



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

**DIAGNOSTICO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA  
UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS. AÑO 2012-2013**

**ASESOR:  
Lcdo.: Nehomar Butó**

**AUTORES  
González Jiménez, Cruz Neida  
C.I.: 19.345.066  
Roca Betancourt, Isabel María  
C.I.: 18.926.675**

**Trabajo de grado, modalidad cursos especiales presentado como requisito  
parcial para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos**

**Maturín, Febrero 2013**

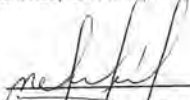


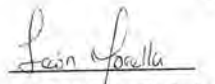
UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
NÚCLEO MONAGAS

DIAGNOSTICO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA  
UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS. AÑO 2012-2013

ACTA DE APROBACION

Br. González Jiménez, Cruz Neida C.I.: 19.345.066  
Br. Roca Betancourt, Isabel María, C.I.: 18.926.675

  
Prof. Nehomar Butó  
Asesor Académico

  
Prof. (a) Morella León  
Jurado Principal

  
Pro. (a) Córdova Carmen  
Jurado Principal

## DEDICATORIA

Todo este logro se lo dedico principalmente a **Dios** por darme el mejor de los regalos, la vida, y una familia que me ha dado lo mejor, por llenarme de sabiduría y la fortaleza necesaria para poder lograr una de mis metas más apreciada llegar hacer una gran profesional y cumplir este paso importante para lograrlo.

**A mi papá**, persona a quien QUIERO enormemente y admiro mucho porque a pesar de todos los obstáculos que se le han presentado en la vida ha sabido luchar para sacar adelante a todos sus hijos. Gracias por todo papa, eres parte de este gran reto.

**A mi querida e inolvidable madre**, que aun en tu ausencia estás presente. También formas parte de este logro, desde mi niñez me inculcaron lo que hoy soy. Gracias por todo MADRE. TE QUIERO!

**A mis súper hermanos**, Robert, Ricard, Richard, Rudi y en especial a mi Hermano **Renee** que en definitiva me ha sabido soportar y a quien de verdad le agradezco su gran ayuda y apoyo a lo largo de mi carrera. Hermanos los amo y quiero inmensamente.

**A mis hermanas**, Gloriana, Félica, Marianny quienes han estado muy pendiente de mi y bueno a mi Hermana mayor **Betsy**, para quien sobra las palabras por ser hermana, madre y amiga te reserve la mejor parte, Mil gracias por soportarme en mis momentos de estrés y angustia. Te dedico este logro por ser esa persona tan especial con todos tus hermanos y esta demás decir que te valoro y admiro muchísimo. Hermanas que les puedo decir son mi VIDAAA!!

A **mi Abuelita Ana**, quien se siente muy orgullosa de mi y la quiero muchísimo.

A mí cuñada Maurismer y sobrino Sebastián a quienes les dedico este logro por ser parte de él y a quienes quiero mucho.

Al resto de mi familia que a pesar de la distancia nos mantenemos unidos a mis sobrinos, primos y tía, que me han apoyado en todo momento.

A mis amigos y compañeros de la universidad, Mafer, Jessi, Sofía, Yeli, Luribel que siempre estuvieron apoyándome durante mi carrera universitaria en momentos que los necesité, muchas gracias, nunca las olvidaré.

A mi compañera en el Trabajo de Grado, **Isabel Roca**, por ser mi amiga, por entenderme, tenerme paciencia y por ayudarme en las buenas y en las malas. Gracias amiga...

A todas esas personas que de alguna u otra manera estuvieron conmigo para el logro de esta meta.

**Gracias a Dios y a todos ustedes.**

***Cruz Neida González Jiménez***

## DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de forma muy especial **a mis padres: Yaritza Betancourt y Cruz Roca**, a quienes quiero y admiro por su fortaleza y perseverancia para seguir adelante, a pesar de todas las pruebas que Dios pone en el camino. En especial a ti mami por ser la amiga, consejera, por estar siempre cuando más te necesito, eres el pilar fundamental de mi vida. Quien más que a Ustedes para dedicarles este triunfo, por ser las personas que están siempre a mi lado apoyándome; gracias por sus consejos, dedicación y enseñanza. Los amo con mi vida.

**A mis hermanas Yaribel Roca y Yexibel Roca** gracias por estar conmigo y apoyarme siempre, las quiero mucho.

**A mis abuelos José Betancourt, Migdalia Betancourt, Víctor Roca e Isabel Palma** (que me cuidan desde el cielo), quienes con su humildad mucho esfuerzo me brindaron todo su apoyo y amor en todos los momentos de mi vida siempre me enseñaron valores fundamentales, mis mejores recuerdos están con ustedes.

También quiero agradecerle **a toda mi familia**, que por el simple hecho de estar junto a mí; son el motor que impulsa mis metas y me dan fuerzas para siempre crecer mucho más como persona y como profesional.

A una persona muy especial que apareció en mi vida, a quien dedico y agradezco, porque me ha dado todo su apoyo, comprensión, paciencia y constancia en todo este tiempo que hemos compartido. Gracias **Fernando Yedra** por estar siempre a mi lado y por ser tan especial vida.

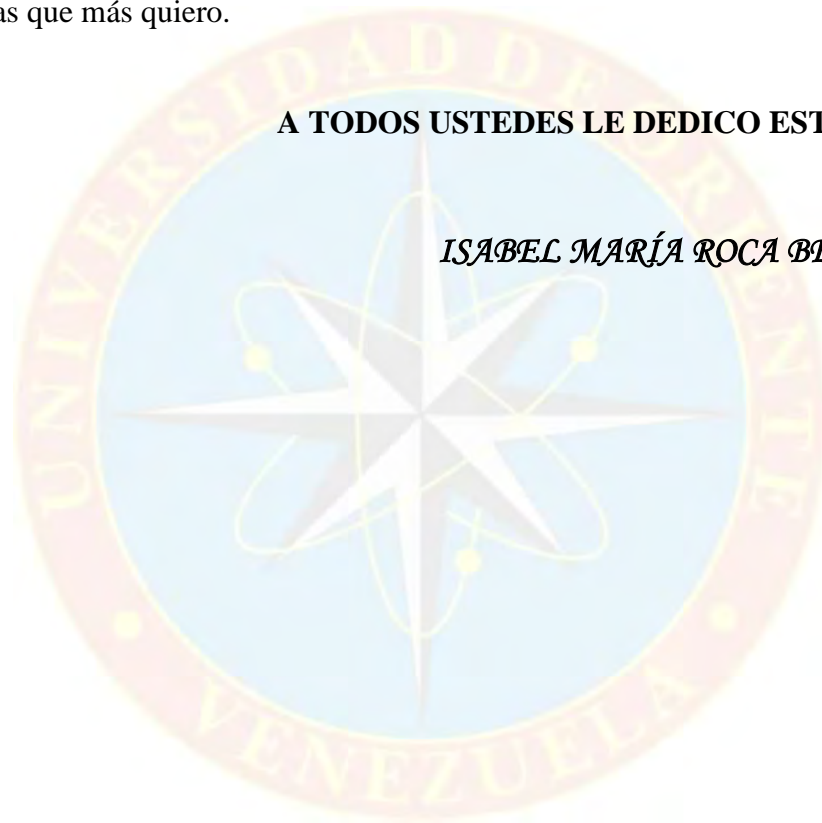
**A mis amigos** que han sido incondicionales conmigo que me han apoyado desde el comienzo y han estado pendiente de mis progresos y con los cuales he

compartido momentos increíbles. Especialmente a **Cruz Neida, Mairubis, Alfreli, Yulimar, Alejandra** y todas aquellas personas que por los momentos se escapan de mi mente, pero no de mi corazón, porque ustedes aunque no los nombre son parte de esta meta tan anhelada

Gracias a **Dios** por darme la oportunidad de vivir todos esos momentos con las personas que más quiero.

**A TODOS USTEDES LE DEDICO ESTE LOGRO...**

*ISABEL MARÍA ROCA BETANCOURT*



## AGRADECIMIENTOS

Primero que todo tengo que agradecerle a **DIOS** por haberme dado salud y la vitalidad necesaria para llegar a esta etapa de mi carrera donde me encontré con diversos obstáculos pero EL siempre me dio la fortaleza de sobreponerme y seguir adelante.

También debo agradecer a mis familiares y amigos como:

**A mi Padre Arcadio González**, que ha estado ahí siempre acompañándome y respetando las decisiones que he tomado, además ha tenido siempre un consejo en el momento que lo necesitaba, estando muy pendiente de mí en todo momento.

**A mi Madre Gloria Jiménez**, que aunque no está en vida, está en mi mente cada momento de mis días y es mi fuerza para luchar por lo que quiero.

**A mis 9 Hermanos**, que son la verdadera fuerza de apoyo que en todo momento han estado a mi lado dándome fuerza espiritual y económica, si no fuera por ellos no hubiese podido llegar a esta etapa de mi vida.

**A mi cuñada Maurismer**, a quien debo agradecerle muchísimo, porque a pesar de muchas inquietudes a estado incondicionalmente allí para cualquier ayuda.

También le agradezco a mi amiga y compañera de grado **Isabel** gracias amiga por todo.

**A mis Amigos y compañeros**, que a lo largo de la carrera los conocí y hasta ahora han estado allí ayudándome en que lo pueden gracias por todo.

A la casa más alta de estudio, la **Universidad de Oriente, Núcleo Monagas**, por permitirme el privilegio de estudiar y formarme profesionalmente en esta institución, ya que pudimos adquirir conocimientos que nos ayudan hacer cada día mejor persona.

Al Licenciado, Profesor **Nehomar Butó** por su apoyo, colaboración, profesionalismo y supervisión para la elaboración de éste trabajo de investigación.

A las profesoras jurados **Carmen Córdova** y **Morella León**, por su cooperación, asesoría y aportes para alcanzar este objetivo.

A la **Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, nucleó Monagas** por abrimos las puertas al momento de recabar la información para la realización de este trabajo de grado.

**Para todos ustedes mil gracias**

***Cruz Neida González Jiménez***



## AGRADECIMIENTO

Le agradezco en primer lugar **a Dios**, quien fortaleció mi espíritu de mucha sabiduría para seguir avanzando hacia delante y no caer ante las adversidades de la vida.

**A mis padres y hermanas**, por haberme ayudado y prestado todo su apoyo en todo momento.

A lo mas chiquitito de mi casa pero por ello no menos importantes mi sobrina **Valentina Isabel** mil bendiciones para ti.

**A Fernando Yedra** por el apoyo incondicional que me brindaste desde el momento que entraste a mi vida, gracias cielo por siempre estar aquí y por compartir bellos e importantes momento a mi lado.

A mi tutor académico el Lcdo. **Nehomar Butó** por haberme guiado durante el desarrollo de mi trabajo. Gracias por su colaboración, paciencia, apoyo y por haber creído en nosotras.

A las profesoras **Carmen Córdova y Morella León** por brindar su tiempo, esfuerzo, dedicación e impartirme sus conocimientos que sirvieron para graduarme y recibir mi título.

A mi compañera de tesis y gran amiga **Cruz Neida González**, quien ha estado conmigo en este recorrido de tan anhelado sueño. Gracias manita por tu paciencia, constancia y dedicación. Juntas logramos lo que hoy es nuestra meta alcanzada

Al personal que conforma la **Biblioteca Central UDO-Monagas**, por su valiosa colaboración a la hora de suministrarnos la información necesaria para fortalecer nuestro trabajo de grado. Especialmente a la Licda. **Enoe Moreno** por aportarnos sus conocimientos y sugerencias a lo largo de la investigación.

**A la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas**, por ser la Casa de estudio que me brindó la oportunidad de formarme profesionalmente, con los conocimientos y enseñanzas aportadas por todos los profesores que conforman esta prestigiosa casa de estudio.

Y todas aquellas personas y amigos, que de una u otra manera estuvieron a mí lado apoyándome en todo momento.

**GRACIAS A TODOS...**

*ISABEL MARÍA ROCA BETANCOURT*



## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>vii</b>
<b>INDICE DE CUADROS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xv</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>ETAPA I</b> .....	<b>4</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES</b> .....	<b>4</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA .....	4
1.1.1 Delimitación del Problema .....	7
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
1.2.1 Objetivo General.....	7
1.2.2 Objetivos Específicos .....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.4 MARCO METODOLÓGICO .....	9
1.4.1 Diseño de la Investigación.....	9
1.4.2 Nivel de la Investigación .....	9
1.4.3 Población o Universo .....	10
1.4.3.1 Distribución de la Población.....	11
1.4.4 Técnica de Recolección de Información .....	12
1.4.4.1 Revisión Bibliográfica .....	12
1.4.4.2 Revisión Documental.....	12
1.4.4.3 Observación Directa no Participante .....	13
1.4.4.4 Cuestionario.....	13
1.4.4.5 Procedimiento de Recolección de Datos .....	14
1.5 IDENTIFICACION INSTITUCIONAL .....	14
1.5.1 Reseña histórica de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas.....	14
1.5.2 Historia cronológica de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas .....	15
1.5.3 Objetivos del Departamento de Biblioteca Central .....	16
1.5.4 Misión.....	17
1.5.5 Visión .....	17
1.5.6 Servicios, Colección, Inducción y Sala de Computación.....	17
1.5.7 Estructura Organizativa .....	19
1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	21
<b>ETAPA II</b> .....	<b>24</b>
<b>DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>24</b>
2.1 ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....	24
2.1.1 Presentación de los Resultados.....	24
2.1.2 Análisis e Interpretación de los Resultados .....	24
<b>ETAPA III</b> .....	<b>48</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>48</b>

3.1 CONCLUSIONES .....	48
3.2 RECOMENDACIONES .....	50
<b>BIBLIOGRAFIAS .....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>55</b>
<b>HOJAS METADATOS.....</b>	<b>61</b>



## INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 .....	25
Distribución Absoluta y Porcentual sobre la opinión emitida por el personal Administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. Referente en qué consiste el estrés laboral. ....	25
CUADRO N° 2 .....	26
Distribución Absoluta y Porcentual sobre la opinión emitida por el personal Administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. Referente a si se estresan con facilidad. ....	26
CUADRO N°3.....	27
Distribución Absoluta y Porcentual sobre la opinión emitida por el personal Administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. Con relación si considera que en el área administrativa de la Biblioteca Central existe la presencia de estrés. ....	27
CUADRO N° 4.....	29
Distribución Absoluta y Porcentual en relación a los agentes causantes de estrés según el personal Administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.....	29
CUADRO N° 5.....	35
Distribución Absoluta y Porcentual sobre la opinión emitida por el personal Administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. Con relación acerca de los factores del estrés que les afectan.....	35
CUADRO N° 6 .....	43
Distribución Absoluta y Porcentual sobre la opinión emitida por el personal Administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. Con relación si cree usted que el estrés laboral influye en la productividad.....	43
CUADRO N° 7.....	44
Distribución absoluta y porcentual según opinión de los trabajadores adscritos a la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, de las alternativas que pueden ser aplicadas para la disminución del estrés laboral. ....	44
ANEXOS .....	55



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

**DIAGNOSTICO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA  
UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS. AÑO 2012-2013.**

**Br. González Jiménez, Cruz Neida C.I.: 19.345.066**

**Br. Roca Betancourt, Isabel María C.I.: 18.926.675**

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito realizar un estudio acerca del diagnóstico del estrés laboral al personal administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, núcleo de Monagas. Para dicha investigación se identificaron algunas causas presentes generadoras de estrés en los empleados como son: las condiciones del ambiente físico (ruido, temperatura, iluminación, espacio físico etc.), la sobrecarga de trabajo, entre otros; así mismo se determinó el nivel de estrés que presentaban según factores de tipo ambiental, organizacional e individual. La metodología utilizada correspondió a la investigación de campo con un nivel descriptivo, no se consideró la utilización de muestra debido a que la población es finita y fácil de manejar por lo que se tomó el total de la población, utilizando herramientas como: revisión documental, observación no participante y el cuestionario el cual constó de 7 preguntas y fue aplicado a una población de 28 trabajadores. Los datos obtenidos fueron procesados de manera manual y se presentaron en cuadros de cifras absolutas y porcentuales para el análisis posterior, con los resultados recabados por las investigadoras se concluyó que el personal posee un desconocimiento sobre el concepto de estrés, así como también se notó que el ambiente inadecuado de trabajo influye negativamente en el personal trayéndole como consecuencia el desarrollo del estrés. En tal sentido, fue necesario elaborar una serie de alternativas que de alguna manera servirán al Departamento y que poniéndole en marcha podrán controlar el estrés existente en su personal.

**Descriptor:** Estrés, Estrés Laboral, Agente Estresor, Productividad, Alternativas.

## INTRODUCCIÓN

El estrés no es un término nuevo en la sociedad, puesto que los individuos lo utilizan para definir todas aquellas anomalías que sufren a nivel orgánico, producto del ritmo vertiginoso con que se lleva la vida actual. Para algunas personas es sinónimo de continuo sobresalto, para otros es equivalente a malestar y para la mayoría significa tensión. Pero en todos los casos representa algo inquietante y altamente perjudicial; sin embargo, el estrés no se puede considerar en principio como una enfermedad sino como la respuesta tanto física como mental a las adaptaciones y ajustes del ser humano a los diversos acontecimientos vitales.

El estrés parece algo inevitable y omnipresente. Miremos donde miremos, encontramos múltiples fuentes potenciales de estrés dispuestos a robarnos la alegría y a perjudicar nuestra salud. La complejidad de la vida moderna ha elevado nuestros niveles generales de estrés y tensión. Hoy en día la internet, los avances tecnológicos, la comunicación, los noticieros, la situación política del país, entre otras proporcionan mucha más movilidad en nuestro entorno vital y laboral.

A medida que el mundo se vuelve más y más complejo, también padecemos más estrés. Nuestra evolución espiritual y nuestra capacidad de recuperar un estado de salud normal y equilibrada no han progresado a la misma velocidad que los factores tecnológicos causantes de estrés.

Las organizaciones están en proceso de cambio; las situaciones políticas, económicas y sociales aunadas al nivel competitivo que existe entre las empresas ocasiona que le exijan cada vez más a los trabajadores, ante este nivel de exigencias y el interés monetario de los trabajadores por cubrir sus necesidades se ven afectados por estados de tensión conocidos como estrés, lo que ocasiona a los trabajadores un desgaste físico y emocional que a la larga lo que origina es pérdida para la empresa;



debido al bajo rendimiento de sus empleados al momento de realizar las labores y esto a su vez conlleva a la baja producción; este tipo de estrés es denominado estrés laboral.

Pero; si bien sabemos el estrés es perjudicial también es cierto que cuando las personas se encuentran en ausencia de él, muchas veces sienten que no hay retos y por ende el rendimiento tiende a ser bajo; en la medida en que el estrés se intensifica también tiende a hacerlo en muchos casos el rendimiento; en última instancia si el estrés se vuelve excesivo pasa a ser una fuerza destructiva, por ello, es necesario tener un equilibrio entre la presencia y la ausencia del estrés porque de una u otra forma es necesario para nuestro día a día.

Es por ello que surge el interés de realizar un diagnóstico del estrés a los trabajadores que laboran en el área administrativa de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas, el cual permitirá detectar aquellos factores y áreas que son causantes de estrés en dicho departamento.

Para su presentación y mejor comprensión el presente trabajo se estructuró en III etapas, donde se describen cada uno de los aspectos que dan respuesta a la problemática objeto de estudio.

**Etapas** **I**, contiene el planteamiento y delimitación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación; que no es otra cosa que señalar las razones que orientaron este estudio. El marco metodológico; refleja las características de la investigación, entre las cuales están el tipo y nivel de investigación, universo o población, técnicas de investigación y procedimientos utilizados, además de la identificación institucional y la definición de términos para dar a conocer el significado de aquellas palabras de poco uso para una mejor comprensión del lenguaje que se está utilizando.

**Etapa II**, contiene la presentación y análisis de los resultados, en el cual se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información complementados con la teoría que sustentan el estudio.

Por último, **Etapa III**, aquí se exponen las conclusiones de la investigación y las recomendaciones como aporte a el departamento de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas para la disminución del estrés laboral.



# ETAPA I

## EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

### 1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

Los cambios en el nuevo escenario mundial, han obligado a las empresas a adoptar nuevos enfoques, modelos de organización y gestión, tareas, roles y una mayor competitividad laboral a los que el recurso humano debe hacer frente, siempre en busca de cumplir con los objetivos y metas trazadas por dicha empresa o institución para aumentar su productividad. Estas transformaciones suscitadas provocan un profundo impacto en el individuo, donde su comportamiento y relación con los demás se ve alterada. Por esto la ciencia médica se preocupa por estudiar los problemas conductuales que presenta el hombre en la organización, donde el resultado arrojado a este análisis se vincula con el desenvolvimiento profesional, rendimiento y satisfacción del empleado.

En Venezuela cada día es más evidente esta problemática, por presentar altos y bajos que se observan en el desempeño de los trabajadores en cuanto a las tareas realizadas; está asociado a enfermedades físicas y psicológicas que impiden el óptimo desempeño de las actividades propias de cada puesto de trabajo y se proyecta en la salud del personal. Se puede percibir el estrés; como aquella situación que producen desequilibrio en las condiciones físicas del hombre y que hace que experimente alteraciones en su comportamiento.

En tal sentido Lazarus, R. (2001), propone que

El estrés es un proceso complejo multivariado y representativo de un sistema de retroalimentación; específicamente, es definido como la interacción entre el individuo y su entorno evaluado por él como abrumador, excediendo sus propios recursos y dañando su bienestar. (p.52).

En general, son muchos los aspectos en las instituciones que afectan el bienestar del individuo, como son las condiciones ambientales, el tipo de trabajo y los

roles que desempeña, entre otros, en este sentido una excesiva presión sobre el trabajador deviene a la larga en enfermedades y desequilibrios como es el estrés, que no es más que la consecuencia de la adaptación del cuerpo y la mente a los cambios del entorno.

Cabe destacar que a medida que evoluciona la humanidad el individuo está en una búsqueda constante de cambios en el entorno socio-laboral, lo cual conlleva a las altas exigencias de ejecución y responsabilidades que con el tiempo se convierten en factores contraproducentes en la salud ocupacional generando el estrés.

Con respecto a la Salud Ocupacional, Según la O.I.T define.

La Salud Ocupacional, es la rama de la salud pública orientada a promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores (as), protegiéndolos en su empleo de todos los agentes perjudiciales para la salud; en resumen adaptar el trabajo al hombre y cada hombre en su actividad.

Fuente: <http://medicinaocupacional.blogspot.com/2008/11/generalidades-de-salud-ocupacional.html>

El estrés es un hecho habitual en la vida de cualquier sujeto; no puede evitarse, ya que a cualquier cambio al que se deba adaptar representa estrés. Los sucesos negativos en la vida como enfermedad o muerte de un ser querido, son hechos estresantes, así como los sucesos positivos; ascender en el ámbito laboral trae consigo estrés debido a las nuevas responsabilidades a ocupar.

De esta manera cabe resaltar el hecho de que las empresas deban tornarse más flexibles en cuanto a las responsabilidades generadas al recurso humano, puesto que a medida que hay más exigencias existe más posibilidad de riesgo a presentar estrés.

Es por lo anterior que el hombre tiene que estar motivado a utilizar mecanismos que permitan tanto al trabajador como a la empresa equilibrarse, evitando así los riesgos laborales.

La Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, no se escapa de presentar esta problemática, debido a que los trabajadores están expuestos a múltiples e innumerables factores estresantes y que a su vez resulta inevitable afrontar dichas situaciones a lo largo de la vida, y aún más en la mayoría de los contextos laborales actuales, donde existen variedad de factores que pudieran afectar la salud del trabajador. Al respecto Robbins (1997), señala que: “existen tres conjuntos de factores que pueden producir estrés, entre ellos están los ambientales, organizacionales y los individuales” (pag.578).

Los factores ambientales son los que generan incertidumbres económicas, políticas y tecnológicas que alteran el estilo de vida de las personas y su trayectoria en el ámbito laboral; los organizacionales están relacionados con las políticas, estrategias, diseño y estructura de la organización y ejercen presión sobre las personas hasta el punto de producir estrés. Finalmente los individuales, están ligados a las cuestiones familiares, problemas económicos y características inherentes a la personalidad, debido a que los trabajadores acuden al lugar donde laboran cargando con sus problemas personales.

Cada uno de estos factores trae como consecuencia diferentes síntomas que se presentan de manera distinta en las personas; en otras palabras, cuando un individuo sufre estrés, sus síntomas pueden manifestarse a nivel fisiológico, psicológico y conductual. En este sentido, es preciso indicar que, los síntomas fisiológicos producen cambios en el metabolismo; los psicológicos pueden causar insatisfacción y los conductuales influyen produciendo cambios en cuanto a productividad organizacional.

Es por eso, que surge la necesidad de realizar el presente trabajo de investigación encaminado a estudiar el estrés en el personal administrativo, mediante agentes estresores intra y extra organizacionales que incurren en la productividad o buen desempeño de los mismos, además de una alternativa que logre reducir los

efectos del estrés. Es conveniente resaltar que el estrés existe y puede presentarse en los individuos en mayor y menor grado, lo que hace variar el rendimiento laboral.

En función del planteamiento realizado, se generan las siguientes interrogantes que servirán de guía para esta investigación:

- ✓ ¿Cuáles son los agentes causantes del estrés laboral en el personal administrativo?
- ✓ ¿Cómo influye el estrés laboral en la productividad del personal administrativo?
- ✓ ¿Existen alternativas concreta para disminuir el estrés laboral?

Para darles respuestas a estas interrogantes se plantean los siguientes objetivos.

### **1.1.1 Delimitación del Problema**

El presente trabajo de investigación está orientado específicamente a Diagnosticar el Estrés Laboral en el personal Administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, durante el periodo 2012-2013

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Objetivo General**

Diagnosticar el Estrés Laboral en el Personal Administrativo que labora en la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Analizar los agentes causantes del estrés laboral en el personal administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.
- Describir cómo influye el estrés laboral en la productividad del personal administrativo de la institución.

- Determinar una alternativa concreta para disminuir el estrés laboral.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

El estrés es uno de los problemas que surge como resultado de una sociedad compleja y cambiante, donde responder las existencias de la sociedad y sobre todo tener éxito se ha convertido en una lucha constante por ser el mejor y ganar más dinero. Generalmente esta situación es percibida como una problemática individual; pero ante la necesidad del hombre de interrelacionarse con otras personas, como sucede en cada uno de los ámbitos en los cuales se desenvuelve, el estrés de un integrante puede afectar a todos los demás

El desarrollo del presente estudio surge del interés por lograr que se les permita a las personas crear un ambiente de trabajo donde se sientan estimulados a dar el cien por ciento de su rendimiento laboral. El por qué de esta investigación responde a la necesidad de analizar el estrés laboral al personal administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, por cuanto a partir de las causas del estrés laboral, sus efectos y su prevención, se puede determinar el daño que esto está ocasionando. Asimismo, este trabajo servirá de estímulo para despertar el interés del personal de dicho departamento por el tema, para mejor comprensión del estrés y de situaciones estresantes que puedan existir y afectar de alguna manera su salud física y mental; buscando con esto desde el punto de vista institucional tomar las acciones necesarias para disminuir el estrés laboral de los trabajadores.

Por lo antes mencionado, es de suma importancia el desarrollo del tema, porque va a permitir a todas aquellas personas interesadas en conocer la problemática, a los futuros gerentes de recursos humanos desarrollar mecanismos de prevención y afrontamiento que permitan contrarrestar y establecer estrategias para controlarlo y así reducir el efecto nocivo que puede generar en la salud y la vida en general. Por lo cual, se aspira que los resultados que se obtengan de este proyecto, pueden ser utilizados como referencia para futuras investigaciones que traten sobre una

problemática similar. Este a su vez ofreció la oportunidad a las investigadoras de adquirir conocimientos acerca del tema en cuestión, en virtud de que cada vez más las organizaciones, especialmente la gerencia, debe estar al tanto de factores que inciden.

## **1.4 MARCO METODOLÓGICO**

La finalidad de este capítulo consiste en detallar los procedimientos seguidos en la investigación planteada. En tal sentido, se define el diseño de la investigación y el nivel, población seleccionada, las técnicas y los instrumentos utilizados para llevar a cabo la indagación.

### **1.4.1 Diseño de la Investigación**

El diseño de investigación que se adecuó para el desarrollo de este trabajo fue de campo, por cuanto se le realizó al personal administrativo que labora en la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, dicha actividad permitió conocer su estructura organizacional y la manera como se dan las relaciones sociales dentro de ella, toda vez que se estableció una interacción con el fenómeno estudiado.

Hernández (2001), enuncia que la investigación de campo:

Permite observar y recolectar los datos directamente de la realidad en su situación natural; profundizar en la comprensión de los hallazgos encontrados con la aplicación de los instrumentos; y proporcionarle al investigador una lectura de la realidad objeto de estudio más rica en cuanto al conocimiento de la misma (p.61)

Este tipo de diseño permite que el investigador se cerciore de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos, posibilitando su revisión o modificación en el caso que surjan dudas respecto a su calidad, esto garantiza un mayor nivel de confianza para el conjunto de la información obtenida.

### **1.4.2 Nivel de la Investigación**



El nivel de investigación para el presente trabajo es de tipo descriptivo, ya que permitió describir, analizar y medir el estrés laboral, sus causas e impacto en el comportamiento del personal de ese departamento.

Al respecto Arias (2006) afirma: " La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer una estructura o comportamiento (pag.24).

Se requiere exponer que esta investigación en el ámbito laboral tiene como fin buscar respuestas mediante el análisis de datos primarios que permitan brindar respuestas a las interrogantes planteadas, con la implementación de técnicas aplicadas al analizar el estrés ocupacional en el personal administrativo que labora en la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.

### **1.4.3 Población o Universo**

Estadísticamente hablando, una población o universo está referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales se quiere conocer sus características, o una de ellas, y para el cual sean válidas las conclusiones obtenidas de la investigación.

El presente estudio se realizó con toda la población objeto de estudio. Dicho universo que estuvo conformado por una totalidad de veintiocho (28) empleados que prestan sus servicios al área administrativa de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.

Según Lincoln (1999), sostiene que: "la población es el conjunto formado por todos los valores posibles que puede asumir la variable objeto de estudio". (p.12)

Por ser la población objeto de estudio menor a cien (100) personas, no fue necesario realizar un muestreo y se trabajó con la totalidad de la población que conforma el Departamento de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, núcleo Monagas.

### 1.4.3.1 Distribución de la Población

<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO ADSCRITO A LA BIBLIOTECA CENTRAL</b>	
<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>Nº DE EMPLEADOS</b>
Dirección	3
Procesos Técnicos	3
Préstamo Circulante	4
Agronomía	3
Préstamo Interno	4
Sala Alma Máter	4
Referencia	4
Supervisores de Servicios	2
Fuero Sindical	1
<b>Total</b>	<b>28</b>

*Fuente: Cartelera informativa del Personal Administrativo adscrito a la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.*

#### **1.4.4 Técnica de Recolección de Información**

Las técnicas de recolección de información son de vital importancia para este tipo de investigación debido a que mediante de ellas podemos recabar todas las bases que van a darle confiabilidad al trabajador investigativo. Las técnicas de recolección de datos aplicadas fueron:

##### **1.4.4.1 Revisión Bibliográfica**

Esta técnica permitió obtener todos los fundamentos teóricos que le dieron confiabilidad al trabajo de investigación mediante la revisión de libros, diccionarios, consulta electrónica, entre otros relacionados con el estrés laboral.

Sabino (2006) afirma que:

La revisión bibliográfica se caracteriza fundamentalmente porque realiza análisis de fuentes secundarias de manera sistemática, es decir, material elaborado por otros autores. Las principales fuentes de información son textos, documentos tesis, revistas especializadas entre otros. (p.25).

Cuando recurrimos a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y no llegan hacer elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan, decimos que es un diseño bibliográfico.

##### **1.4.4.2 Revisión Documental**

Se refiere a toda aquella información recabada de forma escrita (libros, revistas, publicaciones, trabajo de grado y artículos de internet, entre otros). Los cuales se tomaron mediante la técnica del fichaje y se utilizaron para desarrollar el marco teórico.

Sabino (2002) señala: “La observación documental son las técnicas de mayor utilidad en el campo de la ciencia, la cual consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la capacitación de la realidad que queremos estudiar.” (p. 146)

#### **1.4.4.3 Observación Directa no Participante**

Esta técnica consistirá en observar directamente los hechos de interés, donde el investigador percibe la situación observada, pero sin estar vinculado a la empresa objeto de estudio, es decir no ocupa ningún puesto de la comunidad donde realiza la investigación.

Balestrini (2006). Señala que: “La observación no participativa es aquella en la cual se recogen la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado.” (Pág. 129)

#### **1.4.4.4 Cuestionario**

Son instrumentos que permiten operacionalizar determinados problemas a través de las variables que son objeto de investigación, mediante una serie de preguntas y el uso de sus respectivos indicadores.

En este sentido Arias (2006), expresa que: “El cuestionario es una modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas.” (p.74)

Este instrumento hoy en día es el más utilizado, ya que a través de las preguntas (abiertas, cerradas, o mixtas) se puede obtener la información necesaria para conocer y lograr resultado que ayudaran a entender el problema y así realizar la investigación.

#### **1.4.4.5 Procedimiento de Recolección de Datos**

El procedimiento utilizado para la recolección de datos, fue principalmente a través de la observación directa no participante, luego se procedió a elaborar y aplicar un cuestionario al personal de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas con preguntas cerradas y mixtas, para obtener la información requerida por los investigadores de la misma se realizó una categorización a raíz de las diferentes respuestas dadas, después de la recolección de datos se procedió a la tabulación y análisis del contenido de las respuestas obtenida.

### **1.5 IDENTIFICACION INSTITUCIONAL**

#### **BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO-MONAGAS**

##### **1.5.1 Reseña histórica de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas**

Con fecha de 21 de Noviembre de 1958 se crea la Universidad de Oriente durante el gobierno presidido por el Dr. Edgar Sanabria siendo Ministro de educación, el Dr. Rafael Pizzani, según decreto número 459 de la Junta de Gobierno.

El 12 de Febrero se establece el Núcleo de Monagas con sede en el antiguo campo petrolero de la CREOLE en Jusepín con la Escuelas de Ingeniería Agronómica e Ingeniería de Petróleo, esta última fue trasladada al Núcleo de Anzoátegui y en su lugar se creó la Escuela de Zootecnia, en 1966. Posteriormente se inicia la Unidad de Estudios Básicos con sede en Maturín para el año 1974.

La Universidad de Oriente ha sido concebida como una Universidad nueva, de orientación predominantemente científica y tecnológica, enraizada en la problemática regional y nacional con metodologías acordes con los objetivos fundamentales y con

un sistema de relaciones con la comunidad que le permiten recibir su apoyo y proyectar sobre ella su influencia.

### **1.5.2 Historia cronológica de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas**

La Biblioteca del Núcleo Monagas de la Universidad de Oriente, inicia sus actividades el 12 de febrero de 1962 en el Campo Petrolero de Jusepín, como apoyo a la Escuela de Ingeniería de Petróleo.

En el año 1966 comienza a prestar servicios a la Escuela de Ingeniería Agronómica y Zootecnia.

Con la creación en 1974 de los Cursos Básicos en la ciudad de Maturín se constituye la biblioteca, adscrita a la Unidad de Estudios Básicos para prestar servicios de información a los estudiantes de los primeros semestres.

En 1984 la Biblioteca de Estudios Básicos incorpora a su Fondo Documental los materiales bibliográficos de la Biblioteca de Agronomía y Zootecnia, convirtiéndose en lo que hoy se conoce como la Biblioteca Central del Núcleo Monagas de la Universidad de Oriente.

En su transcurrir dentro de la Academia por ser apoyo fundamental de la misma, la Biblioteca Central de la UDO-Monagas ha ido asumiendo los cambios que se han prestado por incorporación de nuevas tecnologías, necesarias para seguir siendo la savia que proporciona nutrientes a la enseñanza, el aprendizaje y la investigación, y que una vez procesados se transforman en conocimiento nuevo.

Es así como en el año 2000 de la mano con la Coordinación de Bibliotecas del Rectorado emprende su transitar por las tecnologías de punta, mediante un proceso de automatización que inicia en enero de 2000 y culmina de manera satisfactoria el 15 de enero de 2001, con la sistematización de los servicios de préstamos, de todos los

procesos que los mismos implican y la incorporación de la Biblioteca Central de la UDO-Monagas a la Gran Autopista de la Información (Internet).

Continuando con su desarrollo dentro del mundo de las nuevas tecnologías, la biblioteca pone en funcionamiento en noviembre de 2002 la Sala de Computación que permite a profesores realizar actividades que fortalecen su rol de docente y a los estudiantes apoyar su proceso de formación profesional.

Luego de tres años de gestión automatizada la Biblioteca Central de la UDO-Monagas es premiada en el año 2004 en el Tercer Evento de Teleinformación e Innovación por la empresa Hacer Sistemas como la Biblioteca Universitarias “con mayor cantidad de préstamos realizados a través del Sistema Alejandría”.

Actualmente la Biblioteca Central de la UDO-Monagas es una entidad organizada que facilita a todos sus usuarios los medios de consultas de los documentos bibliográficos, hemerográficos, audiovisuales electrónicos que le permitan apoyar los programas de docencia, investigación y extensión.

### **1.5.3 Objetivos del Departamento de Biblioteca Central**

- Prestar a los usuarios de la UDO servicios de búsqueda de la información vía Internet.
- Integrar los servicios de información de SIBIUDO a los servicios nacionales e internacionales de información académica.
- Mantener actualizada la dotación documental, tanto bibliográfica como electrónica, requerida para apoyar las actividades de investigación, docencia y la extensión.
- Utilizar la mejor tecnología TIC accesible a la institución para preservar y difundir la historia y la cultura del oriente de Venezuela

#### **1.5.4 Misión**

Adquirir, procesar y ofrecer a la Universidad de Oriente y al mundo un servicio de consulta presencial y/o teleinformática de colecciones documentales y audiovisuales contenidas dentro y fuera de la institución, prestando dicho servicio con una actitud de búsqueda continua de la satisfacción creciente del usuario en Pro de la Docencia, Investigación y la Extensión.

#### **1.5.5 Visión**

Consolidarse como un órgano que se caracterice por la prestación de servicios de información bibliográficos, audiovisuales y de documentación académica dentro y fuera de la Institución, con el aprovechamiento de un sistema teleinformática de excelencia que garantice la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

#### **1.5.6 Servicios, Colección, Inducción y Sala de Computación**

##### **Servicios**

- Préstamo interno.
- Préstamo circulante.
- Préstamo interbibliotecario.
- Referencia.
- Catálogo bibliográfico en línea.
- Búsquedas y consultas de información:
  - Formato electrónico CD-ROM y revistas electrónicas.
  - En línea.
- Recepción y envío de correo electrónico.
- Elaboración de bibliografías especificadas.
- Servicios gratuitos de internet.
- Digitalización de documentos.



### **Colecciones**

- Libros.
- Revistas.
- Obras de referencias.
- Tesis:
  - De grado.
  - Postgrado.
- Trabajos de ascenso.
- Formato electrónico:
  - Tesis y Áreas de grado.

### **Inducción**

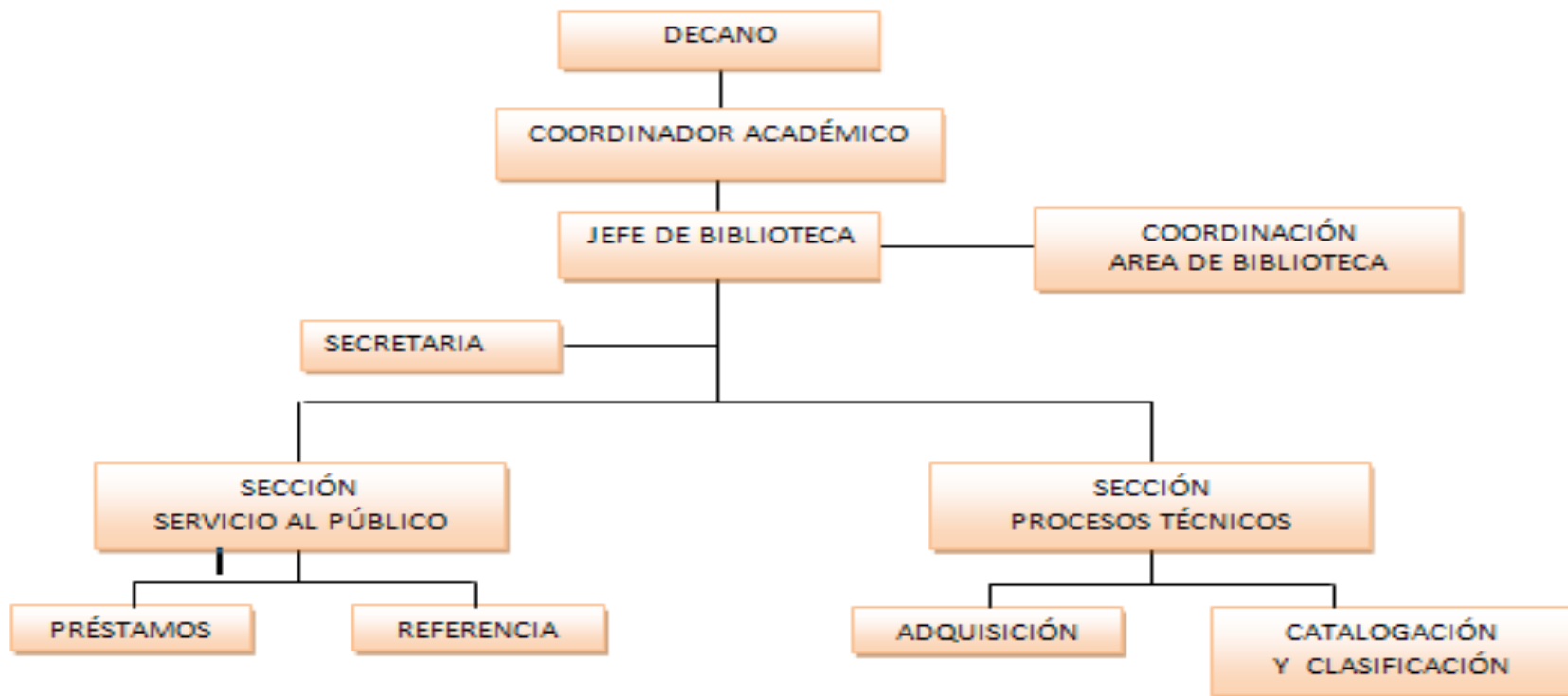
- Elaboración de formato electrónico de tesis de grado.
- Búsqueda de información en la base de Datos Alejandría.
- Utilización de la base de datos de libros en línea a texto completo (e-bray).
- Biblioteca digital.

### **Salas de Computación**

- Alma mater –Biblioteca Central (OPSU)
- Kiosco Informativo (UDO-Mercantil)

Son servicios de valor agregado que ofrece la Biblioteca Central a la comunidad académica, con fines de estudio e investigación, facilitándole la transcripción de trabajos de investigación, grabaciones en cds, disquetes, pendrives enviar y revisión de bibliografías en bases de datos de acceso remoto, impresión y escaneo de documentos e imágenes.

### 1.5.7 Estructura Organizativa



*Fuente: Cartelera informativa del Personal Administrativo adscrito a la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.*

*Fuente: Estructura Organizativa De La Biblioteca Central Cartelera informativa del Personal Administrativo adscripto a la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.*



## 1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

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

**Adaptación:** es una condición de vida, es una condición necesaria para la pervivencia de los seres vivos en lo que respecta el organismo y el medio en que vive. (García Hoz Víctor, 2008).

**Ambiente de trabajo:** “conjunto de factores que actúan sobre el individuo en situación de trabajo, determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias tanto para el trabajador como para la empresa”. (Borhams, 1995. pag.25).

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

**Estrés:** “condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea y de la cual el resultado le parece incierto e importante”. (Robbins, 1999. pag.557).

**Estrés Laboral:** “perturbación del trabajador unida a su situación en la empresa o a una modificación de ésta que requiera de la adaptación del individuo a las nuevas demandas”. (Borhams, 1995. pag.25).

**Estresores:** “son todos aquellos estímulos que determinan estrés, pueden ser físicos o psicológicos”. (Huber 1992, citado por Bravo y Higuerey, 2005. Pag.25).

**Factores Ambientales:** “ubicados fuera de la organización todos aquellos factores que se encuentran en el entorno de la organización y que afectan el

desenvolvimiento de su personal”. (Robbins, 1987. Citado por Marcano, 2001. Pag.22).

**Factores Individuales:** “factores que son ajenos al trabajo mismo, que pueden ser canalizados hacia el comportamiento del individuo dentro del ámbito laboral”. (Marcano, 2001. Pag.31).

**Factores Organizacionales:** “son todos los factores dentro de la organización que pueden ocasionar estrés como la sobre carga de trabajo, falta de materiales y equipos, insatisfacción en el trabajo y falta de comunicación”. (Marcano, 2001. Pag.23).

**Organización:** “es una unidad social coordinada conscientemente, compuesta por dos o más personas que funcionan con relativa constancia a efecto de alcanzar una meta común”. (2001. Pag.22).

**Salud:** “es un estado de completo bienestar físico, mental y social; y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia”. (Borhams, 1995. pag.25).

**Salud Ocupacional.** Abarca aspectos de salud física y mental del empleado, respecto a las conductas y actividades en el trabajo. (Sikula, 1992, p. 354).

**Síntomas Conductuales:** “son los cambios en la productividad, ausentismo y rotación de personal, así como los que se dan en los hábitos alimentarios, mayor consumo de cigarrillos o de alcohol, habla rápida, agitación y problemas de insomnio”. (Robbins, 1987. Pag.392).

**Síntomas Fisiológicos:** “aquellos que pueden producir cambios en el metabolismo, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, elevar la presión sanguínea, provocar cefaleas y ataques cardíacos”. (Robbins, 1987. Pag.392).

**Síntomas Psicológicos:** “puede provocar insatisfacción pero se manifiesta así mismo en otros estados mentales; por ejemplo, la tensión, ansiedad, irritabilidad y aburrimiento”. (Robbins, 1987. p.392).



## **ETAPA II**

### **DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

El capítulo está relacionado con el análisis de los resultados fundamentado en un estudio detallado con la intención de obtener la información precisa sobre la población que está constituida por veintiocho (28) trabajadores que prestan servicio en el área Administrativa de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.

##### **2.1.1 Presentación de los Resultados**

A continuación se puntualizan los resultados emanados del análisis de la población mediante la presentación gráfica de cuadros y los resultados de todas las respuestas logradas con la aplicación del instrumento.

##### **2.1.2 Análisis e Interpretación de los Resultados**

A continuación se muestran los cuadros estadísticos con sus respectivos análisis constituido por veintiocho (28) trabajadores que prestan servicio en el área Administrativa de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.

**CUADRO N° 1**  
**Distribución Absoluta y Porcentual sobre la opinión emitida por el personal Administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. Referente en qué consiste el estrés laboral.**

Categorías	Frecuencia	%
<b>Cansancio Físico</b>	<b>12</b>	<b>42,87</b>
<b>Mal Humor</b>	<b>7</b>	<b>25</b>
<b>Agotamiento</b>	<b>5</b>	<b>17,85</b>
<b>Dolores Musculares</b>	<b>4</b>	<b>14,28</b>
<b>Falta de Adaptación</b>	<b>---</b>	<b>---</b>
<b>Ansiedad Justificada</b>	<b>---</b>	<b>---</b>
<b>Otros</b>	<b>---</b>	<b>---</b>
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, Enero 2013**

Según el cuadro N° 1 se pudo visualizar que el (42,87%) sostiene que el estrés laboral consiste en manifestar cansancio físico un (25%) mal humor, (17,85%) agotamiento, y el (14,28%) en dolores musculares.

Los trabajadores definen el estrés laboral de acuerdo a sus vivencias diarias, ellos basan su concepción enfocados en aquellos factores que les afectan. Esto los hace dar más descripciones de lo que sienten y no un concepto estructurado como tal; lo que nos permitió observar que no tienen una visión amplia acerca de lo que es en si el concepto de estrés laboral. En este sentido Shultz (1991), expresa “si el estrés se vuelve excesivo surgen en los empleados síntomas que pueden dañar su salud y rendimiento laboral e incluso, poner en riesgo su capacidad para enfrentar el entorno” (pag.125).



El estrés no es más que el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del ser humano con la participación de los agentes lesivos derivados directamente de las diversas situaciones o que con motivo de este pueden afectar la salud.

**CUADRO N° 2**  
**Distribución Absoluta y Porcentual sobre la opinión emitida por el personal Administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. Referente a si se estresan con facilidad.**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Frecuentemente</b>	<b>6</b>	<b>21,42</b>
<b>Regularmente</b>	<b>---</b>	<b>---</b>
<b>Muy poco</b>	<b>22</b>	<b>78,58</b>
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, Enero 2013**

En el cuadro N° 2, se evidencia que la mayoría de la población (78,58%) consideran no ser personas que se estresen con frecuencia, sin embargo, también señalaron que esto va a depender de ciertas actitudes “tolerancia, paciencia e iniciativa” inmersas en cada persona. Es importante señalar que una minoría de la población (21,42%) coincidió en que hay ciertas condiciones en las cuales estresarse les es inevitable “eventos personales, la falta de profesionalismo, compañeros hostiles y trabajar bajo presión”, al encontrarse bajo alguna de estas circunstancias, aseguran que el estresarse es algo común y no pueden evitarlo.

Cabe destacar que aun cuando la mayoría de los trabajadores afirman no ser personas que se estresen con frecuencia señalan que esto va a depender de ciertos factores; ya sea por su entorno laboral, personal y/o familiar.

Los trabajadores sienten que dominan el estrés; se encuentran inmersos en una etapa de resistencia donde se han adaptado a él. En este caso el organismo intenta superar, adaptarse y/o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza y se produce la desaparición de la sintomatología que presentan a causa del estrés.

**CUADRO N°3**  
**Distribución Absoluta y Porcentual sobre la opinión emitida por el personal Administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. Con relación si considera que en el área administrativa de la Biblioteca Central existe la presencia de estrés.**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	<b>5</b>	<b>17.9</b>
<b>A veces</b>	<b>17</b>	<b>60.7</b>
<b>Nunca</b>	<b>6</b>	<b>21.4</b>
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, Enero 2013**

De acuerdo con el resultado reflejado en el cuadro N°3, se puede evidenciar que la mayoría de los empleados, a veces han sentido presencia de estrés en su área de trabajo lo cual es representado por el (60.7%) de la población encuestada.

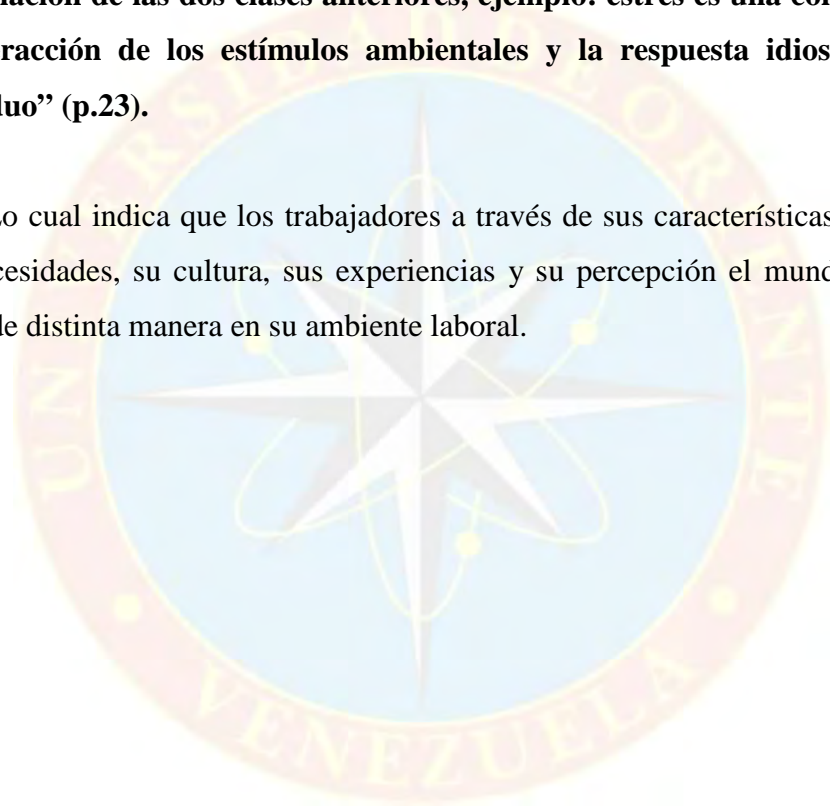
De igual forma se pudo observar que el (21.4%) de los encuestados nunca han sentido presencia de estrés y el (17.9%) deducen que siempre.

La percepción del estrés en el trabajo y la respuesta del individuo a la misma, es un fenómeno que refleja la experiencia media por las relaciones entre las condiciones objetivas y subjetivas. Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, el

medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado, y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, su experiencia y su apreciación del mundo.

**Partiendo de lo que es estrés laboral basado en el enfoque estímulo-respuesta para Weitz (1970) citado por Filley (1989) sostiene: “constituye una combinación de las dos clases anteriores, ejemplo: estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo” (p.23).**

Lo cual indica que los trabajadores a través de sus características individuales, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción el mundo perciben el estrés de distinta manera en su ambiente laboral.



**CUADRO N° 4**  
**Distribución Absoluta y Porcentual en relación a los agentes causantes de**  
**estrés según el personal Administrativo de la Biblioteca Central de la**  
**Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.**

Categorías	Frecuencia	%
Temperatura alta	15	53.6
Temperatura baja	7	25
Exceso de ruido	8	28.6
Mala administración del espacio físico	18	64.3
Deficiencia en la Iluminación	3	10.7
Horario Laboral	--	--
Materiales	2	7.1
Trato interno- externo	--	--
Sobre carga de trabajo	7	25
Todos	--	--
Ninguno	--	--
<b>Total</b>	--	--

**Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, Enero 2013**

**Nota:** En el presente cuadro los trabajadores señalaron más de una categoría por lo tanto el número de respuestas excede el número de encuestados.

De acuerdo con los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al personal administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, referente a los agentes causantes de estrés. Se infiere que los agentes estresores que se presentan con mayor frecuencia en dicho departamento son: Mala administración del espacio físico con (64.3%), temperatura alta con (53.6%), interviniendo de forma negativa en el desenvolvimiento de las actividades.

Otros datos significativos fueron el exceso de ruido (28.6%), temperatura baja (25%), y la sobre carga de trabajo (25%); Así mismo la deficiencia en la iluminación

(10.7%) y materiales (7.1%) representan la minoría en las causantes de estrés identificados por los trabajadores.

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. Según Ivancevich y Matteson (1989) clasifica los agentes estresores como estresores extraorganizacionales e intraorganizacionales.

- **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.

- **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.

De lo antes mencionado se analizarán los diferentes agentes relacionados con los estresores intraorganizacionales, como son:

- **Espacios físicos**

El espacio físico es un componente elemental que interviene de manera directa tanto positiva como negativamente en las distintas funciones que desempeñan los

trabajadores, debido a su permanencia de varias horas de trabajo en el sitio de trabajo, donde las dimensiones de la zona deben estar acordes con las necesidades, jerarquía y responsabilidades que tiene el cargo, ya que al proporcionar un espacio inadecuado, donde existe aglomeración y exceso de personal, traería efectos negativos en el mismo, induciendo a la desmotivación, irritabilidad, disminución del rendimiento, entre otros aspectos, por lo que se cumplirán las funciones en espacios limitados y confinados, impidiendo un desplazamiento libre de un lugar a otro.

- **Temperaturas**

La temperatura es otro factor importante de estrés, debido a su influencia sobre el bienestar y el confort de la persona. Un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia, y afectando negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas. Al mismo tiempo, en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo, obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo.

- **Ruido**

Con respecto al ruido, éste es un factor significativo que está presente en cualquier lugar de trabajo, donde muchas veces no pueden eliminarse o disminuirse. El ruido, a niveles más bajos de los que producen daños auditivos, puede crear otra serie de problemas, puede incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción, la productividad, la vulnerabilidad a los accidentes y los errores, ya que interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración.

Además las altas intensidades de sonido aíslan a los trabajadores, dificultando la comunicación y enmascarando otras señales auditivas del entorno.

Desde el punto de vista del estrés, el ruido es un estresor, principalmente cuando distrae. El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración, se sobrepone a la verbalización interna que usamos al pensar y dirigir nuestros actos.

- **Sobrecarga de trabajo**

El exceso de trabajo, tanto en términos cuantitativos como cualitativos es una fuente importante de estrés. La sobrecarga cuantitativa es el exceso de actividades a realizar en un determinado período de tiempo, en cambio, la sobrecarga cualitativa se refiere a las excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador. Por lo general, se crea cuando existe escasez de personal, lo cual trae como consecuencia que cada trabajador estará obligado a asumir mayor cantidad de tareas. Una inadecuada organización del trabajo, lleva a emplear más tiempo del necesario para completar algunas actividades, con lo que se suma la presión de tiempo, o se produce un reparto desproporcionado de tareas que hace que unos estén muy presionados y otros desahogados, originando conflictos entre el personal, un elevado nivel de autoexigencia, búsqueda del perfeccionamiento en el trabajo, entre otros.

- **Iluminación**

Referente a la iluminación, este es un componente elemental para realizar el trabajo, por lo tanto, si la luminosidad no es apropiada puede producir alteraciones visuales tempranas o permanentes, produciendo accidentes, desconcentración y perjuicios a la vista. Por eso, la iluminación de los espacios de trabajo debe estar

ajustada a una cantidad suficiente y adecuada para cumplir con las actividades, evitar la proliferación de enfermedades tales como ceguera, disminución de la visión, entre otras.

La iluminación tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión, puede producir otros efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarla a cabo. También puede aumentar el nivel de frustración y la tensión mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones menos ideales.

Como lo plantea Chiavenato I (2004) qué:

Las causa del estrés son la sobre carga de trabajo, presión de tiempo, urgencia a los que son sometidos los empleados estos acompañados de supervisión de mala calidad, clima de inseguridad, autoridad inadecuada para delegar responsabilidades, ambigüedad del papel, frustración, diferencias entre los valores individuales y cambios dentro de la organización. (Pag.643).

El estrés puede ser originados por varias causas y una de ellas es el temor a lo desconocido por que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparados para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse.

Los trabajadores señalaron como principales causantes de estrés: mala administración del espacio físico y temperatura alta. En los sitios de trabajo, se evitan los extremos en la temperatura mediante controles cuidadosos, en donde el calor excesivo es un estresor en potencia, con probabilidades de generar costos fisiológicos, particularmente para aquellas personas que desarrollan actividades que requieren de gran esfuerzo físico. Fisiológicamente, el estrés producido por el calor da como resultado un aumento en el flujo sanguíneo y en el pulso, mayores demandas de



oxigenación y fatiga, psicológicamente puede perturbar el funcionamiento afectivo normal y aumentar significativamente la irritabilidad.

Ahora bien, los estresores del frío también influyen psicológicamente sobre los individuos, afectando los niveles de energía y posiblemente disminuyendo la motivación. Desde el punto de vista del desempeño, un frío extremo afecta manos y pies, originando disminución en el desempeño entre los individuos que ejecutan tareas en la organización. La temperatura actúa como estresor cuando se requiere de un gran esfuerzo adaptativo por parte del individuo.

Por otra parte el exceso de ruido, la sobre carga de trabajo, deficiencia en la iluminación y materiales; todo esto, afirman, les afecta directamente y si estas causas no son tratadas a tiempo pueden ocasionar en los trabajadores molestias físicas.

Es inevitable estresarse en el trabajo, siempre van a existir causantes que afecten directamente la tensión de los trabajadores. Por eso es importante estudiar cada una de las causas que generan estrés para de esta forma poder tomar las medidas pertinentes del caso y tratar de disminuir todos aquellos factores que intervienen negativamente en el trabajador y que a su vez interfieren en el rendimiento de sus actividades laborales.

En resumen, existen una serie de estresores que se relacionan con las condiciones físicas y ambientales del lugar donde desempeñamos nuestro trabajo, y su vez es significativo resaltar que casi cualquier factor laboral puede causar estrés; esto va a depender de cada trabajador y que el estrés es un hecho al cual se tiene que acostumbrar, debido a que se encuentra presente en el devenir diario de nuestra vida. De acuerdo con lo razonado es importante que se garantice al personal un medio físico de trabajo apto para que ejecuten sus tareas de la mejor manera, pues la

presencia de factores físico-ambientales es perturbadores, y tienden a aumentar la producción de estrés.

**CUADRO N° 5**  
**Distribución Absoluta y Porcentual sobre la opinión emitida por el personal Administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. Con relación acerca de los factores del estrés que les afectan.**

FACTORES	FRECUENCIA					
	Siempre		A Veces		Nunca	
Factores Ambientales	Fa	%	Fa	%	Fa	%
-Incertidumbre Económica	-	-	18	64	10	36
-Incertidumbre Política	3	11	13	46	12	43
-Incertidumbre Tecnológica	-	-	8	29	20	71
- Altas y Bajas temperaturas	10	36	12	43	6	21
Factores Organizacionales	Siempre		A Veces		Nunca	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
-Exigencias de las tareas	3	11	9	32	16	57
-Exigencias del rol	-	-	4	14	24	86
-Exigencias Interpersonales	-	-	6	21	22	79
-Estructura de la organización	-	-	16	57	12	43
-Equipo de trabajo deficiente	-	-	-	-	28	100

<b>Factores Individuales</b>	<b>Siempre</b>		<b>A Veces</b>		<b>Nunca</b>	
	<b>Fa</b>	<b>%</b>	<b>Fa</b>	<b>%</b>	<b>Fa</b>	<b>%</b>
<b>-Problemas Familiares</b>	10	36	11	39	7	25
<b>-Problemas Económicos</b>	14	50	12	43	2	7
<b>Diferencias Individuales</b>	<b>Siempre</b>		<b>A Veces</b>		<b>Nunca</b>	
	<b>Fa</b>	<b>%</b>	<b>Fa</b>	<b>%</b>	<b>Fa</b>	<b>%</b>
<b>-Percepción</b>	-	-	6	21	22	79
<b>-Experiencia Laboral</b>	-	-	10	36	18	64
<b>-Apoyo Social</b>	-	-	8	29	20	71
<b>-Eficacia Personal</b>	-	-	6	21	22	79
<b>-Hostilidad</b>	-	-	5	18	23	82

**Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, Enero 2013**

De acuerdo a los resultados arrojados del cuadro N° 5 indica, que uno de los potenciales ambientales del estrés con mayor influencia en la afectación de los trabajadores corresponde a altas y bajas temperaturas (79%), incertidumbre económica (64%) y seguidamente con un (57%) de las incertidumbre política.

Entre otros potenciales con gran influencia en los factores organizacionales se reflejan estructura de la organización el (57%) reflejaron verse afectados por la misma, Las exigencias de las tareas el (43%) exigencias interpersonales con un (21%).

Es importante resaltar que los factores individuales “problemas económicos (93%) y problemas familiares (75%)”; así mismo de las diferencias individuales

“experiencia laboral (36%)” tuvieron también gran significación como potenciales de estrés por los cuales se ven afectados.

Ante la base de lo previamente mencionado; cabe destacar que los porcentajes aquí expuestos están basados en la categorización de las frecuencias siempre y a veces.

Partiendo del origen potencial del estrés según Stephen Robbins (2004) “hay 4 categorías de causantes potenciales de estrés: factores ambientales, organizacionales, individuales y diferencias individuales”.

- **Factores Ambientales**

#### **Incertidumbre Económica**

Los cambios en el ciclo comercial generan incertidumbres económicas, cuando la economía se contrae, las personas se preocupan más por su seguridad laboral. Piensan que puede haber entre otras cosas, reducción de personal en las empresas donde laboran; esto les genera presión lo que conlleva al estrés.

#### **Incertidumbre Política**

Las incertidumbres políticas no crean tanto estrés como las incertidumbres económicas, debido a que ésta depende del país en que nos encontremos; un ejemplo claro es Venezuela, que vive una incertidumbre política desde hace varios años motivo de los continuos cambios que han experimentado.

### **Incertidumbre Tecnológica**

La incertidumbre tecnológica es quizás el factor ambiental más frecuente que influye en el estrés. Las innovaciones pueden volver obsoletas las habilidades y la experiencia de los empleados en un lapso muy breve; computadoras, sistemas robóticos, automatización y otras innovaciones tecnológicas son una amenaza para muchas personas y les produce estrés, sienten en ocasiones que van a ser reemplazados por la tecnología.

### **Altas y Bajas Temperatura**

El clima tiene una influencia en las personas, ya que las altas temperaturas que se registren en una región y/o lugar determinado pueden impactar en el estado de ánimo de las personas, así como en su productividad laboral

Un clima caluroso puede aquejar a la población en términos de su salud, pero también en el aspecto psicológico, ya que afecta su rendimiento en el desempeño laboral, pues impacta a factores como la memoria, la vigilancia, el cálculo mental y el tiempo de reacción.

- **Factores Organizacionales**

No son pocos los factores de la organización que causan estrés. Las presiones para evitar errores o terminar las tareas en un plazo fijo, la sobrecarga de trabajo, jefes insensibles y exigentes y compañeros desagradables son algunos ejemplos. Hemos clasificado estos factores por exigencias de las tareas, de los roles e interpersonales, estructura de la organización, liderazgo organizacional y etapa de la vida de la organización.

### **Las exigencias de las tareas**

Son factores que se relacionan con el trabajo de una persona. Abarcan el diseño de puesto (autonomía, variedad de las tareas, grado de automatización), condiciones laborales y disposición física del trabajo. Por ejemplo trabajar en una sala demasiado poblada o un lugar visible donde las interrupciones son constantes aumenta la ansiedad y el estrés.

### **Las exigencias del rol**

Se relacionan con las presiones que se imponen a una persona por el rol que cumple en la organización. Los conflictos de roles crean expectativas que no es fácil conciliar o cumplir. La sobrecarga de trabajo se experimenta cuando se espera que el empleado haga más de lo que el tiempo permite. Se genera una ambigüedad de roles cuando el empleado no entiende bien las expectativas del rol y no está seguro de que debe hacer.

### **Las exigencias interpersonales**

Son las presiones que ejercen otros empleados. La falta de apoyo social de los compañeros y las malas relaciones interpersonales pueden causar mucho estrés, especialmente en los empleados con grandes necesidades sociales.

### **La estructura de la organización**

Define el grado de diferencia de la organización, el grado de las reglas y normas y dónde se toman las decisiones que afectan al empleado son ejemplos de variables estructurales que pueden ser fuentes de estrés.

### **Equipos de trabajo en deficientes condiciones**

Aquí incide la falta de actualización tecnológica en los equipos, mobiliario en condiciones defectuosas, departamentos en mal estado, entre otras. Es importante que toda empresa cuente con los equipos necesarios para que sus trabajadores puedan realizar sus actividades de manera eficaz, y de esta forma les serán más productivos a la empresa y ambas partes saldrán beneficiadas.

- **Factores Individuales**

La persona promedio trabaja de 40 a 50 horas por semana, pero las experiencias y dificultades por las que pasan en las otras 120 o más horas que tiene la semana pueden verter en el trabajo. Así, nuestra última categoría abarca los factores de la vida privada de los empleados. Principalmente, estos factores son los asuntos familiares, problemas económicos personales y características propias de la personalidad.

#### **Problemas Familiares**

Las dificultades matrimoniales, la ruptura de una relación y las dificultades de conducta de los hijos son ejemplos de problemas de relaciones que causan en los empleados estrés que no pueden dejar en la puerta cuando llegan al trabajo.

#### **Problemas económicos**

Los problemas económicos que surgen cuando los individuos desbordan sus recursos financieros son otro grupo de problemas personales que provocan estrés a los empleados y los distraen en el trabajo, algunos empleados son malos

administradores de su dinero o tiene deseos que al parecer exceden siempre su capacidad de ganarlo.

- **Diferencias Individuales**

### **Percepción**

Va a depender de la interpretación que hace el empleado ante alguna situación; por ejemplo, el miedo que tiene una persona de perder su trabajo porque su compañía está despidiendo gente probablemente será percibido por otra como una oportunidad de conseguir una liquidación sustanciosa para emprender un negocio propio.

### **Experiencia Laboral**

Miembros con más antigüedad en la empresa serán los más adaptados y los que menos estrés experimenten; son las que poseen más rasgos de resistencia al estrés o las que resisten mejor las características estresantes de la organización.

### **Apoyo social**

Relaciones de trato personal con compañeros y supervisores, amortiguan el impacto del estrés. La razón de esta variable moderadora es que el apoyo social actúa como moderador que mitiga los efectos negativos de incluso los puestos más estresantes.

### **Eficacia personal**

También influye en los resultados del estrés. Se refiere a la convicción que tiene un individuo de que es capaz de desempeñar una tarea.



## **Hostilidad**

Ésta aumenta notablemente el estrés de una persona y el riesgo de enfermedad cardiaca. En concreto, las personas que se enojan rápidamente, mantiene una perspectiva hostil permanente y proyectan una desconfianza cínica en los demás, tiene más probabilidades de experimentar situaciones de estrés

Partiendo de las definiciones de cada uno de los factores potenciales, tanto ambientales, organizacionales e individuales, además de los resultados de la encuesta podemos deducir que es inevitable que los trabajadores no se vean inmersos en algún periodo de su vida laboral en potenciales del estrés que les afecten, cada uno va a reflejar su grado de tensión de diversas formas bien sea a nivel organizacional, ambiental o individual. Las empresas deberían hacer inspecciones en los departamentos para así destacar que afecta a su personal y de alguna forma poder disminuir ese grado de tensión, debido a que mientras más cómodo se sienta el trabajador y anímicamente más será lo que éste le podrá ofrecer a la organización.

Es importante que las organizaciones tengan en cuenta que el pilar fundamental de ellas son sus trabajadores y que sin ellos no hay producción y por ende no hay ingresos, por tanto se hace necesario resaltar que es elemental que los trabajadores alcancen un equilibrio en sus niveles de estrés, ya que éste no se puede extinguir sino que es un estado adaptativo de cada individuo, hay que saber vivir con él equilibradamente para obtener buenos resultados y de esta forma no afectar bruscamente la salud.

**CUADRO N° 6**  
**Distribución Absoluta y Porcentual sobre la opinión emitida por el personal Administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. Con relación si cree usted que el estrés laboral influye en la productividad.**

Categorías	Frecuencia	%
Siempre	21	75%
A veces	1	3,57%
Nunca	6	21,43%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, Enero 2013**

De acuerdo al cuadro N°6, el (75%) de los entrevistados opino que el estrés laboral siempre influye en su productividad, mientras q una minoría del (3,57%) manifiesta q solo a veces influye en la productividad y el (21,43%) manifestó que nunca.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés. Tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados en el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales.

De acuerdo al planteamiento de los encuestados se induce que el personal administrativo que labora en la Biblioteca Central no les gusta ser supervisados ya que eso influye en el desempeño de sus funciones y por ende el estrés interviene en el desempeño laboral.

También se produce un deterioro del ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales, como en el rendimiento y la calidad del trabajo. Al generarse enfermedades asociadas al estrés, estas generan absentismo laboral, bajas e incluso incapacitaciones.

**CUADRO N° 7**  
**Distribución absoluta y porcentual según opinión de los trabajadores adscritos a la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, de las alternativas que pueden ser aplicadas para la disminución del estrés laboral.**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Asesoría al trabajador</b>	<b>16</b>	<b>57,15%</b>
<b>Meditación</b>	<b>3</b>	<b>10,71%</b>
<b>Biorretroalimentación</b>	<b>9</b>	<b>32,14%</b>
<b>Otros</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
<b>Ninguno</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, Enero 2013**

En el cuadro N° 7 podemos observar que con una mayoría representada por el 57,15%, estuvieron de acuerdo en que una de las mejores alternativas para la disminución del estrés laboral es la asesoría al trabajador; a cargo de especialistas

donde se encarguen de explorar todas aquellas fuentes causantes de estrés para así saber que medios se pueden establecer para reducirlo.

Un 32,14% de la población estudiada coincidieron en que la Biorretroalimentación también sería favorable; éste es un enfoque diferente para manejar el estrés, la persona aprende con orientación médica a recibir retroalimentación por medio de instrumentos que le permitan influir en los síntomas de su estrés. La biorretroalimentación le permite a las personas ejercer cierto control sobre sus procesos internos, como pulsaciones cardiacas, consumo de oxígeno, flujo de ácido en el estómago y ondas cerebrales con el fin de reducir los efectos indeseables del estrés. En ese mismo orden de idea se define la biorretroalimentación como:

Instrumentos electrónicos especializados para monitorear los procesos fisiológicos desapercibidos mientras ocurren. El entrenamiento en retroalimentación biológica nos familiariza con la actividad en diversos sistemas del organismo, para aprender a controlarlos, disminuir la tensión y mejorar la calidad de vida en general.

Fuente: <http://www.psicologiacientifica.com/biorretroalimentacion-tratamiento-estres/>.

El uso más común para la biorretroalimentación es para tratar el estrés y los padecimientos relacionados con el mismo, incluyendo ansiedad, insomnio, presión arterial alta, fibromialgia, dolor muscular, dolores de cabeza por migraña, y dolores de cabeza por tensión.

Es importante señalar que una minoría (10,71%) representativa estuvo de acuerdo en que la meditación sería otra alternativa favorable, donde el trabajador mediante un ambiente tranquilo pueda reflexionar y de esta forma restaurar el cuerpo físico y emocionalmente.

### **✚ Alternativa para disminuir el Estrés Laboral al personal administrativo de la Biblioteca Central.**

Cabe destacar que el objetivo del personal es prestar a los usuarios de la Institución el servicio a la búsqueda de información accesible requerida por la docencia apoyando las actividades de investigación, y por ende, es visitado día a día por innumerables estudiantes, el cual se hace indiscutible la presencia de estrés. De esa manera se estableció la alternativa de asesoría al trabajador, puesto que fue la más considerada por los trabajadores.

La asesoría al trabajador es una técnica que busca motivar a los empleados por medio de charlas, talleres de divulgación, etc, sobre el tema de estrés, salud ocupacional y motivación a cargo de especialistas en las cuales se les explica la importancia de contar con una buena salud física y emocional para el buen desempeño de las actividades, y que a su vez no afecte las relaciones interpersonales con los compañeros, este tipo de actividades se realizan en lo que se le denomina un día de campo, donde se aprovecha la oportunidad para la convivencia entre los miembros de la organización.

Toda empresa por grande o pequeña que sea; es importante que le brinde a sus trabajadores asesoramiento para que de esta forma puedan obtener el rendimiento que ellos desean, muchos empleadores parten de la idea que mientras haya una buena remuneración mantendrán a su personal activo y motivado; cosa que difiere en cierta forma debido a que, es necesario contar con buenas relaciones interpersonales y buen ambiente organizacional.

Es muy importante que el departamento de recursos humanos de cada organización cuente con un profesional idóneo que pueda brindar ayuda a los empleados pero de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral. Ya que hoy en día el nuevo reto para los responsables de recursos humanos es, más que nunca, como retener a las personas capaces, creativas y comprometidas, y uno de los mejores caminos es retribuir su aportación. Siendo el talento humano, el recurso vital para que toda organización pueda cumplir o lograr sus objetivos y metas, es imprescindible tomar las previsiones necesarias para poder mantener al mínimo cada factor que pueda perjudicar a ese capital humano.



## **ETAPA III**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **3.1 CONCLUSIONES**

Una vez realizado el Diagnostico del Estrés Laboral en el Personal Administrativo que labora en la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas; se llegaron a las siguientes conclusiones.

- Los trabajadores definen el estrés laboral desde el punto de vista de su realidad; de lo que ellos viven día a día en el área laboral, lo que los lleva a dar más descripciones que conceptos estructurados. Ellos consideran que los síntomas más evidentes son el cansancio, el mal humor y el agotamiento; aparte de las condiciones de trabajo que dentro de la empresa no son muy satisfactorios; lo que aumentado en los empleados tendencias en fumar, e incrementar el consumo de café, todo esto a causa de los agentes nocivos ocasionados por el estrés.
- Los trabajadores consideran que el 78,58% no ser personas que se estresen con frecuencia, sin embargo, señalan que eso va a depender de ciertos factores inmersos en cada persona; como tolerancia, paciencia e iniciativa así como también el ambiente de trabajo y las estrategias que cada uno establezca para poder llevar el trabajo al día y de esta forma tener una vida laboral calmada. Esto muestra que los trabajadores se encuentran en un estado adaptativo, donde simplemente se acostumbran a cada situación porque sienten que dominan el estrés.
- Los trabajadores señalan que pueden realizar sus labores sin estresarse, consideran que siempre que hayan situaciones desfavorables va a repercutir directamente con la eficacia de sus actividades por lo que se hace necesario equilibrar todos aquellos factores que puedan llegar a afectarles para que de

esta forma nada los perturbe a la hora de realizar sus labores. Aquí nuevamente se abre paso a la etapa de resistencia, los trabajadores en cierta forma saben que se encuentran en presencia del estrés pero tratan de controlarlo.

- Entre los causantes de estrés mas reflejados por los trabajadores se encontraron: mala administración del espacio físico 64,03%; Temperatura alta 53.6% y lo que conlleva a que el trabajador no pueda tener total concentración al desarrollar sus labores.
- De los potenciales del estrés con más influencia según opinión de los trabajadores se encuentran: altas y bajas temperaturas y equipos de trabajo deficientes; ambas con un 64% y problemas económicos con un 57%, siendo estos los más representativos.
- Los factores ambientales externos están causando estrés en los empleados; siendo la situación económica que actualmente vive el país, el factor que más incide de forma negativa, en su desempeño laboral. El estrés producido por algunos factores organizacionales como las relaciones que mantiene con los compañeros, las políticas salariales vigentes y el grado de dificultad de las tareas es poco significativo.
- En este mismo orden de ideas algunos empleados manifestaron que el estrés laboral si influye en el rendimiento de sus funciones en cuanto la toma de decisiones, afrontar responsabilidades y utilizar los recursos. Estos tres factores afecta a algunos sujetos debido a que no se siente seguro en el momento de realizar sus funciones en su puesto de trabajo, esto puede ser debido a que no son las personas idóneas para ocupar dicho puesto o la ausencia de capacitación entre otras cosas.
- Es importante señalar que los factores organizacionales que más inciden en el grado de estrés de los trabajadores son: Las relaciones interpersonales; aún cuando los trabajadores mantienen contacto directo, sus relaciones no son las más óptimas, se percibe un grado de hostilidad. Y los equipos en deficientes



condiciones; al carecer de equipos con los cuales puedan desarrollar sus actividades eficaz y rápidamente influye de forma directa con el trabajador lo que hace más lento el proceso y menos motivante.

- Se pudo observar que, aun cuando los trabajadores presentan diversas situaciones y síntomas a causa del estrés se encuentran inmersos la etapa de resistencia, presentan un estado adaptativo, donde no buscan extinguir el problema sino adaptarse a cada situación.
- A pesar de existir diversas estrategias para controlar el estrés laboral, los trabajadores con una mayoría representada por el 57,15%, estuvieron de acuerdo en que una de las mejores alternativas para la disminución del estrés laboral es la asesoría al trabajador; a cargo de especialistas donde se encarguen de explorar todas aquellas fuentes causantes de estrés para así saber que medios se pueden establecer para reducirlo.

### **3.2 RECOMENDACIONES**

Tomando en cuenta los resultados arrojados por la investigación aplicada en la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas, y considerando que el trabajo investigativo se llevó a cabo con el objeto de realizar un Diagnostico del Estrés Laboral en el Personal Administrativo que labora en la Biblioteca Central, se ha considerado pertinente la aplicación de las consideraciones sugeridas a continuación:

- Es conveniente que la institución logre el enriqueciendo en los conocimientos de sus trabajadores sobre el estrés laboral a través de acciones más formales, para minimizar las causas, y consecuencias del estrés, también debe establecer programas individuales que le ayuden a perfeccionar el rendimiento laboral, en función de mejorar los conocimientos para que de esta manera el empleado pueda ser eficiente y eficaz.

- Proponer entre las diferentes áreas que conforman el departamento la aplicación de técnicas de dinámica de grupos, lo cual facilitaría el mejoramiento de las relaciones interpersonales, la cohesión grupal y la red comunicacional y así obtener buenos resultados en el rendimiento de trabajo.
- El ejercicio constituye un método muy eficaz para combatir el estrés, ya que ayuda a eliminar el exceso de hormonas asociadas al mismo, proporciona una sensación de relajación y bienestar, y ayuda a evadirse de los problemas. Por esta razón, se recomienda al departamento de la biblioteca central de la universidad de oriente, núcleo Monagas. Crear un programa de ejercicios para el personal, situación que arrojará beneficios psicológicos, físicos y mentales.
- Desde el punto de vista de la sociedad, el hombre debe adaptarse al medio y hacer lo que este tiene establecido, pautado y estipulado, encontrándose aquí las trabas de la sociedad cuando el individuo no logra adaptarse, cuando reacciona y decide construir su vida, no desde lo ya estipulado, sino desde lo nuevo, buscar otros estilos de vida, hacer lo que en realidad desea hacer; por esta razón, se recomienda al hombre que sea él mismo, que busque dentro de sí y visualice lo que en realidad quiere de manera positiva.

### **Algunos consejos para reducir el estrés laboral**

- -Tome los descansos (*breaks*) de la jornada laboral. Aún 10 minutos de "tiempo personal" le refrescarán su actitud mental.
- -Tome una caminata corta, hable con un compañero sobre algo no relacionado con el trabajo, o simplemente siéntese tranquilo con los ojos cerrados y respire.

- Si se siente enojado, camine hacia algún lugar. Reagrúpese o intégrese mentalmente contando hasta 10, entonces mire la situación nuevamente. El caminar y otras actividades físicas también le ayudarán a liberar presión.
- Establezca estándares razonables para usted y los demás. -No espere la perfección.
- Hable con su patrono acerca de la descripción de su puesto. Sus responsabilidades y criterios de desempeño pueden no reflejar de manera precisa lo que usted está haciendo.



## BIBLIOGRAFÍAS

**Arias, F. (2006)** El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. (5ª.ed). Caracas Editorial Espíteme.

**Balestrini, A. (2004).** Como se Elabora el Proyecto de Investigación (6ª. ed.). Caracas: BL Consultores y Asociados, S.E.

**Chiavenato, I, (2004).** Introducción de la Teoría General de la Administración. 7ta. Ed. Santafé de Bogotá, Colombia. Editorial McGraw Hill Interamericana. S.A.

**Gómez A. y Sifontes T. (2004)** Estudio de las consecuencias del estrés laboral en el personal administrativo de la empresa pastor, C.A. Maturín estado Monagas.

**HELLRIEGEL, SLOCUM y WOODMAN.** Comportamiento Organizacional. (8<sup>va</sup>. Ed.). Editores Thomson Internacional, S.A. México, 1999.

**Fuentes: Gómez, Adriana, Sifontes Thayded.** ESTUDIO DE LAS CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PASTOR, C.A. MATURÍN, EDO MONAGAS. Octubre 2004.

**Ivancevich, J. Matteson, M.** Estrés y trabajo una perspectiva gerencial México (2ª Ed) Editorial Trillas 1989.

**Ponce José.** Como Estudiar Mejor y Sin Estrés. Colección Ponce. Volumen I 1era Edición. Caracas, 2001.

**Robbins Stephen.** Comportamiento Organizacional. 10<sup>ma</sup> Edición. Editorial Progreso S.A. de C.V. Pearson Educación. México 2004.

**Sabino, Carlos (2006)** Como Hacer una Tesis. Editorial PANAMO, Caracas, Venezuela.

**Salas, A. (2006)** Estrés Laboral (pagina Web) Disponible en <http://www.monografia.com>

**Slipack, O. E. (1999).** Estrés Laboral. Caracas: Noriega Editores.

**Weiss Brian(2004).** Eliminar El Estrés. Ediciones B, S.A.

### **FUENTES ELECTRÓNICAS**

**Estrés Laboral. 2008.** <http://www.areas.com/salud%20laboral/burnout.htm>

**Eutrés (estrés positivo). 2008.**

[http://www.efisioterapia.net/relajacion/leer.php?id\\_relajacion=3](http://www.efisioterapia.net/relajacion/leer.php?id_relajacion=3)

**Fases del estrés. 2008.**

<http://www.salud.yoteca.com/pg/Informacion-de-estres.asp>

**Súper Yo. 2008.** [www.psicoactiva.com/diccio/diccio\\_r.htm](http://www.psicoactiva.com/diccio/diccio_r.htm)

**Tipos de Estrés. 2008.** <http://healthclub.fortunecity.com/hockey/91/estres.html>

**Yo. 2008.** [www.psicoactiva.com/diccio/diccio\\_t.htm](http://www.psicoactiva.com/diccio/diccio_t.htm)

[http://www.belt.es/expertos/HOME2\\_experto.asp?id=2666](http://www.belt.es/expertos/HOME2_experto.asp?id=2666)

[http://www.psicologiacientifica.com/biorretroalimentacion-tratamiento-estres/.](http://www.psicologiacientifica.com/biorretroalimentacion-tratamiento-estres/)

# ANEXOS





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

**Estimado trabajador (a)**

El presente cuestionario tiene como finalidad realizar una investigación, siendo elemento complementario en la elaboración del Trabajo de Grado, como requisito final para optar al Título de Licenciada (o) en Gerencia de Recursos Humanos. Se pretende con los datos contribuir con el trabajo titulado **DIAGNOSTICO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS.**

Es necesario resaltar que la información suministrada en el presente instrumento será de carácter confidencial y con fines estrictamente académicos, en éste sentido se le agradece responder cada uno de los ítems señalado en forma objetiva y sincera.

**Gracias por su colaboración**

**Las Investigadoras:**  
**Br. González Jiménez, Cruz Neida**  
**Br. Roca Betancourt, Isabel María**

## CUESTIONARIO

- A continuación se presentan una serie de preguntas las cuales debe responder de una manera clara y precisa.

1.- Para Ud. el estrés laboral consiste en:

Cansancio físico \_\_\_\_\_

Mal humor \_\_\_\_\_

Agotamiento \_\_\_\_\_

Dolores musculares \_\_\_\_\_

Falta de adaptación \_\_\_\_\_

Ansiedad justificada \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

(Explique) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- Marque con una (x) la alternativa seleccionada para las siguientes preguntas:

2.- ¿Se considera usted una persona que se estresa frecuentemente?

Frecuentemente

Regularmente

Muy poco

3.- ¿Considera que en su área de trabajo existe la presencia de estrés laboral?

Siempre

A veces

Nunca



4.- De las siguientes opciones señale cual (es) usted considera le causan estrés.

CAUSA	SI	N O
Calor		
Frío		
Exceso de ruido		
Exceso de Trabajo		
Mala administración del espacio físico		
Deficiencia en la Iluminación		
Horario Laboral		
Materiales		
Trato interno- externo		
Sobre carga de trabajo		
Todos		
Ninguno		

5.- De los siguientes potenciales del Estrés indique cual (es) le afectan y con qué frecuencia.

POTENCIALES	FRECUENCIA		
a) Factores Ambientales	Siempre	A Veces	Nunca
-Incertidumbre Económica			
-Incertidumbre Política			
-Incertidumbre Tecnológica			
-Altas y Bajas Temperaturas			

<b>b) Factores Organizacionales</b>	<b>Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>-Exigencias de las tareas</b>			
<b>-Exigencias del rol</b>			
<b>-Exigencias Interpersonales</b>			
<b>-Estructura de la Organización</b>			
<b>-Equipos de trabajo deficientes</b>			
<b>c) Factores Individuales</b>	<b>Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>-Problemas Familiares</b>			
<b>-Problemas Económicos</b>			

<b>d) Diferencias Individuales</b>	<b>Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>-Percepción (*)</b>			
<b>-Experiencia Laboral</b>			
<b>-Apoyo Social (-)</b>			
<b>-Eficacia Personal</b>			
<b>-Hostilidad (/)</b>			

(\*) Depende de la interpretación que hace el empleado ante alguna situación.

(-) Las relaciones de trato personal con compañeros y supervisores, amortiguan el impacto del estrés.

(/) Se denomina hostilidad a las conductas abusivas que se ejercen en forma de violencia emocional por parte de una persona, un grupo pequeño, o un colectivo grande.

**6.- ¿Cree usted que el estrés laboral influye en su productividad de su trabajo?**

**Siempre**

**A veces**

**Nunca**

**7) Señale de las siguientes alternativas, ¿Cual (es) considera usted pueden ser aplicadas para la disminución del Estrés Laboral?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>-Asesoría al trabajador</b>		
<b>-Meditación</b>		
<b>-Biorretroalimentación (*)</b>		
<b>-Otros</b>		
<b>-Ninguno</b>		

**(\*) La persona aprende con orientación médica, a recibir retroalimentación por medio de instrumentos que le permitan influir en los síntomas de su estrés.**

## HOJAS METADATOS

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

<b>Título</b>	<b>DIAGNOSTICO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS. AÑO 2012-2013</b>
<b>Subtítulo</b>	

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>González Jiménez Cruz Neida</b>	<b>CVLAC</b>	C.I. 19345066
	<b>e-mail</b>	Cruzneida03@hotmail.com
<b>Roca Betancourt., Isabel María</b>	<b>CVLAC</b>	C.I. 18926675
	<b>e-mail</b>	isabella_0510@hotmail.com

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:**

Estrés
Estrés Laboral
Agente Estresor
Productividad

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:**

<b>Área</b>	<b>Sub-área</b>
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):**

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito realizar un estudio acerca del diagnóstico del estrés laboral al personal administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente, núcleo de Monagas. Para dicha investigación se identificaron algunas causas presentes generadoras de estrés en los empleados como son: las condiciones del ambiente físico (ruido, temperatura, iluminación, espacio físico etc.), la sobrecarga de trabajo, entre otros; así mismo se determinó el nivel de estrés que presentaban según factores de tipo ambiental, organizacional e individual. La metodología utilizada correspondió a la investigación de campo con un nivel descriptivo, no se consideró la utilización de muestra debido a que la población es finita y fácil de manejar por lo que se tomó el total de la población, utilizando herramientas como: revisión documental, observación no participante y el cuestionario el cual constó de 7 preguntas y fue aplicado a una población de 28 trabajadores. Los datos obtenidos fueron procesados de manera manual y se presentaron en cuadros de cifras absolutas y porcentuales para el análisis posterior, con los resultados recabados por las investigadoras se concluyó que el personal posee un desconocimiento sobre el concepto de estrés, así como también se notó que el ambiente inadecuado de trabajo influye negativamente en el personal trayéndole como consecuencia el desarrollo del estrés. En tal sentido, fue necesario elaborar una serie de alternativas que de alguna manera servirán al Departamento y que poniéndole en marcha podrán controlar el estrés existente en su personal.

**Descriptor:** Estrés, Estrés Laboral, Agente Estresor, Productividad, Alternativas.

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

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Prof. Butó Nehomar	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	<b>CVLAC</b>	C.I. 15044277
	<b>e-mail</b>	instructornehomar@hotmail.com
	<b>e-mail</b>	
Prof. Leon, Morella	<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. 13552525
	<b>e-mail</b>	morellal@cantv.net
	<b>e-mail</b>	
Prof. Córdoba Carmen	<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. 10516528
	<b>e-mail</b>	cordovacm@hotmail.com
	<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
2013	03	27

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>
TESIS_GONZALEZ_ROCA

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 Scientiarium 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.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR <i>[Firma]</i>
FECHA 5/8/09 HORA 5:20

Cordialmente,

*[Firma]*  
**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/maruja

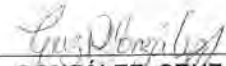


Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 6/6

Derechos:

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente; partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009):

"Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización."

  
GONZÁLEZ, CRUZ  
AUTOR

  
ROCA, ISABEL  
AUTOR

  
PROF. NEHOMAR BUTÓ  
ASESOR