

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
MATURÍN-MONAGAS**



**ANÁLISIS DEL ESTRÉS OCUPACIONAL**

**Asesor:**

Lcda. Martha Pérez

**Elaborado por:**

Freddy Carrasquel

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL  
PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN GERENCIA DE  
RECURSOS HUMANOS**

**Maturín, Junio 2010**

## ACTA DE APROBACION

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
MATURÍN-MONAGAS



## ANALISIS DEL ESTRÉS OCUPACIONAL

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL  
PARA OPTAR AL TITULO DE LICENCIADO EN GERENCIA DE  
RECURSOS HUMANOS

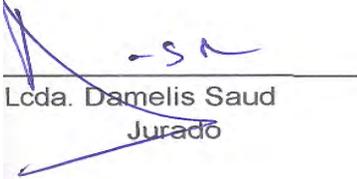
**Elaborado por:**

Br. Carrasquel A. Freddy J.

C.I.4.020.511

**Aprobado:**

  
\_\_\_\_\_  
Lcda. Martha Pérez  
Asesora

  
\_\_\_\_\_  
Lcda. Damelis Saud  
Jurado

  
\_\_\_\_\_  
Lcdo. Ernesto Hastamory  
Jurado

## AGRADECIMIENTO

Al poder celestial por inducirme que debía volver a los salones de clases, para liberarme de inconvenientes que estaba padeciendo.

A mi padre que desde algún lugar del cielo es parte de su gestión como mentor.

A mi madre quien siempre ha estado pendiente de mis necesidades.

A la profesora Martha Pérez quien actuando comprensivamente ha coadyuvado a la presentación de este trabajo.

Al profesor Eleazar Moreno por su comprensión y colaboración.

De la misma manera a la profesora Damelis Saud.

Así como también al profesor Ernesto Hastamory.

## DEDICATORIA

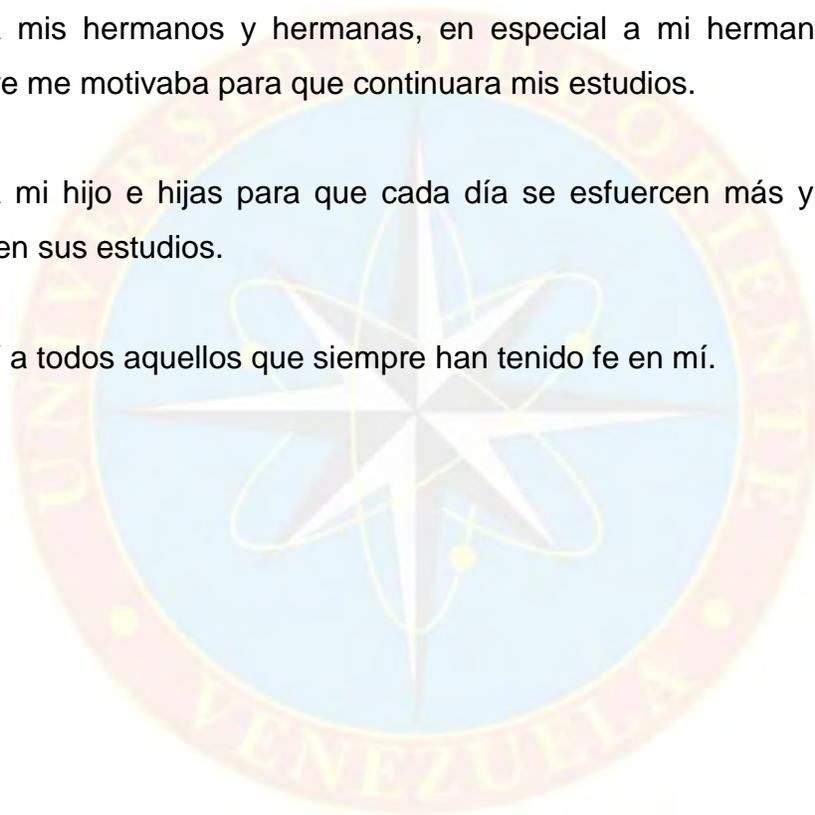
Ante todo a Dios quien ilumina nuestra vida y sin él mi ser no crecería.

A mis padres fuentes de mi creación.

A mis hermanos y hermanas, en especial a mi hermana Ivon quien siempre me motivaba para que continuara mis estudios.

A mi hijo e hijas para que cada día se esfuercen más y se preparen mejor en sus estudios.

Y a todos aquellos que siempre han tenido fe en mí.



## INDICE

<b>ACTA DE APROBACION .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>INTRODUCCÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES .....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	4
1.4 OBJETIVOS .....	5
1.4.1 Objetivo General .....	5
1.4.2 Objetivos Específicos.....	5
1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	5
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>8</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL ESTRÉS.....	8
2.2 TIPOS DE ESTRÉS .....	10
2.3 ESTRÉS POSITIVO .....	11
2.4 ESTRÉS NEGATIVO.....	11
2.5 ESTRESOR.....	11
2.6 TIPOS DE AGENTES ESTRESORES .....	12
2.6.1 Psicosociales .....	12
2.6.2 Biogénicos.....	12
2.7 ESTRÉS OCUPACIONAL .....	12
2.8 AGENTES ESTRESORES QUE ORIGINAN EL ESTRÉS OCUPACIONAL .....	13
2.8.1 Estresores Extraorganizacionales.....	14
2.8.2 Estresores Intraorganizacionales.....	14
2.9 SÍNTOMAS GENERALES DEL ESTRÉS.....	18
2.10 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS OCUPACIONAL .....	19
2.10.1 Consecuencias del Estrés en el Individuo.....	20
2.10.2 Consecuencias del Estrés en la Organización .....	21
2.11 ALTERNATIVAS QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS EN EL EMPLEADO .....	23
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>25</b>
<b>MARCO METODOLOGICO.....</b>	<b>25</b>
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	25
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	25
3.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	25

3.4 REVISIÓN DOCUMENTAL .....	26
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>27</b>
<b>ASPECTOS ANALITICOS .....</b>	<b>27</b>
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>29</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>29</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>31</b>
<b>HOJAS METADATOS.....</b>	<b>32</b>



## INTRODUCCIÓN

Intrínsecamente y extrínsecamente somos lo que pensamos, pero ¿sabemos lo que queremos? ¿Se producirá lo que deseamos? He allí interrogantes que conducen en la búsqueda a ser más selectivos, en las actividades y en las actitudes ante las variadas situaciones que se presenten en el trabajo.

La finalidad de esta investigación es de proporcionar información relacionada con el estrés ocupacional, y que sea de mucho provecho, para su formación y capacidad cognocitiva que se adquiera de la misma.

Los efectos señalados por los diferentes estreses positivo-negativos son motivo de especial estudio, pues allí están enmarcados la conceptualidad, las vicisitudes y la forma de mejorar el estímulo buscando la respuesta acertada.

Espero que lo señalado en esta investigación sea visto como una solución en los problemas que suceden en el plano laboral, para que el hombre cuando esté realizando una actividad se sienta más animado, mejor y feliz.

El presente trabajo consta de V Capítulos.

El Capítulo I es el problema y sus generalidades.

Capítulo II. Marco Teórico.

Capítulo III. Marco Metodológico.

Capítulo IV. Aspectos Analíticos

Capítulo V. Recomendaciones



## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La vida del hombre ha sido una constante lucha contra las adversidades y contratiempos en el medio donde se ha desempeñado cumpliendo funciones laborales. El no ha declinado en resolver conflictos, comportamientos irracionales contenidos en las bases del conocimiento como son: La ciencia, humanística, tecnología y artística es allí de donde proviene los causales como: inquietud y presiones que el ser humano padece en las diversas funciones que ejecutan.

Todas estas manifestaciones son las que han causado en el hombre un decaimiento que lo ha llevado a disminuir su productividad y crecimiento y a padecer problemas físicos y psíquicos como es el estrés.

Sin embargo el hombre continúa en la búsqueda de mejorar sus condiciones de vida para ser más eficiente y eficaz en sus funciones.

Los efectos que sucede de los estrés laborales pueden disminuirse con una mayor comprensión, tolerancia, flexibilidad, paz, armonía y equilibrio entre gerentes de línea, gerente de staff y supervisados.

La pro actividad es un valioso recurso, para impedir un desgaste innecesario en el procedimiento de una determinada actividad laboral porque se anticipa a los acontecimientos que pueden producir efectos estresantes negativos.

## **1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Ley Orgánica del Trabajo, Gaceta Oficial N° 38426. V. Robert. S. Fildmar, psicología con aplicaciones en países de habla hispana pág. 380. George Bohandes. Administración de los Recursos Humanos pág. 499. *Ibidem* pág. 80-81, la Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela Ley Orgánica de Prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo. Caracas, 2dos. *Ibidem* 49-50.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

El trabajador en sus diferentes líneas debe estar informado de los medios con los que hagan interacciones, con el fin de controlar las diversas manifestaciones que se presentan en la convivencia laboral, para que la persona no se estrese y se mantenga con muy buenas expectativas en las funciones que realiza y de esta manera reducir los problemas de salud como son los trastornos psicosomáticos, entre ellos tenemos: las jaquecas, los problemas cutáneos y la hipertensión arterial de hecho, la probabilidad de contraer una enfermedad grave parece estar relacionada con la cantidad y el tipo de sucesos estresantes que experimente una persona en el estrato psicológico, padecer niveles elevados de estrés impide a las personas afrontar la vida de manera adecuada. Su perspectiva del entorno puede estar empañada (por ejemplo, se exagera la importancia de una crítica insignificante de un amigo). Es más en los niveles más altos de estrés, las respuestas emocionales pueden ser tan extremas que las personas son incapaces de actuar en absoluto. Los individuos con alto niveles de estrés pierden la capacidad de enfrentar nuevos estímulos estresantes.

## 1.4 OBJETIVOS

### 1.4.1 Objetivo General

Analizar el estrés ocupacional del personal

### 1.4.2 Objetivos Específicos

1. Identificar cual es la causa del estrés en el personal
2. Prever las anomalías que se presenten por el estrés en el plano laboral.
3. Ayudar en cuanto al padecimiento estresante las condiciones que padece un trabajador.
4. Usar mucha tolerancia en los casos estresados
5. Mantener condiciones favorables para el trabajador.

## 1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Adaptación:** Características que ha desarrollado un organismo mediante selección natural a lo largo de muchas generaciones para solventar los problemas de supervivencia y reproducción a las que se enfrentaron sus antecesores. (Diccionario Encarta 2004).

**Angustia:** Estado efectivo, combinación del disgusto y tensión interna, con desagradable sensación de inquietud, de opresión interna y de constricción en la región epigástrica o precordial, y en una espera de sucesos desagradables (Diccionario Enciclopédico ilustrado Sopena, 1998, pág. 261).

**Ansiedad:** Estado de agitación inquietud y zozobra (Diccionario Enciclopédico Ilustrado Sopena 1998, pág. 267).

**Conducta:** Modo de ser del individuo y conjunto de acciones que lleva a cabo para adaptarse a su entorno. La conducta es la respuesta a una motivación en la que estén involucrados componentes psicológicos, fisiológicos y de motricidad. La conducta de un individuo, considerada en un espacio y tiempo determinado, se denomina “Comportamiento” (Diccionario Encarta, 2004).

**Depresión:** Trastorno mental caracterizado por sentimientos de inutilidad, culpa, tristeza y desesperanza profunda (Diccionario Encarta, 2004).

**Frustración:** Estado emocional que se produce en el individuo cuando este no logre alcanzar un objetivo deseado (Diccionario Encarta 2004).

**Motivación:** Se refiere a los factores que dirigen y activan el comportamiento de los seres humanos y de otros organismos. Robert S. Feldman-Psicología pág. 345.

**Salud:** Condición física en que se encuentra un organismo en un momento determinado (Encarta, 2004).

**Estrés:** El estrés es el sistema de fuerzas internas, orgánicas o psicológicas, que tienden a producir tensión y desgaste en el cuerpo. Frank J. Bruno. Diccionario de términos psicológicos fundamentados Barcelona (España), Editorial Pardós. SAIF, 1986 Pág. 110.

### **EI Estrés**

Se refiere a cualquier exigencia que produce un estado de tensión o amenaza y que exige un cambio o adaptación. Carles G. Moris, Psicología un nuevo enfoque. México, Prentice-Hall Hispanoamericana, 1992. Pág. 521.

Han Selye, doctor en medicina, primero en la investigación sobre el estrés, lo definió en términos fisiológicos, como una respuesta corporal ante cualquier demanda de una situación. Richard S. Lazarus lo definió en términos psicológicos como el juicio cognitivo del individuo que nos produce temor al pensar que sus recursos personales serán incapaces de dar respuesta a las demandas generales por un acontecimiento particular.

Ruben Hill, por su parte, considera un acontecimiento estresante a aquel que crea demandas en el sistema familiar, más que en el individual. Daniel E. Papalia-Psicología. México, McGraw-Hill. 1988.

Afrontamiento: Son los esfuerzos por controlar, reducir o aprender a tolerar las amenazas que conducen al estrés.

### **Estrés**

El estrés o tensión es cualquier demanda sobre la persona que requiere un manejo del comportamiento.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL ESTRÉS

El modelo del síndrome de adaptación general: el curso del estrés

Los efectos del estrés han sido muy bien ilustrados por un modelo elaborado por Hans Selye, uno de los teóricos pioneros del estrés (Selye, 1976, 1993). Este modelo, el **síndrome de adaptación general (SAG)**, señala que ocurre el mismo conjunto de reacciones fisiológicas ante el estrés sin importar cuál sea su causa.

Como se muestra en la figura 9.6, este modelo tiene tres etapas. La primera, etapa de alarma y movilización, sucede cuando las personas se percatan de la presencia de un estímulo estresante. Suponga, por ejemplo, que al finalizar el primer semestre académico se entera de que está condicionado debido a sus bajas calificaciones. Es muy probable que su primera reacción sea alarmarse y sentirse preocupado e inquieto. No obstante, después comenzaría a concentrar sus esfuerzos y haría planes y promesas así mismo de estudiar con más ahínco durante el resto del año escolar.

En un nivel fisiológico, el sistema nervioso simpático se activa durante la fase de alarma y movilización. Una activación prolongada de este sistema puede conducir a problemas en el sistema circulatorio o úlceras estomacales, y el cuerpo puede volverse vulnerable a enfermedades.

Si el estímulo estresante persiste, las personas pasan a la siguiente etapa del modelo. En la etapa de resistencia, los individuos se preparan para

luchar contra el estímulo estresante. Durante esta etapa, las personas emplean diversos medios para afrontar al estímulo estresante, en ocasiones con éxito, pero a costa de cierto grado de bienestar psicológico o fisiológico general. Por ejemplo, en el caso en que haya sido puesto en estado académico condicional, la resistencia puede consistir en dedicarle muchas horas al estudio. Es posible que a fin de cuentas logre éxito en su empeño de obtener mejores calificaciones, pero esto fue a cambio de desvelos y muchas horas de preocupación.

Si la resistencia no es adecuada, se llega a la última etapa del modelo, la etapa de agotamiento. En ésta disminuye la capacidad de la persona para adaptarse al estímulo estresante hasta el punto en que aparecen consecuencias negativas: enfermedades físicas.

Por supuesto que no toda la gente llega a esta última etapa. Si se puede resistir el estímulo estresante durante la segunda etapa, los recursos físicos no se agotan y se pueden recuperar, evitando por consiguiente el agotamiento.

¿Qué hacen las personas para salir de la tercera etapa una vez que ingresaron en ella? En ciertos casos el agotamiento conduce a las personas a evitar el estímulo estresante. Por ejemplo, las personas que enferman por exceso de trabajo pueden faltar a sus labores durante un periodo, lo cual les da un respiro temporal de sus responsabilidades. En este sentido, al menos durante un tiempo, se logra reducir el estrés inmediato.

El modelo SAG es muy valioso para comprender el estrés. Al afirmar que el agotamiento de los recursos en la tercera etapa del modelo produce daño fisiológico, ofrece una explicación específica acerca de la forma en que

el estrés puede conducir a enfermedades. Además, el modelo se puede aplicar a personas y a especies no humanas.

Por otra parte, algunos aspectos del modelo SAG han sido cuestionados. Una de las críticas más importantes está dirigida a la supuesta reacción de emergencia del sistema simpático, activada durante la etapa de alarma y movilización. La teoría propone que la reacción es fundamentalmente la misma, sin importar la clase de estímulo estresante al que esté expuesta una persona. Sin embargo, algunos críticos afirman que ciertos estímulos estresantes producen reacciones fisiológicas distintas, como la secreción de hormonas específicas. Por consiguiente, las reacciones ante el estrés pueden ser menos parecidas entre sí de lo que implica el modelo SAG (Mason, 1974; Hobfoll, 1989).

Además la atención que presta el modelo a los factores fisiológicos deja poco espacio para los aspectos psicológicos, en especial respecto a la forma en que los estímulos estresantes son evaluados en forma diferentes por distintas personas (Mikhail, 1981). De cualquier forma, este modelo nos proporciona una base para la comprensión del estrés.

## **2.2 TIPOS DE ESTRÉS**

El estrés como tal es una fuerza capaz de manipular el efectuar de cada persona, es el motor adaptativo para responder a las exigencias del entorno, cuando estas se perciben continuas y su intensidad exceden la tolerancia de la persona, comienzan a ser dañinas en la salud y la calidad de vida del individuo, por lo que sus reacciones pueden ser tanto positivas como negativas lo cual determina que existen dos tipos de estrés, positivo y negativo.

Todo lo anteriormente expuesto va a depender siempre del modo como el organismo del sujeto reaccione ante cualquier situación que se presente por lo tanto el estrés puede ser tanto positivo como negativo. Si el organismo reacciona adecuadamente ante una determinada situación quiere decir que el estrés positivo, en caso contrario el estrés será negativo.

### **2.3 ESTRÉS POSITIVO**

El estrés positivo es la respuesta adecuada que tiene el organismo ante cualquier agente estresor o situación estresante. Al respecto Nuerberger (1998), señala:

**Que es aquel que puede generar resultados positivos cuando una persona experimenta un suceso como lo sería un enamoramiento, una boda, una alegría, un éxito profesional, una buena noticia, la llegada de un ser querido o cuando superamos satisfactoriamente un reto. (p. 35).**

### **2.4 ESTRÉS NEGATIVO**

El estrés negativo es la respuesta desequilibrada que tiene el organismo ante cualquier agente estresor o situación estresante, según Nurberger (1998), lo define como: “Aquel que es generado por situaciones no gratas al individuo como la muerte de un ser querido, divorcios, encarcelamiento, deudas entre otros lo cual ocasiona reacciones psicológicas y fisiológicas desfavorables” . (p. 35).

### **2.5 ESTRESOR**

Se utiliza el término de “estresor o situación estresante” para referirse al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el individuo.

## **2.6 TIPOS DE AGENTES ESTRESORES**

Las situaciones estresoras provienen de tres fuentes fundamentales como son las condiciones físicas ambientales, la mente y el organismo humano.

Los agentes estresores pueden ser de dos tipos:

### **2.6.1 Psicosociales**

Pueden generar estrés por el significado que la persona les asigna. Ejemplo hablar en público con personas que no conocemos. A algunas personas este hecho les puede generar una situación estresante. A otras, sin embargo, incluso les gusta.

### **2.6.2 Biogénicos**

Son situaciones que pasan a ser Estresantes por su capacidad para producir determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta del estrés.

## **2.7 ESTRÉS OCUPACIONAL**

Desde que se introdujo por primera vez el término estrés en el ámbito de la salud (Selye 1926) se ha convertido en uno de los fenómenos que más ha llamado la atención a muchos autores los cuales han formulado diversas definiciones.

Si se aplica el concepto al ámbito de trabajo de los individuos se podría aplicar la definición de estrés como la alteración física emocional que presenta el trabajador, cuando no existe concordancia entre los requisitos de

su puesto de trabajo y sus capacidades, recursos y necesidades para realizarlas.

Por otra parte se podría definir como un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de las personas para afrontarlas, es decir, una falta de ajuste entre las habilidades y capacidades disponibles por las personas y las exigencias del trabajo a desempeñar. (Harrison 1978 citado por Cárdenas 2003 <http://www.abacolombia.org/areas/organizacionales/estress.htm>).

El estrés ocupacional aborda una gama de problemas donde intervienen todas aquellas demandas que imponen una gran exigencia al individuo como son las fisiológicas, psicológicas, sociales y comportamentales entre otras.

## **2.8 AGENTES ESTRESORES QUE ORIGINAN EL ESTRÉS OCUPACIONAL**

El estrés es un hecho al cual se tiene que acostumbrar, debido a que se encuentra presente en el devenir diario de nuestra vida.

Las amenazas exteriores producen al cuerpo cambios estresantes, así como la forma de reaccionar ante los peligros, demandas y problemas, viene determinada por una aptitud innata de lucha o huida, cuando los estímulos que llegan son interpretados como amenazantes.

Por otro lado, cabe destacar que son múltiples e innumerables los agentes que originan el estrés en el entorno en el cual se desenvuelve el trabajador, los cuales pueden afectar la productividad del empleado produciéndole disminución en sus actividades, los cuales pueden ser

clasificados según Ivancevich y Matteson (1989) como estresores extraorganizacionales e intraorganizacionales.

### **2.8.1 Estresores Extraorganizacionales**

Son las que se encuentran fuera de la empresa y tiene que ver con la situación coyuntural, socio-histórica de la sociedad donde el trabajador vive. Son eventos o situaciones ajenas a la vida laboral inmediata de la persona pero que influyen en el trabajo, como por ejemplo la familia, divorcio, enfermedad, muerte de un ser querido entre otros.

### **2.8.2 Estresores Intraorganizacionales**

Son los que se plantean dentro de la organización y se clasifican en estresores de ambiente físico, estresores en la tarea y estresores en la organización.

#### **Estresores de Ambiente Físico**

- a. **El Ruido:** Cuando es excesivo o exagerado dificulta la concentración de los individuos al momento de desempeñar una determinada labor, la cual genera disminución en la calidad del trabajo.

Ivancevich y Matteson (1989) afirma: que “El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración que puede conducir en enojo y a la tensión” (pág. 124).

- b. **La Iluminación:** La inadecuada iluminación trae como consecuencia la realización incorrecta de las labores encomendadas; no es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.

La Dou (1993) dice;

**La iluminación es un factor importante en la prevención de accidentes y de seguridad en el trabajo: dependiendo de su intensidad y cantidad será beneficioso para el trabajador, porque donde hay poca luz es necesario más tiempo para ver con claridad, que cuando la iluminación es adecuada. (pág. 56).**

- c. **La Temperatura:** El calor excesivo es un estresor en potencia, con posibilidades de generar costos fisiológicos y psicológicos, particularmente para aquellas personas que desarrollan actividades que requieren de gran esfuerzos físicos, los extremos de frío también influyen psicológicamente sobre el individuo, afectando los niveles de energía y posiblemente disminuyendo la motivación.
- d. **El Peso:** Los profesionales que han de trabajar con uniforme y con bragas de seguridad, delantales, guantes, cascos, botas, lentes pueden estar sometidos a cargas con un peso importante que se traducen en cansancio el cual puede duplicarse.

En estos tipos de estresores vinculados al ambiente físico se manifiestan irritabilidad, disminución de la concentración trastornos de sueños, fatiga, ansiedad, falta de atención lo cual se requieren de una sobre adaptación física y psicológica.

### **Agentes Estresores en la Tarea**

La generación de estrés varía de una persona a otra, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales va en función, de lo que le gusta o no, hacer cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar

psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- a. **La Carga Mental en el Trabajo:** Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. La excesiva presión sobre las tareas a desempeñar traen como consecuencia enfermedades y desequilibrios en el organismo.
- b. **El Control sobre la Tarea:** Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se ajustan a nuestro conocimiento. La incapacidad y desconocimiento que tiene el trabajador para realizar las tareas conlleva a diversos tipos de respuestas en el sujeto donde se manifiesta la frustración, depresión y falta de motivación.

### **Estresores de la Organización**

Las organizaciones por el hecho de estar constituidas por personas, su principal recurso, no puede mantenerse desligada de este y de las metas que persiguen a nivel individual y grupal, ya que deben ir encomendadas en el bien común en la organización.

La permanencia de cualquier empresa depende naturalmente de su productividad, actividad, por lo cual los miembros que la integran están sometidos constantemente a presiones.

Algunos de estos factores que pueden generar estrés según Ivancevich y Atteson (1989) son:

- a. **Conflicto y Ambigüedad del Rol:** Ocurre cuando hay diferencias en lo que espera el profesional y la realidad de lo que exige la organización.

Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, puede estresar de forma importante.

Esto surge cuando no se dispone de una adecuada información laboral, responsabilidad o falta de claridad en los objetivos asociados al puesto.

Según Ivancevich y Matteson (1989) el conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo.

**Objetivos:** Cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias al subordinado es decir, una persona ordena que se efectúe una determinada labor cuando ha sido prohibida por otra.

**Subjetivas:** Se produce como resultados de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto, es decir cuando el individuo realiza una determinada labor no deseada.

Los conflictos de roles generan ansiedad e insatisfacción por el trabajo, depresión y deseos de abandonar el puesto.

- b. **Jornadas Trabajos Excesivas:** La sobre carga laboral es uno de los estresores más potentes y dañinos debido a que produce desgaste físico y mental impidiendo al profesional hacer frente a las situaciones estresantes lo cual aumenta las posibilidades de riesgo de presentar estrés.
- c. **Las Relaciones Interpersonales:** Sentirse observado criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación son factores generadores de estrés laboral así como el desacuerdo entre los miembros del grupo

en la toma de decisiones. Por el contrario, cuando existe buena comunicación, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

- d. **Promoción y Desarrollo Profesional:** Las escasas posibilidades de promoción o ascenso en el campo laboral trae como consecuencia a factores generadores de estrés así como también cuando las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

## 2.9 SÍNTOMAS GENERALES DEL ESTRÉS

Cabe destacar que los factores que provocan el estrés pueden atribuirse a aspectos relacionados a la organización o a factores personales.

El estrés puede manifestarse en el organismo de distintas maneras y formas, dependiendo de la personalidad de cada individuo y las múltiples o diversas situaciones que estén presentes en el entorno en el cual se desenvuelva.

Cabe destacar que en los diversos textos indagas la mayoría de los autores coinciden en que este proceso se traduce en una serie de cambios físicos y psicológicos observables en los cuales se presentan:

### **Síntomas fisiológicos**

- Dolor de cabeza
- Alteraciones del descanso
- Dificultad para concentrarse
- Malestares estomacales

- Presión arterial
- Alteraciones en el ritmo cardíaco y respiratorio

### **Síntomas Psicológicos**

- Moral baja
- Insatisfacción constante en el entorno laboral
- Apatía, quejas y mal humor, cuadros agresivos, entre otras.
- Ausentismo laboral

Los problemas secundarios que el estrés le ocasiona al individuo a nivel de salud son muy frecuentes e irreversibles, debido al daño que le causan al organismo.

### **2.10 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS OCUPACIONAL**

Si las situaciones estresantes se presentan en forma frecuente e intensa en el ambiente del individuo, entonces se manifestarán en el organismo del mismo dejando rastros irreversibles.

El estrés es una respuesta del organismo ante la presencia de situaciones que implican cambio; muchas personas pueden adaptarse a estas circunstancias, pero otras responden de manera inadecuada. Los expertos en el tema revelan que el estar muy estresado de manera continua puede producir problemas serios en la salud, como dolores de cabeza, aumento de la presión arterial y enfermedades cardiovasculares.

Hoy en día el estrés hace parte de la vida diaria de las personas, en especial en el ámbito laboral. Por tal motivo, es importante conocer las manifestaciones clínicas del estrés laboral para poder instaurar a tiempo medidas que controlen estas respuestas al cambio.

### **2.10.1 Consecuencias del Estrés en el Individuo**

Las manifestaciones del estrés varían de acuerdo a la persona y puede implicar consecuencias fisiológicas, psicológicas y conductuales.

- A nivel fisiológico, puede presentarse presión sanguínea elevada, incremento del colesterol y niveles excesivos de glucosa entre otros.
- A nivel psicológico, puede suponer insatisfacción constante en su entorno, ansiedad, quejas, insomnio, apatía y mal humor.
- A nivel comportamental, se asocia a la parte de la conducta del individuo con respecto a sus hábitos, puede implicar incrementos de la conducta al fumar, al consumir café y bebidas alcohólicas.

Por el contrario un buen ajuste entre el individuo y su entorno tendrá una respuesta positiva de satisfacción y crecimiento individual: toda persona requiere de niveles no excesivos de estrés para responder correctamente no solo ante sus propias necesidades u objetivos, sino también de igual manera frente a las exigencias del ambiente.

El estrés ocupacional en el individuo una vez presentes en el ambiente organizacional tiene consecuencias negativas a la misma.

Quick y Quick, 1984, citado por Del Hoyo (1997), establecen dos tipos de consecuencias directas e indirectas:

### **Directas**

- Ausentismo laboral
- Tardanzas y retraso en el trabajo
- Rotación de personal
- Poca o nula participación

### **Indirectas**

En relación a la ejecución del trabajo los aspectos organizacionales más afectados son los siguientes:

- Cantidad de la productividad
- Calidad de la productividad
- La competencia laboral
- Equipos, maquinarias averiadas y demoras en su reparación.
- Desperdicio o sobre-utilización de la iniciativa y la creatividad.
- La búsqueda de la eficacia
- La adaptación a situaciones nuevas

### **2.10.2 Consecuencias del Estrés en la Organización**

Son muchas las consecuencias en la organización que afectan el bienestar del trabajador y en tal sentido, Quinn Mills (1991) y posteriormente Esparza (1996), coinciden en señalar que las principales consecuencias del estrés en la organización son:

### **Ausencia de una habilidad o comportamiento**

Este punto se refiere cuando un empleado no realiza cierta actividad, aún cuando se le amenace, coercione o se le proponga algún tipo de chantaje o soborno, porque sencillamente le falta habilidad o conocimiento, carece de él, por lo tanto no es competente para ejecutar la tarea en cuestión. También se relaciona cuando la persona no realiza alguna actividad de manera rápida, o exactamente como lo demanda o exige la administración de la empresa.

### **Ausencia de Incentivos o Incentivos inapropiados**

La retroalimentación, la apreciación, los incentivos y las políticas que rodean el trabajo son factores que relacionan directamente con el rendimiento del trabajador, pues, se ha generalizado aquel pensamiento donde no se le reconoce el trabajo a los empleados porque, sencillamente, para eso fueron contratados. Pero, no todos los incentivos son adecuados para todos los empleados o trabajadores, y para ofrecerlos de manera que el personal se sienta a gusto, se tiene que entablar alguna plática con ellos para que elijan sus propias compensaciones o incentivos. Cuando el personal es tomado en cuenta, es más productivo para la organización, y por ende, rinde mucho más.

### **Ausencia de un ambiente confortable**

Otro factor importante en el desempeño de los trabajadores es el ambiente que los rodea, que éste sea confortable, que ofrezca seguridad, que no sean excesivos los mecanismos de supervisión, control o vigilancia y que permita cierta movilidad, que es interpretada como libertad.

### **Ausencia de motivación**

Los dos agentes mencionados anteriormente son elementos externos, pero la motivación sucede internamente, y muchas organizaciones no toman en cuenta lo que pasa dentro del trabajador. Existen dos factores que contribuyen a la motivación: valor y expectativa. El valor es lo que los individuos vinculan a los resultados, por ejemplo, cuando piensan en su propio desarrollo profesional. Las expectativas se manifiestan a través de la confianza y la eficacia depositada en el trabajador para realizar una tarea o actividad en particular, tenemos entonces:  $\text{valor} \times \text{expectativa} = \text{motivación}$ .

Hoy por hoy existe una marcada tendencia a estudiar los niveles de ejecución evidenciados del personal en relación a los estímulos, no solo para incentivar o sancionar, sino también para precisar la población capacitada dentro de la organización.

### **2.11 ALTERNATIVAS QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS EN EL EMPLEADO**

Según Boucher y Binette, 1989, citado por Del Hoyo, (1997), las alternativas para reducir el estrés son dos:

1. Manejar los agentes estresantes externos, lo cual incluye: administrar el tiempo evitar hacer demasiados cambios simultáneos, anticipar el estrés, buscar actividades significativas, retirarse de la situación estresante y cambiar el agente estresante.
2. Manejar los factores internos de resistencia al estrés. Esto abarca manejar los factores psicológicos y físicos, lo cual implica: distenderse mediante la meditación, la relajación progresiva, etc., controlar las ideas

irracionales buscar el apoyo social necesario, vivir con el estrés, alimentarse bien y hacer ejercicio.



## CAPITULO III

### MARCO METODOLOGICO

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio se basó en el modelo de investigación documental. Según Sabino (2000) señala que la investigación documental es:

**El estrés positivo es el conjunto de reacciones que se acumulan en el organismo producto de pensamientos, conductas y emociones agradables. Al respecto Nuerberger (1998) señala: Que es aquel que pueden generar resultados positivos cuando una persona experimenta un suceso como lo sería un enamoramiento, una boda, una alegría, un éxito profesional, una buena noticia, la llegada de un ser querido o cuando superamos satisfactoriamente un reto. (p. 35).**

#### 3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación utilizado fue de carácter descriptivo, el cual está orientado a la determinación de la naturaleza de una situación o fenómeno, con el objeto de describir sus implicaciones y rasgos concretos.

#### 3.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación representan la parte más importante debido a que comprenden el conjunto de instrumentos que permiten recabar la información necesaria sobre el objeto de investigación, para ello se utilizó la revisión documental observación participante.

### 3.4 REVISIÓN DOCUMENTAL

Esta técnica se basa en la recopilación de información por medio de la indagación bibliográfica sobre el tema en estudio en diversos tipos de escritos tales como libros, tesis, revistas, informes, periódicos entre otros, permitiendo la extracción de los elementos fundamentales de los textos que son de gran utilidad benéfica al momento de un mejor entendimiento de las características presentes en el fenómeno a estudiar.



## **CAPITULO IV**

### **ASPECTOS ANALITICOS**

Las actitudes que el trabajar enfoque en una determinada actividad, su interacción en el medio ambiente, el cumplimiento o incumplimiento con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía. Así como las compensaciones, bonos, incentivos, aumento salarial generan el trabajo estreses tanto positivo como negativo según el caso.

Los estresores que estimulan negativamente a la persona afectada debe ser atendida lo más rápido posible, para darle soluciones al problema que presente.

Se debe buscar estresores positivos en función del restablecimiento de la persona para que tenga un mejor rendimiento y se sienta satisfecho.

La persona que está inmersa en el estrés negativo tiende a generar conflictos y menos productividad.

En cambio la persona con estrés positivo es productiva, eficaz y eficiente.

Una comunicación efectiva, comprensiva y tolerante ayudar a la persona a tener una estabilidad y comportamiento positivo con sus compañeros en el trabajo.

El hombre que esté constantemente en cambio por los diversos contratiempos que tiene en la vida laboral debe tomar decisiones que lo liberan de los incomodidades que les produce el estrés.



## CAPITULO V

### RECOMENDACIONES

A las diferentes vicisitudes que viven los trabajadores deben tener respuestas inmediatas y significativas que les den valor y satisfacción a su personalidad por sus hechos.

Entre esos hechos podemos señalar las siguientes condiciones de trabajo.

- 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 accidente y
- d. Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.
  1. Concluir con sus tareas
  2. Buenas relaciones con los demás trabajadores
  3. No perder sueño
  4. Cumplir con sus responsabilidades
  5. Mantener tiempo con la familia
  6. Hacer un hogar agradable
  7. Mantener serenidad ante los diversos casos que se le presenten
  8. Mantenerse en forma haciendo ejercicios, anacrótico y aeróbico.
  9. Hacer respiración profunda ihalación luego exhalación
  10. Actuar racionalmente, esto le ayuda a ser compatible
  11. Ser constructivista.

No debe ser un crítico destructivo

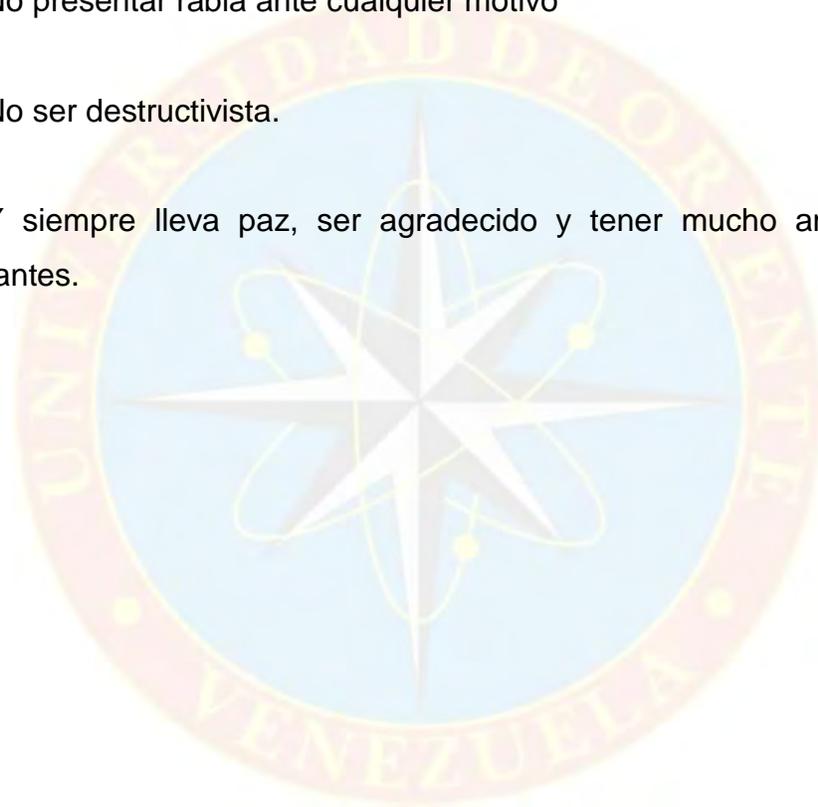
No debe ser una persona resentida

No sentirse con culpa

No presentar rabia ante cualquier motivo

No ser destructivista.

Y siempre lleva paz, ser agradecido y tener mucho amor con sus semejantes.



## BIBLIOGRAFÍA

Kubert S. Feldman. Psicología en aplicación en países de habla hispana. México. Mc Graw-Hill 2002 4ta. Ed. Pág. 380.

Ley Orgánica del trabajo Gaceta Oficial N° 38426. Caracas 2006. Pág. 59.

George Bohlander, Administración de Recursos Humanos. México, Thomson Learning, 2001. Ed. 12. Pág. 499.

Robert S. Feldman. Psicología. México, Mc-Graw-Hill 2002. Pág. 80-81. Ed. 4

La Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de TRABAJO. Ibidem 49-50.

## HOJAS METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

<b>Título</b>	<b>ANÁLISIS DEL ESTRÉS OCUPACIONAL</b>
<b>Subtítulo</b> o	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
<b>Freddy Carrasquel</b>	<b>C</b>	<b>CVLA C.I. 4.020.511</b>
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

Análisis ocupacional
Estrés
Estrés Ocupacional

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6**  
**Líneas y sublíneas de investigación:**

Área	Sub-área
Ciencias sociales y administrativas	Gerencia de Recursos Humanos

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

**Resumen (Abstract):**

Intrínsecamente y extrínsecamente somos lo que pensamos, pero ¿sabemos lo que queremos? ¿Se producirá lo que deseamos? He allí interrogantes que conducen en la búsqueda a ser más selectivos, en las actividades y en las actitudes ante las variadas situaciones que se presenten en el trabajo.

La finalidad de esta investigación es de proporcionar información relacionada con el estrés ocupacional, y que sea de mucho provecho, para su formación y capacidad cognocitiva que se adquiriera de la misma.

Los efectos señalados por los diferentes estreses positivo-negativos son motivo de especial estudio, pues allí están enmarcados la conceptualidad, las vicisitudes y la forma de mejorar el estímulo buscando la respuesta acertada.

Espero que lo señalado en esta investigación sea visto como una solución en los problemas que suceden en el plano laboral, para que el hombre cuando esté realizando una actividad se sienta más animado, mejor y feliz.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Profa. Martha Pérez	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU
	<b>CVLAC</b>	C.I. 11.342.440
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	
Profa. Damelys Saud	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>CVLAC</b>	C.I. 3.874.005
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	
Prof. Ernesto Hastamori	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>CVLAC</b>	C.I. 13.814.107
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

### Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2010	06	

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

**Lenguaje:** spa      Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

### Archivo(s):

<b>Nombre de archivo</b>
<b>FREDDY_CARRASQUEL</b>

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_ - .**

### Alcance:

Espacial: \_\_\_\_\_ (opcional)

Temporal: \_\_\_\_\_ (opcional)

### Título o Grado asociado con el trabajo:

**Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos**

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

**Nivel Asociado con el trabajo:** \_\_\_\_\_ Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

### Área de Estudio:

Ciencias Sociales y administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

### Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **\*SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009\***.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUMBELE  
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/marija

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 6/6

### Derechos:

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente; partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009):** "Lo Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solí podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo di Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Conseja Universitario, para su autorización."



**FREDDY CARRASQUEL  
AUTOR**

Aprobado:



**Lcda. Martha Pérez  
Asesora**