVO</u>	Nombre: <u>THAN</u>
C.I. <u>9547343</u>	C.I. <u>6939259</u>	C.I. <u>91000</u>



RESOLUCION

Aprobado: Fecha: 01/11/2019 Observación: _____

Reprobado: _____ Fecha: _____

(En caso de que el Trabajo sea reprobado, se debe anexar un informe explicativo, firmado por los tres miembros del Jurado)

Nota: Esta acta debe ser consignada en la Sección de Grado de la oficina Control de Estudios inmediatamente después de tener un veredicto definitivo, debidamente firmada por los tres miembros, de manera tal, agilizar los tramites correspondientes a la elaboración del Acta de Aprobación del Trabajo.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

VEREDICTO DEL JURADO

Nosotros miembros del jurado designado por la comisión coordinadora de la "MAESTRIA EN DERECHO DEL TRABAJO" de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo, para la evaluación del trabajo de grado titulado "EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA FERRO HIERROS LUCHO'S C.A.", presentado por: ESCOBAR N, MARTHA G, titular de la cédula de identidad N° V-15.088.009, acordamos que dicha investigación, cumple los requerimientos de forma y fondo para optar al Título de de "MAGISTER EN DERECHO DEL TRABAJO", consideramos que el mismo cumple con los requisitos para ser calificado como: Aprobado a los 01 días del mes noviembre de 2019

Apellido y Nombre	C.I	Firma
<u>DEIGANO DE SMITH, YANINE</u>	<u>9547343</u>	<u>[Firma]</u>
<u>MONTELLA LETICIA</u>	<u>6939742</u>	<u>[Firma]</u>
<u>OBERTO, THANIA</u>	<u>7100050</u>	<u>[Firma]</u>

Bárbula, Noviembre de 2019



Universidad de Carabobo

ACTA DE APROBACION
PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Por medio de la presente hacemos constar que el Proyecto de Trabajo de Grado, titulado: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LOS DIRECTIVOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR PRIVADO" presentado por la ciudadana: MARTHA ESCOBAR, titular de la cédula de identidad N° V- 15.088.009, participante del Programa de MAESTRIA EN DERECHO DEL TRABAJO, reúne los requisitos exigidos para la inscripción y aprobación del mismo.

La profesora Yamile Delgado De Smith, aceptó la tutoría de este trabajo.

En Campus Bárbula, a los catorce días del mes de marzo 2017.

Por la Comisión Coordinadora:

Prof. Luis Napoleón Goizueta Herrera
Coordinador del Programa



Prof. Rosa Graciela Ojeda
Miembro de la Comisión

Prof. Lucy Ferrer
Miembro de la Comisión

FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y
POLÍTICAS
Escuela de Postgrado

Av. Salvador Allende,
of. De la FCJP, piso 3
Campus Universitario
Bárbula - Naguanagua
Edo. Carabobo



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO



AUTORIZACIÓN DEL TUTOR

Yo, Yamile Delgado en mi carácter de Tutor del Trabajo de:

Especialización: _____ Maestría: Tesis Doctoral: _____

Titulado: **EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA FERRO HIERROS LUCHO'S C.A.**
Presentado por la ciudadana: Martha Escobar, titular de la cédula de identidad N°-15.088.009, para optar al título de Magister en Derecho del Trabajo. Considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Valencia, a los 20 días del mes de septiembre de dos mil diecinueve.



Prof. YAMILE DELGADO DE SMITH

N°- 9.547.343

Valencia, Septiembre 2019



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO



AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe Profesora Yamile Delgado de Smith titular de la cédula de identidad N° V- 9.547.343, en mi carácter de tutora del Trabajo de Grado titulado **EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA FERRO HIERROS LUCHO'S C.A.** presentado por la maestrante Martha Gabriela Escobar Nieves titular de la cédula de identidad N° V- 15.088.009 para optar al título de **Magíster en Derecho del Trabajo**, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Valencia, a los 20 días del mes de Septiembre del año 2019.

Prof. Yamile Delgado de Smith

C.I.: V- 9.547.343



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

VEREDICTO DEL JURADO

Nosotros miembros del jurado designado por la comisión coordinadora de la "MAESTRIA EN DERECHO DEL TRABAJO" de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo, para la evaluación del trabajo de grado titulado "EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA FERRO HIERROS LUCHO'S C.A.", presentado por: ESCOBAR N, MARTHA G, titular de la cédula de identidad N° V-15.088.009, acordamos que dicha investigación, cumple los requerimientos de forma y fondo para optar al Título de de "MAGISTER EN DERECHO DEL TRABAJO", consideramos que el mismo cumple con los requisitos para ser calificado como: Aprobado a los 01 días del mes noviembre de 2019

Apellido y Nombre	C.I	Firma
<u>DEIGANO DE SMITH, YANIE</u>	<u>9547343</u>	<u>[Firma]</u>
<u>MONTILLA LETICIA</u>	<u>6.939742</u>	<u>[Firma]</u>
<u>OBERTO, THANIA</u>	<u>7100050</u>	<u>[Firma]</u>

Bárbula, Noviembre de 2019



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

ACTA DE DISCUSION DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 129 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado, de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 94 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

"EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA FERRO HIERRO LUCHO'S C.A."


FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
Dirección de Asuntos Estudiantiles
Av. Salvador Allende,
Edificio la FGP,
torre norte, piso 3
Ciudad Universitaria
Bárbula - Naguanagua
Edo. Carabobo

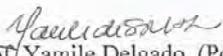
Presentado para optar al grado de **MAGISTER EN DERECHO DEL TRABAJO** por el (la) aspirante:

MARTHA GABRIELA ESCOBAR NIEVES
C.I. 15.088.009

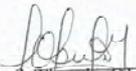
Habiendo examinado el Trabajo presentado, decidimos que el mismo está **APROBADO.**

En Valencia, al primer día del mes de noviembre del año dos mil diecinueve.




Prof. Yamile Delgado. (Pdte)
Fecha: 01-11-2019
C.I. 9547345


Prof. Leticia Montilla.
Fecha: 01-11-2019
C.I. 6937742


Prof. Thania Oberto.
Fecha: 01/11/2019
C.I. 7.100.050



Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas

Dirección de Postgrado

Control de Asuntos Estudiantiles – Sección de Grado



ACTA DE CONSTITUCION DE JURADO Y DE APROBACION DEL TRABAJO

Quienes Suscriben esta Acta, Jurados del Trabajo de Grado / Especialización titulado: **"EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA FERRO HIERRO LUCHO'S C.A."**

Presentado por el (la) ciudadano (a): **MARTHA GABRIELA ESCOBAR NIEVES**, C.I. **15.088.009**

Nos damos como constituidos y Convenimos en citar al alumno para la discusión de su trabajo el día: **01 (UNO) DE NOVIEMBRE DEL 2019**

De la misma manera acordamos que cumplido el lapso establecido en el reglamento (30 días hábiles a partir de la fecha de hoy), el (la) ciudadano (a) Decano (a) de la facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, podrá designar los sustitutos correspondientes.

Presidente del Jurado	Miembro	Miembro
Nombre: Yamil De la Cruz	Nombre: LENCA MESTRAN	Nombre: JOHAN OBERTO
C.I. 9547343	C.I. 6739259	C.I. 7100070

RESOLUCION

Aprobado: Fecha: 01/11/2019 Observación: _____

Reprobado: _____ Fecha: _____

(En caso de que el Trabajo sea reprobado, se debe anexar un informe explicativo, firmado por los tres miembros del Jurado)

Nota: Esta acta debe ser consignada en la Sección de Grado de la oficina Control de Estudios inmediatamente después de tener un veredicto definitivo, debidamente firmada por los tres miembros, de manera tal, agilizar los tramites correspondientes a la elaboración del Acta de Aprobación del Trabajo.



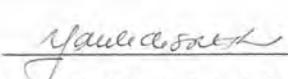
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO

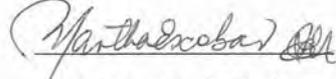


INFORME DE ACTIVIDADES

Participante: Martha Escobar C.I.: V- 15.088.009
Tutora: Prof. Yamile Delgado de Smith C.I.: V- 9.547.343
Título del Trabajo: EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA FERRO HIERROS LUCHO'S C.A

Mes/Año	Asunto
Diciembre/2016	Selección de línea de investigación, título y delimitación
Enero/2017	Formulación de objetivos
Enero/2017	Problemática de la investigación y justificación
Febrero/2017	Elaboración del marco teórico
Febrero/2017	Elaboración del marco metodológico
Marzo/2017	Entrega del Proyecto de Grado
Enero/2018	Actualización del Proyecto de Grado
Junio/2019	Evidencias del estudio, discusión y conclusión
Septiembre/2019	Revisión final del trabajo de investigación para su entrega


Tutora: Prof. Yamile Delgado de Smith
C.I.: V- 9.547.343


Participante: Martha Escobar
C.I.: V- 15.088.009

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso que nunca se aparta de mi lado actuando como sólo él sabe hacerlo.

A mi familia, a mis padres y a mis hijos para los cuales quiero ser motivo de orgullo.

A mi ilustre Universidad de Carabobo, que me ha dado tanto, esto es una pequeña retribución.

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso por darme la vida y la salud necesaria para alcanzar mis sueños.

A mi familia, en especial a mi mamá y a mi papá por su apoyo incondicional en todo cuanto invento.

A mis hijos Diego Sebastián y Sofía Carlota, por ser el motor que mueve mi vida y mis actos.

A mi profesora Yamile Delgado De Smith por tantas horas de dedicación haciendo academia.

A las profesoras Thania Oberto y Arelis Farías por sus aportes.

A mis amigos y compañeros de clases José Guillermo García, Jannett Jaime, Erika Carmona, Lucimar Fernández y José Rangel que me dieron el impulso necesario para no desmayar y seguir enfocada en el logro de esta meta.

A las nanas de mis hijos Teresa, Angélica, Oriana y Arianna, sin ellas no hubiese tenido tiempo para dedicarle a esta investigación, infinitas gracias.

A toda la familia Flores, sin su apoyo no lo hubiese logrado, inmensamente agradecida.

A la Universidad de Carabobo, la casa que vence las sombras, que aún en tiempos difíciles abre sus puertas para darnos la oportunidad de cultivar nuestro intelecto.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO



EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA FERRO HIERROS LUCHO'S C.A

Autora: Martha Escobar

Tutora: Yamile Delgado de Smith

Fecha: Septiembre, 2019.

RESUMEN

Durante las últimas décadas el mundo ha enfrentado grandes cambios en las dinámicas y prácticas que rigen la vida en sociedad, el mundo se encuentra sumergido en un contexto de globalización y competitividad, estos vertiginosos cambios en el mercado del trabajo, en las condiciones laborales y en las dinámicas empresariales, han provocado “nuevos riesgos” que atentan contra la salud de los trabajadores física, mental y emocionalmente. En este sentido, el estudio tuvo como finalidad analizar el estrés laboral y su relación con los factores psicosociales en los trabajadores de la empresa Ferro Hierros Lucho's C.A. La misma estuvo enmarcada en un diseño no experimental transaccional nivel descriptivo. Asimismo, teóricamente se basó en los postulados en Psicología Organizacional: la Teoría del ajuste Persona-Entorno, (French, Rogers y Coob, 1974); el Modelo Demanda-Control (Johnson y Johansson, 1991); y el Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1998). Para la recolección de información se diseñó un cuestionario de 10 preguntas con alternativas abiertas, el cual fue validado a través del juicio de expertos. La confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alpha de Crombach. La muestra de estudio estuvo conformada por 30 trabajadores de la empresa antes mencionada. Los hallazgos fueron contrastados teóricamente y evidencian la presencia de los diversos tipos de estrés estudiados. Se destaca la existencia de poca satisfacción laboral, específicamente en cuanto a la remuneración y carga de trabajo. A partir de los objetivos y resultados encontrados se plantean salidas para la mejora del entorno laboral.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO



**LABOR STRESS AND ITS RELATIONSHIP WITH PSYCHOSOCIAL
FACTORS IN A PRIVATE SECTOR COMPANY**

Autora: Martha Escobar

Tutora: Yamile Delgado de Smith

Fecha: Septiembre, 2019.

ABSTRACT

During the last decades the world has faced great changes in the dynamics and practices that govern life in society, the world is submerged in a context of globalization and competitiveness, these dizzying changes in the labor market, in working conditions and in business dynamics have caused "new risks" that threaten the health of workers physically, mentally and emotionally. In this sense, the study aimed to analyze work stress and its relationship with psychosocial factors in the workers of the company Ferro HierrosLucho's C.A. It was framed in a non-experimental design descriptive transactional level. Likewise, theoretically it was based on the postulates in Organizational Psychology: the Person-Environment Adjustment Theory, (French, Rogers and Coob, 1974); the Demand-Control Model (Johnson and Johansson, 1991); and the Effort-Reward Imbalance Model (Siegrist, 1998). For the collection of information a questionnaire of 10 questions with open alternatives was designed, which was validated through expert judgment. Reliability was determined by Crombach's Alpha coefficient. The study sample was made up of 30 workers from the aforementioned company. The data were recorded in tables, subsequently plotted in a circular form and then analyzed, finally it was obtained as a result that respondents have symptoms of the types of stress studied, however there is little job satisfaction, specifically in terms of compensation and burden of work, therefore it is suggested to take into account the results of this study to improve the work environment.

Keywords: stress, work stress, psychosocial factors.

ÍNDICE GENERAL

	Pp.
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
ÍNDICE GENERAL	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	
Planteamiento y Formulación del Problema	3
Objetivos de la Investigación	7
Justificación de la Investigación	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación	10
Bases Teóricas	13
Estrés Laboral	14
Eustrés y Distrés	18
Factores del Estrés Laboral	18
Factores Psicosociales	20
Teorías de los Factores Psicosociales	21
Bases Legales	24
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación	28
Diseño de Investigación	28
Población y Muestra	29
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	30
Validez y Confiabilidad en la Investigación	31

Técnica de Análisis de los Datos	36
Operacionalización de Variables	36
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Presentación de los Resultados	41
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones	59
Recomendaciones	61
REFERENCIAS	62
ANEXO A	65
Cuestionario	66

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	Pp.
1.- Personal de Ferro Hierros Lucho´sc.a.	30
2.- Valor asignado escala de Likert	33
3.- Sistematización de las respuestas en la escala de Likert del instrumento	34
4.- Varianza de cada ítem	34
5.- Sumatoria de los ítems	35
6.- Interpretación estadística	35
7.-Operacionalización de Variables	38
8.- Porcentaje de trabajadores que consideran que sufren estrés debido a sus actividades laborales	41
9.- Porcentaje de trabajadores que consideran que las situaciones de estrés en el trabajo pueden ser un agente de impulso para realizar mejor sus labores	43
10.- Porcentaje de trabajadores que consideran que el estrés en el trabajo laboral perjudica el cumplimiento de sus funciones	44
11.- Porcentaje de trabajadores que manifiestan su comodidad con el ambiente donde se desenvuelve ejerciendo sus funciones laborales	52
12.- Porcentaje de trabajadores que consideran necesaria las relaciones con sus compañeros de trabajo para lograr el objetivo de la empresa	53
13.- Porcentaje de trabajadores que se siente satisfecho con las funciones que ejerce en la empresa	54
14.- Porcentaje de trabajadores que consideran que la remuneración por su labor cubre con las expectativas	56
15.- Porcentaje de trabajadores que consideran que sus funciones en la empresa le permiten tener tiempo de recreación y esparcimiento, que los desvincule temporalmente de sus actividades laborales	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	Pp.
1.- Gráfico 1	42
2.- Gráfico 2	43
3.- Gráfico 3	44
4.- Gráfico 4	45
5.- Gráfico 5	46
6.- Gráfico 6	47
7.- Gráfico 7	48
8.- Gráfico 8	49
9.- Gráfico 9	50
10.- Gráfico 10	51
11.- Gráfico 11	52
12.- Gráfico 12	53
13.- Gráfico 13	55
14.- Gráfico 14	56
15.- Gráfico 15	58

INTRODUCCIÓN

En correspondencia con la Organización Internacional del Trabajo, durante las últimas décadas el mundo ha enfrentado grandes cambios en las dinámicas y prácticas que rigen la vida en sociedad. Nos encontramos en un contexto de globalización y competitividad caracterizado por la presencia de avanzada tecnología y la necesidad de obtener resultados de calidad lo más pronto posible. Los vertiginosos cambios en el mercado del trabajo, en las condiciones laborales y en las dinámicas empresariales, han provocado “nuevos riesgos” que atentan contra la salud de los trabajadores física, mental y emocionalmente.

De allí, que esta investigación enfoque sus fines en analizar el estrés laboral y la relación con los factores psicosociales en un grupo determinado de trabajadores de una empresa del sector privado, específicamente en el personal directivo y encargados de áreas, los cuales tienen entre sus funciones coordinar, monitorear, supervisar, gestionar procesos que pueden estar desencadenando situaciones que repercuten en su salud, aunado a los factores emocionales y de índole personal y/o económico que influyen en el ejercicio de sus funciones cotidianas de trabajo.

De esta manera, se desglosó en capítulos el contenido específico de acuerdo con la naturaleza del estudio:

Capítulo I: plantea el problema de la investigación, se formulan los objetivos justificando la razón de la misma.

Capítulo II: se establece el marco teórico, constituido por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que sustentan la misma, la fundamentación legal relacionadas al tema.

Capítulo III: contiene el marco metodológico que incluye la naturaleza de la investigación, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad y procedimientos de investigación.

Capítulo IV: hace referencia a la presentación e interpretación de los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento, con la finalidad de analizar el estrés laboral en los directivos de la empresa.

Capítulo V: consta de las conclusiones y recomendaciones referentes al estudio realizado, posterior al análisis estadístico de los datos obtenidos.

Finalmente, se presentan las referencias y anexos que complementan el presente trabajo, constituyéndose así, en un aporte significativo en el área de conocimiento en relación a la línea de investigación, especialmente a nivel organizacional, donde actualmente se requiere que todos los profesionales que hacen vida en este ámbito tengan una senda laboral agradable que permita el desarrollo integral como persona y como trabajadores en pro de obtener seres holísticos que contribuyan con el desarrollo de la nación, del país y del mundo entero.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La capacidad de adaptación, se ha convertido en una ventaja competitiva en cualquier organización, lo que implica flexibilidad para actuar ante las complejas exigencias laborales. De allí, que la eficiencia organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia a nivel nacional e internacional.

En este sentido, es importante señalar que, según la Organización Mundial de la Salud OMS (2013:85) define el estrés laboral como “una reacción que puede tener un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

Este planteamiento es ratificado a escala mundial desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en España, y sobre este particular, Campos (2013:65) destaca que “entre los agentes desencadenantes del deterioro de las relaciones interpersonales, ausentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés laboral”. En Estados Unidos, este flagelo, tiene un costo anual estimado en 230 millones de dólares, tanto en ausentismo, como en los costos de salud y programas para ayudar a los empleados a lidiar con el estrés. Ahora bien, Santana (2013) señala que:

En América Latina, los trabajadores tienen un 80% de probabilidad de padecer enfermedades ocupacionales como el estrés laboral, generadas por la poca familiaridad con el proceso de trabajo, el tiempo, el tipo de exposición, la inadecuada infraestructura del entorno organizacional, la utilización de nuevas tecnologías, la precarización de las condiciones del entorno físico y los sistemas de contratación que influyen en la morbilidad de la población trabajadora y la aparición de nuevos problemas de salud que afectan a las naciones en desarrollo. (p.12)

En base a esto, los factores estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia que se someta a un individuo con 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, la importancia de analizar el estrés laboral, el cual aparece cuando existe intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional. Es así, como la manera de responder ante esta problemática en el trabajo, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos, mecanismos para superar el problema. Al respecto, Montilla (2014:66) considera que “se debe tener un buen conocimiento de la organización, de la actividad económica, de la estructura, de la distribución general de cargas de trabajo, de los puntos fuertes y débiles y de los problemas más frecuentes”.

De lo anteriormente expuesto, se desprende, que el fenómeno del estrés laboral es generado en el organismo del trabajador, debido a la presencia de agentes estresantes, se encuentra presente mundialmente y está afectando a todas aquellas personas u organizaciones que no están preparadas para enfrentarse a las demandas impuestas por la sociedad moderna.

Ahora bien, de esta realidad no escapa Venezuela ya que específicamente en el estado Carabobo existen organizaciones que presentan esta problemática, como es el caso concreto de la Empresa Ferro Hierros Lucho's C.A. ubicada en el Municipio Bejuma, en donde, se ha venido presentando incumplimiento de funciones relacionadas con el bienestar del personal, por comentarios vinculados con la sobrecarga de trabajo, la exigencias laborales y factores del ambiente como temperatura e iluminación.

Por lo antes expuesto, hay tareas muy variadas que se encuentran bajo la responsabilidad de los cargos directivos o gerenciales, pueden generar la presencia de factores de riesgo psicosocial en el trabajo; definidos por Castillo (2014) como:

Las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas. (p.87)

En tal sentido, los trabajadores manifiestan que algunos directivos muestran repentinos cambios de humor, irritabilidad, problemas de concentración, dificultad para tomar decisiones y resolver problemas, aplazamiento de las tareas, incremento del consumo de tabaco y alcohol, poca interacción con los empleados y baja satisfacción en el trabajo, al momento de efectuar las tareas o labores en la empresa.

Por consiguiente, a fin de anticipar y controlar situaciones como las antes descritas en el personal de la Empresa Ferro Hierros Lucho's C.A., donde las causas y los factores psicosociales del entorno tienen un peso específico que se puede considerar, se hace necesario el análisis de la situación para afrontar y prevenir el estrés laboral en el personal que labora en esta organización.

En consideración a lo expuesto anteriormente, surgen las siguientes interrogantes para la investigación:

Formulación del Problema

1. ¿Qué tipo de estrés laboral manifiestan los trabajadores de la empresa?
2. ¿Cuáles factores psicosociales generan estrés laboral en los trabajadores de la empresa?
3. ¿Qué manifestaciones de estrés laboral presentan los trabajadores de la empresa?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el estrés laboral y su relación con los factores psicosociales en los trabajadores de una empresa del sector privado.

Objetivos Específicos

1. Detallar los tipos de estrés laboral en los trabajadores de la empresa.
2. Identificar los factores psicosociales de estrés laboral en los trabajadores de la empresa.
3. Describir las manifestaciones de estrés laboral presentes en los trabajadores de la empresa.

Justificación de la Investigación

El estrés ha sido identificado como una de las problemáticas de importancia en los últimos tiempos, que no sólo afecta a la persona como tal, sino también el ambiente que lo rodea, en donde existen factores enfatizados al estrés ya sean físicos o psicológicos. Esto influye significativamente de manera adecuada si es bien manejado o puede ser perjudicial en el momento que esté sobrepasa sus límites.

Por tal razón, la incertidumbre de los cambios, aunado a la sobrecarga laboral y excesivas responsabilidades en las empresas pueden desencadenar el estrés laboral, considerado uno de los flagelos de mayor incidencia en la salud pública, dada su repercusión negativa en la sociedad y en las organizaciones. En este sentido, profundizar en el estudio del estrés laboral desde un enfoque holístico, permitió confrontar autores, así como enriquecer y actualizar los tipos, factores y manifestaciones por medio de los cuales se hace presente estas alteraciones en el entorno laboral.

Es oportuno justificar la presente investigación, según Balestrini (2006:85) “es indudable que se pueden argumentar un conjunto de razones en relación a la importancia y justificación de la investigación”.

Por lo antes expuesto, esta investigación sirve de herramienta teórica explicativa, por cuanto permite propiciar argumentos válidos para desarrollar una gestión gerencial de calidad con la máxima participación de todos los actores involucrados en el quehacer organizacional, vigorizando las capacidades técnicas de quienes tienen a su cargo la planificación de las políticas empresariales relacionadas con el bienestar del personal, para la implementación de programas cónsonos con la realidad del entorno social al que corresponden.

Es importante destacar que al ser este tema cambiante de forma continua, según los diferentes contextos donde se origine, adquiere gran relevancia en el

aspecto académico, como antecedente progresivo para futuras investigaciones relacionadas con la temática en el área de postgrado de la Universidad de Carabobo y de cualquier otra institución educativa. La contribución de este trabajo se convierte en un antecedente sobre el estrés laboral para los científicos sociales que se dedican al estudio de esta línea de investigación; además es un aporte a la línea de investigación Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, de la Maestría Derecho del Trabajo de la Universidad de Carabobo.

Desde de punto de vista metodológico se expone el camino transitado para llevar a cabo este estudio: con ello, se desea exponer el itinerario investigativo que se ha seguido a lo largo del trabajo. Se desea ampliar las rutas de trabajo que pueden ser acometidos a partir de los hallazgos que se visibilizan en esta investigación que ha sido el producto de un esfuerzo incentivado desde el aula de clase, y en concreto, desde los profesores pertenecientes al programa de la maestría Derecho del Trabajo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

En toda investigación es necesario elaborar antecedentes que permitan una diversidad de enfoques sobre el tema de estudio. En este sentido, se destaca que uno de los problemas que más se presenta en los directivos de organizaciones en la actualidad es el estrés laboral, debido a que las mismas no cuentan con las estrategias necesarias para poder afrontar esta necesidad.

Al respecto, Arias (2006:106) indica que “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. Por esto, son muchos los estudios que desde diversos enfoques se han realizado con respecto a esta temática.

Un estudio internacional reciente, es el que presenta Sarsosa (2018) con su trabajo *Estrés laboral en el personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. Basa su estudio en el estrés, entendido como el conjunto de respuestas fisiológicas, comportamentales, emocionales y cognoscitivas, que resultan en el proceso de adaptación frente a las demandas derivadas de las condiciones de trabajo ante las cuales las personas evalúan que sus recursos de afrontamiento son insuficientes. El objetivo fue identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali-Colombia.

El estudio fue de tipo descriptivo, con diseño transversal. Se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión del Ministerio de la Protección Social a

una muestra de 595 participantes, con cargo asistencial que implica la atención sanitaria al paciente, en procedimientos de alta complejidad como cirugía, hospitalización, urgencias, cuidados intensivos.

Los resultados arrojaron que el personal con cargo asistencial de las cuatro instituciones de salud nivel III presenta nivel alto de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos, intelectuales y laborales, concluyendo que la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud.

Este estudio contribuye notablemente con la presente investigación ya que refleja los niveles del estrés laboral, basado en el volumen de trabajo, en acción conjunta con las demandas derivadas de las características propias del personal y las presiones. El principal aporte para el estudio es que señala la presencia del estrés laboral en profesionales y los factores que pueden desencadenar el mismo, los cuales también se pueden presentar en la población objeto de estudio.

En el mismo orden de ideas, un estudio nacional es de Figueredo (2017) con su trabajo de grado titulado: *Programa de entrenamiento en respuestas de afrontamiento adaptativas al estrés en trabajadores del área de producción de una ensambladora de vehículos ubicada en Valencia, período enero-marzo 2015*. Trabajo de postgrado de la Universidad de Carabobo, en el área de Salud.

Su objetivo fue diseñar un programa de entrenamiento en respuestas de afrontamiento adaptativas al estrés en trabajadores del área de producción de una ensambladora de vehículos ubicada en Valencia, período enero-marzo 2015.

Esta investigación cuantitativa, tipo proyecto factible, de campo, transversal, diseño no experimental, usó una muestra no probabilística, con sujetos voluntarios, constituida por 417 trabajadores de producción. Se solicitó el consentimiento informado, la técnica utilizada fue el interrogatorio y el instrumento aplicado el Cuestionario de Afrontamiento del estrés.

Emplean con alta frecuencia las respuestas de solución de problemas, reevaluación positiva, apoyo social, religión, con baja frecuencia la autofocalización negativa y expresión emocional abierta, lo que se considera respuestas de afrontamiento adaptativas al estrés. Por ende, la investigación concluye con la propuesta de un programa de entrenamiento en respuestas de afrontamiento adaptativas al estrés, dirigido a iniciar la utilización, mantener o aumentar su frecuencia de aplicación.

La relación directa con la investigación es precisamente resaltar la importancia que tiene el conocer qué factores estresantes inciden en el personal de una organización y la importancia que tiene que la empresa cuente con un programa para garantizar mejores condiciones de trabajo.

Sánchez (2016) en su trabajo de la Universidad de Carabobo, titulado *Presencia de los factores psicosociales, estrés laboral sintomatología músculo esquelética en los trabajadores de una empresa de fabricación y distribución de silenciadores para vehículos, ubicada en Valencia estado Carabobo*, para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Investigación que tuvo como propósito determinar la presencia de los factores psicosociales, estrés laboral y la sintomatología musculo esquelética en los trabajadores de una empresa de fabricación y distribución de silenciadores para vehículos, teniendo como fundamentación teórica los postulados de la OIT, OMS, INSHT e INPSASEL.

El estudio realizado fue de campo con diseño descriptivo, cuantitativo no experimental transversal y nivel causal comparativo en una población conformada por 130 trabajadores, de la cual, se extrajo una muestra probabilística de 39 sujetos a quienes se aplicaron los cuestionarios Mini Psychosocial Factor (MPF), Estrés Laboral INSHT y Cuestionario Nórdico de Síntomas Músculo Esqueléticos.

Se concluyó que los factores psicosociales y los estresores ocupacionales deben evaluarse y analizarse en forma sistemática y continua a fin de cambiar políticas y/o métodos de trabajo e intervenir ante los primeros síntomas músculo esqueléticos, los cuales pueden desencadenar patologías crónicas que generan ausentismo y bajo desempeño, así como ameritar la discapacidad permanente del trabajador.

El mencionado estudio, guarda relación con este trabajo en virtud de que hace referencia a la temática de la investigación como lo es el estrés laboral al que se ven sometidos los trabajadores y la presencia de los factores psicosociales, situación que incide negativamente en el desempeño que puedan tener los mismos, afectando el desarrollo normal de sus funciones. También aporta en cuanto a la metodología del trabajo, puesto que es descriptiva, lo cual sirve de referencia al actual estudio.

De igual manera, las investigaciones antes señaladas constituyen estudios previos de valiosa contribución para este trabajo, ya que dan a conocer los diferentes enfoques de una misma temática, evidenciando que no solo se puede investigar una característica específica, sino que se pueden estudiar muchos aspectos relacionados con el mismo, aspectos que sin ser iguales pueden llegar a conclusiones similares, debido al grado de interrelación que existe entre ellos, como es el caso del estrés laboral, un hecho que se presenta no solo en Venezuela, sino a nivel mundial.

Bases Teóricas

En relación a la conceptualización, es oportuno hacer mención a diferentes definiciones y teorías que respaldan el estudio para enriquecer el marco referencial de la investigación. En este sentido se presentan algunas definiciones asociadas con el presente trabajo. Arias (2006:107) define las bases teóricas como “un desarrollo

amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”.

Un enfoque del Estrés Laboral

Al revisar la literatura sobre el tema, se encuentran muchas definiciones, que la abordan indistintamente desde la perspectiva del estrés como estímulo, como respuesta o como consecuencia. Seyle (2015:16) considerado el padre del estrés lo define como “la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores”.

Estas alteraciones del organismo, son la respuesta a una serie de estímulos repetidos y condiciones externas denominadas estresores, que los trabajadores de cualquier entorno laboral están sometidas.

Según Stora (2011) expresa que el estrés:

Es causado por el instinto del cuerpo de protegerse a sí mismo. La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante ella se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación, por tanto, no es algo “malo” en sí mismo. (p.2)

Éste puede darse en el lugar de trabajo, ya que según informes de salud de diferentes organizaciones, señalan que el estrés era cada vez más frecuente en el lugar de trabajo y un riesgo de enfermedades cardiovasculares era una causa de discapacidad ocupacional.

En base a esto, se expone que el estrés laboral actualmente es un problema frecuente de salud, ya que muchos empleados tienen altos niveles de estrés que se prolongan por mucho tiempo, esto debido a la globalización y a los cambios en la naturaleza del trabajo que las personas tienen que lidiar con un aumento en el estrés, a

menudo se sienten tensas y angustiadas al hacer frente a las situaciones de cambios constantes y exigencias en su ambiente laboral. Es por esto, que Fernández y Paverick (2011) señalan que:

El trabajo juega un papel destacado en la vida del hombre. La mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. Sin embargo, sólo recientemente en la era moderna se ha comenzado a estudiar el trabajo desde el punto de vista científico. El trabajo puede ser una fuente de problemas de salud, específicamente de estrés, que se da cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerles frente. Este es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieran. (p. 78)

El conjunto de actividades que se consideran labores de trabajo, se realizan con el objetivo de generar ingresos, alcanzar metas, atender necesidades humanas y solucionar situaciones económicas. Pero esto puede traer como consecuencia deterioro del ser humano en diferentes aspectos de su vida; la ansiedad, el cansancio, la apatía y el estrés son algunos efectos que se pueden producir en este contexto vital para el individuo.

En este sentido Vásquez (2009) comenta que hay dos tipos de estrés:

El eustrés que es positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada, proporciona motivación y energía para enfrentar los obstáculos; y el distrés, que es el estrés negativo que mantenido por mucho tiempo puede llegar a ser muy perjudicial. Cuando las personas reaccionan de una manera afirmativa y positiva frente a exigencias, resolviéndolas objetivamente, hablamos de eustrés; cuando la reacción es negativa debido a demandas excesivas y falta de recursos estamos frente a distrés o estrés negativo. (p. 69)

De lo anteriormente expuesto se deduce, que el estrés es negativo cuando se experimenta en altos niveles y por tiempo prolongado, es entonces cuando surgen problemas laborales como el ausentismo, accidentes, abuso de sustancias, toma de decisiones erradas, falta de concentración y problemas de salud. Es por esto que ante un evento dado, la persona tiene pensamientos y expectativas con relación al hecho, fundamentado en sus motivos, creencias y valores, al mismo tiempo que experimenta sentimientos negativos como la angustia, miedo, o positivos, como la confianza y la esperanza. Igualmente su organismo emite respuestas relacionadas con actividad neurológica y endocrina las cuales pueden influir en procesos corporales como el metabolismo, el funcionamiento del sistema cardiovascular y nervioso autónomo, así como reacciones inmunológicas diversas.

Por consiguiente, el estrés laboral mal manejado ocasiona repercusiones negativas en las personas, debido a que los elementos estresantes del entorno laboral afectan en general a la calidad del trabajo, la productividad y la satisfacción. La respuesta del organismo es diferente según se esté en una fase de tensión inicial en la que hay una activación general del organismo y en la que las alteraciones que se producen son fácilmente remisibles, si se suprime o mejora la causa, o en una fase de tensión crónica o estrés prolongado, en la que los síntomas se convierten en permanentes y desencadena la enfermedad.

Con base en esto, es que Reheiser (2012:45) afirma que “el estrés laboral afecta adversamente a la productividad, genera ausentismo, excesiva rotación laboral y afecta a la salud y bienestar del trabajador”. El estrés es un componente inevitable de la vida, ser conscientes de los acontecimientos que lo ocasionan y cómo afectan puede ayudar a adoptar las medidas necesarias para controlarlo.

Esto debido, a que el trabajo tiene una significación crucial en la vida de todo individuo, ocupa gran parte del tiempo de la gente, constituye una fuente de ingresos, de autoestima y de relaciones sociales, ofrece satisfacción, retos y desarrollo pero cuando las exigencias laborales se han intensificado aparece el estrés en el lugar de trabajo, comprobándose que la eficiencia y el rendimiento es menor en los

trabajadores estresados. Desde esta perspectiva, en el trabajo como en la vida, toda acción tiene como consecuencia de una reacción específica. De allí, que se plantea que, entre los síntomas de estrés laboral se encuentran: según Postermak, (2015), los siguientes:

1. Baja concentración para desarrollar las tareas
2. Baja satisfacción en el trabajo
3. Alto índice de ausentismo laboral
4. Rutinas defensivas
5. Adopción de roles agresores.
6. Falta de interés por aportar nuevas ideas
7. Bajo rendimiento en el puesto
8. Poca interacción con los compañeros. (p. 123)

En síntesis, el definir este fenómeno actual, que afecta a un gran número de instituciones incluyendo a las privadas, tiene una gran importancia para la investigación, ya que permite tener una base sólida de conocimiento acerca de las diferentes enfoques bajo los cuales se puede analizar esta situación de estrés laboral, para poder comprender su naturaleza y establecer los mecanismos necesarios para un abordaje integral del mismo, a través del cual se van a generar las posibles soluciones a la problemática presentada.

Respecto a lo antes planteado, Delgado de Smith(2001:6) indica que “la tendencia de toda organización con la crisis de la modernidad es desarrollar estrategias y componentes de interrelación entre los actores sociales a objeto de asegurar una sinergia organizacional direccionada con los altos niveles de rendimiento...”

Este punto de vista, indica la importancia del desarrollo de estrategias adecuadas que permitan garantizar unión, alto rendimiento, debido a que así se

minoriza el estrés laboral, considerado perjudicial que se pueda presentar en el personal directivo de la organización.

Una idea acerca del Eustrés y Distrés

El Eustrés (positivo o beneficioso), Contreras (2010:62) lo considera aquel que “se produce como una respuesta eficaz al estrés por parte de nuestro organismo, que se prepara para hacer frente a situaciones nuevas o que requieren un mayor nivel de atención”. Se trata de la situación ideal, ya que mantiene alerta a nuestro organismo, pero sin forzarlo en exceso. Éste tipo de estrés laboral resulta beneficioso, ya que aumenta nuestras capacidades, nos motiva, y nos hace más productivos.

Con respecto al Distrés, es (negativo o perjudicial), Contreras (2010:23) indica que éste tipo de estrés “se da cuando el organismo reacciona de modo inadecuado o excesivo al estrés. Puede darse ante situaciones estresantes que superan nuestras capacidades o ante sucesos estresantes que se repiten de modo prolongado y repetitivo en el tiempo”. Se trata de un tipo de estrés laboral perjudicial para el organismo y que reduce notablemente nuestro rendimiento, por lo que es conveniente aprender a manejarlo correctamente.

Ciertos Factores de Estrés Laboral

Barlow (2000) identifica:

Un grupo de sujetos, llamados de personalidad tipo A, de movimientos rápidos o impacientes, orientados hacia el trabajo, hacia metas y no tanto hacia las personas. Por ser individuos de naturaleza enérgica y ambiciosa, descuidan normas de salud, con incidencia comprobada en trastornos psicofisiológicos y específicamente problemas cardíacos.(p. 84)

El autor también reporta personalidades llamadas del tipo B, quienes no se enfadan ni agitan fácilmente, con una actitud generalizada de tranquilidad y calma, ellos tienen una incidencia mucho menor de enfermedades típicas de las personas

estresadas, entre ellas, coronarias o gastrointestinales porque tienen mayor tolerancia ante los estresores.

Por su parte Jackson (2009:15) explica que “la personalidad puede ser un factor desencadenante de estrés, además de la edad y años de ejercicio profesional, género y apoyo social. Una personalidad madura y una situación vital favorable serían factores protectores ante el desgaste profesional”.

En base a lo anteriormente expuesto, se considera entonces a los gerentes o directivos, como un personal sometido a constantes exigencias en cuanto a tomar decisiones importantes, mantenerse actualizados en adelantos tecnológicos y del área específica del conocimiento, introducir cambios efectivos e innovar; por consiguiente, el estrés es inherente a su desempeño profesional, está presente, en mayor o menor grado, en el desarrollo de las tareas ocupacionales.

En este sentido se destaca, lo señalado por Flores (2012:22) acerca de “los factores estresantes son producidos por las condiciones de trabajo, bajas perspectivas de la organización, esperanzas frustradas respecto al futuro, responsabilidad y autoestima insuficientes”.

Sobre este particular Jarvis, (citado por Rodríguez, 2007:56) señala que “las variables implicadas en el estrés son la carga de trabajo, disciplina, ambiente laboral, eficiencia personal y relación con los colegas”.

Esto indica, que los gerentes sufren altos niveles de estrés ocupacional, afectando negativamente el nivel de satisfacción, desempeño, productividad y salud, lo cual conlleva a síntomas psicósomáticos, padecimiento de serias enfermedades; las cuales se pueden desarrollar y acumular gradualmente, provocando el agotamiento. En este sentido, en las organizaciones actuales se dan una serie de factores y causas entre ellos: (a) variadas responsabilidades, (b) ambigüedad de rol, (c) el trabajo en sí mismo, (d) dificultades para la actualización profesional y (e) relaciones interpersonales.

El exceso de trabajo, puede generar presiones intensas. Situación a evidenciarse en directivos con alto número de ocupaciones, en consecuencia, elevada cantidad de responsabilidades. Tomando en cuenta la vinculación de la remuneración con las horas de trabajo asignadas, los directivos trabajan muchas horas, con el correspondiente desgaste físico y psicológico producido por la preparación de actividades, distintas preocupaciones, atención al personal las relaciones interpersonales y diseño de evaluaciones de desempeño.

Todo esto lleva a considerar la relevancia que tienen estos factores estresantes para el presente estudio, ya que señalan cuales son las posibles causas o situaciones que le pueden generar estrés a los directivos o gerentes, en especial a los de organizaciones privadas quienes tienen bajo su responsabilidad dar una formación integral y sólida a los clientes y personal a su cargo, para que tengan una base organizacional consolidada de conocimientos que le permitan un mejor desempeño cuando ingresen a la organización, lo cual es un factor de estrés la gran responsabilidad que lleva sobre sus hombros el gerente del siglo XXI.

Al respecto, Raber y Dyck (citado por Núñez 2007:3) señala que “el estrés es parte de la vida, y se experimenta en el interior del individuo como respuesta a una situación difícil de manejar”

Factores Psicosociales: Una breve mirada al origen

El trabajo es la actividad más común de los seres humanos y la mayor fuente de desarrollo y bienestar económico, personal y social en cualquier sociedad, no obstante, en el contexto laboral se originan múltiples factores de riesgo para la salud biopsicosocial del individuo y su entorno. Al respecto, Vieco y Abello (2013) citan que: desde los años 80 hay preocupación internacional sobre los riesgos biopsicosociales de origen laboral que generan incapacidades, ausentismo, enfermedades crónicas, pensiones por invalidez, accidentes fatales y no fatales (International Labour Office, 1986; Karasek, 1979; Siegrist, Dittmann&Weidemann,

1982). Cada día, 6.300 personas mueren como resultado de accidentes o enfermedades relacionados con el trabajo, lo que representa cerca de tres millones de muertes al año. Así mismo, cada año se presentan más de 337 millones de accidentes mortales y no mortales en los espacios laborales. La carga económica para los sistemas de seguridad y salud ocupacional por el tiempo perdido por incapacidades laborales, la interrupción de la producción, los gastos médicos y la indemnización de los trabajadores por accidentes y enfermedades profesionales, incluidas las de carácter psicosocial, fue estimada por la OIT en el 4% del PIB mundial (OIT, 2011).

Montilla (2014) señala que:

Es fundamental el estudio de la multiplicidad de factores que pudieran afectar al personal humano en el desarrollo de sus tareas diarias, o bien en el desempeño de las actividades propias de la organización. Las variables psicosociales repercuten en la vida laboral del trabajador dependiendo de los aspectos personales del sujeto y su capacidad de afrontamiento ante ellos, y de otras circunstancias relacionadas con el entorno y la organización, como son el tipo de clima organizacional, las características del puesto de trabajo y sus condiciones laborales (p.68)

Teorías abordadas en el contexto de los Factores Psicosociales:

Las teorías que sustentan la presente investigación, estuvieron basadas en diversos autores que expresan la importancia de los temas entorno a los cuales gira este estudio, sirviendo de apoyo al alcance y logro de los objetivos, por ello las teorías actuales sobre estrés laboral estudian la interacción que se produce entre el trabajador y su entorno laboral. La mayoría de ellas consideran esta interacción como un desequilibrio, es decir existe una descompensación entre el trabajador y su organización.

A propósito, Moller (1997:9) “señala que el estrés negativo es aquel que agota los recursos físicos y mentales, disminuye la creatividad y eficiencia, perjudica la salud y causa una gran reducción en la calidad de vida”,

Estas, como otras proposiciones que estudian la interacción entre el trabajador y su entorno laboral, fueron consideradas tres, por ser las más relevantes en Psicología Organizacional. Luceño, Moreno y otros, (2004:101) postulan la Teoría del ajuste Persona-Entorno, que “evalúa la forma en que la interacción de las características personales y del trabajo, contribuyen al bienestar del trabajador”

Esto indica que un mal ajuste entre la persona y el entorno puede contemplarse desde el punto de vista del trabajador como el desequilibrio que se produce entre las necesidades que tiene el trabajador de utilizar sus capacidades y habilidades, y lo que le ofrece su entorno laboral; ó desde el punto de vista de la empresa, como la discrepancia entre las exigencias del puesto de trabajo y el grado en que las capacidades y aptitudes satisfacen las exigencias del trabajo.

El Modelo Demanda-Control según Johnson y Johansson (citado por Luceño, Moreno y otros, 2004), estudia acerca de:

Las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: (1) las demandas psicológicas del trabajo y (2) el control que se tiene del mismo. Las demandas hace referencia a cuánto se trabaja (la imposición de plazos, carga mental, conflictos, entre otros). En esta dimensión no se incluye las demandas físicas, aunque éstas puedan dar lugar a demandas psicológicas. (p.101)

El modelo postula que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son elevadas y el sujeto posee un escaso control en la toma de decisiones. La segunda predicción del modelo hace referencia a que la motivación, el aprendizaje y el crecimiento personal, se producirán en los

trabajadores cuando las demandas que requiere el trabajo y el control que los sujetos tienen sobre el mismo sean altas.

Así, el modelo indica que se producirá un aumento de la productividad en los entornos laborales que promueven el aprendizaje y el crecimiento personal. De igual modo, en situaciones laborales de escasas exigencias y escaso control, se produce un entorno laboral muy poco motivador que puede dar lugar a la pérdida de aprendizajes ya adquiridos, a la falta de motivación o al aprendizaje de conductas negativas tanto para el trabajador como para la organización.

En las últimas formulaciones del modelo, a las dimensiones Demandas y Control, se le ha añadido la dimensión apoyo social, ya que los trabajadores expuestos a demandas elevadas, poco control y bajo apoyo social presentan un riesgo dos veces mayor de morbilidad y mortalidad por enfermedad cardiovascular que los que tienen empleos de baja demanda, mucho control y fuerte apoyo social, seguridad que garantice bienestar general.

El Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, de acuerdo a Siegrist (citado por Luceño, Moreno y otros, 2004), hace referencia a que esta:

Centra su atención en el desequilibrio entre “costes” y “ganancias”, entendido como el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por ello. El modelo predice que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión. Se pueden distinguir dos fuentes de “esfuerzo” dentro del modelo, el “esfuerzo extrínseco”, que hace referencia a las demandas del trabajo, y el “esfuerzo intrínseco” que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación. (p.102)

Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: (1) monetaria, salario adecuado; (2) Apoyo social, respeto y apoyo; y (3) Seguridad, perspectivas de promoción y seguridad en el puesto de trabajo. Este

modelo incluye en la dimensión esfuerzo extrínseco tanto el esfuerzo físico como psicológico, y además tiene en cuenta características del sujeto que pueden provocar que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no sea real; es decir, el autor describe un tipo de sujetos que define como “excesivamente comprometidos” y que se caracterizan por exagerar los esfuerzos que realizan en su trabajo.

En simultaneidad, cada modelo expone de forma explicativa el contexto donde el estrés desarrolla alteraciones en las relaciones laborales de las organizaciones, enfatizándose la diferencia entre las competencias que requiere un puesto de trabajo y las capacidades que debe tener quien lo ocupa; seguidamente, el clima organizacional y la actitud emocional del trabajador en la variación del ambiente y por último, el contraste que existe en el esfuerzo que hace el trabajador y la insatisfacción de una recompensa no correspondida.

Estudiar tales factores como causales, conlleva a profundizar la temática específica que se aborda en esta investigación, donde todo confluye: funciones del trabajo, competencias, actitudes, ambiente, salario, entre otros, para dar respuesta al carácter descriptivo de los objetivos de este estudio.

Bases Legales

La salud y la seguridad laboral abarcan el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, incluyendo al personal directivo y para que la práctica en materia de salud y seguridad laboral consiga sus objetivos, requiere del conocimiento del marco legal vigente, así como de su cumplimiento. En este segmento de la investigación, se presenta una serie de normativas de carácter legal que regula y fundamenta la aplicación en el estudio. Se procede a establecer lo que demanda la Carta Magna. Según la **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000)** en relación al tema de estudio, establece lo siguiente:

Artículo 46. Toda persona tiene derecho a que se 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...4-Todo funcionario público o funcionaria pública que, en razón de su cargo, infiera maltratos o sufrimientos físicos o mentales a cualquier persona, o que instigue o tolere este tipo de tratos, será sancionado o sancionada de acuerdo con la ley. (p. 30)

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... (p. 50).

Según lo antes descrito, la Carta Magna, juega un papel importante dentro del desarrollo de cualquier labor, en especial la labor que cumplen individuos con una carga de responsabilidad y compromiso, ya que, señala que éste como máximo rector es el encargado de brindar un bienestar integral a todos los trabajadores, protegiendo así su salud, para que cada persona se pueda desarrollar plenamente, combinando su vida personal con su vida laboral, en el pleno ejercicio de sus facultades y que de esta manera logre un equilibrio físico, psíquico y social que le garantice por completo sus derechos como persona y como trabajador. Esta base legal sustenta la finalidad de la investigación, en cuanto a la presión laboral como causa de estrés en los trabajadores y su canalización para obtener la salud integral de los individuos.

Por otra parte, se cuenta con la **Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y Trabajadoras (2012)**, en donde también se sustenta el presente estudio cuando la misma señala que:

Artículo 185: El trabajo deberá prestarse en condiciones que:
a) Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal; b) Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso

y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita; c) Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes; y d) Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias. (p.60)

Este texto legal, permite sustentar el hecho de que cualquier institución debe brindar las condiciones armoniosas de trabajo que permitan el desarrollo normal de las funciones, y resalta el hecho de que dentro de la jornada de trabajo deben existir tanto el tiempo como los espacios necesarios para realzar actividades físicas, intelectuales y sociales necesarias para el sano esparcimiento del personal. Situación, que también debe cumplirse dentro de las instituciones, tanto públicas como privadas aun cuando se trabaje con una jornada continua, con el fin de identificar los factores psicosociales que puedan afectar al trabajador.

De igual manera, la **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005)** en relación al tema, establece que:

Artículo 1: las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. Regular la responsabilidad del empleador y de la empleadora, y sus representantes ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional cuando existiere dolo o negligencia de su parte (p. 1).

Artículo 53: Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a: Ser informados, con carácter previo al

inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va 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 (p. 14).

De lo anteriormente expuesto se infiere, que es un deber de la organización informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras de los principios de la prevención de las condiciones inseguras o insalubres, tanto al ingresar al trabajo como al producirse un cambio en el proceso laboral o una modificación del puesto de trabajo e instruirlos y capacitarlos respecto a la promoción de la salud y la seguridad, la prevención de accidentes y enfermedades profesionales así como también en lo que se refiere a uso de dispositivos personales de seguridad y protección.

Estos instrumentos legales, hacen referencia a una de las variables principales de esta investigación, como lo es brindar condiciones de trabajo óptimas, haciendo énfasis en la responsabilidad que debe asumir el estado y todas las organizaciones en el establecimiento de acciones orientadas, no solo, a garantizar condiciones de trabajo adecuado, sino que vaya más allá en brindar un bienestar integral (físico, psíquico y social) a los trabajadores, para que su tránsito y permanencia dentro de la misma sea agradable, y es precisamente esto, lo que se busca con la presente investigación.

También es importante destacar, que en los textos legales antes citados se evidencia, por una parte, que la salud es un derecho social fundamental y que el Estado dará prioridad a su promoción y a la prevención de las enfermedades, garantizando tratamiento oportuno y rehabilitación de calidad cuando fuere necesario; y que los riesgos psicosociales en el ambiente laboral deben ser controlados y supervisados a fin de preservar la calidad de vida de los trabajadores, disminuir los ausentismos, las incapacidades y los accidentes laborales.

CAPÍTULO III

Marco Metodológico

En este segmento de este trabajo se destaca el camino que se ha transitado durante la investigación y la postura asumida. Es posible encontrar la naturaleza de la investigación; el diseño; la población y muestra; técnicas e instrumento (así como su proceso de validación). Y desde luego, también se incluye la operacionalización de las variables.

Naturaleza de Investigación

Este trabajo estuvo enmarcado en una investigación cuantitativa, apoyado en una investigación de campo, puesto que se obtuvo toda la información de forma directa, permitiendo de esta manera adquirir los datos dentro de la empresa Ferro Hierros Lucho's C.A, observar la situación existente en la misma. En tal sentido, ésta investigación se desarrolló en un nivel descriptivo y sustentada por referencias necesarias para el desarrollo de la investigación.

Al respecto, Delgado de Smith (2008:249) expresa que “las investigaciones descriptivas están dirigidas a reseñar las características primordiales de un fenómeno, siendo obligatoria una precisión en el momento de la medición de las dimensiones objeto de estudio”. En este sentido, la investigación es considerada descriptiva debido a que el presente estudio describe las variables referidas al estrés laboral y los factores psicosociales que lo generan.

Diseño de la Investigación

Esta investigación se centró en un diseño no experimental transaccional descriptivo. Hernández, Fernández y Baptista (2010:189) describen el diseño no experimental como “aquel en que no se construye ninguna situación, sino que se observan

situaciones ya existentes, no provocado intencionalmente por el investigador”. De ahí, que se describen las variables tales como se presentan en la realidad del fenómeno abordado. En este sentido, para este estudio las variables estuvieron constituidas por estrés laboral y los factores psicosociales.

La aplicación de este tipo de investigación, fue efectuada para dar respuestas a las interrogantes planteadas en el presente estudio, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos, que tienen como finalidad analizar el estrés laboral y su relación con los factores psicosociales en una empresa privada, en este caso particular en Ferro Hierros Lucho’s C.A.

Población

Considerando la definición de población que propone Balestrini (2006:137) al mencionar que ésta es “el conjunto finito de personas, casos o elementos que presentan características comunes”. En el caso específico de esta investigación, la población estudiada es finita, está conformada por la totalidad del personal que labora en la empresa objeto de estudio, el cual representa cincuenta (50) trabajadores que dan vida a Ferro Hierro Lucho’s C.A. Los detalles de esta población se indican en la tabla 1.

Muestra

Con respecto a la muestra, Balestrini (2006:141) afirma que es “un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. En este sentido, la muestra es intencional y corresponde al personal directivo de la empresa, el cual es representado por treinta (30) individuos. Y fueron seleccionados por la investigadora debido a las características que tienen y a las funciones que cumplen en la empresa objeto de estudio.

Arias, (2006:85) indica referente al muestreo intencional u opinático que“en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador”.

Tabla 1

Personal de Ferro Hierro Lucho’s C.A. (Población: 50 trabajadores)

Personal Obrero	Personal Directivo
Veinte (20) obreros	<u>Gerencial:</u> Un (01) Presidente, Un (01) Gerente General, Un (01) Gerente de Operaciones, Un (01) Gerente de Compras Nacionales, Un (01) Gerente de Compras Internacionales, Un (01) Gerente de Ventas al Mayor, Un (01) Gerente de Ventas al Detal, Un (01) Gerente Administrativo, Un (01) Gerente de Recursos Humanos.
	<u>Coordinaciones:</u> Un (01) Coordinador de Operaciones, Un (01) Coordinador de Compras Nacionales, Un (01) Coordinador de Compras Internacionales, Un (01) Coordinador de Ventas al mayor, Un (01) Coordinador de Ventas al Detal, Un (01) Coordinador de Administración, Un (01) Coordinador de Recursos Humanos, Un (01) Coordinador de Salud y Seguridad Laboral.
	<u>Analistas:</u> Un (01) Analista de Recursos Humanos, Un (01) Analista de Salud y Seguridad Laboral, Un (01) Analista de Reclutamiento y Selección, Un (01) Analista de Nóminas.
	<u>Ventas:</u> Cinco (05) representantes de ventas.
	<u>Asistentes:</u> Un (01) Asistente de Presidencia, Un (01) Asistente Administrativo de Gerencia General, Un (01) Asistente de Compras, Un (01) Asistente de Ventas.
Total Personal Obrero:20	Total Personal Directivo: 30 (Muestra Objeto de Estudio)

Fuente: Escobar (2017)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Arias (2006:67), define las técnicas de recolección de datos como“las distintas formas o maneras de obtener la información”.

En este trabajo se utilizó la revisión documental, tanto textos impresos como de forma electrónica, lo cual permitió la construcción del marco metodológico, constituido por los antecedentes de esta investigación, bases teóricas y bases legales. Aunado a esta revisión, también se usó la técnica de observación, que es definida por Arias (2006:69) como “una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”.

Asimismo, se aplicó un instrumento denominado cuestionario dirigido a la totalidad del personal directivo de la empresa Ferro Hierros Lucho's C.A. tal y como se ha indicado en el segmento anterior.

Dicho instrumento, que se puede observar en el (anexo A) consta de preguntas abiertas para lograr obtener respuesta a las interrogantes, de acuerdo a la opinión de cada trabajador, según cada uno de los objetivos específicos que se mencionan a continuación: detallar los tipos de estrés laboral en los trabajadores de la empresa, identificar los factores psicosociales de estrés laboral en los trabajadores de la empresa, describir las manifestaciones de estrés laboral presentes en el personal.

Validez del Instrumento

Todo instrumento de recolección de datos debe poseer el requisito de validez. En tal sentido, Ramírez (2006:349) explica que la validez es “el grado en el que un instrumento en verdad mide la variable o las variables que busca medir”.

En cuanto a lo antes expuesto, el instrumento denominado cuestionario ha sido validado por tres (03) expertos, de acuerdo al área de estudio, los cuales presentaron las observaciones pertinentes y necesarias, permitiendo corregir las debilidades relacionadas a la estructura y redacción de cada uno de los ítems.

Confiabilidad del Instrumento

Con respecto a la confiabilidad de un instrumento, es definida como la ausencia de error aleatorio, en la recolección de datos. A fin de establecer la confiabilidad del instrumento. Según Hernández (1998:44) “la confiabilidad de una medida se refiere al grado en el cual el proceso de medición está libre de errores aleatorios. La confiabilidad se ocupa de consistencia, exactitud y capacidad de predicción de los hallazgos de la investigación”.

Basada en esta perspectiva, la prueba piloto se aplicó a diez (10) sujetos de la empresa Ferro Hierros Lucho's C.A, con características similares a la muestra en estudio. Al respecto, Scheaffer y Mendenhall (1987) definen la prueba piloto como:

Un ensayo preliminar mediante el cual se ponen a prueba los instrumentos o procesos en la recolección de los datos y cuyo objetivo fundamental es el de determinar la confiabilidad del instrumento, con el fin de adecuarlos y ajustarlos a los objetivos de la investigación; cuya finalidad última es la consecución de un conocimiento que sea factible, útil y trascendente. Es por ello que, se hace necesaria, la elaboración de un instrumento que permita alcanzar un grado máximo de validez y confiabilidad. Además de la labor de los expertos en la determinación de la importancia y dificultad teórica de los ítems, otro elemento fundamental es la calidad técnica de las pruebas. (p.27).

En este sentido, la investigadora acudió a la empresa Ferro Hierro Lucho's C.A y acordó con el gerente general la aplicación del cuestionario a los trabajadores de dicha empresa, quienes autorizaron dicho proceso, motivados a que representa una información importante para la prevención del estrés laboral en los trabajadores. Se procedió a la escogencia de diez (10) trabajadores a quienes se les planteó el objetivo fundamental de la investigación: Analizar el estrés laboral y su relación con los factores psicosociales en los trabajadores de la empresa privada Ferro Hierro Lucho's C.A.

Para determinar la confiabilidad del instrumento aplicado en esta investigación, se utilizó el método de análisis estadístico a través de la técnica alfa de Crombach, ello debido a que los ítems poseen escalas de respuesta de tipo Likert, en 8 de las 10 preguntas. El Alfa de Crombach, es un indicador de confiabilidad ampliamente utilizado que se fundamenta en la determinación de las varianzas de los ítems para, evaluar la consistencia interna del cuestionario.

Fórmula de Alfa de Crombach¹

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

α : Coeficiente de confiabilidad de la prueba o cuestionario.

K: Número de ítems del instrumento.

V_i : Varianza de los ítems

V_t : Varianza total

Tabla 2

Valores asignados a la escala Likert

Ítem	Asignación de Valores
Totalmente de Acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en Desacuerdo	1

Luego se sistematizaron los datos de las respuestas del cuestionario, en base al ítem, y la cantidad de sujetos entrevistados y se clasifican de acuerdo a la escala anterior.

Tabla 3

Sistematización de las respuestas de la Escala Likert del Instrumento

Sujeto	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8
1	1	1	1	4	5	4	1	4
2	5	4	2	4	5	4	2	4
3	5	4	3	4	5	4	1	3
4	4	4	4	4	4	3	1	5
5	5	4	4	4	4	4	2	3
6	4	4	4	5	5	5	1	5
7	3	3	3	4	4	4	2	4
8	4	4	4	2	4	2	2	2
9	4	2	4	1	4	2	1	1
10	4	4	4	2	4	2	1	2

Posteriormente se constituyeron las varianzas de cada Ítem, así como su sumatoria, además de determinar la varianza total.

Tabla 4

Varianza de cada Ítem

Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8
1,29	1,04	1,01	1,44	0,24	1,04	0,24	1,61

Luego se determinó la varianza de la sumatoria de los resultados de cada instrumento

Tabla 5

Sumatoria de los Ítems

Sujeto	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Suma
1	1	1	1	4	5	4	1	4	21
2	5	4	2	4	5	4	2	4	30
3	5	4	3	4	5	4	1	3	29
4	4	4	4	4	4	3	1	5	29
5	5	4	4	4	4	4	2	3	30
6	4	4	4	5	5	5	1	5	33
7	3	3	3	4	4	4	2	4	27
8	4	4	4	2	4	2	2	2	24
9	4	2	4	1	4	2	1	1	19
10	4	4	4	2	4	2	1	2	23

Analizando las respuestas de las preguntas, aplicando la formulación, el resultado obtenido es de 0,653

Para la interpretación de la magnitud del Coeficiente de Confiabilidad de un instrumento se emplea la siguiente tabla.

Tabla 6

Interpretación Estadística

Rangos	Magnitud
0,81 – 1,00	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,001 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruiz (2000)

De acuerdo a los datos analizados, el coeficiente obtenido proyecta una confiabilidad alta del instrumento utilizado. Lo que garantiza que la información que provee el instrumento no es defectuosa y es aplicable.

Técnicas de Análisis de Datos

De acuerdo con Arias (2006:53), “las técnicas de procesamiento y análisis de datos contienen las distintas operaciones a lo que serán sometidos, los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y coordinación si fuere el caso”. Para el análisis de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento a los gerentes y encargados del proceso administrativo de la empresa Ferro Hierros Lucho’s C.A., se utilizó el análisis de datos cuantitativos. La técnica de análisis en forma cuantitativa se realizó a través de la aplicación de la estadística descriptiva, la cual permite que la información sea agrupada y ordenada en tablas o cuadros, así como en forma gráfica si es necesario.

Operacionalización de las Variables

Con la finalidad de abordar los tópicos planteados en esta investigación, se ha elaborado un Cuadro Técnico Metodológico o Cuadro de Operacionalización de Variables (Ver Tabla 7), tomando en cuenta los objetivos específicos de esta investigación, que al ser operacionalizados permitieron obtener 3 dimensiones, 22 indicadores y 10 ítems, que constituyen los elementos medibles que sirvieron de base para la elaboración del instrumento de investigación, que fue aplicado al personal Directivo de la Empresa Ferro Hierros Lucho’s C.A para alcanzar los objetivos de la investigación, y estos son los siguientes:

1. Detallar los tipos de estrés laboral que pueden afectar a los trabajadores de la empresa
2. Identificar los factores psicosociales de estrés laboral en los trabajadores de la empresa.
3. Describir las manifestaciones de estrés laboral presentes en los trabajadores de la empresa.

TABLA 7

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR PRIVADO”

<u>OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES</u>						
<u>Objetivo General:</u> Analizar el estrés laboral y su relación con los factores psicosociales en los trabajadores de la Empresa Ferro Hierros Lucho´s C.A						
Objetivos Específicos	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítems	Instrumento/ Población
Detallar los tipos de estrés laboral en los trabajadores de la empresa.	Tipos de Estrés Laboral	El estrés puede resultar complicado y confuso porque existen diferentes tipos de estrés: Eustrés y distrés. Cada uno cuenta con sus propias características, síntomas, duración y enfoques de tratamiento. Analicemos cada uno de ellos.	Clasificación	Identifica	1	Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Empresa Ferro Hierros Lucho´s C.A.
				Contexto	2	
				Efectos	3	
				Eustrés	4	
				Distrés	5	

<p>Identificar los factores psicosociales de estrés laboral en los trabajadores de la empresa.</p>	<p>Factores Psico Sociales</p>	<p>La condición o condiciones del individuo, del medio extra laboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés.</p>	<p>Causas del Estrés</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Carga de trabajo -Ambiente Laboral -Relación con colegas - Satisfacción -Responsabilidad -Reconocimiento -Remuneración -Comunicación -Recursos -Bienestar -Condiciones de trabajo 	<p>5 5-6 7 5-8 5 5 5 5 9 5 5 5-10</p>	
--	--------------------------------	--	--------------------------	--	--	--

Describir las manifestaciones de estrés laboral presentes en los trabajadores de la empresa.	Manifestaciones de Estrés	Efectos que genera el estrés sobre una persona	Síntomas	-Cansancio -Ansiedad -Irritabilidad -Problemas gastrointestinales -Problemas dermatológicos -Dolor de cabeza	4	
--	---------------------------	--	----------	---	---	--

Fuente: Escobar (2017)

CAPÍTULO IV

Presentación de Resultados

Según Arias (2006:111) “las técnicas de procesamiento y análisis de datos describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan...”

De todo esto, despliega la importancia, no sólo de la aplicación del instrumento para la recolección de los datos, sino también del análisis y la interpretación de los resultados que éstos arrojan, lo que permite detectar la realidad que enfrenta la empresa con respecto al tema planteado.

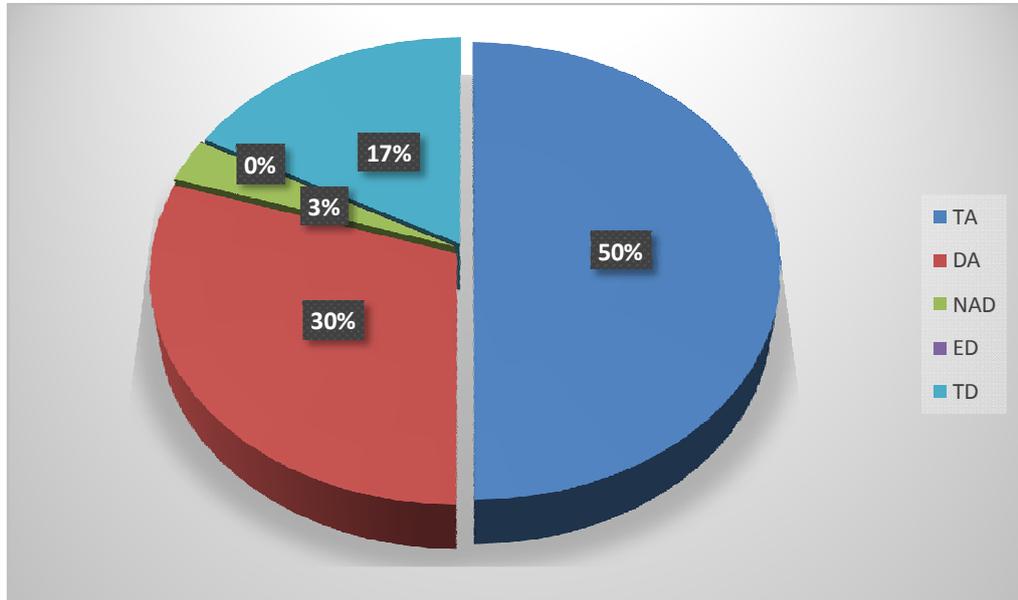
En este caso se tabularon los datos con la información obtenida, los resultados fueron procesados por medio de la estadística descriptiva y se presentan gráficos para cada ítem del cuestionario así como sus respectivas interpretaciones.

Tabla 8
Porcentaje de trabajadores que consideran que sufren de estrés debido a sus actividades laborales

	Ítem 1 ¿Considera usted que sufre de estrés debido a sus actividades laborales?					Total
	TD	ED	NAD	DA	TA	
Número de encuestados	5	0	1	9	15	30
Porcentaje de encuestados	17%	0%	3%	30%	50%	100%

Leyenda: TD (Totalmente en desacuerdo), DE (En desacuerdo), NAD (Ni de acuerdo ni desacuerdo), DA (De acuerdo), TA (Totalmente de Acuerdo)

Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia

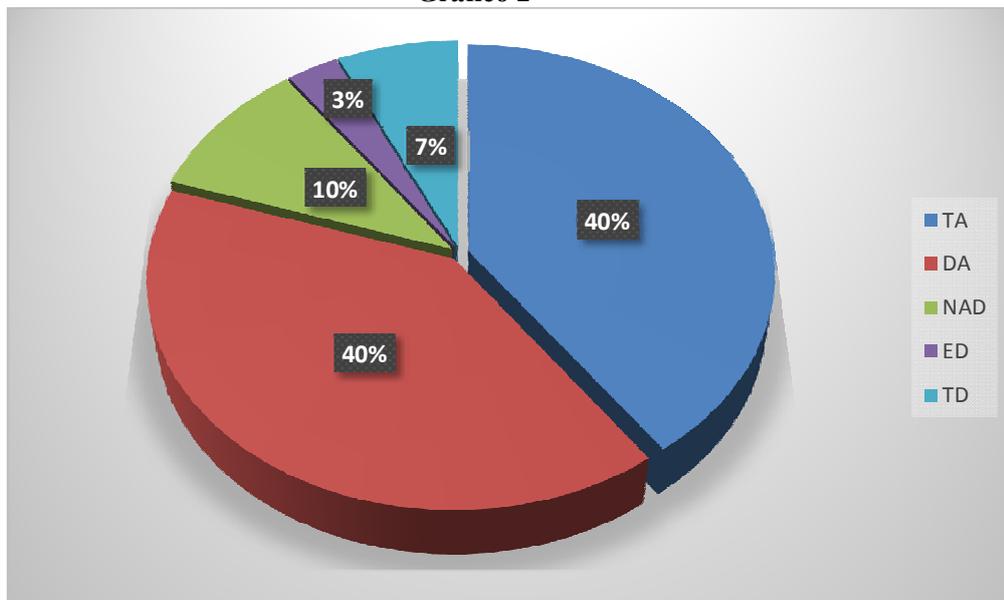
Para indagar si los trabajadores sufren de estrés debido a las actividades laborales, se presenta el siguiente cuadro y gráfico, el cual señala que la mitad de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con sufrir estrés durante las actividades laborales. Respecto a este ítem, vale la pena mencionar lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su artículo 83, que indica la importancia de la calidad de vida de los ciudadanos y su bienestar colectivo. Lo antes expuesto, aporta relevancia a la investigación, porque estos datos permiten señalar que trabajadores de la empresa Ferro Hierros Lucho's C.A sobrellevan ciertas alteraciones asociadas al estrés en el trabajo.

Tabla 9
Porcentaje de trabajadores que consideran que las situaciones de estrés en el trabajo pueden ser un agente de impulso para realizar mejor sus labores

	Ítem 2 ¿Cree usted que las situaciones de estrés en el trabajo pueden ser un agente de impulso para realizar mejor sus labores?					Total
	TD	ED	NAD	DA	TA	
Número de encuestados	2	1	3	12	12	30
Porcentaje de encuestados	7%	3%	10%	40%	40%	100%

Leyenda: TD (Totalmente en desacuerdo), DE (En desacuerdo), NAD (Ni de acuerdo ni desacuerdo), DA (De acuerdo), TA (Totalmente de Acuerdo)

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia

En relación a esta pregunta, un alto porcentaje indica que las situaciones de estrés en sus jornadas laborales resultan un agente de impulso para la realización adecuada de sus actividades, tal como lo señala Contreras (2010) que hace referencia

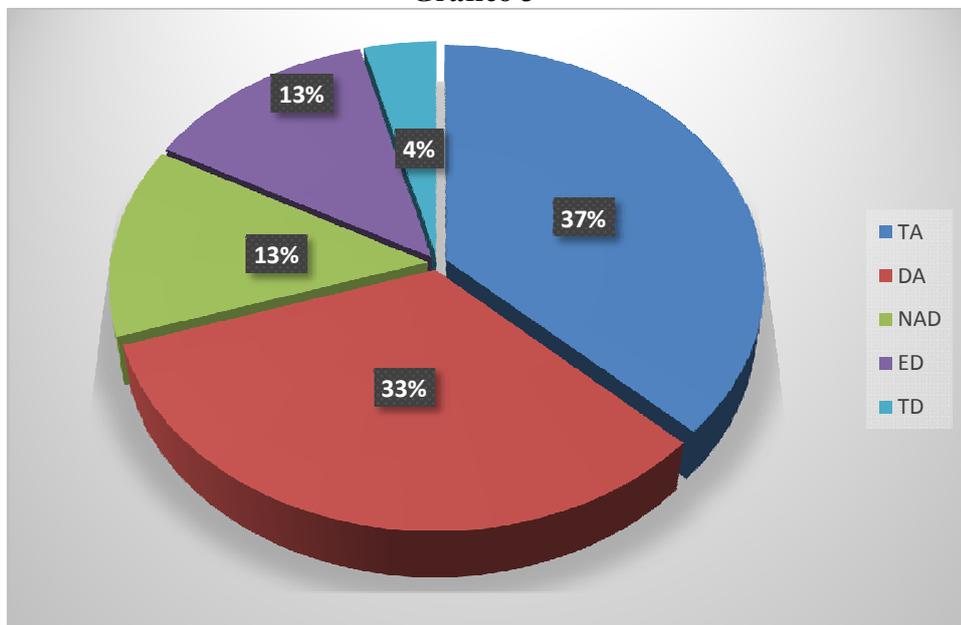
al eustrés, el cual se produce como una respuesta eficaz al estrés por parte del organismo, que se prepara para hacer frente a situaciones nuevas o que requieren un mayor nivel de atención.

Tabla 10
Porcentaje de trabajadores que consideran que el estrés en el trabajo laboral perjudica el cumplimiento de sus funciones

	Ítem 3 ¿Considera usted que el estrés laboral perjudica el cumplimiento de sus funciones?					Total
	TD	ED	NAD	DA	TA	
Número de trabajadores	1	4	4	10	11	30
Porcentaje de trabajadores	4%	13%	13%	33%	37%	100%

Leyenda: TD (Totalmente en desacuerdo), DE (En desacuerdo), NAD (Ni de acuerdo ni desacuerdo), DA (De acuerdo), TA (Totalmente de Acuerdo)

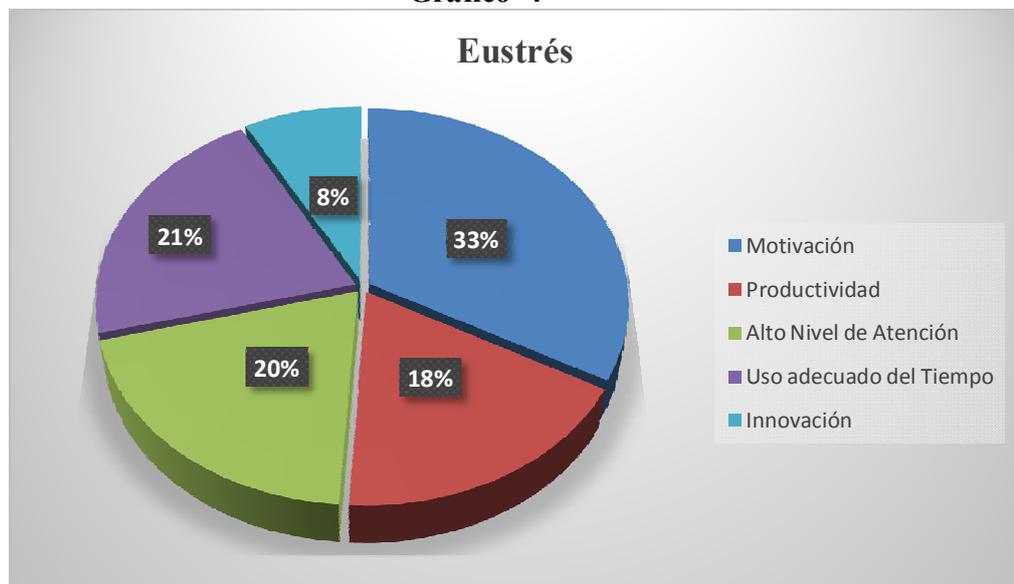
Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia

En relación al efecto de manera negativa en las funciones debido al estrés, los datos revelan que, estas reacciones no favorecen a los trabajadores de la empresa, no obstante un pequeño porcentaje se muestra indiferente frente al resultado del estrés. Por su parte, Seyle (2015) quien lo define como la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores, sustenta este ítem porque cada trabajador toma esas alteraciones como diferentes respuestas. Asimismo, se menciona la teoría del Ajuste Persona-Entorno, puesto que presenta un criterio sobre el bienestar del trabajador como base fundamental del proceso de trabajo del individuo.

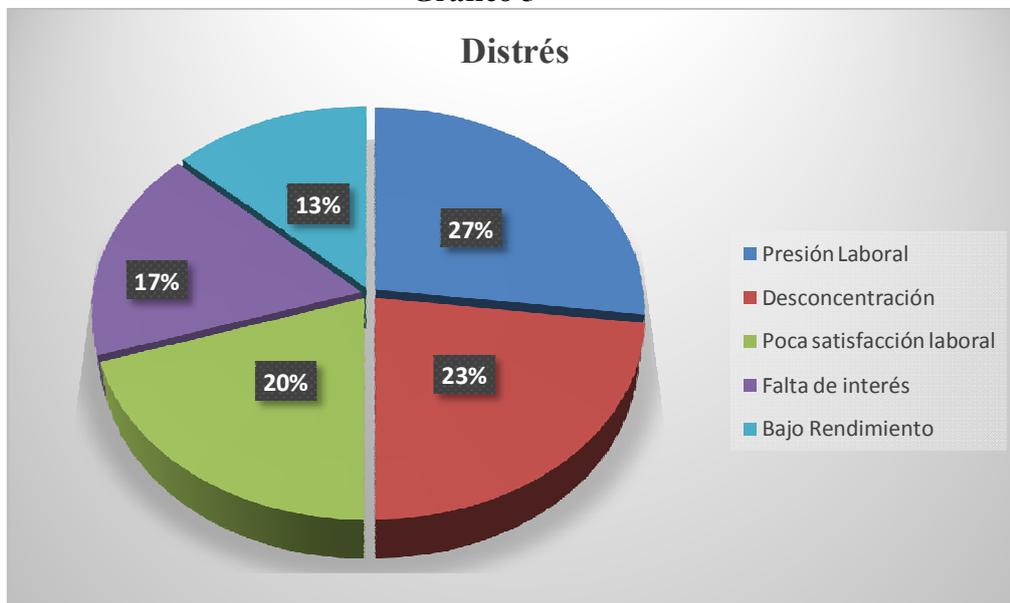
Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia

Con el objetivo de detallar los tipos de estrés, se evidencian los síntomas que perciben los trabajadores durante su jornada laboral; los datos revelan que los trabajadores sienten motivación, como un síntoma de estrés positivo. Datos que son sustentados por el Modelo Demanda-Control que trata acerca de existencia de mayor productividad en entornos rodeados de crecimiento personal y exigencias elevadas en los puestos de trabajo.

Gráfico 5

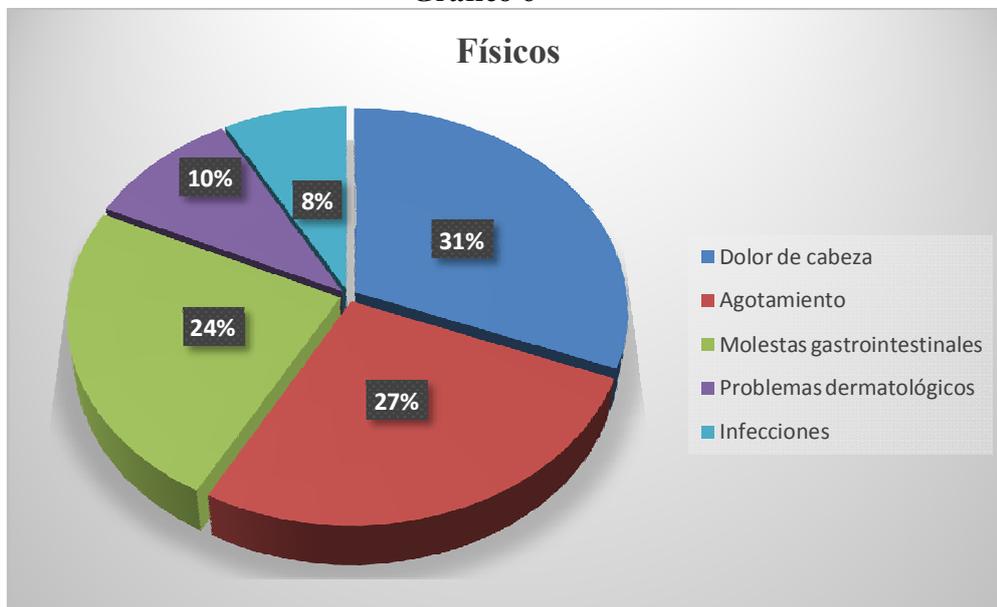


Fuente: Elaboración propia

Con relación al Distrés, la concentración, la satisfacción a nivel laboral se ve afectada actualmente en la empresa objeto de estudio. En este sentido, la teoría del modelo Demanda-Control respalda esta interrogante, puesto que indica que la tensión psicológica más negativa (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), se produce cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son elevadas y el sujeto posee un escaso control en la toma de decisiones.

Resulta pertinente abordar lo establecido en el artículo 46 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el cual se enfoca en la integridad física, psíquica y moral de los individuos y los trabajadores de una empresa no escapan de este derecho.

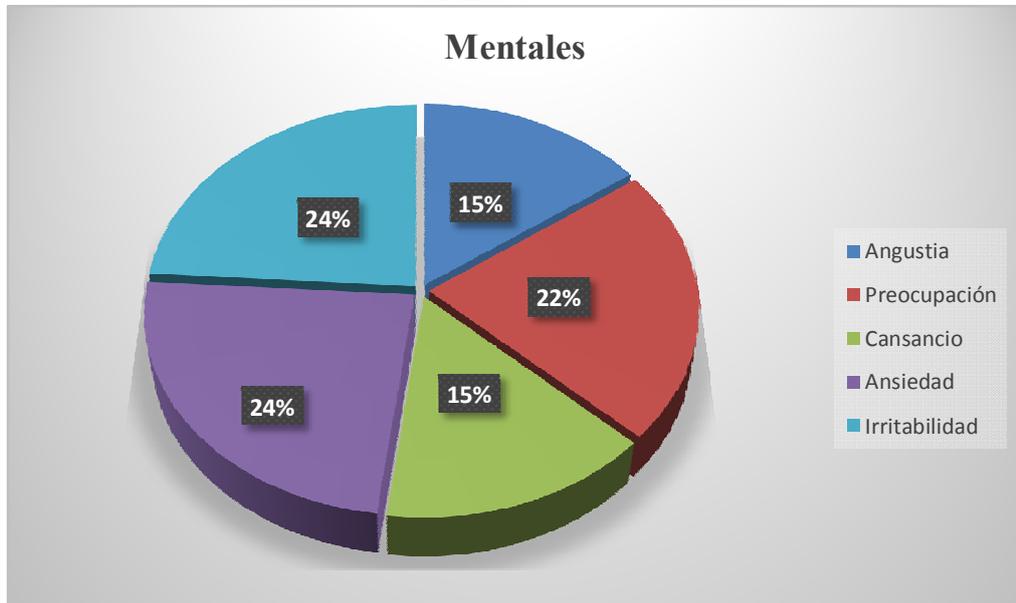
Gráfico 6



Fuente: Elaboración propia

Los síntomas a nivel físico que se diagnosticaron resultaron de la siguiente manera: el más recurrente fue dolor de cabeza, seguido de agotamiento y molestias gastrointestinales, esto como respuestas físicas más frecuentes que pueden generar efectos negativos en la jornada laboral. Al respecto, la Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y Trabajadoras enuncia en su artículo 185 que el trabajo debe presentarse en condiciones que permitan el desarrollo físico de los individuos, ley que contrasta a la situación actual en estudio.

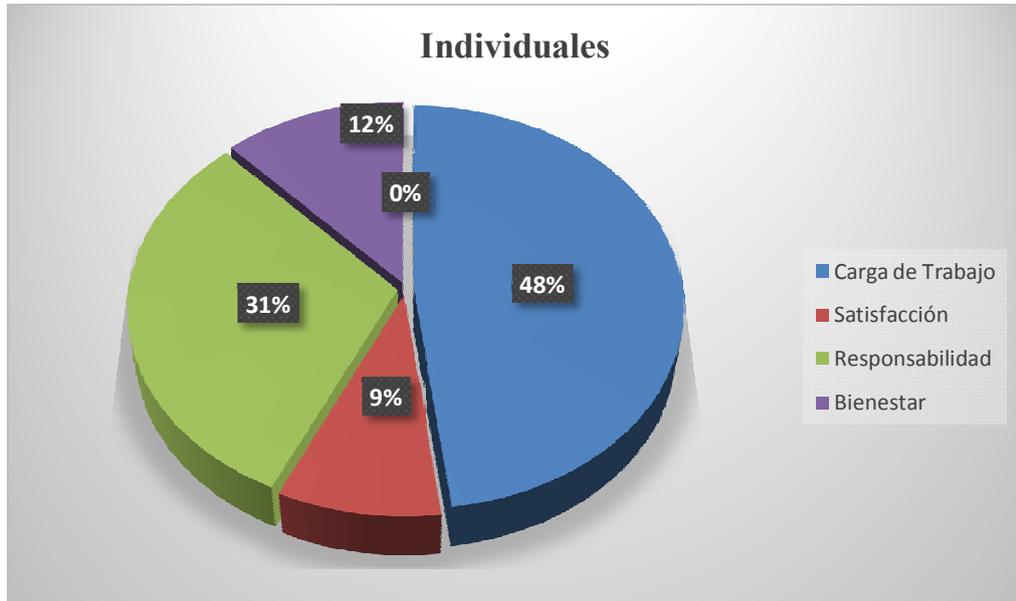
Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al enunciado correspondiente a las características de estrés a nivel mental, se muestra un equilibrio entre irritabilidad y ansiedad con el mismo porcentaje en la encuesta, dando muestra de dos síntomas fuertes en personas que tiene un alto compromiso y responsabilidad con la empresa en la cual laboran. En este caso, la teoría del ajuste Persona-Entorno juega un papel fundamental, puesto que expresa acerca de las características que contribuyen al bienestar del trabajador, tomando en cuenta el entorno en el cual se desenvuelve y las exigencias del puesto que ocupa.

Gráfico 8

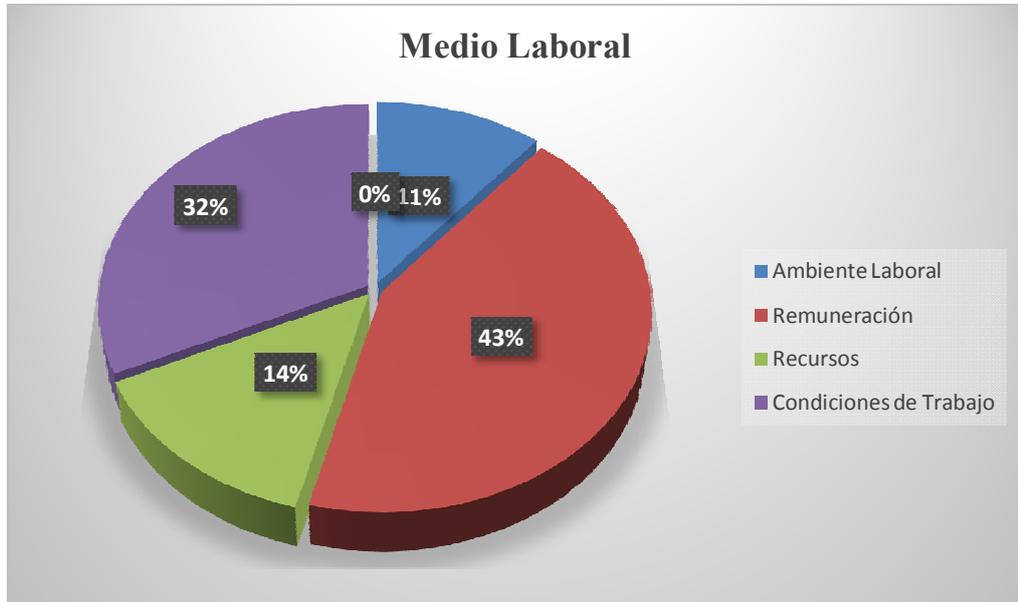


Fuente: Elaboración propia

En este mismo orden de ideas, respecto a las condiciones del entorno laboral que pueden generar efectos negativos en los trabajadores, el mayor efecto individual manifestado por estos, es sin lugar a dudas, la carga de trabajo, expresada por la mitad del universo objeto de estudio, como la mayor condición generadora de efectos perjudiciales en su jornada laboral.

Para dar apoyo a este objetivo de la investigación, Coob (1974) indica que un mal ajuste entre la persona y el entorno puede contemplarse desde el punto de vista del trabajador como el desequilibrio que se produce entre las necesidades que tiene el individuo de utilizar sus capacidades y habilidades, y lo que le ofrece su entorno laboral.

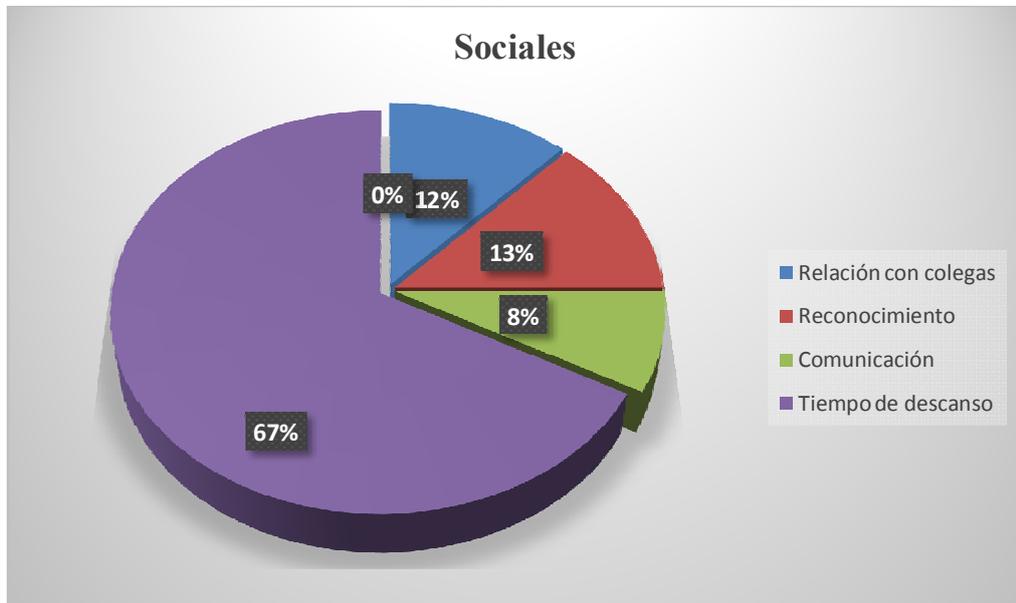
Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia

En relación el medio laboral, la remuneración es un factor relevante, tomando en consideración el 43% de las respuestas de los encuestados, quienes manifestaron que este factor es primordial para la reacción estímulo-respuesta. Para sustentar este ítem se menciona la Teoría del modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, la cual centra su atención en costes y ganancias, así como las recompensas. Tomando en cuenta que si estas son bajas hay aumento de tensión. Este modelo considera importante la retribución monetaria, el apoyo social y la seguridad en el trabajo.

Gráfico 10



Fuente: Elaboración propia

En el aspecto social de esta investigación, surgen enunciados como el reconocimiento, la relación con los colegas y el tiempo de descanso, en este sentido los encuestados manifestaron que el lapsodestinado al descanso y la recreación es el principal factor que puede generar efectos negativos en su jornada laboral, en segundo lugar, la relación con sus colegas, y que también se debe tomar en cuenta para la investigación.

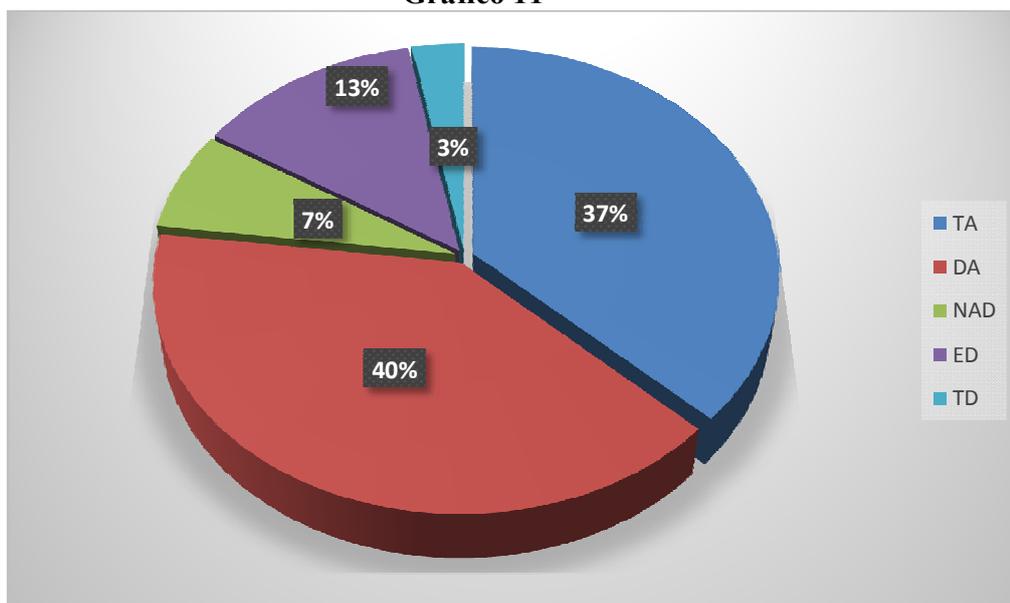
En este sentido, Castillo (2014) referente a los factores de riesgo en el trabajo indica que las condiciones presentes en una situación laboral directamente son relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del puesto, la realización de la tarea o incluso con el entorno, y tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas.

Tabla 11
Porcentaje de trabajadores que consideran que es estrés en el trabajo laboral perjudica el cumplimiento de sus funciones

	Ítem 6 ¿Se siente cómodo en el ambiente donde se desenvuelve ejerciendo sus funciones laborales?					Total
	TD	ED	NAD	DA	TA	
Número de trabajadores	1	4	2	12	11	30
Porcentaje de trabajadores	3%	13%	7%	40%	37%	100%

Leyenda: TD (Totalmente en desacuerdo), DE (En desacuerdo), NAD (Ni de acuerdo ni desacuerdo), DA (De acuerdo), TA (Totalmente de Acuerdo)

Gráfico 11



Fuente: Elaboración propia

Para determinar si el ambiente laboral es favorable para los trabajadores y no es un factor influyente para el estrés, se determinó que un alto porcentaje se siente cómodo ejerciendo sus funciones en esta empresa, a propósito de estos resultados se

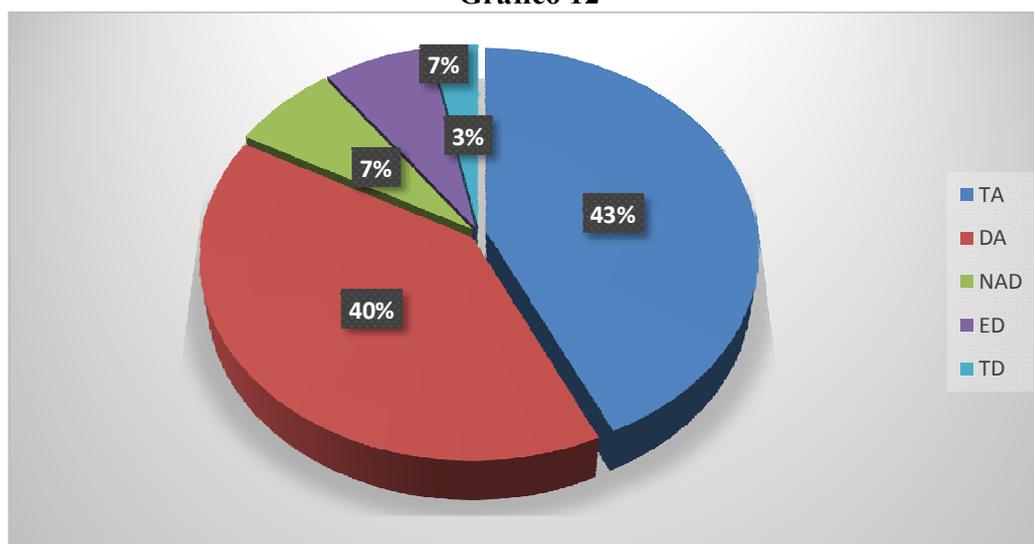
menciona el artículo 53 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, la cual señala acerca del desarrollo de las labores en un ambiente de trabajo adecuado y con las condiciones idóneas para cumplir con cada una de las funciones que el personal ejerce.

Tabla 12
Porcentaje de trabajadores que consideran necesaria las relaciones con sus compañeros de trabajo para lograr el objetivo de la empresa

	Ítem 7 ¿Considera necesarias las relaciones con sus compañeros de trabajo para lograr el objetivo de la empresa?					Total
	TD	ED	NAD	DA	TA	
Número de trabajadores	1	2	2	12	13	30
Porcentaje de trabajadores	3%	7%	7%	40%	43%	100%

Leyenda: TD (Totalmente en desacuerdo), DE (En desacuerdo), NAD (Ni de acuerdo ni desacuerdo), DA (De acuerdo), TA (Totalmente de Acuerdo)

Gráfico 12



Fuente: Elaboración propia

Luego de la presentación y análisis de este ítem se puede expresar que la mayoría de los trabajadores consideran positivo las relaciones con sus compañeros de trabajos para lograr un clima organizacional adecuado, que cada miembro cumpla con las funciones asignadas de acuerdo al rol que ocupan dentro de la empresa. El trabajo en equipo ofrece un mejor servicio al cliente y logra los objetivos organizacionales.

Al respecto, Montilla (2014) señala que es fundamental el estudio de la multiplicidad de factores que pudieran afectar al personal humano en el desarrollo de sus tareas diarias, o bien en la ocupación de las actividades propias de la organización. Las variables psicosociales repercuten en la vida laboral del trabajador dependiendo de los aspectos personales del individuo y su capacidad de afrontamiento ante ellos.

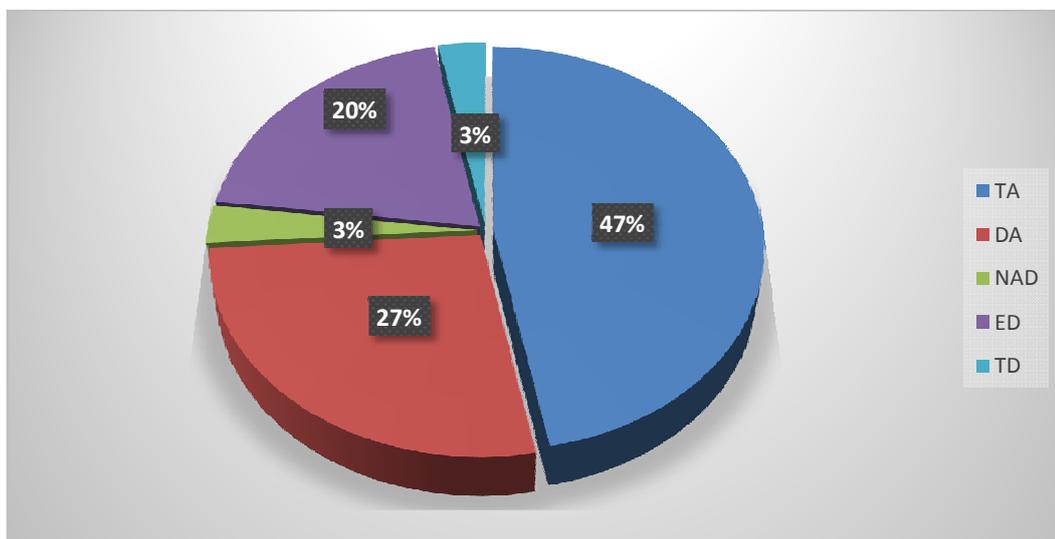
Tabla 13

Porcentaje de trabajadores que se siente satisfecho con las funciones que ejerce en la empresa

	Ítem 8 ¿Se siente satisfecho con las funciones que usted ejerce en la empresa?					Total
	TD	ED	NAD	DA	TA	
Número de trabajadores	1	6	1	8	14	30
Porcentaje de trabajadores	3%	20%	3%	27%	47%	100%

Leyenda: TD (Totalmente en desacuerdo), DE (En desacuerdo), NAD (Ni de acuerdo ni desacuerdo), DA (De acuerdo), TA (Totalmente de Acuerdo)

Gráfico 13



Fuente: Elaboración propia

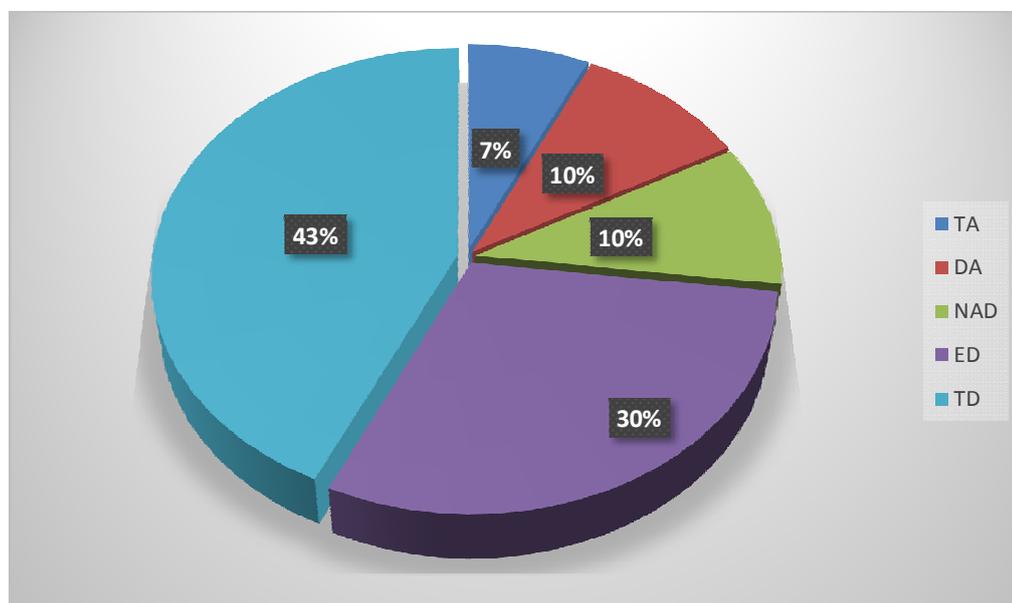
Los porcentajes correspondientes a TA y DA suman un porcentaje considerable respecto a que tan satisfechos se sienten los encuestados con las funciones que ejercen en la empresa. Esto resulta fundamental, puesto que la muestra del estudio está enmarcado en el personal gerencial y administrativo, el cual tiene un alto nivel de responsabilidad y compromiso dentro de las funciones de la empresa. En este sentido, Jarvis (2002) señala que las variables implicadas en el estrés son la carga de trabajo, disciplina, ambiente laboral, eficiencia personal y la relación con los colegas. Esta acotación contrasta el ítem porque hace referencia a las variables que llevan al estrés laboral, mientras que la mayoría de los individuos se sienten cómodos a pesar de los factores que generan las alteraciones objeto de estudio.

Tabla 14
Porcentaje de trabajadores que consideran que la remuneración por su labor cubre con las expectativas

	Ítem 9 ¿La remuneración por su labor cubre sus expectativas económicas?					Total
	TD	ED	NAD	DA	TA	
Número de trabajadores	13	9	3	3	2	30
Porcentaje de trabajadores	43%	30%	10%	10%	7%	100%

Leyenda: TD (Totalmente en desacuerdo), DE (En desacuerdo), NAD (Ni de acuerdo ni desacuerdo), DA (De acuerdo), TA (Totalmente de Acuerdo)

Gráfico 14



Fuente: Elaboración propia

Los encuestados mostraron poca satisfacción con respecto a la remuneración que reciben en la empresa, haciendo notar una molestia sobre más del 70% de los trabajadores. Stora (2011) argumenta acerca del estrés porque considera que este es causado por el instinto del cuerpo de protegerse a sí mismo. La respuesta de estrés es una reacción automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mientras se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación, por tanto, no es algo “malo” en sí mismo. De allí, resulta conveniente expresar acerca del modelo de desequilibrio Esfuerzo-Recompensa basado en el aspecto de remuneraciones, considerado primordial en el proceso laboral.

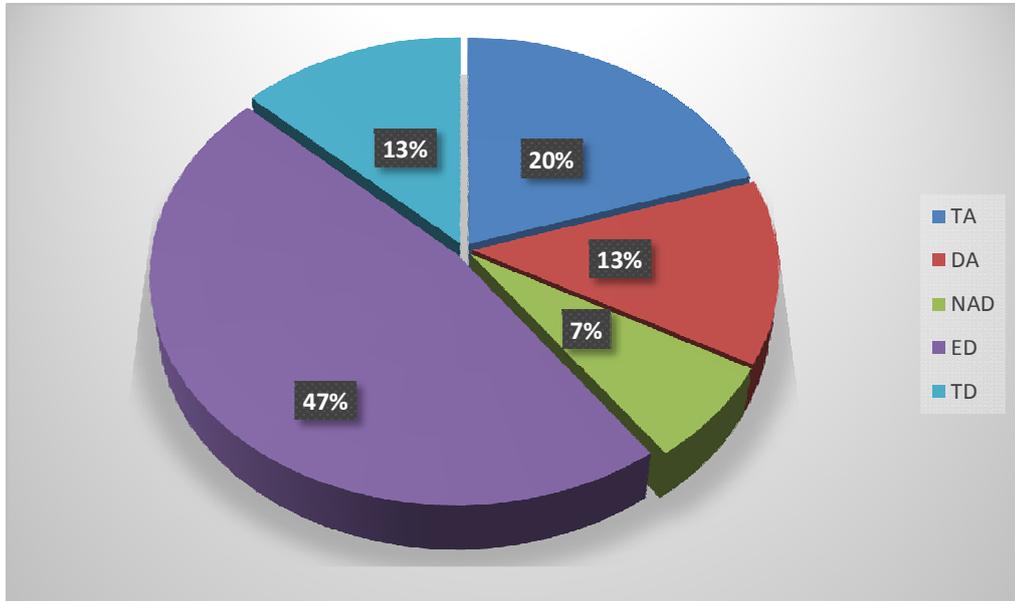
Tabla 15

Porcentaje de trabajadores que consideran que sus funciones en la empresa le permiten tener tiempo de recreación y esparcimiento, que los desvincule temporalmente de sus actividades laborales

	Ítem 10 ¿Sus funciones en la empresa le permiten tener tiempo de recreación y esparcimiento, que lo desvincule temporalmente de sus actividades laborales?					Total
	TD	ED	NAD	DA	TA	
Número de trabajadores	4	14	2	4	6	30
Porcentaje de trabajadores	13%	47%	7%	13%	20%	100%

Leyenda: TD (Totalmente en desacuerdo), DE (En desacuerdo), NAD (Ni de acuerdo ni desacuerdo), DA (De acuerdo), TA (Totalmente de Acuerdo)

Gráfico 15



Fuente: Elaboración propia

Con respecto al tiempo de recreación y esparcimiento del cual debe disfrutar el trabajador, que le permita desconectarse de la empresa, es el tema abordado en el último ítem del instrumento, en este caso se evidencia que existe una percepción negativa en torno a este vital aspecto laboral. Más de la mitad de la población encuestada está en desacuerdo, para fortalecer este indicador se menciona el artículo 185 de la Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y Trabajadoras, que señala que deben existir condiciones que permitan el desarrollo físico y psíquico de los individuos, así como tiempo libre suficiente para la recreación y el descanso.

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Al finalizar la investigación es adecuado plasmar las conclusiones de la misma, en este sentido, estas sirven como base para la empresa a la hora de evaluar los posibles factores que inciden en el estrés generado en el personal de Ferro Hierros Lucho's C.A. También resulta un aporte a futuros trabajos o estudios relacionados en diferentes áreas del conocimiento. En este sentido, se dio cumplimiento al objetivo general de la investigación que es analizar el estrés laboral y su relación con los factores psicosociales de los trabajadores, por ello, se concluye que:

En relación al objetivo correspondiente a detallar los tipos de estrés laboral, se logró:

1. Diagnosticar que los trabajadores de la empresa si sufren de estrés debido a sus actividades laborales, sin embargo también expresaron que este puede ser un agente de impulso para realizar mejor sus actividades laborales, debido al reconocimiento del Eustrés o estrés beneficioso.
2. En este sentido, con relación al Distrés, se constató que población evaluada percibió que presenta poca motivación laboral, y desconcentración siendo afectada su satisfacción laboral en algunos casos.

Con respecto a la identificación de factores psicosociales se expresa que:

3. Respecto a las condiciones del entorno laboral que pueden generar efectos negativos en los trabajadores, el mayor efecto individual manifestado, es sin lugar a dudas, la carga de trabajo, expresada por porcentaje considerable, como la mayor condición generadora de efectos perjudiciales en su jornada laboral
4. En relación al medio laboral, la remuneración es un factor relevante, factor que la empresa debe tomar en cuenta para mejorar el aspecto salarial, debido a la poca satisfacción que presenta el personal.
5. En este orden de ideas, en el enunciado social, la mayoría de los trabajadores consideran el tiempo de descanso y recreación, como el principal factor que puede generar efectos negativos en su jornada laboral.
6. Así pues, la investigación también constató que un alto porcentaje de los trabajadores se siente cómodo ejerciendo sus actividades a pesar de los síntomas y factores que le puedan afectar y causar estrés, demostrando la existencia de condiciones favorables para el personal.

Referente al objetivo correspondiente a la descripción de las manifestaciones de estrés laboral se menciona:

7. En cuanto al nivel físico que presentan los trabajadores, se evidenció que los síntomas más frecuentes son dolores de cabeza, agotamiento, y molestias gastrointestinales siendo estos, síntomas de estrés en las personas, lo que puede generar situaciones poco favorecedoras durante las jornadas laborales.
8. En el enunciado referente al síntoma mental se muestra un equilibrio entre irritabilidad y ansiedad, al mismo tiempo existe un relativo porcentaje de preocupación en los trabajadores de la empresa, siendo datos alarmantes para los directivos, ya que hace notar el malestar de los trabajadores.

Recomendaciones

Con base en las conclusiones anteriores se recomienda tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1. Es pertinente diseñar un programa de atención al personal de la empresa para el manejo de estrés, orientado hacia el fortalecimiento de la motivación, satisfacción laboral, para de esta manera lograr un equilibrio y desempeño adecuado de los trabajadores, así como un excelente trabajo en equipo, mayor productividad basada en el crecimiento personal y las exigencias de la empresa.
2. Se sugiere a los directivos de la empresa considerar los resultados de esta investigación con el único fin de mejorar las condiciones de trabajo, en cuanto a reconocimiento, recompensas y remuneración de acuerdo al desenvolvimiento y funciones de los miembros de la organización.
3. Desarrollar nuevas investigaciones en el mismo contexto, con una mayor cantidad de población para poder constatar los resultados obtenidos.
4. Se recomienda realizar encuestas periódicas, para conocer las necesidades, los intereses y opiniones de su personal para tener claridad en lo que ocurre en el ambiente laboral.
5. Mantener el clima organizacional y de ser posible, mejorarlo, con el fin de lograr un mejor desenvolvimiento de cada miembro de la organización.

REFERENCIAS

- Arias, Fidias (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. 6ª edición. Caracas: BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.
- Balestrini, Mirian (2006). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. Consultores Asociados. Caracas Venezuela.
- Barlow, Janelle (2000). *Gestión del estrés*. Barcelona: Gestión.
- Campos, L. (2013). *Afrontamiento a situaciones estresantes de pérdida, amenaza y reto*. *Journal of Social and Clinical Psychology*
- Castillo P, (2014). *Los factores organizacionales generadores de estrés laboral en el personal docente de educación primaria de las instituciones privadas en Venezuela*. Trabajo especial de grado para optar al título de Especialista En Recursos Humanos. Universidad Católica De Andrés Bello. Caracas Venezuela.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela (2000)
- Contreras, L. (2010). *Conocimiento, políticas y desarrollo. Nuevos escenarios para pensar la Gerencia. Resumen del V Congreso de investigación y creación intelectual de la UNIMET*. Caracas: Universidad Metropolitana.
- Delgado de Smith, Yamile (2008). *La Investigación Social en Proceso: ejercicios y respuestas*. Biblioteca de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Delgado de Smith, Yamile (2001). *El Trabajo: Pasado y Presente*. Revista FACES. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Disponible:https://www.researchgate.net/.../241181244_EL_TRABAJO_PASADO_Y_PRESENTE. Consulta: 2018, Junio10
- Fernández, T. y Paverick, M. (2011). *Los niveles de satisfacción laboral del maestro venezolano 10 años después (1996-2006)*, Revista Investigación y Postgrado. Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela.
- Figueredo, D. (2017). *Programa de entrenamiento en respuestas de afrontamiento adaptativas al estrés en trabajadores del área de producción de una ensambladora de vehículos ubicada en Valencia, periodo enero-marzo 2015*. Dirección de Postgrado. Universidad de Carabobo.

- Flores, M. (2012). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. Editorial Psicothema. Bogotá. Colombia.
- Hernández Roberto, Fernández, Carlos y Pilar Baptista (1998). Metodología de la investigación. 2^{da} Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández Roberto, Fernández, Carlos y Pilar Baptista (2010). Metodología. México: Mac Graw Hill.
- Jackson, C. (2009). El estrés de los profesores: la presión en la actividad docente. Barcelona: Paidós.
- Jarvis, A. (2002). Revista se Psicológica Reflexiones. España. Documento en Línea. Disponible:http://www.lulu.com/items/volume_69/9600000/9600803_/1/print/Reflexiones_2010_023_Octubre.pdf#page=12[Consulta 2016, Junio 18]
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Promulgada el 26 de julio de 2005 en Gaceta Oficial 38.236.
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. (2012) Decreto N° 8.938 .30 de abril de 2012.
- Luceño, Moreno y otros (2004). Factores Psicosociales en el entorno laboral, Estrés y Enfermedad. Facultad de Psicología Universidad Complutense de Madrid.
- Moller, S. (1997). El estrés. Editorial Océano. Colombia.
- Montilla, L. (2014). Trabajo asociado cooperativo y riesgos psicosociales: Su marco legal. Un estudio en transportistas de aves en los Valles Altos del Estado Carabobo. Tesis doctoral. Universidad de Carabobo.
- Núñez, A. (2007). Propuesta de estrategias para el manejo del estrés laboral en el personal docente del departamento de estudios clínicos de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo. Trabajo de postgrado de la Universidad de Carabobo, mención Gerencia Avanzada en Educación.
- Organización Mundial de la Salud OMS (2013). Los riesgos del estrés laboral para la salud. [Documento en línea].Disponible en: <http://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>[Consulta 2016, Diciembre 19]

- Organización Internacional del Trabajo OIT (2013). Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo 2013. [Artículo en línea]. Disponible en: http://www.ilo.org/safework/events/meetings/WCMS_204931/lang--en/index.htm. [Consulta: 2018, junio 01]
- Postermak, J. (2015). Psicología Social de la Salud. Madrid: Síntesis. 1ra. Edición.
- Spielberger, Ch. y Reheiser, E. (1998).
- Raber, M. y Dyck, G. (1997). Control del estrés para la salud mental. Grupo editorial Iberoamericana, S.A. México.
- Ramírez, L (2006). Metodología formal de la investigación científica. Naucalpán, México: Limusa/Noriega.
- Reheiser I. (2012). El estrés laboral. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.steeilas.org/dog/arloak/lanosasuna/gaiak/estresa/estreslaboral>[Consulta 2016, Diciembre 18]
- Sánchez, L. (2016) “Presencia de los factores psicosociales, estrés laboral sintomatología músculo esquelética en los trabajadores de una empresa de fabricación y distribución de silenciadores para vehículos, ubicada en Valencia estado Carabobo” Trabajo especial de Grado para Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Universidad de Carabobo.
- Santana, J. (2013). Estrés y Psicopatología. Madrid: Editorial Pirámide.
- Sarsosa, K (2018). Estrés laboral en el personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III. Cali, Colombia.
- Seyle, G. (2015). ‘El estrés laboral como factor determinante en la salud’. En Buendía, J. (Edit.). Estrés laboral y salud. Biblioteca Nueva, Madrid. España.
- Stora J.B. (2011). ¿Qué acerca del estrés? México: Cruz.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). El Proceso de la Investigación Científica. Noriega Editores. México.
- Vásquez, A. (2009). Condiciones de trabajo y salud docente, Chile, OREAL-UNESCO.

Vieco, G. yAbello R. (2013). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*. Universidad del Norte[Documento en línea].Disponible en: www.redalyc.org

ANEXO A
CUESTIONARIO

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR PRIVADO”

Se agradece su valiosa colaboración y disposición debido a que el presente instrumento tiene finalidad estrictamente académica, es necesaria la honestidad en las respuestas. Garantizamos absoluta confiabilidad de la información.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente las preguntas
- Marque con una equis (**X**) la (o las) respuestas que considere adecuada según sea el caso
- Sea lo más sincero(a) posible en sus respuestas

1.- ¿Considera usted que sufre de estrés debido a sus actividades laborales?
SIEMPRE _____ CASI SIEMPRE _____ ALGUNAS VECES _____ NUNCA _____

2.- ¿Cree que las situaciones de estrés en el trabajo pueden ser un agente de impulso para realizar mejor sus labores?
SIEMPRE _____ CASI SIEMPRE _____ ALGUNAS VECES _____ NUNCA _____

3.- ¿Considera usted que el estrés laboral perjudica el cumplimiento de sus funciones?
SIEMPRE _____ CASI SIEMPRE _____ ALGUNAS VECES _____ NUNCA _____

4.- Marque con una X los síntomas que usted presente en la jornada de trabajo:

Eustrés		Distrés		Físico		Mental	
Motivación		Poca satisfacción laboral		Dolor de cabeza		Angustia	
Productividad		Desconcentración		Molestias gastrointestinales		Preocupación	
Alto nivel de atención		Falta de interés		Infección		Cansancio	
Innovación		Bajo rendimiento		Agotamiento		Ansiedad	

Uso adecuado del tiempo		Presión laboral		Problemas dermatológicos		Irritabilidad	
Otros:		Otros:		Otros:		Otros:	

5.- Identifique las condiciones que considere están presentes en su entorno laboral, que puedan generar efectos negativos en usted.

Individuales		Medio Laboral		Sociales	
Carga de trabajo		Ambiente laboral		Relación con colegas	
Satisfacción		Remuneración		Reconocimiento	
Responsabilidad		Recursos		Comunicación	
Bienestar		Condiciones de trabajo		Tiempo de descanso	
Otros:		Otros:		Otros:	

6.- ¿Se siente cómodo en el ambiente donde se desenvuelve ejerciendo sus funciones laborales?

SIEMPRE _____ CASI SIEMPRE _____ ALGUNAS VECES _____ NUNCA _____

7.- ¿Considera necesarias las relaciones con sus compañeros de trabajo para lograr el objetivo de la empresa?

SIEMPRE _____ CASI SIEMPRE _____ ALGUNAS VECES _____ NUNCA _____

8.- ¿Se siente satisfecho con las funciones directivas que usted ejerce en la empresa?

SIEMPRE _____ CASI SIEMPRE _____ ALGUNAS VECES _____ NUNCA _____

9.- ¿La remuneración por su labor cubre sus expectativas económicas?

SIEMPRE _____ CASI SIEMPRE _____ ALGUNAS VECES _____ NUNCA _____

10.- ¿Sus funciones en la empresa le permiten tener tiempo de recreación y esparcimiento, que lo desvincule temporalmente de sus labores en la empresa?

SIEMPRE _____ CASI SIEMPRE _____ ALGUNAS VECES _____ NUNCA _____