



Universidad de Oriente
Núcleo Sucre
Escuela de Ciencias Sociales
Programa de Gerencia de Recursos Humanos

**ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE TRANSPORTE DE LA
EMPRESA TRACEGRA, C.A. BARCELONA, ESTADO ANZOÁTEGUI,
AÑO 2008.**

AUTORAS:

Andreína Silva
C.I: 17.212.159
Carmen Velásquez
C.I.: 16.702.714

ASESOR:

M.Sc. Daniel Romero Pernalette

Proyecto de Trabajo de Grado, modalidad investigación, presentado como
requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Gerencia de Recursos
Humanos

Cumaná, diciembre 2008

INDICE GENERAL

DEDICATORIA -----	i
DEDICATORIA -----	ii
AGRADECIMIENTOS -----	iii
INDICE DE CUADROS -----	iv
RESUMEN -----	vi
INTRODUCCIÓN -----	1
CAPÍTULO I -----	4
NATURALEZA DEL PROBLEMA -----	4
1.1 Planteamiento Del Problema. -----	4
1.2 Objetivos De La Investigacion -----	8
1.2.1 Objetivo General. -----	8
1.2.2 Objetivos Específicos. -----	8
1.3 Justificación. -----	9
CAPÍTULO II -----	12
MARCO TEÓRICO -----	12
2.1 Antecedente De La Investigación. -----	12
2.2. Bases teóricas. -----	14
2.2.1 La organización y los Recursos Humanos. -----	14
2.2.2 EL Estrés. -----	16
2.2.3. El estrés laboral. -----	17
2.2.4 Naturaleza del estrés. -----	18
2.2.5 Factores desencadenante del estrés. -----	18
2.2.6 Consecuencias individuales del estrés. -----	21
2.2.7 Consecuencias organizacionales del estrés laboral. -----	22
2.2.8 Manejo del estrés. -----	23
2.3 Bases Legales. -----	24
2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. -----	25
2.3.2 Ley Orgánica del Trabajo. -----	25

2.3.3. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.-----	26
2.4. Descripción de la empresa.-----	29
2.4.1 Reseña Histórica.-----	29
2.4.2 Misión.-----	29
2.4.3 Visión.-----	29
2.4.4 Objetivos.-----	30
2.5 Definición de Términos.-----	30
CAPÍTULO III-----	32
MARCO METODOLÓGICO-----	32
3.1 Diseño de la investigación.-----	32
3.2 Nivel de la investigación.-----	32
3.3. Área de estudio.-----	33
3.4. Población.-----	33
3.5. Fuentes de información.-----	33
3.6. Técnicas de recolección de datos.-----	34
3.7. Procesamiento de la información-----	35
CAPÍTULO IV-----	37
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS-----	37
4.1. Datos demográficos.-----	37
4.2. Factores generadores de estrés.-----	42
4.2.1 Factores Individuales.-----	43
4.2.2 Factores organizacionales.-----	45
4.2.3 Factores ambientales externos.-----	57
4.3 Síntomas de estrés laboral-----	59
CONCLUSIONES-----	66
RECOMENDACIONES.-----	69
BIBLIOGRAFÍA-----	71
Libros-----	71
Leyes-----	72
Trabajos de grado-----	73

Referencias Electrónicas: -----	74
ANEXOS-----	76

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo de grado, principalmente a Dios, el cual me ha acompañado a lo largo de mi vida. Gracias por darme la fortaleza para seguir adelante y hacer de este sueño una realidad.

A mi madre, padre y hermanos que siempre me apoyaron para culminar este proyecto de vida. Gracias, madre, sin tu apoyo esto no sería posible. Te quiero mucho.

A José Ramón muchísimas gracias por estar en los momentos buenos y malos de mi carrera. Tú tienes mucho que ver con este logro. Gracias por tu apoyo. Te amo.

Carmen Velásquez

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo de grado, principalmente a Dios, el cual me ha acompañado a lo largo de mi vida. Gracias por darme la fortaleza para seguir adelante y hacer de este sueño una realidad.

A mi madre, padre y hermanos que siempre me apoyaron para culminar este proyecto de vida. Gracias, madre, sin tu apoyo esto no sería posible. Te quiero mucho.

Andreina Silva.

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar un profundo agradecimiento a nuestros padres y hermanos quienes con su ayuda, apoyo y comprensión nos alentaron para lograr esta hermosa realidad, gracias.

Especialmente queremos agradecer al Profesor Daniel Romero que nos brindó su ayuda incondicional. Profesor, eres un ser humano muy especial para nosotras, gracias por su apoyo. Muchísimas gracias. Te queremos mucho.

Finalmente y no menos importante le agradecemos a Dios que siempre estuvo con nosotras en los momentos de desesperación. Gracias, Diosito.

Carmen Velásquez
Andreina Silva

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según el cargo Barcelona, Año 2008-----	37
Cuadro N° 2: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según la edad. Barcelona, Año 2008 -----	38
Cuadro N° 3: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de la empresa TRACEGRA, C.A., según el grado de instrucción alcanzado. Barcelona, Año 2008-----	39
Cuadro N° 4: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de la empresa TRACEGRA, C.A., según el estado civil Barcelona, Año 2008-----	40
Cuadro N° 5: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según la carga familiar Barcelona, Año 2008 -----	41
Cuadro N° 6: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según la antigüedad en la empresa Barcelona, Año 2008-----	41
Tabla N° 1: Escala de interpretación para los niveles de estrés -----	42
Cuadro N° 7: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de TRACEGRA, según el nivel de estrés generado por los factores individuales. Barcelona, Año 2008. -----	43
Cuadro N° 8: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de TRACEGRA C.A., según el nivel de estrés generado por los factores relacionados con el contenido de la tarea Barcelona, Año 2008 -----	46
Cuadro N° 9: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de TRACEGRA según el nivel de estrés generado por el ambiente físico Barcelona, Año 2008-----	48
Cuadro N° 10: Distribución absoluta y porcentual del personal de transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según el nivel de estrés generado por las relaciones interpersonales Barcelona, Año 2008-----	50
Cuadro N° 11: Distribución absoluta y porcentual del personal de transportista de	

la empresa TRACEGRA C.A., según el nivel de estrés generado por el estilo de liderazgo Barcelona, Año 2008 -----	53
CUADRO N° 12: Distribución absoluta y porcentual del personal de transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según el nivel de estrés generado por el funcionamiento de la empresa Barcelona, Año 2008-----	55
CUADRO N° 13: Distribución absoluta y porcentual del personal de transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según el nivel de estrés generado Por los factores ambientales externos Barcelona, Año 2008 -----	57
TABLA N° 2: Escala de interpretación para la frecuencia de los síntomas -----	59
CUADRO N° 14: Distribución absoluta y porcentual del personal de transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según frecuencia de los síntomas fisiológicos generados por el estrés laboral. Barcelona, Año 2008-----	60
CUADRO N° 15: Distribución absoluta y porcentual del personal de transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según frecuencia de los síntomas psicológicos generados por el estrés laboral.Barcelona, Año 2008 -----	62
CUADRO N° 16: Distribución absoluta y porcentual del personal de transportista de la empresa TRACEGRA, según frecuencia de los síntomas conductuales generados por el estrés laboral. Barcelona, Año 2008-----	63



Universidad de Oriente
Núcleo Sucre
Escuela de Ciencias Sociales
Programa de Gerencia de Recursos Humanos

**Estrés Laboral en el personal de transporte de la empresa TRACEGRA,
C.A. Barcelona, estado Anzoátegui, 2008.**

Autores: Andreína Silva y Carmen Velásquez
Asesor: M.Sc. Daniel Romero Pernalette
Fecha: 11-12-2008

RESUMEN

El estrés laboral es el resultado de la interacción entre las múltiples condiciones del entorno laboral y la disposición del individuo para responder a ellas. Es producido por la combinación de factores personales, organizacionales y ambientales, pudiendo generar consecuencias psicológicas, fisiológicas y conductuales. Mediante la presente investigación se determinó el nivel de estrés del personal de transporte de la empresa TRACEGRA C.A, así como los principales factores desencadenantes y los síntomas más frecuentes. La investigación fue de campo y de carácter descriptivo. La población estuvo conformada por 34 trabajadores de transporte, quienes suministraron la información a través de un cuestionario impreso, aplicado mediante una entrevista personal con cada uno de ellos. Complementariamente fue utilizada la observación no participante. Entre las principales conclusiones se encuentran: el nivel de estrés es tolerable, los principales factores generadores de estrés son la situación económica de la familia, los riesgos a los cuales están sometido, la cantidad de trabajo asignado, las relaciones con el gerente el supervisor, el liderazgo del jefe inmediato, el funcionamiento de la empresa y la situación de inseguridad del país. Los síntomas más frecuentemente reportados del estrés laboral fueron dolores musculares, malestares estomacales, ansiedad, irritabilidad y consumo excesivo de alimentos.

Palabras Claves: estrés, estrés laboral, factores individuales, factores organizacionales, factores ambientales, síntomas psicológicos síntomas fisiológicos y síntomas conductuales.

INTRODUCCIÓN

La sociedad actual experimenta rápidos cambios políticos, económicos, sociales, demográficos y tecnológicos que impulsan a las empresas a ser cada día más dinámicas y competitivas, para poder enfrentarse a ese entorno. Estos cambios han creado nuevas exigencias para que las organizaciones respondan a esas transformaciones y puedan incrementar su competitividad. Tales exigencias pueden traducirse en presiones para el personal de las organizaciones, los cuales deben hacer frente a demandas que a veces pueden superar su capacidad para atenderlas.

El esfuerzo del hombre por amoldarse a dichas exigencias produce un cierto grado de tensión que se expresa en síntomas de carácter psicológico, fisiológico y conductual, y se agrupa bajo el concepto de estrés laboral, el cual afecta al trabajador en su rutina diaria, cuando se enfrenta éste a diferentes factores internos y externos que pueden influir en su bienestar y su desempeño laboral. De allí la importancia de los estudios sobre el estrés laboral, el cual se define como el resultado de la interacción entre las múltiples condiciones del entorno laboral y la disposición del individuo para responder a ellas. Existen diversos factores individuales, organizacionales y ambientales que son potenciales generadores de estrés laboral, el cual genera un conjunto de síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales que pueden afectar el bienestar de los trabajadores.

Las empresas venezolanas no escapan de esta situación, y con frecuencia los trabajadores deben enfrentar un nivel de exigencia cada día mayor en aras de cumplir con los requerimientos productivos de la organización empresarial, por lo que están propensos a sufrir del estrés laboral. Una de esas organizaciones es TRACEGRA C.A la cual es una empresa ubicada en Barcelona, estado Anzoátegui, dedicada al transporte de cemento, sílice y barita a empresas petroleras de distintas regiones del país. Las actividades desarrolladas en esa empresa y las condiciones en las cuales se realizan producen ciertos niveles de

estrés, manifestado en síntomas de distinta naturaleza. En la presente investigación se determinó el nivel de estrés laboral, así como los factores desencadenantes, y los síntomas psicológicos, fisiológicos y conductuales que produce.

Para realizar esta investigación se utilizó un diseño de campo, con un nivel descriptivo, tomando como principal fuente de información el personal de transporte que labora en la empresa, el cual está constituido por 34 personas, distribuido en 17 parejas conformadas por un transportista (conductor) y un ayudante de transportista (caletero). A cada uno de ellos se le realizó una entrevista utilizando un formulario impreso, aplicado en julio de 2008, con preguntas relacionadas con los factores y síntomas del estrés, instrumento que fue sometido a la validación por tres expertos. La información fue complementada con la observación no participante.

Para estudiar los principales agentes estresores se consideraron factores individuales, organizacionales y ambientales. Para el estudio de los síntomas, éstos se clasificaron en psicológicos, fisiológicos y conductuales. Para la determinación de los niveles de estrés y de la frecuencia de los síntomas se calcularon índices específicos, generales e individuales.

Los resultados de la investigación indican que el nivel de estrés general es tolerable, aunque hay algunos factores específicos generadores de alto estrés, tales como la relación con supervisores y gerente; la forma como el jefe inmediato planifica, distribuye, supervisa y evalúa el desempeño de los transportista; las políticas salariales; el comportamiento de la empresa con la seguridad social, y la situación de inseguridad de Venezuela. Así mismo, se determinó que los principales síntomas del estrés laboral son; los dolores musculares (sobre todo en el cuello), malestares estomacales, ansiedad, irritabilidad y consumo excesivo de alimentos

Los resultados permitieron elaborar un conjunto de recomendaciones, que al ser puestos en práctica podrían reducir los niveles de estrés, lo cual podría contribuir a elevar el bienestar y el desempeño del personal de transporte de la empresa TRACEGRA, C.A., con efectos positivos sobre ello la productividad de la organización.

El trabajo está estructurado por cuatro capítulos.

El Capítulo I comprende el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación. El Capítulo II hace referencia al marco teórico que respalda la investigación, y contiene todos los aspectos relativos a los antecedentes del estudio, las bases teóricas, las bases legales y la definición de términos. El Capítulo III abarca el marco metodológico, el cual comprende el diseño y nivel de la investigación, la población y las fuentes de información, y las técnicas de recolección, procesamiento y análisis de datos. En el Capítulo IV se presentan y se analizan los resultados de la investigación. En primer lugar el nivel de estrés presente en el personal de transporte de la empresa TRACEGRA C.A, en segundo término los principales factores estresantes de la empresa, y finalmente los síntomas más frecuentes de estrés en el personal de transporte de la empresa.

Finaliza el trabajo con la presentación de las conclusiones más importantes, las principales recomendaciones, la bibliografía utilizada y algunos anexos que se consideraron de importancia.

CAPÍTULO I

NATURALEZA DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento Del Problema.

En las organizaciones formales se producen hoy la mayor parte de los bienes y servicios que el hombre necesita para satisfacer sus necesidades. Además, buena parte de la vida del ser humano transcurre vinculada a organizaciones de distinta naturaleza. Chiavenato (2005: 1) ha resumido así esta situación:

Vivimos en una sociedad de organizaciones, donde ellas se ocupan de proyectar, hacer y producir casi todo. Nacemos en organizaciones, aprendemos, trabajamos y hasta morimos en organizaciones. En estas vivimos la mayor parte de nuestro tiempo y de nuestra vida.

Dada la importancia que para la sociedad y para el individuo tienen las organizaciones, es de suma importancia el estudio de estas entidades y de los procesos que en ella ocurren. En este orden de ideas, conviene precisar lo que son las organizaciones. Prieto Herrera (2004: 9) las define como “*entes creados para el logro de determinados objetivos mediante la interacción del trabajo humano con los recursos económicos, físicos y tecnológicos*”. Para lograr sus objetivos, las organizaciones cuentan con recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos, siendo estos últimos los más importante, ya que, como los señala Chiavenato (2002: 4), “*Las personas representan la diferencia competitiva que mantiene y promueve el éxito organizacional: constituyen la competencia básica de la organización, su principal ventaja competitiva en un mundo globalizado inestable, cambiante y competitivo en extremo*”.

Es importante señalar que los recursos utilizados por las organizaciones para su funcionamiento son obtenidos de su entorno, del cual recibe también

numerosas influencias tecnológicas, legales, sociales y políticas. Ese entorno a su vez es afectado por el funcionamiento de las organizaciones a través de los productos y servicios que ofrece y otras consecuencias, como contaminación, atención a las comunidades, impuestos para el Estado.

Por lo antes expuesto, toda organización puede ser considerada como un sistema conformado por distintos subsistemas y se encuentra inmersa en un sistema mayor denominado suprasistema. De tal forma que los cambios en el entorno económico, político y social afectan a las organizaciones, entre otras cosas por la exigencia de una mayor competitividad, por necesidad de adaptarse a nuevas situaciones políticas, o por exigencias de tipo legal. Todas estas presiones, a su vez, pueden crear cierto nivel de ansiedad, incertidumbre e inseguridad en el personal, provocando tensiones que afectan su bienestar. Robbins (2004: 578) afirma: *“Así como la incertidumbre del ambiente influye en la estructura de una organización, también ejerce influencia en los niveles de estrés”*

En efecto, el trabajador en su rutina diaria se enfrenta a diferentes factores internos y externos que pueden influir en su bienestar y en su desempeño laboral. Dentro de los factores internos se puede mencionar las exigencias de trabajo, las relaciones interpersonales y la estructura organizacional, entre otros; entre los factores externos más resaltante se encuentran la incertidumbre económica, política y tecnológica característica de muchas sociedades en la actualidad. Tales factores son considerados como generadores del fenómeno denominado estrés, el cual es definido, en términos generales, por Gibson, Ivancevich y Donnelly (1996: 219), como *“el resultado de la interacción única entre las múltiples condiciones del estímulo del entorno y la disposición del individuo para responder de cierta manera”*.

Una de las principales fuentes de estrés es la actividad laboral. El Observatorio Permanente de la Unión General de Trabajadores (UGT, 2006: documento en línea) define el estrés laboral como:

La respuesta biológica —integrada por un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas, y del comportamiento— que da un trabajador expuesto, de forma prolongada, esto es, más allá de un tiempo razonable, a una presión intensa por las cargas que le crea su entorno de trabajo, susceptible de generarle, de no recibir el apoyo necesario en el tiempo adecuado, daños a su salud, física o psíquica.

El estrés se manifiesta de varias maneras. Algunos autores, como Robbins (2004: 582), Dubrin (2003: 144-145) y Hellriegel y Slocum (2004: 178) y Chiavenato (2005: 511) coinciden en señalar tres manifestaciones del estrés:

- **Síntomas fisiológicos:** aceleración del ritmo cardíaco, aumento de la tensión, dolores musculares, jaquecas, aumento en el ritmo de la respiración, transpiración, debilidad, insomnio y males digestivos
- **Síntomas emocionales:** ansiedad, depresión, desánimo, aburrimiento, fatiga prolongada, sentimientos de desesperanza y pensamientos defensivos, insatisfacción e irritabilidad, entre otros.
- **Síntomas conductuales:** ausentismo, rotación, disminuciones del rendimiento laboral, cambio en hábitos alimenticios, incremento en el consumo de alcohol y tabaco y tendencia a sufrir accidentes, entre otros.

Estos mismos autores plantean que existen tres tipos de factores generadores de estrés:

- **Factores ambientales:** relacionados con características del entorno social, como incertidumbres políticas, económicas o tecnológicas.
- **Factores organizacionales:** asociados con exigencias de las tareas, demandas del rol, exigencias interpersonales, estructura y políticas de la organización, estilos de liderazgo, condiciones laborales y disposición física del trabajo.

- **Factores individuales:** incluyen los problemas familiares, los problemas económicos y la personalidad del individuo.

El estrés tiene consecuencias tanto para el individuo como para las organizaciones, las cuales se ven afectadas por situaciones como la insatisfacción de sus trabajadores, baja en la productividad, ausentismo y rotación del personal, entre otras, las cuales se ven reflejadas como costos en la contabilidad de la empresa. Robbins (2004: 582) afirma “*en términos monetarios no podemos subestimar los costos del estrés laboral*”

La combinación de factores personales, organizacionales y ambientales, parecen haber provocado cierto nivel de estrés entre los trabajadores TRACEGRA C.A, una organización privada, radicada en la ciudad de Barcelona, estado Anzoátegui, dedicada al transporte de cemento, sílice y barita a empresas petroleras de distintas regiones del país. La empresa tiene como misión prestar servicio basado en excelencia, buena atención y respuesta inmediata a sus clientes, lo cual ha creado entre sus trabajadores algunas presiones y demandas que podrían convertirse en importantes generadores de estrés.

Entre los transportistas de la empresa se han venido presentando una serie de manifestaciones atribuibles al estrés laboral y que fueron resumidas por la Jefa del Departamento de Recursos Humanos de la siguiente manera: elevación del ausentismo laboral y de permisos médicos por razones de salud, incremento en la rotación de personal, expresiones de insatisfacción y descontento, irritabilidad y retardo en el cumplimiento de las actividades laborales (Entrevista libre realizada el día 25 de enero de 2008). En esa oportunidad, se informó que el personal de transporte debe, con frecuencia, realizar numerosos viajes para poder cumplir con los clientes, recorriendo a veces grandes distancias, con el riesgo de accidentes o de ser víctimas de algún delito. Ellos son, además, responsables del vehículo y de la mercancía que transportan. También permanecen buena parte del tiempo alejados de su familia y de sus grupos de relacionados. Aparte de ello, las

relaciones con su supervisor inmediato suelen ser tensas.

Como ya se señaló, las manifestaciones arriba mencionadas pueden estar asociadas con cierto nivel de estrés, pues son síntomas que estudiosos del comportamiento organizacional (Robbins, 2004; Hellriegel y Slocum, 2004; Dubrin, 2003 y Chiavenato, 2005) identifican como posibles consecuencias del estrés. Ante este planteamiento surge el interés de analizar el estrés laboral en el personal de transporte de la empresa TRACEGRA C.A, conocer cuál es el nivel de estrés de los trabajadores antes mencionado, cuáles son los principales factores estresantes y los principales síntomas de estrés.

Para ello se llevó a cabo esta investigación, donde se prevé dar respuesta a las siguientes interrogantes ¿Cuál es el nivel de estrés presente en los transportistas de la empresa TRACEGRA C.A.? ¿Cuáles son los factores individuales, organizacionales y ambientales que pueden estar generando estrés en Transporte TRACEGRA C.A.? ¿Cuáles son los principales síntomas psicológicos, fisiológicos y conductuales de estrés que se presentan entre dichos trabajadores?

1.2 Objetivos De La Investigacion

1.2.1 Objetivo General.

Analizar el estrés laboral en el personal de transporte de la empresa TRACEGRA C.A. Barcelona estado Anzoátegui, para el año 2008.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Determinar el nivel de estrés presente en el personal de transporte de la empresa TRACEGRA C.A.
- Identificar los factores generadores de estrés en el personal de transporte de

la empresa TRACEGRA, C.A, en términos de:

- Factores individuales.
- Factores organizacionales.
- Factores ambientales.
- Describir los principales síntomas del estrés laboral del personal de transporte de la empresa TRACEGRA C.A, en término de:
 - Síntomas psicológicos.
 - Síntomas fisiológicos.
 - Síntomas conductuales.

1.3 Justificación.

En la actualidad el hombre desarrolla casi la totalidad de sus actividades vinculado a las organizaciones. De allí que puedan verse influenciados por los eventos que tienen lugar en esas organizaciones o en su entorno. Es responsabilidad de sus directivos crear condiciones para que la permanencia de los individuos dentro de las organizaciones sea lo más agradable y satisfactoria posible, y para que su desempeño permita alcanzar los objetivos de la organización.

Para ello las empresas modernas deben promover estudios periódicos que les permita tener un diagnóstico de algunas situaciones que puedan estar afectando el bienestar, la satisfacción y el desempeño de los trabajadores y la productividad de dicha empresa, para poder tomar algunas medidas que permitan que su personal se sienta atendido y protegido en el ambiente de trabajo, lo cual, además, podría repercutir de manera positiva en el desempeño de los trabajadores y en la productividad de la organización.

En la empresa TRACEGRA C.A; se han detectado en el personal de

transporte, conductas y actitudes que podrían ser atribuidos al estrés producido por el trabajo y las condiciones en las cuales se ejecuta. Entre las manifestaciones existentes podrían mencionarse el incremento de permisos médicos, un aumento del ausentismo, aparte de quejas frecuentes y descuidos en el tratamiento de los vehículos.

En virtud de lo antes mencionado, este trabajo de investigación puede ser de gran utilidad para la empresa de transporte TRACEGRA C.A, pues le permitiría conocer cuáles son los factores que estarían generando estrés laboral, y, a partir de las recomendaciones derivadas de este estudio, podría desarrollar algunas iniciativas para el control y la disminución del estrés.

De manera que si la empresa objeto de estudio pone en práctica las recomendaciones proporcionadas por esta investigación, podría tomar acciones para reducir los principales agentes generadores de estrés, y de esta forma, crearía las condiciones para mejorar la salud física y psicológica de los transportistas. Con ello, además de beneficiar a sus trabajadores, y por ende a la organización.

Para los trabajadores el desarrollo de las recomendaciones planteadas para el manejo del estrés, podría brindarle un mayor nivel de bienestar físico y psicológico; así como permitirle mejorar los niveles de satisfacción. La reducción de los niveles de estrés podrían traer beneficios para la empresa TRACEGRA, pues como lo señala Chiavenato (2005: 514-515), tal situación permite reducir costos por atención médica, por ausentismo y rotación de personal, por escaso compromiso con la organización, por violencia en el sitio de trabajo y por mal desempeño de los trabajadores.

Finalmente a las investigadoras el presente estudio les permitió ampliar los conocimientos acerca del estrés laboral, sus factores desencadenantes y sus consecuencias, y aplicar esos conocimientos en

la búsqueda de soluciones a problemas concretos de las organizaciones de la región.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El estrés laboral ha sido un tema de interés para muchos investigadores desde hace algún tiempo, pues se ha convertido en un problema creciente con repercusiones personales, sociales y económicas, que han influido en el desempeño de las organizaciones. En el presente capítulo se reseñan algunas investigaciones recientes que sirven como antecedentes, se expondrán las bases teóricas y legales que sustentan la investigación, así como el marco organizacional donde se estudia el problema. Finalmente, se presenta la definición de los términos básicos involucrados en la teoría que sirve de base a la presente investigación

2.1 Antecedente De La Investigación.

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el año 1930 por Hans Selye, quien observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto lo denominó el "*síndrome de estar enfermo*". Selye (1950, citado por Ivancevich y Mattenson, 1992: 19) definió el estrés, como una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores. Propuso inclusive un nombre para dichos agentes estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual en este campo.

El término estrés, surgió de un ámbito de la medicina orientado a las consecuencias que éste le producía al organismo del hombre. Posteriormente, el término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

En años recientes las investigaciones sobre el estrés en el campo laboral se han intensificado en Venezuela, los cuales se reseñan continuación.

Aguilera y Alcalá (2002), realizaron una investigación titulada: Estudio del stress laboral en los empleados de la empresa Sistema Eléctrico Monagas, SEMDA, C.A, sede principal Maturín–Estado Monagas 2001 – 2002, como requisito para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente (U.D.O). Los autores concluyeron lo siguiente: *“En la organización existe una sobrecarga de trabajo y una serie de factores tanto organizacionales como fuera de la organización influyendo en los empleados de forma negativa, trayendo como consecuencia el desarrollo del stress”* (p. 78)

Vegas y Zambrano (2002) realizaron una investigación titulada: Análisis del estrés ocupacional de los empleados administrativos que laboran en el Instituto de Vialidad y Transporte del Estado Monagas (I.N.V.I.A.L.T.M.O), como requisito para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente (U.D.O). Los autores llegaron a las siguientes conclusiones:

El factor más estresante experimentado por los empleados es la sobrecarga de trabajo.

Los empleados estaban somatizando ciertos síntomas como dolores de cabeza, hombros y cuello, asociados a la generación de algunas enfermedades, tales como hipertensión, nerviosismo, gastritis entre otros, las cuales han influido en el desempeño laboral y en la consecución de las metas del instituto.(p. 69)

Bravo e Higuerey (2004) realizaron una investigación titulada: **El estrés laboral en el personal docente de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre – Carúpano**, como requisito para optar al título de Licenciados en Gerencia De Recursos Humanos. Los autores llegaron a las siguientes conclusiones:

La frecuencia con la cual se presentan los síntomas característicos del estrés laboral en los profesores es medio en una escala de (1.67 al 3.33) y los factores desencadenantes del estrés laboral se encontró que su grado de frecuencia es medio. (p. 53)

Las investigaciones antes mencionadas demuestran que el estrés laboral es un tema de gran importancia y repercusión en el ámbito organizacional. Demuestran el interés por analizar este fenómeno y generar alternativas para la prevención y manejo del estrés laboral. En esa línea de investigación se ubica el presente trabajo, centrado en este caso en el personal obrero de una empresa de transporte de carga, TRACEGRA, C.A.

2.2. Bases teóricas.

En esta parte se exponen los principales conceptos que sirven de sustento teórico a la investigación. Se precisa, en primer lugar el concepto de organización y la importancia de sus recursos humanos, pues es el ámbito en el cual se expresa el estrés laboral. Seguidamente se presentan definiciones de estrés y de estrés laboral, así como los principales factores generadores de estrés y las consecuencias que acarrea este fenómeno para el individuo y para la organización

2.2.1 La organización y los Recursos Humanos.

En la actualidad una de las principales fuentes de estrés es el trabajo, dando origen al llamado estrés laboral, el cual repercute en el bienestar y el rendimiento de los trabajadores, y en el funcionamiento de las organizaciones. En consecuencia, es conveniente definir en primer término lo que es la organización y la importancia de su recurso humano.

Según Kinicki y Kreitner (2003: 7) una organización puede ser definida como “un conjunto de partes interdependientes que componen un todo, ya que

cada una contribuye con algo y recibe algo de ese todo, que a su vez, tiene interdependencia con su entorno más amplio”.

Robbins (2004: 4), por su parte, pone el énfasis en el aspecto humano de la organización cuando la define como “una unidad social coordinada deliberadamente y compuesta por dos o más personas, que funcionan de manera más o menos continua para alcanzar una meta o unas metas comunes”

Esta definición de Robbins resalta el valor del recurso humano como motor esencial para la existencia de una organización. Con respecto a esto, Chiavenato (2002: 5) afirma que *“las organizaciones dependen directa e irremediamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar los objetivos generales y estratégicos”*.

Cabe señalar que las organizaciones utilizan al capital humano para el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, pero éste a su vez se puede valer de la organización para alcanzar a través de ellas el cumplimiento de sus objetivos individuales. En tal sentido, las organizaciones y las personas se necesitan mutuamente para el logro de sus objetivos. De allí la importancia del recurso humano en las organizaciones.

En la actualidad las organizaciones deben adaptarse a los cambios de un ambiente globalizado, competitivo y cambiante, que afectan el funcionamiento de las mismas. Este hecho somete a las organizaciones a situaciones de presión que pueden ser transferidas a los trabajadores a través de altas exigencias, supervisión rígida, extensión de horarios, etc., que pueden ocasionar estrés y, por lo tanto, consecuencias físicas, emocionales y conductuales característicos del estrés laboral.

2.2.2 EL Estrés.

Antes de definir el estrés laboral, es necesario, dejar claro lo que se entiende por estrés, en términos generales.

El estrés puede ser definido, según Gibson, Ivancevich y Donnelly (1996: 299) como “una respuesta adaptativa, condicionada por las diferencias individuales y/o los procesos psicológicos que en consecuencia de cualquier acción, situación o suceso externo (del entorno) que imponga unas excesivas exigencias psicológicas y/o físicas a la persona”.

También puede ser definido el estrés, según Selye (citado por Carvajal y Tineo 1997: 14) como un “conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a fuertes demandas”.

A partir de las definiciones anteriores se puede señalar que el estrés puede ser concebido como una respuesta del organismo ante estímulos ambientales tales como oportunidades, restricciones o incertidumbre, que impongan una excesiva exigencia psicológicas y/o físicas, a las cuales el individuo no puede adaptarse o generar una respuesta adecuada.

Dependiendo de la adaptabilidad del individuo ante las situaciones generadoras de estrés, se puede crear un estrés positivo o uno negativo, los cuales son denominados “distrés” y “eustrés”, definidas por Martínez: (2003: 120) de la siguiente manera:

Eustrés: es la correcta utilización del estrés. A medida que aumenta la tensión, se produce un efecto estimulante que nos impulsa a una mayor perspectiva y eficacia.

Distrés: es un incremento excesivo del estrés producido por fuertes presiones y situaciones de demanda, o bien porque la persona

empieza a considerar las situaciones como si fueran de emergencia. Este exceso de presión conduce a una sobre carga y en consecuencia se adoptan actitudes poco flexibles, con las consiguientes pérdidas de eficacia en la gestión.

Los niveles de estrés moderado pueden mejorar la eficiencia y la productividad del individuo, a diferencia con el aumento significativo del estrés puede convertirse en un problema para la realización eficiente de las actividades. Para efectos de la investigación se tomó en cuenta el distrés, ya que sus consecuencias producen un problema tanto para el individuo como para la organización. Por tal motivo, cuando se mencione el término estrés, se estará aludiendo al distrés o estrés negativo.

2.2.3. El estrés laboral.

El estrés laboral se puede definir, según Lazarus y Folkman (1986:26), como “el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”.

Para Sánchez (2005: tesis en línea) el estrés laboral es la:

“Respuesta individual, personal y /o particular que se produce cuando el trabajador percibe subjetivamente un desajuste entre sus habilidades, capacidades, conocimientos, herramientas adquiridas y condiciones necesarias propias de la organización para hacer frente a diversas tareas y funciones que su puesto de trabajo (ambiente objetivo) le exige”.

Por lo tanto, para efecto de esta investigación se considera el estrés laboral como una respuesta del organismo a diferentes situaciones consideradas como agentes estresores, con motivo y ocasión del trabajo, que puede afectar el bienestar físico y psicológico del trabajador. Esta será la definición a adoptar para efectos de la presente investigación.

2.2.4 Naturaleza del estrés.

Hellriegel y Slocum (2004: 169) señalan que existen cuatro factores desencadenante del estrés, los cuales son:

- La percepción, de una situación por parte del empleado influye en la forma en que experimenta estrés.
- Experiencia previa, una persona puede experimentar una situación como más o menos estresante dependiendo de su familiaridad con la situación y sus experiencias anteriores con los estresores presente en ese momento.
- Respaldo social, la existencia o ausencia de otras personas influyen en la forma en que las personas experimentan estrés en el lugar de trabajo y responden a los agentes que lo provocan.
- Diferencias individuales, la motivación, actitudes, personalidad y habilidades también puede influir en que los empleados experimenten estrés y, en su caso la forma que responde a ella. Dicho en otras palabras, lo que una persona considera una fuente importante de estrés, otra apenas pueda advertirla.

En tal sentido, los seres humanos perciben los factores estresores de una manera individual, partiendo de las experiencias previas, el respaldo social y las diferencias individuales, que los hacen responder de forma distintas a los agentes causantes del estrés.

2.2.5 Factores desencadenante del estrés.

Existen varios factores que influyen en el estrés laboral. Hellriegel y Slocum (2004: 173) consideran que las fuentes de estrés pueden ser agrupadas en dos categorías: las fuentes organizacionales y los estresores de la vida personal.

Dentro de las **fuentes organizacionales** se encuentran:

- **Carga de trabajo.** Se origina cuando los empleados tienen demasiado que hacer y poco tiempo o recursos insuficientes para realizar sus actividades. Es decir, la sobrecarga existe cuando la exigencia exceden la capacidad de un individuo para enfrentarlas en forma adecuada.
- **Condiciones de trabajo.** Hace referencia al ambiente físico en el cual los trabajadores realizan sus labores. Temperatura extrema, mucho ruido, iluminación excesiva o deficiente, radiación y contaminación en el ambiente son algunos ejemplos.
- **Conflicto y ambigüedad de funciones.** Son las diferencias entre las expectativas de las funciones de una persona en el trabajo o la exigencia de éste.
- **Desarrollo de carrera profesional.** Se incluyen la seguridad de los empleados los ascensos, los traslados y las oportunidades de desarrollo.
- **Relaciones interpersonales.** Las relaciones de trabajo y la interacción con los compañeros, subordinados y superiores son aspectos determinantes de la vida organizacional.
- **Conducta agresiva.** Es el comportamiento agresivo en el lugar de trabajo que ocasionan daños físicos y psicológicos a un empleado que con frecuencia adopta la forma de violencia o acoso sexual.
- **El conflicto entre el trabajo y otra función.** Una persona desempeña muchas funciones en la vida, que plantean exigencias encontradas que se convierte en fuente de estrés.

Los **estresores de vida** que afectan a casi toda las personas son los producidos por cambios determinantes como el divorcio, el matrimonio, la muerte de un familiar y episodios similares. Esto puede generar conflicto entre las

exigencias del trabajo y las de la familia, pues los agentes estresores laborales y familiares ayudan a fomentar el conflicto trabajo-familia.

Robbins (2004: 578) plantea que hay tres categorías de factores generadores de estrés, las cuales se mencionan a continuación:

Factores ambientales: en este grupo se incluyen los elementos relacionados con incertidumbre política, incertidumbre económica e incertidumbre tecnológica.

Factores organizacionales: agrupa a los factores relacionados con la tarea tales como el diseño del puesto, condiciones laborales y disposición física del trabajo. Asimismo contiene los elementos relacionados con las exigencias del rol, relaciones interpersonales, la estructura de la organización, el liderazgo organizacional y la etapa de la vida de la organización.

Factores individuales: en este aspecto se incluyen los problemas familiares, los problemas económicos y la personalidad.

Los autores citados anteriormente, concuerdan en la existencia de factores generadores de estrés, tanto a nivel organizacional como a nivel personal. No obstante, Robbins hace mención a los factores ambientales, obviados por los autores Hellriegel y Slocum. Tales factores son significativos en esta investigación, pues ellos tienen gran influencia en el funcionamiento de las organizaciones y en el comportamiento de los individuos, sobre todo, como lo ha señalado Robbins (2004: 578), en países latinoamericanos, donde la incertidumbre política, jurídica y económica es muy marcada.

Para efecto de esta investigación se utilizaron los factores mencionados por Robbins por considerarse que abarca con mayor amplitud los factores generadores de estrés laboral.

2.2.6 Consecuencias individuales del estrés.

El estrés laboral tiene consecuencias negativas tanto para los individuos como para las organizaciones. Dessler (2002: 587) señala lo siguiente:

El estrés laboral tiene graves consecuencias para el patrón y para el empleado. Las consecuencias humanas del estrés laboral incluyen ansiedad, depresión, ira y diferentes consecuencias físicas, como trastornos cardiovasculares, jaquecas y accidentes. Para la organización, las consecuencias incluyen la disminución de la cantidad y de la calidad del desempeño laboral, el aumento del ausentismo y la rotación de empleados, el aumento de querrelas y de los costos por gastos médicos

En esta sección se revisan las consecuencias para el individuo, mientras en la siguiente se analizan las consecuencias para las organizaciones.

Según Hellriegel y Slocum (2004: 178), los efectos del estrés laboral en el individuo ocurren en tres áreas específicas: fisiológica, emocional y de la conducta. A continuación se describen los efectos por área:

Efectos Fisiológicos: incluyen alta presión arterial, aceleración de los latidos del corazón, sudor, ataques de calor y frío, dificultades respiratorias tensión muscular y desordenes gastrointestinales.

Efectos emocionales: entre estos figuran la ira, la ansiedad, la depresión, la baja autoestima, el funcionamiento intelectual deficiente (por ejemplo, incapacidad de concentrarse y tomar decisiones), el nerviosismo, la irritabilidad, el resentimiento hacia la supervisión y el descontento hacia el trabajo.

Efectos sobre la conducta: incluyen menor desempeño, ausentismo, alta frecuencia de accidentes, excesos en el uso del alcohol y otras drogas, comportamiento impulsivo y dificultad en la comunicación.

Para Dubrin (2003: 144-145), al igual que para los autores mencionados anteriormente, existen tres tipos de consecuencias principales del estrés para el

individuo, cuyas principales manifestaciones son las siguientes:

- **Síntomas fisiológicos:** aceleración del ritmo cardíaco, aumento de la tensión, dilatación de la pupila, aumento en el ritmo de la respiración, transpiración, riesgos de ataques cardíacos y apoplejía. Si los síntomas se prolongan en el tiempo pueden transformarse en migrañas, úlceras, colitis y alergias, además de afectar el sistema inmunológico del individuo.
- **Síntomas emocionales:** ansiedad, depresión, desánimo, aburrimiento, fatiga prolongada, sentimientos de desesperanza y pensamientos defensivos.
- **Síntomas conductuales:** hábitos nerviosos como tics faciales, y súbitas disminuciones del rendimiento laboral

Dessler, Dubrin, Hellriegel y Slocum, coinciden sustancialmente en las consecuencias del estrés laboral en el individuo, aunque cabe destacar que sólo hacen mención a las consecuencias negativa del estrés, en sintonía con el enfoque usado en el presente estudio. Para los efectos de esta investigación, se tomará como referencia los planteamientos de Hellriegel y Slocum.

2.2.7 Consecuencias organizacionales del estrés laboral.

De acuerdo con Hellriegel y Slocum (2004: 179-180), se pueden mencionar, entre las consecuencias organizacionales del estrés laboral, el incremento de los siguientes costos:

- Los costos para la organización, relacionados con las enfermedades asociadas con el estrés: mayores primas de seguro médicos, días perdidos por enfermedades graves (como las del corazón) y por los menos graves (por ejemplo, dolores de cabeza relacionados con el estrés).
- Los costos por efecto de los accidentes industriales, los cuales muchas veces

tienen su explicación en la incapacidad de un trabajador para enfrentar problemas emocionales agravados por el estrés.

- Los costos derivados de los problemas legales para los patronos, a causa de las reclamaciones de los trabajadores.
- Los niveles excesivos de estrés en los empleados pueden ocasionar cambios de manera negativa en el desempeño laboral.

Lo antes expuesto recalca el hecho de que los efectos del estrés en el trabajo tienen consecuencias organizacionales, que se pueden reflejar de manera negativa en la contabilidad de la empresa, obstaculizando el eficiente cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.2.8 Manejo del estrés.

Los programas organizacionales e individuales para ayudar a los gerentes y empleados a enfrentar el estrés se hacen cada vez más populares. Hellriegel y Slocum (2004. 182) distinguen dos tipos de programas o métodos para tratar el estrés.

- **Métodos individuales.** El primer paso en el manejo individual del estrés requiere conocer los agentes estresores que afectan la vida de la persona. Después el individuo necesita decidir que hacer con ellos.
- **Métodos organizacionales.** Los programas organizacionales para el manejo del estrés se diseñan para reducir los efectos dañinos del estrés en una o más de las siguientes maneras:
 - Identificar y reducir o eliminar los estresores del trabajo.
 - Asistir a los empleados en el cambio de sus percepciones de los estresores y sus experiencias estresantes.

- Ayudarlos a enfrentar de manera más efectiva los productos del estrés.

Según Robbins (2004: 583), para el manejo del estrés existen dos métodos los cuales son:

- **Método individual**, un empleado puede asumir la responsabilidad personal de reducir el estrés las estrategias individuales que han resultado eficaces son entre otras, adoptar técnicas de administración del tiempo, aumentar el ejercicio y aprender a relajarse y extender la red de apoyo social.
- **Métodos organizacionales**, la administración controla varios de los factores que producen estrés, particularmente las demandas de tareas y roles y la estructura de la organización, y como tales, puede modificarlos o cambiarlos. Entre las estrategias que puede considerar se encuentran mejorar la selección de personal y la colocación en los puestos, capacitación, fijar metas realistas, rediseñar los puestos de trabajo, aumentar la participación de los empleados, mejorar la comunicación en al empresa, ofrecer sabáticos a los trabajadores y establecer programas corporativos de bienestar.

2.3 Bases Legales.

En Venezuela existen algunas disposiciones jurídicas que regulan los aspectos relacionados con el trabajo. Algunos de ellos son la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica del Trabajo y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo.

2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

La Carta Magna que rige la República Bolivariana de Venezuela presenta algunos lineamientos que buscan garantizar el bienestar de los trabajadores y las condiciones de trabajo, donde se desenvuelven. Por ejemplo:

Artículo 46. Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral.

Artículo 89. El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras.

De los artículos mencionados anteriormente, se puede destacar la importancia que el Estado otorga al trabajo y a la protección integral de los trabajadores, garantizando su bienestar físico, psíquico y moral.

2.3.2 Ley Orgánica del Trabajo.

La Ley Orgánica del Trabajo es un instrumento legal que regula los aspectos relacionados con la actividad laboral.

En el artículo 185 se establece, las condiciones que deben reunirse para prestarse el trabajo. Señala que tales condiciones deben ser tales que:

- a) Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal;
- b) Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita;
- c) Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes; y
- d) Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

La ley establece la responsabilidad que tiene el patrono para tomar las medidas que fueren necesarias para que el servicio se preste adecuadamente.

Artículo 185. El patrono deberá tomar las medidas que fueren necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

2.3.3. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

Esta ley surgió con el propósito fundamental de proteger la salud de los trabajadores y garantizar las condiciones adecuadas de los lugares de trabajo, tal como expresa el Artículo 1 de dicha Ley: *“El objeto de la presente Ley es garantizar a los trabajadores, permanentes y ocasionales, condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales”*.

Esa Ley establece, en su Artículo 40, los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales tendrán las siguientes funciones:

- a) Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.
- b) Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras.

La LOPCYMAT garantiza el derecho de los trabajadores a un ambiente adecuado y sano:

Artículo 53. Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales,

y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas.

En este artículo, la citada ley ratifica los deberes de los empleadores y empleadoras a tomar medidas necesarias, que permitan garantizar condiciones adecuada para el bienestar de los trabajadores. Reflejado en el siguiente artículo.

Artículo 56. “Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura para su desarrollo en los términos previstos en la presente Ley y en los tratados internacionales suscritos por la República, en las disposiciones legales y reglamentarias que se establecieren, así como en los contratos individuales de trabajo y en las convenciones colectivas”.

En virtud de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas, señalado así en el Artículo 59 de la mencionada ley. Ese ambiente debe ser de tal naturaleza que:

- a) Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
- b) Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.
- c) Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
- d) Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la

recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.

- e) Impida cualquier tipo de discriminación.
- f) Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionada o enfermo.
- g) Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas

En el artículo 70, la ley hace referencia a lo que es considerado legalmente como una enfermedad ocupacional.

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

Se presumirá el carácter ocupacional de aquellos estados patológicos incluidos en la lista de enfermedades ocupacionales establecidas en las normas técnicas de la presente Ley, y las que en lo sucesivo se añadieren en revisiones periódicas realizadas por el ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo conjuntamente con el ministerio con competencia en materia de salud

Podrá observarse que en este artículo se considera los factores psicosociales y emocionales como eventuales causas de enfermedades ocupacionales, lo que demuestra la preocupación del legislador por incorporar algunos elementos asociados al estrés como parte de la epidemiología ocupacional.

2.4. Descripción de la empresa.

2.4.1 Reseña Histórica.

TRACEGRA, C.A. (Transporte de Cemento en Saco y a Granel) se constituyó en octubre de 1975 con el objeto de prestar servicios de transporte, especialmente de cemento granel y en sacos en la ciudad de Maracaibo. Luego, para el año 1993, abrió sucursales en la ciudad de Anaco y Barcelona estado Anzoátegui, quedando la sucursal de Barcelona como sede principal, ubicada vía alterna, entrando por la antigua vía a Naricual, Sector “Pele el Ojo”.

La empresa tiene actualmente 58 trabajadores, de los cuales 34 son obreros de transporte (conductores y caleteros), que son objeto de este estudio. Todo ese personal está distribuido en diferentes dependencias, tal como lo muestra la estructura de la organización (ver anexo 1).

2.4.2 Misión.

En el manual de normas y procedimientos de TRACEGRA C.A, presenta la siguiente misión de la empresa: Garantizar la disponibilidad inmediata, cobertura nacional y una mayor eficiencia en base a las necesidades que tenga cada cliente, contando para ello con el equipo, infraestructura y personal adecuado.

2.4.3 Visión.

Ese mismo manual establece la misión de “Conquistar el mercado nacional ampliando los horizontes en el ámbito internacional, ofreciendo un excelente servicio”.

2.4.4 Objetivos.

Los objetivos de TRACEGRA, C. A. son los siguientes:

- Suministrar a todo tipo de empresas los servicios de transporte y alquiler de equipos, especialmente de Cemento a Granel y en Sacos.
- Transportar y comercializar tanto en el mercado nacional como en el internacional.
- Promover la constitución de otras sociedades o empresas, sean mercantiles y civiles, y actuar en toda negociación o contrato sin restricciones de ninguna, y todo a juicio de la Asamblea de accionistas.
- El norte de su acción es lograr una calidad excelente y una eficiencia máxima.

2.5 Definición de Términos.

Distrés. “Incremento excesivo del estrés producido por fuertes presiones y situaciones de demanda, o bien porque la persona empieza a considerar las situaciones como si fueran de emergencia. Este exceso de presión conduce a una sobrecarga y en consecuencia se adoptan actitudes poco flexibles, con las consiguientes pérdidas de eficacia en la gestión. (Martínez: 2003: 120)

Estrés. “Condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a un oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que se desea y de lo cual el resultado le parece incierto o importante” (Robbins, 2004: 577)

Estrés laboral. ”Respuesta biológica que da un trabajador expuesto, de forma prolongada, esto es, más allá de un tiempo razonable, a una presión intensa por las cargas que le crea su entorno de trabajo, susceptible de generarle, de no recibir el apoyo necesario en el tiempo adecuado, daños a su salud, física o

psíquica”. (Observatorio Permanente de la UGT, 2006: documento en línea)

Eustrés. “Es la correcta utilización del estrés. A medida que aumenta la tensión, se produce un efecto estimulante que nos impulsa a una mayor perspectiva y eficacia. (Martínez: 2003: 120)

Habilidad. “Capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental”. (Alles 2005:24)

Organización. “Unidad social, coordinada deliberadamente compuesta de dos o más personas que funcionan de manera más o menos continuán para alcanzar una o varias metas comunes. (Robbins 2004:4)

Percepción. “Proceso psicológico mediante el cual, una persona selecciona y organiza la información de ambiente y la integra en un concepto de realidad”. (Hellriegel y Slocum, 2004: 169).

Restricción: “Fuerza que impide que los individuos hagan lo que quieren” (Robbins, 2004: 577).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En la presente investigación se manejaron una serie de elementos metodológicos con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados en esta investigación. En este capítulo se hace referencia al diseño y nivel de la investigación, se indica la población objeto de estudio, y se describen las técnicas e instrumentos para la recolección y procesamiento de la información.

3.1 Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación no es más que la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. La presente investigación se enmarca en un diseño de campo, definido por Arias (2006: 31) como

Aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurre los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

En efecto, los datos necesarios para alcanzar los objetivos de la investigación fueron suministrados directamente por el personal transportista de la empresa TRACEGRA, C.A.

3.2 Nivel de la investigación.

En cuanto al nivel de investigación que se utilizó, es descriptivo, el cual, según Arias (2006: 24),

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel

intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

En el caso del presente estudio se describió los niveles de estrés presentes en el personal de transporte de la empresa TRACEGRA, C. A., así como los factores que pueden estar incidiendo en el mencionado fenómeno y los síntomas a través de los cuales se expresa el estrés.

3.3. Área de estudio.

La presente investigación se llevó a cabo en la empresa TRACEGRA C.A, Ubicada en la antigua carretera vía Naricual Barcelona Estado Anzoátegui. El estudio está referido al personal transportista de la mencionada empresa.

3.4. Población.

En la presente investigación la población de estudio estuvo constituida por 34 obreros de transporte (conductores y caleteros) fijos que figuran en la nómina de la empresa TRACEGRA C.A, Barcelona, estado Anzoátegui. Por ser el número de trabajadores relativamente pequeño y factible de operar, se utilizó toda la población, sin necesidad de recurrir a ninguna muestra.

3.5. Fuentes de información.

La fuente *“es todo lo que suministra datos o información”* (Arias, op. cit.: 27). En la presente investigación se utilizaron fuentes primarias y fuentes secundarias.

- **Fuentes Primarias:** fueron todo los obreros de TRACEGRA C.A, los cuales suministraron la información requerida para el desarrollo de la investigación, es decir, los datos para estimar el nivel de estrés, identificar

los principales generadores de estrés y señalar las consecuencias del mismo. Como fuente adicional de información complementaria se tomó a la jefa del Departamento de Recursos Humanos, quien suministró datos adicionales sobre las condiciones de trabajo del personal de transporte.

- **Fuentes Secundarias:** estuvieron representadas por todos aquellos documentos tanto físicos como electrónicos, sobre el tema a estudiar y sobre la organización estudiada. Allí se incluyen libros, tesis, leyes, páginas Web, que han permitido contextualizar el problema y orientar la búsqueda de la información.

3.6. Técnicas de recolección de datos.

Arias (2006: 111) distingue las técnicas de recolección de datos de los instrumentos, señalando que las primeras “*son las distintas formas o maneras de obtener la información*”, mientras que los instrumentos “*son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información*”.

En la realización de esta investigación la técnica que se utilizó es la entrevista, que “es una técnica basada en un diálogo o conversación ‘cara a cara’ entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado” (Arias, 2006: 73).

El instrumento utilizado fue un cuestionario impreso formado por una serie de ítems correspondiente a los factores generadores de estrés y al nivel percibido de estrés que ellos producen. Se utilizó una escala tipo Likert para la identificación de los niveles de estrés producidos por los diferentes factores. Dicha escala constó de cinco opciones, a cada una de las cuales se le asignó un valor numérico para su procesamiento estadístico posterior:

Estrés muy alto	4
Estrés alto	3

Estrés tolerable	2
Estrés bajo	1
Ningún estrés	0

Como técnica se utilizó adicionalmente la observación no participante, la cual “se realiza cuando el investigador observa de manera neutral sin involucrarse en el medio o realidad en la que se realiza el estudio”. (Arias, 2006: 69).

3.7. Procesamiento de la información

Una vez recolectada la información, los datos fueron vaciados en una matriz de doble entrada. En las filas se anotó el valor que cada informante otorgó al estrés proveniente de cada uno de los factores incluidos en el modelo. En cada columna quedó registrado el valor que a cada factor estresante le otorgaron todos los informantes.

A partir de la lectura horizontal se pudo medir el nivel de estrés de cada persona, calculando un índice el cual es el promedio ponderado del valor asignado a las distintas opciones de respuesta. Matemáticamente se expresa de la siguiente manera:

$$IE = \frac{\sum n_i x_i}{N}$$

Dónde:

IE = índice de estrés

n_i = frecuencia de cada opción de respuesta

x_i = valor otorgado a cada opción

N = total de personas entrevistadas

El índice general se obtuvo promediando los índices de estrés

correspondientes a cada indicador. Los resultados se vertieron en una matriz de doble entrada. La lectura vertical de la matriz permitió estimar el índice de estrés por factor, lo cual a su vez permitió determinar el impacto, percibido por los informantes, de los diferentes factores que afectan a los obreros de TRACEGRA, C.A.

Para identificar los principales síntomas se presentó una lista de eventuales consecuencias fisiológicas, psicológicas y conductuales para que los informantes reflejaran la frecuencia con la cual tales síntomas se presentan como consecuencia del trabajo.

Además de analizar los índices mencionados, se realizó un análisis porcentual sobre la base de cuadros elaborados para de cada uno de los ítems contenidos en el formulario impreso.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos en la investigación. En primer término, se muestran los datos demográficos de la población estudiada, luego se analizan los niveles de estrés individual, tomando en cuenta los factores personales, organizacionales y ambientales. Seguidamente se analizan los síntomas de estrés que presentan los obreros de la empresa TRACEGRA C.A.

4.1. Datos demográficos.

Este punto contiene la presentación de los principales datos demográficos de la población objeto de estudio. Se consideraron las siguientes variables: cargo, edad, grado de instrucción, estado civil, carga familiar y antigüedad.

En relación al cargo se obtuvieron los resultados que se recogen en el Cuadro N° 1.

Cuadro N° 1: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según el cargo Barcelona, Año 2008

Cargo	N	%
Transportista	17	50
Ayudante de Transportista	17	50
TOTALES	34	100

El cuadro número 1 refleja que la empresa TRACEGRA C.A, cuenta con un personal de transporte conformado por un 50% de transportistas (choferes) y otro 50% de ayudante de transportistas (caleteros), lo cual obedece al trabajo en pareja

que se realiza en la organización, en lo que se refiere a las actividades de traslado de mercancía.

Con relación a la **edad** se obtuvieron los resultados que se recogen en el Cuadro N° 2.

Cuadro N° 2: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según la edad. Barcelona, Año 2008

Edad	N	%
Menos de 20 años	1	2,9
Entre 20 y 24 años	6	17,7
Entre 25 y 29 años	6	17,7
Entre 30 y 34 años	5	14,7
Entre 35 y 39 años	2	5,9
Entre 40 y 44 años	3	8,8
Entre 45 y 49 años	7	20,6
Entre 50 y 54 años	3	8,8
Entre 55 y 59 años	1	2,9
TOTALES	34	100

De acuerdo con los datos recogidos en el cuadro N° 2, el 50,1% de los encuestados tienen edades comprendidas entre 20 y 34 años; mientras el 20,6% está concentrado en edades entre 45 y 49 años. Significa esto que en la distribución por edades hay concentración en dos rangos de edades (dos “picos”) lo cual obedece a que existe diferencia de edades entre los ocupantes de los dos tipos de cargo: los transportistas (choferes) tienen una edad promedio de 44.9 años, y los ayudantes de transportistas (caleteros) tienen una edad promedio de 26,5 años.

Puede señalarse, entonces, que la mayoría de los ayudantes de transportistas

de la empresa TRACEGRA C.A, es una población relativamente joven, que puede hacer frente a un trabajo fuerte como lo es la carga y descarga de la mercancía transportada y puede tener mayor resistencia al estrés. Por otra parte, se encuentran los transportistas (choferes), sector que está formado por personas de mayor edad, por la experiencia y madurez que se requiere para sus tareas como conductor y como responsable de la carga que transporta.

El personal, en general, tiene un promedio de edad de 35,5 años, lo cual lo caracteriza como un personal de alto potencial productivo, y se constituye en una fortaleza para la organización

En cuanto al nivel de educación se obtuvieron los resultados que se recogen en el Cuadro N° 3.

Cuadro N° 3: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de la empresa TRACEGRA, C.A., según el grado de instrucción alcanzado. Barcelona, Año 2008

Grado de instrucción	N	%
Básica incompleta	16	47,1
Básica completa	10	29,4
Diversificado incompleto	4	11,8
Diversificado completo	3	8,8
Superior incompleto	1	2,9
Superior completo	0	0
TOTALES	34	100

El cuadro número 3 indica que el 47,1% de la población no ha completado su educación básica, mientras el 29,4% manifestó haber concluido esa etapa de su educación. Estos resultados expresan que la mayoría de los transportistas carecen de una alta preparación profesional formal, tal característica está relacionada al tipo de actividad que realiza los transportistas y sus ayudantes, ya que la mayoría

de las labores están dirigidas a la carga, descarga y transporte de cemento, sílice y saco a granel, para lo cual no requieren de conocimientos académicos especializados.

Con respecto al estado civil de los transportistas, se obtuvieron los resultados que se recogen en el Cuadro N° 4.

Cuadro N° 4: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de la empresa TRACEGRA, C.A., según el estado civil Barcelona, Año 2008

Estado civil	N	%
Soltero	9	26,5
Casado	14	41,2
Viudo	1	2,9
Divorciado	0	0
Unido/concubinato	10	29,4
TOTALES	34	100

El cuadro N° 4 revela que el 41,2% de los trabajadores de la empresa TRACEGRA C.A, son casados y un 29,4% están unidos en concubinato, lo que indica que la mayoría de los trabajadores han establecido un hogar y, por ende, tienen mayores responsabilidades familiares que atender y, por lo tanto pueden presentar una potencial fuente de estrés personal.

El Cuadro N° 5 muestra los resultados relacionados con la carga familiar del personal objeto de estudio.

Cuadro N° 5: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según la carga familiar Barcelona, Año 2008

Carga familiar	N	%
Ninguna	7	20,6
Entre 1 y 4	23	67,6
Entre 5 y 8	4	11,8
Entre 9 y 12	0	0
Entre 13 y 15	0	0
TOTALES	34	100

El 67,6% de los transportistas de TRACEGRA C.A, expresaron tener una carga familiar entre 1 y 4 personas, lo que indica que parte del salario percibido por los trabajadores debe ser utilizado para cubrir los gastos derivados del mantenimiento de su grupo familiar: alimentación, salud, servicios públicos (agua, luz, teléfono, gas), vivienda, vestido y educación, fundamentalmente. La carga familiar promedio del grupo es de 1,7 personas por trabajador.

En relación a la antigüedad en la empresa se obtuvieron los resultados que se recogen en el Cuadro N° 6

Cuadro N° 6: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según la antigüedad en la empresa Barcelona, Año 2008

Antigüedad	N	%
Menos de 1 año	4	11,8
Entre 1 y 4 años	18	52,9
Entre 5 y 8 años	6	17,7
Entre 9 y 12 años	5	14,7
Entre 13 y 15 años	1	2,9
TOTALES	34	100

En el ese cuadro se observa que la antigüedad de los trabajadores en la empresa varía entre cero y quince años, destacándose el hecho de que siempre han ocupado el cargo que actualmente desempeñan. El 52,9% de la población señaló tener entre 1 y 4 años de antigüedad en la empresa. El promedio de antigüedad en el cargo es de 4,5 años, lo que es indicativo de que los trabajadores tienen cierto nivel de experiencia para la realización de las tareas que actualmente ejecutan.

Si se quisiera elaborar un perfil típico del personal transportista de la empresa TRACEGRA, C.A., se podría afirmar que es un hombre de 35,5 años de edad, casado, con una carga familiar de 2 personas, con un grado de instrucción bajo y con poco más de 4 años en la empresa y en el cargo.

4.2. Factores generadores de estrés.

En este punto analizan los principales factores generadores de estrés en los transportistas de TRACEGRA C.A. Se consideraron los factores individuales, organizacionales y ambientales.

Para facilitar el análisis de la información, se estableció una escala de interpretación para los niveles de estrés, la cual tiene un rango desde cero (0) hasta cuatro (4), tal como se presenta en la Tabla N° 1

Tabla N° 1: Escala de interpretación para los niveles de estrés

Índice	Nivel de Estrés
0,00 a 0,49	Sin estrés
0,50 a 1,49	Estrés bajo
1,50 a 2,49	Estrés tolerable
2,50 a 3,49	Estrés alto
3,50 a 4,00	Estrés muy alto

Propuesta por las autoras

4.2.1 Factores Individuales.

Los factores individuales son un conjunto de estresores personales que provienen, fundamentalmente, de situaciones, condiciones y relaciones en el grupo familiar. Para medir los factores individuales, en la presente investigación se consideraron los siguientes indicadores: relaciones con otros miembros de la familia, situación económica actual del grupo familiar, condición de salud que tiene actualmente el trabajador y condiciones de salud los miembros de su grupo familiar.

En el Cuadro N° 7 se presentan, en términos absolutos y porcentuales, los resultados obtenidos para los factores individuales.

Cuadro N° 7: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de TRACEGRA, según el nivel de estrés generado por los factores individuales. Barcelona, Año 2008.

INDICADORES	EMA		EA		ET		EB		SE		TOT		Índice estrés
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
Relaciones con otros miembros del grupo familiar	0	0	3	8,8	7	20,6	16	47,1	8	23,5	34	100	1,15
Situación económica actual del grupo familiar	3	8,8	12	35,4	10	29,4	8	23,5	1	2,9	34	100	2,24
Condición de salud que actualmente tiene	0	0	3	8,8	4	11,8	18	52,9	9	26,5	34	100	1,03
Condición de salud de algún miembro del grupo familiar	0	0	4	11,8	13	38,2	15	44,1	2	5,9	34	100	1,56
Índice de estrés de los factores individuales: 1,50													
(Estrés tolerable)													

NOTA: EMA: estrés muy alto; EA: estrés alto; ET: estrés tolerable; EB: estrés bajo; SE: sin estrés.

Puede observarse que el 70,6% de los transportistas de la empresa TRACEGRA C.A manifestaron que las relaciones con otros miembros de su

grupo familiar generan poco (47,1%) o ningún estrés (23,5%), lo cual es ratificado por el índice de 1,15. Esto ubica a este indicador como generador de bajo estrés, de acuerdo con la escala de interpretación planteada.

Con respecto a la situación económica de su grupo familiar, un 44,2% señaló experimentar un estrés alto (35,4%) o muy alto (8,8%), mientras un 29,4% manifestó tener un estrés tolerable, lo cual produce un índice de 2,24 reflejando un nivel de estrés tolerable. Esto significa que el alto costo de la vida que actualmente caracteriza la situación venezolana, ha afectado al poder adquisitivo de la población, hecho del cual no escapan los trabajadores de la empresa TRACEGRA, C.A.

En efecto, la inflación es la variación de precios en la economía, es decir, en qué porcentaje aumentaron (o disminuyeron) los precios en un período de tiempo determinado. Para medir el encarecimiento del costo de la vida, se ha venido utilizando el Índice de Precios al Consumidor (IPC), el cual, para junio del año 2008 alcanzó un 115,1; según cifras del Banco Central de Venezuela (www.bcv.gov.ve).

Al ser consultados los transportistas de TRACERGRA, C.A. sobre el nivel de estrés que les producen las condiciones de salud que actualmente ellos tienen, expresaron, en su mayoría (79,4%), que tal factor les produce muy bajo (52,9%) o ningún estrés (26,5%) obteniéndose un índice de 1,03; que según la escala de interpretación propuesta significa que, en promedio, el estrés es bajo.

En relación con las condiciones de salud de algún miembro de su grupo familiar, la mitad de los entrevistados señaló que esta situación le hacía experimentar un estrés bajo (44,1%) o ningún estrés (5,9%), pero un grupo considerable (38,2%) indicó tener un nivel de estrés tolerable. Esta situación se refleja en el índice correspondiente (1.56) lo que indica que, en general, los transportistas de la empresa TRACEGRA C.A manifiestan un estrés tolerable con

este factor.

Los factores individuales, tomados en su conjunto, están produciendo un nivel tolerable de estrés entre los transportistas de TRACEGRA, C.A. Estos factores son importantes en el estudio del estrés laboral ya que el estrés es un fenómeno acumulativo y a los factores organizacionales se suman los provenientes del ámbito personal y ambiental.

Al respecto Robbins (2004: 580) señala:

El estrés se acumula. Cada factor estresante nuevo y persistente se suma al grado de estrés de una persona, por lo tanto un factor estresante podría ser poco importante por sí mismo, pero si se añade a niveles muy elevados de estrés puede ser la gota que derrama el vaso.

Como consecuencia de lo antes expuesto, se puede señalar que el nivel de estrés que producen los factores individuales en el personal de transporte de TRAGCEGRA es tolerable, con un índice de 1,50. El único factor que fue identificado como generador de alto estrés por la mayoría de los entrevistados fue el de la situación económica de la familia.

4.2.2 Factores organizacionales.

Los factores organizacionales están compuestos por aquellos agentes propios o por ocasión del trabajo que pueden estar generando estrés. Los factores organizacionales más resaltantes son: el contenido de la tarea, el ambiente físico, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo y el funcionamiento de la empresa.

Para medir los efectos estresores del contenido de la tarea se consideraron los siguientes indicadores: cantidad de trabajo asignado, riesgos a los cuales está sometido el personal estudiado, duración de la jornada y exigencias propias de las

tareas a realizar.

En el cuadro N° 8 se presentan, en términos absolutos y porcentuales los resultados obtenidos para el contenido de la tarea.

Cuadro N° 8: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de TRACEGRA C.A., según el nivel de estrés generado por los factores relacionados con el contenido de la tarea Barcelona, Año 2008

INDICADORES	EMA		EA		ET		EB		SE		TOT		Índice estrés
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
Cantidad de trabajo asignada	2	5,9	11	32,4	9	26,5	9	26,5	3	8,8	34	100	2,00
Riesgos que está sometido	9	26,5	14	41,2	9	26,5	2	5,9	0	0	34	100	2,88
Duración de la jornada de trabajo	2	5,9	4	11,8	9	26,5	16	47,1	3	8,8	34	100	1,59
Exigencias de las tareas que realiza	0	0	11	32,4	10	29,4	10	29,4	3	8,8	34	100	1,85
Índice de estrés de los factores relacionado con el contenido de la tarea:													
2,08 (Estrés tolerable)													

NOTA: EMA: estrés muy alto; EA: estrés alto; ET: estrés tolerable; EB: estrés bajo; SE: sin estrés.

Puede observarse que en este indicador las respuestas están dispersas entre las distintas opciones. El 38,3% de los transportistas manifestaron que la cantidad de trabajo que normalmente se les asigna genera un estrés alto (32,4%) o muy alto (5,9%). El 35,3% de los trabajadores indicó experimentar un nivel de estrés bajo o sin estrés y el 26,5% manifestó un estrés tolerable, el cual produce un índice de 2,00 lo cual ubica a este indicador como generador de un nivel de estrés tolerable.

Con respecto a los riesgos a los cuales está sometido el personal de transporte de TRACEGRA, C.A., el 67,7% indicó tener un estrés alto (41,2%) o muy alto (26,5%), con un índice de 2,88; reflejando que según la escala de interpretación que se ha venido utilizando el estrés producido por este factor es

alto. Esto es explicable, ya que en la actualidad los altos índices de violencia a los que está expuesta la población, afectan la tranquilidad de estos trabajadores

Aunado a esto los transportistas y sus ayudantes se ven afectados por riesgo físicos como manipulación de mangueras de alta presión, manipulación de objeto filosos o cortantes; agentes químicos entre los cuales se encuentran sustancias como gasoil, gasolina, barita, bentonita y cemento; riesgos disergonómicos tales como postura, movimientos repetitivos, levantamiento de carga pesada y sedentarización (postura prolongada, sentado); riesgos psicosociales como el peligro de una agresión delictiva o el tráfico de vehículos; y riesgos biológicos, conformado por bacterias, virus, hongos y agentes potencialmente infecciosos que se pueden encontrar en los materiales o sustancias transportadas y en las áreas hacia donde ellos transportan la mercancía.

En relación con la jornada de trabajo, el 55,9% señaló sentir un estrés bajo (47,1%) o ningún estrés (8,8%). Esta situación se refleja en el índice correspondiente (1,59), ubicado, de acuerdo con la escala de interpretación, en un nivel tolerable de estrés.

Con respecto a las exigencias de la tarea que realizan los transportistas no se presenta una tendencia definida. El 38,2% expresó tener un nivel de estrés bajo (29,4%) o ningún estrés (8,8%); el 32,4% manifestó tener un estrés alto y el 29,4% expresó sentir un estrés tolerable: Todo ello da por resultado un índice de 1,85; el cual ubica este indicador en un nivel de estrés tolerable.

Con respecto a los factores relacionados con el contenido de la tarea, se puede señalar que el nivel de estrés producido en los transportistas y ayudante de transportistas de la empresa TRACEGRA, C.A, es tolerable, con un índice de 2,08. La mayoría de los encuestados manifestaron que el único indicador que les genera un alto nivel de estrés, son los riesgos a los cuales está sometido durante la jornada laboral.

Estos resultados coinciden con lo que algunos autores plantean en relación con los estresores organizacionales. Chiavenato (2005: 512) señala entre los principales elementos estresantes las “*condiciones laborales peligrosas*”, como las que deben enfrentar los transportistas a lo largo de sus viajes, a propósito de los cuales se puede citar a Hellrriegel y Slocum (2004: 174) quienes señalan que “*Las malas condiciones laborales, un exceso de viajes y los largos horarios se suman para generar un mayor estrés y un menor desempeño*”

En el cuadro N° 9 se presentan, en términos absolutos y porcentuales los resultados obtenidos para el ambiente físico.

Cuadro N° 9: Distribución absoluta y porcentual del personal transportista de TRACEGRA según el nivel de estrés generado por el ambiente físico Barcelona, Año 2008

INDICADORES	EMA		EA		ET		EB		SE		TOT		Índice estrés
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Ruido durante su jornada de trabajo	0	0	11	32,4	11	32,4	10	29,4	2	5,9	34	100	1,91
Temperatura a la que normalmente trabaja	0	0	6	17,6	17	50	10	29,4	1	2,9	34	100	1,82
Condiciones de iluminación y visualización	0	0	0	0	8	23,5	11	32,4	15	44,1	34	100	0,79
Condiciones del vehículo de carga	2	5,9	4	11,8	11	32,4	7	20,6	10	29,4	34	100	1,44
Índice de estrés generado por el ambiente físico: 1.49 (Estrés bajo)													

NOTA: EMA: estrés muy alto; EA: estrés alto; ET: estrés tolerable; EB: estrés bajo; SE: sin estrés.

En relación con el ruido generado durante la jornada de trabajo, se observó que el 32,4% del personal de transportista manifestó un nivel de estrés alto, el 35,3% presentó un nivel de estrés bajo o sin estrés y el 32,4%, manifestó un estrés tolerable. Con un índice de estrés tolerable de 1,91. Lo que significa que los trabajadores no tienen una tendencia definida en cuanto a la percepción del ruido como generador de estrés.

Con respecto a la temperatura del ambiente en el cual normalmente realizan sus labores, el 50% expreso tener un estrés tolerable lo cual es confirmado por el un índice de estrés de 1,82. Esta situación podría ser explicada por el acondicionamiento de las unidades de transporte para mantener una temperatura adecuada en el interior de las mismas.

En cuanto a las condiciones de iluminación y visualización, el 76,5% de los entrevistados manifestó tener un estrés bajo (32,4%) o ningún estrés (44,1%), lo cual genera un índice de estrés de 0,79; lo que significa que, en general, existe un nivel de estrés bajo, en atención a la escala de interpretación.

Con respecto a las condiciones de vehículo, el 50% de los entrevistados manifestó tener un nivel de estrés bajo (20,6%) o no experimentar estrés (29,4%), con un índice de 1,44; lo que ubica a este indicador en un nivel de estrés bajo.

A partir de lo antes expuesto, se puede señalar que el ambiente físico en el que desarrollan sus actividades el personal de transporte de TRACEGRA, C.A. son tales que generan un nivel bajo de estrés (1,49), lo cual significa que las condiciones de ruido, iluminación, temperatura y condiciones del vehículo de carga de trabajo no son una fuente de estrés laboral en esta empresa.

Hellriegel y Slocum (2004: 174) señalan en relación con el ambiente físico que “temperaturas extremas, mucho ruido, iluminación excesiva o deficiente, radiación y contaminación del aire son unos cuantos ejemplos de condiciones de trabajo que causan estrés”. En el caso estudiado, al estar estos factores en un rango aceptable, no son percibidos como estresores por parte de los trabajadores de TRACEGRA, C.A., de allí el bajo índice de estrés reportado con relación a este aspecto.

En el cuadro N° 10 se presentan, en términos absolutos y porcentuales los resultados correspondientes a los niveles de estrés generado por las relaciones interpersonales.

Cuadro N° 10: Distribución absoluta y porcentual del personal de transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según el nivel de estrés generado por las relaciones interpersonales Barcelona, Año 2008

INDICADORES	EMA		EA		ET		EB		SE		TOT		Índice estrés
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
Relaciones con otros transportistas	0	0	0	0	13	38,2	17	50	4	11,8	34	100	1,26
Relaciones con su compañero de vehículo.	0	0	0	0	8	23,5	17	50	9	26,5	34	100	0,97
Relaciones con los clientes	0	0	5	14,7	5	14,7	15	44,1	9	26,5	34	100	1,18
Relaciones con el gerente	18	52,9	13	38,2	3	8,8	0	0	0	0	34	100	3,44
Relaciones con el supervisor	11	32,4	19	55,9	4	11,8	0	0	0	0	34	100	3,21
Índice de estrés generado por la relaciones interpersonales: 2,01 (Estrés tolerable)													

NOTA: EMA: estrés muy alto; EA: estrés alto; ET: estrés tolerable; EB: estrés bajo; SE: sin estrés.

Al ser consultados los transportistas de TRACEGRA, C.A. sobre el nivel de estrés que les producen las relaciones con los conductores y ayudantes de otros vehículos de la empresa el (61,8%) señalaron que tal factor les produce muy bajo (50%) o ningún estrés (11,8%) obteniéndose un índice de 1,26; indicativo de bajo estrés, según la escala de interpretación propuesta.

En cuanto a las relaciones con su compañero de vehículo, un 76,5% de los entrevistados indicó que éstas le generan poco (50%) o ningún estrés (26,5%). El índice de estrés se estimó en 0,97; correspondiente a un nivel de estrés bajo, según la escala de interpretación. Este hecho es de mucha significación, pues el transportista y su ayudante deben compartir jornadas largas de trabajo en pareja.

Con respecto a las relaciones con los clientes, puede observarse que el 70,6% de los transportistas y sus ayudantes manifestaron tener un nivel de estrés bajo (44,1%) o sin estrés (26,5%), con un índice de estrés de 1,18, el cual lo ubica a este factor en un estrés bajo.

La presencia de buenas relaciones interpersonales entre el transportista y su ayudante, y entre ellos y sus clientes, es positiva para la organización, por cuanto los individuos, además de satisfacer necesidades de carácter social, pueden ser más efectivos en el trabajo de equipo y en la atención a los clientes.

Si bien las relaciones entre los transportistas, sus ayudantes y sus clientes son generadoras de poco estrés, la tendencia cambia cuando se analizan las relaciones con el supervisor y con el gerente de la empresa

En efecto, el 91,1% de los transportistas y sus ayudantes manifestó que las relaciones con el gerente le generan un estrés alto (38,2%) o muy alto (52,9%), con un índice de 3,44; indicativo, según la escala propuesta, de un nivel promedio de estrés alto. Los trabajadores, en entrevistas informales realizadas al margen del cuestionario, manifestaron no sentirse tomados en cuenta, señalaron que la forma de comunicación es agresiva y además sienten que no se realizan acciones para corregir las fallas.

Al observar las relaciones con el supervisor, el 88,3% de los entrevistados aseguraron que le producen un nivel de estrés alto (55,9%) o muy alto (32,4%), ratificado con un índice de 3,21; indicativo de un nivel de estrés alto, según la escala que se viene utilizando. Se pudo conocer que tal situación ocurre porque no existe respeto mutuo y la comunicación es agresiva. Además, se pudo saber que la evaluación de los resultados de las actividades es vista como una vía para sancionar.

Según lo antes señalado se puede observar, que el nivel de estrés producido por las relaciones interpersonales en los transportistas y ayudante de transportistas de la empresa TRACEGRA, C.A., es tolerable, con un índice general de 2,01. Los encuestados manifestaron que los factores que más les generan estrés son la relación con su supervisor y el gerente, de lo cual se puede inferir que existe dificultad con la comunicación ascendente y descendente.

En este punto es necesario destacar lo planteado por Hellriegel y Slocum (2004: 176), quienes afirman lo siguiente:

Las buenas relaciones de trabajo y la interacción con los compañeros, subordinados y superiores son aspectos determinantes de la vida organizacional que ayudan a las personas a lograr metas personales y de la organización. Cuando faltan, se pueden convertirán fuentes de estrés

En el caso de la empresa TRACEGRA, C.A., las relaciones con los compañeros de trabajo no son percibidas como generadoras de estrés; sin embargo las relaciones con supervisores y gerentes sí fueron reportadas como estresantes. Lo señalado concuerda con lo que indicado Robbins (2004: 578) cuando plantea que entre los factores organizacionales “*los jefes insensibles y exigentes*” pueden causar estrés.

En el Cuadro N° 11 se presentan, en términos absolutos y porcentuales los resultados correspondientes a los niveles de estrés generados por el estilo de liderazgo.

Cuadro N° 11: Distribución absoluta y porcentual del personal de transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según el nivel de estrés generado por el estilo de liderazgo Barcelona, Año 2008

INDICADORES	EMA		EA		ET		EB		SE		TOT		Índice estrés
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
Planificación del trabajo por parte del jefe inmediato	12	35,3	12	35,3	9	26,5	1	2,9	0	0	34	100	3,03
Distribución del trabajo por parte del jefe inmediato	13	38,2	14	41,2	7	20,6	0	0	0	0	34	100	3,18
Dirección/supervisión del trabajo por parte del jefe inmediato	11	32,4	16	47,1	7	20,6	0	0	0	0	34	100	3,12
Evaluación del desempeño por parte del jefe inmediato	12	35,3	17	50	5	14,7	0	0	0	0	34	100	3,21
Índice de estrés generado por el estilo de liderazgo: 3,14 (estrés alto)													

NOTA: EMA: estrés muy alto; EA: estrés alto; ET: estrés tolerable; EB: estrés bajo; SE: sin estrés.

En el cuadro se puede observar que el 70,6% de los entrevistados manifestó que la forma como el jefe inmediato planifica el trabajo les genera un estrés alto (35,3%) o muy alto (35,3%); el índice de estrés se ubicó en 3,03: de acuerdo con la escala de interpretación utilizada. Por otro lado, un 79,4 % de la población estudiada señaló que la forma como su jefe inmediato distribuye el trabajo, es fuente de un alto (41,2%) o muy alto estrés (38,2%), con un índice, para este indicador, de 3,18.

En relación a como el jefe inmediato dirige y supervisa su trabajo, un 79,50% de los entrevistados indicó que éstas le generan alto (47,1%) o muy alto nivel de estrés (32,4%). El índice de estrés se estimó en 3,12; correspondiente a un nivel de estrés nivel de estrés alto, según escala de interpretación propuesta. Por otra parte el 85,3% de los entrevistados indicó que la forma de cómo el jefe inmediato evalúa el desempeño, les genera un estrés alto (50%) o muy alto (35,3%), con un índice de estrés de 3,21, correspondiente a un nivel de estrés alto.

A partir de lo antes expuesto, se puede señalar que los transportistas

perciben que la planificación, distribución y dirección de las tareas, así como la evaluación del desempeño no se hacen de forma objetivas. Los encuestados, en entrevistas informales realizadas adicionalmente al cuestionario, manifestaron que la supervisión no se adecua a las demandas de servicios hacia el transportista y ayudante de transportista y además la evaluación de desempeño no son hechas con miras a mejorar las actividades por el contrario los transportistas lo perciben como una vía para sancionar y hacer reclamos verbales.

A partir de lo antes plateado se puede indicar que el estilo de liderazgo presente en la empresa TRACEGRA C.A, es tal que generan un estrés alto (3,14) según la escala de interpretación utilizada, lo que significa que el estilo de liderazgo es percibido por los trabajadores como uno de los principales agentes estresantes.

En relación con el potencial estresante que tiene el estilo de liderazgo, Robbins (2004:580) señala:

Algunos directores generales crean una cultura que se caracteriza por tensión, miedo y ansiedad. Ejercen presiones poco realista para desempeñar el trabajo en plazos breves, imponer unos controles demasiado rígidos y despiden por rutinas a los empleados que no dan el ancho.

En el cuadro N° 12 se presentan, en términos absolutos y porcentuales los resultados correspondientes a los niveles de estrés generados por el funcionamiento de la empresa.

CUADRO N° 12: Distribución absoluta y porcentual del personal de transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según el nivel de estrés generado por el funcionamiento de la empresa Barcelona, Año 2008

INDICADORES	EMA		EA		ET		EB		SE		TOT		Índice estrés
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
Normas y procedimientos	3	8,8	1	2,9	29	85,3	1	2,9	0	0	34	100	2,18
Políticas de salarios vigentes	26	76,5	3	8,8	5	14,7	0	0	0	0	34	100	3,62
Procesamiento de quejas y reclamos	9	26,5	13	38,2	12	35,3	0	0	0	0	34	100	2,91
Comportamiento de la empresa con la seguridad social	14	41,2	17	50	2	5,9	1	2,9	0	0	34	100	3,29
índice de estrés generado por el funcionamiento de la empresa: 3 (Estrés alto)													

NOTA: EMA: estrés muy alto; EA: estrés alto; ET: estrés tolerable; EB: estrés bajo; SE: sin estrés.

El cuadro N° 12 se puede observar que el 85,3% de los transportistas y ayudante de transportistas de la empresa TRACEGRA, C.A, indicó que las normas y procedimientos de la empresa les generan un estrés tolerable, situación ratificada por el índice de 2,18.

En relación a las políticas de salario vigentes el 85,3% manifestó que experimentan un estrés alto (8,8%) o muy alto (76,5%); el índice de estrés se ubicó en 3,62, considerado muy alto en la escala de interpretación propuesta. Se pudo conocer que los trabajadores reciben un salario mínimo por sus servicios, y adicionalmente perciben un viático por cada viaje realizado, con el fin de cubrir los gastos comida, combustible y hospedaje cuando este fuese necesario. Los trabajadores, en entrevistas informales realizadas complementarias del cuestionario, expresaron que el sueldo no se corresponde con el esfuerzo que ellos hacen durante la realización de sus actividades que realizan, ni es suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su grupo familiar.

Con respecto a cómo se procesan las quejas y reclamos, el 64,7% de la población encuestada dijo sentir un estrés alto (38,2%) o muy alto (26,5%) con un índice de 2,91. Se pudo conocer que los supervisores y la gerencia no analizan ni procesan las quejas adecuadamente. Los trabajadores señalaron no contar con procedimientos claramente definidos para hacer reclamos y quejas, además de que las veces que los presentan no obtienen respuesta de las mismas.

Se observa, así mismo, que el comportamiento de la empresa con la seguridad social les genera al 91,2% de la población objeto de estudio un estrés alto (50%) o muy alto (41,2%) con un índice de estrés de 3,29 (alto, según la escala de interpretación utilizada). Se pudo saber que la empresa no cuenta con políticas de seguridad social, no tiene servicio médico interno ni externo. La empresa tiene cuatro demandas laborales por no acceder al pago de los seguros ni asistencia por accidentes laborales (Entrevista con la jefa de Recursos Humanos de TRACEGRA, C.A., realizada EL 25 de julio de 2008)

A partir de lo antes expuesto, se puede señalar que el funcionamiento de la empresa es fuente de estrés alto para los transportistas y ayudante de transportistas de la empresa TRACEGRA, C.A; con un índice de estrés general de 3,00; lo que significa que tales factores crean un nivel de estrés alto.

En relación con lo anterior, cabe destacar que Chiavenato (2005: 512) señala que las políticas y estrategias de la organización, las reglas burocráticas, la cultura organizacional restrictiva, la escasa participación de los trabajadores en las decisiones figuran entre los principales elementos estresantes organizacionales. Robbins (2004: 580) por su parte, refuerza lo antes señalado cuando afirma que *“las reglas excesivas y la falta de participación en las decisiones que afectan al empleado son ejemplos de variables estructurales que pueden ser fuentes de estrés”*.

4.2.3 Factores ambientales externos.

Los factores ambientales están formados por agentes que se encuentran fuera de la empresa y que pueden estar ocasionando estrés en sus trabajadores. Para analizar la influencia de los factores ambientales externos, se consideraron los siguientes indicadores: los sucesos políticos, la situación económica y la situación de inseguridad que caracterizan hoy a Venezuela, y la visión de futuro inmediato del país.

En el cuadro N° 13 se presentan, en términos absolutos y porcentuales los resultados correspondientes a los niveles de estrés generado por los factores ambientales externos.

CUADRO N° 13: Distribución absoluta y porcentual del personal de transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según el nivel de estrés generado Por los factores ambientales externos Barcelona, Año 2008

INDICADORES	EMA		EA		ET		EB		SE		TOT		Índice estrés
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
Acontecimientos políticos del país	1	2,9	3	8,8	10	29,4	18	52,9	2	5,9	34	100	1,50
Situación económica del país	3	8,8	7	20,6	14	41,2	8	23,5	2	5,9	34	100	2,03
Visión de futuro inmediato del país	0	0	3	8,8	21	61,8	7	20,6	3	8,8	34	100	1,71
Situación de inseguridad en el País	19	55,9	6	17,6	5	14,7	4	11,8	0	0	34	100	3,18
Índice de estrés generado por las condiciones ambientales:2,10													
(Estrés tolerable)													

NOTA: EMA: estrés muy alto; EA: estrés alto; ET: estrés tolerable; EB: estrés bajo; SE: sin estrés.

En el cuadro N° 13 se aprecia que el 58,8% de los transportistas y ayudante de transportistas de la empresa TRACEGRA, C.A, manifestó que los sucesos políticos del país, les genera un estrés bajo (52,9%) o sin estrés (5,9%); el índice

de estrés de 1,50, ubicando este factor en un estrés tolerable.

Con respecto a la situación económica del país, el 41,2% de los entrevistados indicó tener un estrés tolerable. Lo cual genera un índice de estrés de 2,03; tolerable, según la escala de que se ha venido utilizando. Por otra parte el 61,8% de los transportistas y ayudante de transportistas, señalaron que la visión de futuro inmediato del país, les genera también a un estrés tolerable, con un índice de estrés de 1,71 en atención a la escala de interpretación.

Los factores ambientales externos en relación con los sucesos políticos, situación económica y la visión de futuro son generadores de poco estrés o de un estrés tolerable, pero la tendencia cambia cuando se analizan la situación de inseguridad en el país.

En efecto, al observarse la situación de inseguridad del país el 73,5% de los entrevistados señalaron que les produce un nivel de estrés alto (17,6%) o muy alto (55,9%), ratificado con un índice de 3,18 (alto, según la escala que se viene utilizando).

Los efectos de los factores ambientales sobre los niveles de estrés son destacados por Robbins (2004:578) de la siguiente manera: *“Así como la incertidumbre del ambiente influye en el diseño de la estructura de una organización, también ejerce influencia en los niveles de estrés de los empleados”*, Aunque los factores ambientales externos presentes en el ambiente donde desarrollan sus actividades, los transportistas y ayudante de transportistas de la empresa TRACEGRA C.A, son tales que generan un índice general de estrés de 2,10, lo que significa que existe un nivel de estrés tolerable, la mayoría de los encuestados manifestaron que el único indicador que les genera un alto nivel de estrés, es la situación de inseguridad del país.

Vuanello (2003: documento en línea) relaciona de la siguiente manera la

inseguridad personal con el estrés

No se hace necesario padecer de manera personal eventos tales como robos, accidentes, violaciones, sino que ser testigos de estos hechos puede resultar tan traumático como protagonizarlos.

Partiendo del concepto de estrés psicológico como el resultado de una relación particular entre el sujeto y el entorno que se produce cuando éste es evaluado por la persona como amenazante o desbordante de sus recursos y que por ello pone en peligro su bienestar es fácil suponer que la ocurrencia de un delito alimenta la percepción de los eventos estresantes que forman parte del ambiente de las personas

4.3 Síntomas de estrés laboral

El estrés se manifiesta de diferentes formas en los individuos. Se presentaran los síntomas fisiológico, emocionales y conductuales más frecuentes en los transportistas y ayudantes de transportistas de la empresa TRACEGRA, C.A,

Para facilitar el análisis de los datos, se estableció una escala de interpretación de cuatro categorías con un rango desde cero (0) hasta tres (3), en donde el cero significa que nunca se presenta y el tres que los síntomas se presentan con mucha frecuencia, tal como se muestra en la tabla N° 2.

TABLA N° 2: Escala de interpretación para la frecuencia de los síntomas

Índice	Frecuencia de los síntomas
0,00 a 0,49	Nunca
0,5 a 1,49	Poca frecuencia
1,5 a 2,49	Frecuencia moderada
2,5 a 3,00	Mucha frecuencia

Propuesta por las autoras

En el cuadro numero 14 se presentan, en términos absolutos y porcentuales

los resultados obtenidos para los síntomas fisiológicos.

CUADRO N° 14: Distribución absoluta y porcentual del personal de transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según frecuencia de los síntomas fisiológicos generados por el estrés laboral. Barcelona, Año 2008

SINTOMAS	MF		CF		RV		N		TOT		Índice de Frecuencia
	N	%	N	%	N	%	N	%			
Aceleración del ritmo cardiaco	2	5,9	7	20,6	20	58,8	5	14,7	34	100	1,18
Dolores de cabeza, jaquecas	5	14,7	21	61,8	3	8,8	5	14,7	34	100	1,76
Dolores musculares (sobre todo en el cuello)	14	41,2	16	47,1	2	5,9	2	5,9	34	100	2,24
Síntomas de debilidad	0	0	12	35,3	13	38,2	9	26,5	34	100	1,09
Malestares estomacales	13	38,2	15	44,1	3	8,8	3	8,8	34	100	2,12
Insomnio	1	2,9	7	20,6	16	47,1	10	29,4	34	100	0,97
Índice de frecuencia de síntomas fisiológicos: 1,56 (Frecuencia moderada)											

NOTA: MF: mucha frecuencia; CF: con frecuencia; RV: raras veces; N: nunca.

El 73,5% de los encuestados señaló que el estrés generado por las situaciones de trabajo nunca (14,7%) o raras (58,8%) veces le producen aceleración del ritmo cardiaco; el índice estimado para este síntoma es de 1,18, el cual lo ubica un nivel de poca frecuencia. Por otro lado, el 76,5% manifestó sentir con frecuencia (61,8%) o con mucha frecuencia (14,7%) dolores de cabeza a causa de factores relacionados con su trabajo; el índice de frecuencia fue de 1,76; lo que corresponde de un nivel de frecuencia moderada.

El 88,3% del personal entrevistado señaló que con frecuencia (47,1%) o mucha frecuencia (41,2%) sentía dolores musculares, especialmente en el cuello, a consecuencia de factores laborales; el índice de frecuencia fue de 2,24; correspondiente a una frecuencia moderada.

Por otra parte, el 73,5% de los encuestados presenta raras veces (38,2%) y con frecuencia (35,3%) síntomas de debilidad por causa del estrés, estimándose de

un índice de 1,09 (poca frecuencia). Así mismo, un 82.3% dijo padecer con frecuencia (44,1%) y mucha frecuencia (38,2%) de malestares estomacales a causa del estrés, con un índice de 2,12 que califica a este síntoma como moderadamente frecuente.

Finalmente, el 76,5% los transportistas y ayudante de transportistas de la empresa TRACEGRA, C.A, presenta raras veces (47,1%) o nunca (29,4%) síntoma de insomnio a causa del trabajo, con un índice de 0,97, lo que significa que los encuestados muy raras veces lo presentan.

En el cuadro quedan claramente identificados algunos de los síntomas del estrés negativo, que pueden ser causados por diversos factores como la postura al estar vehículo sentado por largo tiempo y por la ingesta de alimentos de forma inadecuada. Se pudo conocer que la empresa no cuenta con beneficios de comedor y el beneficio de alimentación es integrado en los viáticos.

Franco (2003: documento en línea) presenta una explicación para los síntomas fisiológicos del estrés, entre los que incluye “dolores musculares” y “trastornos de alimentación”:

Cuando un individuo se encuentra bajo los efectos de la tensión, el hipotálamo, que se localiza en la parte media inferior del cerebro, activa las glándulas suprarrenales para que liberen adrenalina en la sangre y el cuerpo esté preparado para lidiar con situaciones estresantes.

En caso de no liberar este tipo de energía interna, ésta queda retenida en nuestro cuerpo, alojándose en las partes más vulnerables del organismo, ocasionando uno o varios de los síntomas ya descritos.

En el cuadro N° 15 se presentan, en términos absolutos y porcentuales los resultados obtenidos para los síntomas emocionales.

CUADRO N° 15: Distribución absoluta y porcentual del personal de transportista de la empresa TRACEGRA C.A., según frecuencia de los síntomas psicológicos generados por el estrés laboral. Barcelona, Año 2008

FRECUENCIA	MF		CF		RV		N		TOT		Índice de Frecuencia
	N	%	N	%	N	%	N	%			
Dificultad para concentrarse	0	0	3	8,8	21	61,8	10	29,4	34	100	0,79
Apatía	1	2,9	9	26,5	20	58,8	4	11,8	34	100	1,21
Depresión	1	2,9	2	5,9	18	52,9	13	38,2	34	100	0,74
Ansiedad	7	20,6	14	41,2	10	29,4	3	8,8	34	100	1,74
Irritabilidad del carácter	8	23,5	15	44,1	8	23,5	3	8,8	34	100	1,82
Índice de frecuencia de los síntomas emocionales: 1,26 (Poca frecuencia)											

NOTA: MF: mucha frecuencia; CF: con frecuencia; RV: raras veces; N: nunca.

Se observa que el 91,2% de los entrevistados señaló que el estrés generado por las situaciones de trabajo nunca (29,4%) o raras veces (61,8%) le producen dificultad para concentrarse; el índice estimado para este síntoma es de 0,79 el cual lo ubica un nivel de poca frecuencia. Por otra parte el 61,8% afirma sufrir con frecuencia (41,2%) y mucha frecuencia (20,6%) de ansiedad por causa de su trabajo; el índice de frecuencia fue de 1,74; lo que corresponde de un nivel de frecuencia moderada.

El 67,6% señaló sentir con frecuencia (44,1%) o mucha frecuencia (23,5%) irritabilidad de carácter a consecuencia de factores relacionado con el trabajo; con un índice de 1,82 lo que significa un nivel de frecuencia moderada; por otro lado el 70,6% de los encuestados nunca (11,8%) o rara veces (58,8%) siente apatía por causa del trabajo con un índice de 1,21; correspondiente a frecuencia moderada.

El 90,2% de los transportistas y ayudante de transportistas de la empresa TRACEGRA, C.A, nunca (38,2%) o raras veces (52,9%) presenta depresión, por factores del trabajo; con índice de 0,74.

En virtud de lo antes planteado, se puede señalar que existen síntomas psicológicos, características del estrés laboral en los transportistas y ayudante de transportistas de la empresa TRACEGRA, son tales que generan un nivel de frecuencia de 1.26, correspondiente a frecuencia moderada. La mayoría de los encuestados manifestaron sentir con mayor frecuencia irritabilidad de carácter y la ansiedad.

Los resultados obtenidos concuerdan con la apreciación de Robbins (2004: 582), quien señala que “el estrés laboral causa insatisfacción con el trabajo. De hecho, esta insatisfacción es ‘el efecto psicológico mas simple y mas obvio del estrés, pero también se expresa ‘en otros estados como tensión, ansiedad, irritabilidad de carácter, aburrimiento y demoras”.

A continuación en el cuadro N° 16 se presentan, en términos absolutos y porcentuales los resultados obtenidos con respecto a los síntomas conductuales.

CUADRO N° 16: Distribución absoluta y porcentual del personal de transportista de la empresa TRACEGRA, según frecuencia de los síntomas conductuales generados por el estrés laboral. Barcelona, Año 2008

FRECUENCIA	MF		CF		RV		N		TOT		Índice de frecuencia
	N	%	N	%	N	%	N	%			
Llegada tarde al trabajo	0	0	3	8,8	20	58,8	11	32,4	34	100	0,76
Inasistencia al trabajo	0	0	2	5,9	24	70,6	8	23,5	34	100	0,82
Habito de fumar	1	2,9	13	38,2	4	11,8	16	47,1	34	100	0,97
Disminución del desempeño	0	0	4	11,8	18	52,9	12	35,3	34	100	0,76
Consumo excesivo de alimentos	6	17,6	12	35,3	13	38,2	3	8,8	34	100	1,62
Consumo de alcohol	0	0	5	14,7	21	61,8	8	23,5	34	100	0,91
Índice de frecuencia de los síntomas conductuales: 0,97 (Raras veces)											

NOTA: MF: mucha frecuencia; CF: con frecuencia; RV: raras veces; N: nunca.

En el cuadro N° 16 se observa que el 91,20% de los transportistas raras veces (58,8%) o nunca (32,4%) llegan tarde al trabajo como consecuencia del estrés, evidenciado este comportamiento con un índice de frecuencia de 0,76, que significa que existe poca frecuencia de esa conducta. El 94,10% manifestó que raras veces (70,6%) o nunca (23,5%) falta al trabajo como consecuencia del estrés, reflejado este comportamiento en un índice de 0,82, el cual lo ubica en un nivel de poca frecuencia, según la escala de interpretación propuesta

El 88,20% raras veces (11,8%) o nunca (47,1%) tienen el hábito de fumar como consecuencia del estrés, ratificando con un índice de 0,97 (poca frecuencia). El 88,20% señaló que raras veces (52,9%) o nunca (35,3%) disminuye el desempeño por causa del estrés, con un índice de 0,76 lo que significa que existe poca frecuencia, según la escala de interpretación utilizada.

El 52,90% con frecuencia (14,7%) o mucha frecuencia (17,6%) consumen alimentos en exceso por efecto del estrés con un índice de 1,62, lo que significa que con frecuencia existe este comportamiento. El 85,3% raras veces (61,8%) o nunca (23,5%) consumen alcohol por el estrés y tienen un índice de 0,91, ubicando este indicador con poca frecuencia se manifiesta en la conducta de los trabajadores.

Los efectos conductuales tienden hacer los que frecuentemente son evidentes, se puede observar que el indicador más frecuente en el comportamiento de los trabajadores es el consumo excesivo de alimentos, el cual puede ser una respuesta de la ansiedad que sufre los transportistas. La web Merck Source (2005: documento en línea) señala al respecto lo siguiente: *“El estrés persistente e inexorable a menudo lleva a que se presente ansiedad y comportamientos nocivos como comer demasiado”*. Según los resultados obtenidos, en el caso de la empresa TRACEGRA, C.A. la afirmación es perfectamente aplicable

Se pudo observar que cuando se preguntaba acerca del comportamiento

relacionado con el desempeño la inasistencia y la puntualidad en el trabajo, manifestaron temor por considerarlo una evaluación del desempeño.

Los síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales son una ilustración del nivel de estrés que sufren la población objeto de estudio, síntomas que pueden generar consecuencias negativas tanto para los trabajadores como para la organización.

En relación con las consecuencias del estrés sobre los individuos y las organizaciones, Hellriegel y Slocum (2004: 179) señalan “*Las enfermedades relacionadas con el estrés ejercen una carga considerable sobre las personas y las organizaciones, con frecuencia los costos para las personas más obvios que para la organización*”

CONCLUSIONES

Una vez analizada la información suministrada por el personal de transporte de la empresa TRACEGRA, C.A., se presentan las siguientes conclusiones:

En relación con el nivel general de estrés

Los trabajadores de transporte de la empresa TRACEGRA, C. A., reportan un estrés tolerable, pues se obtuvo un índice general de estrés de 2,2 en una escala del cero (0) al cuatro (4), lo cual está asociado al hecho de que el 79% de los entrevistados manifestó experimentar un nivel de estrés tolerable.

En relación con los factores individuales

Los factores individuales están produciendo un nivel tolerable de estrés (1,50), destacándose la situación económica de su grupo familiar como el factor individual generador de mayor estrés (2,24)

En relación con los factores organizacionales

Los factores organizacionales relacionados con el contenido de la tarea están generando un nivel de estrés tolerable (2,08), señalándose como los generadores de mayor estrés los riesgos a los cuales están sometidos los trabajadores durante la jornada laboral (2,88).

Los factores organizacionales relacionados con el ambiente físico están generando un nivel de estrés bajo (1,49).

Los factores organizacionales asociados con las relaciones interpersonales están generando un nivel de estrés tolerable (2,01), resaltando como estresores las

relaciones con el gerente (3,44) y la relación con el supervisor (3,21).

Los factores organizacionales relacionados con el liderazgo están creando un nivel de estrés alto (3,14). Los principales factores estresores son la forma como el jefe inmediato planifica el trabajo (3,03), distribuye las tareas (3,18), dirige y supervisa las actividades (3,12) y evalúa el desempeño del personal (3,21)

Los factores organizacionales relacionados con el funcionamiento de la empresa están generando un nivel de estrés alto (3,00), siendo los principales estresores las políticas de salario (3,62) y el comportamiento de la empresa en materia de seguridad social (3,29)

En relación con los factores ambientales

Los factores del ambiente externo están generando un nivel de estrés tolerable (2,12), resaltando la situación económica (2,03) y la inseguridad del país (3,18).

En relación con los síntomas

Los principales síntomas fisiológicos reportados por los trabajadores como efectos del estrés fueron los dolores musculares (sobre todo en el área del cuello) y los malestares estomacales, ambos con una frecuencia moderada.

Los principales síntomas emocionales manifestados por los trabajadores como efectos del estrés fueron la ansiedad y la irritabilidad de carácter, ambos con una frecuencia moderada.

El principal síntoma conductual revelado por los transportistas como efecto del estrés es el consumo de alimento en exceso.

En relación con el tipo de estrés

El tipo de estrés presente entre los trabajadores de transporte de la empresa TRACEGRA, C.A. es el distrés, en virtud de las consecuencias no deseadas que genera a nivel fisiológico, psicológico y conductual.

RECOMENDACIONES.

El estrés afecta negativamente la salud de los trabajadores y debe ser tratado en forma integral, en la que trabajadores y empresa desarrollen actividades y mecanismos para promover soluciones. En virtud de que la organización sólo tiene cierto grado de control en los factores organizacionales, las siguientes recomendaciones están orientadas a reducir las causas organizacionales que están provocando mayores niveles de estrés entre el personal de transporte de la empresa TRACEGRA, C.A. Así mismo, se presentan sugerencias para evitar que algunos factores que actualmente están en un nivel tolerable, puedan en el futuro volverse críticos y generar altos niveles de estrés.

En tal sentido se sugiere:

- Realizar revisiones periódicas de los vehículos de carga, con el objeto de mantenerlos en buenas condiciones de operatividad.
- Realizar chequeos médicos periódicos al personal de transporte, con el fin de detectar desgastes físicos, en especial en el sistema visual y de reflejo.
- Organizar la distribución de la cantidad de trabajo en forma equitativa, involucrando al personal transportista para la toma de decisiones de esta índole.
- Ofrecer capacitación administrativa a los gerentes y supervisores, con la finalidad de desarrollar sus habilidades de liderazgo, y hacer más efectiva su labor en la planificación, organización, dirección y control de las actividades de sus subordinados.
- Diseñar actividades que permitan la integración entre el personal transportista, el gerente y el supervisor, en función mejorar las relaciones personales y organizativas entre ellos.

- Diseñar y ejecutar un programa de evaluación del desempeño con participación del personal de transporte en la planificación y ejecución del mismo.
- Crear canales de retroalimentación, como por ejemplo reuniones individuales y/o colectivas entre el personal de transportistas y su jefe inmediato, para capturar y procesar quejas y sugerencias por parte del personal de transporte
- Difundir entre los transportistas de la empresa TRCEGRA C.A, a través de boletines y carteleras, las normas y procedimientos utilizados en la empresa, para despejar dudas existentes sobre esos aspectos.
- Diseñar políticas salariales que permitan la asignación de salarios acordes con el costo de la vida y con el esfuerzo que los transportistas realizan en su trabajo, complementando esa remuneración con servicios y prestaciones que puedan ayudar a mejorar la calidad de vida del transportista y de su grupo familiar.
- Implementar mecanismos expeditos de atención a las necesidades de los transportistas cuando éstos enfrenten algún percance en el ejercicio de su trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

Alles, M. (2005). **Gestión por Competencia: el diccionario**. Buenos Aires: Granica S.A.

Arias, F. (2006). **El proyecto de investigación** (4ª ed.). Caracas: Episteme.

Brazón, D. (2007) Manual de normas y procedimientos de la organización de la Empresa TRACEGRA C.A. Barcelona: no publicado.

Chiavenato, I. (2002). **Administración de Recursos Humanos**. (5ª ed.). Mexico: MacGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2005). **Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito de las organizaciones**. Mexico: Thomson.

Dessler, G. (2002). **Administración de personal**. México: Pearson Educación.

Dubrin, A. (2003). **Fundamentos de comportamiento organizacional**. México: Cengage Learning.

Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (1996). **Organizaciones, Comportamiento, Estructura – procesos**. 8va Edición, España: Mc Graw Hill.

Hellriegel J y Slocum Jr. (2004) **Comportamiento Organizacional**. (10^{ma}ed) THOMSON.

Ivancevich J. y Mattenson M. (1992). **Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial.** México: Editorial Trillas.

Kinicki, A. y Kreitner, R. (2003). **Comportamiento Organizacional.** (12^{va} ed.) México: McGraw- Hill.

Lazarus, R. y Folkman S. (1986) **Estrés y Procesos Cognitivos.** Barcelona: Ediciones Martínez Roca.

Martínez, M. (2003) La Gestión Empresarial. Días de Santos.

Prieto Herrera, J. (2004) La Gestión Estratégica Organizacional. Bogota: Ecoe.

Robbins, S. (2004). **Comportamiento Organizacional.** (10^{ma} ed.) Pearson. Prentice Hall.

Leyes

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 5.453 (Extraordinario) Caracas, 24 de marzo de 2000.

Ley Orgánica del Trabajo (2001). Gaceta Oficial 5.152 (Extraordinaria). Caracas, 19 de junio de 1997.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial N° 3850 Extraordinario, de 18 de Julio de 1986.

Trabajos de grado

Aguilera, J y Alcalá, A (2002), **Estudio del stress laboral en los empleados de la empresa Sistema Eléctrico Monagas, SEMDA, C.A, sede principal Maturín–Estado Monagas 2001–2002.**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Licenciados en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente (U.D.O). Maturín: no publicado.

Bravo, I. e Higuerey, E. (2004), **El estrés laboral en el personal docente de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre–Carúpano.**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Licenciados en Gerencia De Recursos Humanos en la Universidad de Oriente (UDO). Carúpano: no publicado.

Carvajal, M y Tineo, M (1997) **Estudio del Estrés Ocupacional del Personal de Enfermería que Labora en el Hospital Universitario “Dr. Manuel Núñez Tovar”.**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Licenciados en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente (U.D.O). Maturín: no publicado.

Vegas, J y Zambrano, G (2002), **Análisis del estrés ocupacional de los empleados administrativos que laboran en le Instituto de Vialidad y Transporte del Estado Monagas (I.N.V.I.A.L.T.M.O).**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Licenciados en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente (U.D.O). Maturín: no publicado.

Referencias Electrónicas:

Banco Central de Venezuela [Página web en línea]. Disponible en: <http://www.bcv.gov.ve>. [Consultado el 31 de Julio de 2008].

Estrés y Trabajo. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/estres%20y%20trabajo.htm> [Consultado el 16 de Marzo de 2008].

Franco, M. (2003). *“Estrés laboral: ¿enfermedad o cualidad?”*. [Documento en línea]. **Gestiópolis**. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/64/estres.htm>. [Consultado el 01 de diciembre de 2008]

Merk Source. (2005). “Estrés y ansiedad”. Disponible en: http://www.mercksource.com/pp/us/cns/cns_hl_adam.jspzQzpgzEzSzppdocszSzuszSzcnyszSzcontentzSzadamzSzespzSzesp_encyzSzarticlezSz003211zPzhtm. [Consultado el 01 de diciembre de 2008]

Observatorio Permanente de la U.G.T. (2006). **Guía sobre el estrés ocupacional..** Disponible en <http://212.170.242.18/slaboral/observ/DOCUMENTOS/guiaestres.pdf> [Consultado: 18 de abril de 2008]

Sánchez, P. (2005). **Construcción y validación factorial de un instrumento para medir estrés laboral en servicios de alta tensión del hospital Dr. Gustavo Fricke de Viña del Mar.** [Tesis en línea] Universidad del Mar, Chile. Disponible en: <http://users.udelmar.cl/loyola/WEBs/psicologia/data/upimages/TESI>

S_med_stress.pdf, [Consultada el 16 de Marzo de 2008].

Vuanello, R. (2003). *“Exploración sobre el sentimiento de inseguridad en víctimas de delitos contra la propiedad”*. **Capítulo Criminológico** marzo 2003, Vol 31, N° 1, pp 73-97. Disponible en línea:
<http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-95982003001000005&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0798-9598.
[Consultado, el 01 de diciembre de 2008]

ANEXOS



Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre
Escuela de Ciencias Sociales
Programa de Gerencia de Recursos Humanos

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

A todo el personal de transporte de la empresa TRACEGRA C.A, Barcelona – Estado Anzoátegui

Los Bachilleres Andreina Silva y Carmen Velásquez, estudiantes de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, en la Especialidad de Gerencia de Recursos Humanos; requieren de su colaboración para el llenado del cuestionario que se le presenta y que servirá para recolectar información que permitirá hacer un diagnóstico sobre el estrés laboral en los obreros de la empresa TRACEGRA, C.A., donde usted presta sus servicios.

Para garantizar el anonimato se agradece no identificar su cuestionario. Los datos aquí recolectados tendrán carácter confidencial y no comprometen en ningún momento a su persona. Se da garantía de que la información suministrada solamente será utilizada con fines estrictamente académicos.

Cumaná, junio de 2008

DATOS DEMOGRÁFICOS.

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada una de las siguientes preguntas, y marque con una equis ("x") la opción que corresponda a su caso particular.

1. Edad

- 1.1. Menos de 20
- 1.2. Entre 20 y 24 años
- 1.3. Entre 25 y 29 años
- 1.4. Entre 30 y 34 años
- 1.5. Entre 35 y 39 años
- 1.6. Entre 40 y 44 años
- 1.7. Entre 45 y 49 años
- 1.8. Entre 50 y 54 años
- 1.9. Entre 55 y 59 años

2. Grado de instrucción formal alcanzado.

- 2.1. Educación Básica incompleta
- 2.2. Educación Básica completa (Tercer año)
- 2.3. Ciclo diversificado incompleto
- 2.4. Ciclo diversificado completo (Bachillerato o equivalente)
- 2.5. Educación superior incompleta
- 2.6. Educación superior completa (título universitario)

3. Estado Civil

- 3.1. Soltero
- 3.2. Casado
- 3.3. Viudo
- 3.4. Divorciado
- 3.5. Unido/concubinato

4. Carga familiar (sin incluirse a sí mismo)

- 4.1. Entre 1 y 4 años
- 4.2. Entre 5 y 8 años
- 4.3. Entre 9 y 12 años
- 4.4. Entre 13 y 15 años

5. Antigüedad en la empresa

- 5.1. Menos de 1 años
- 5.2. Entre 1 y 4 años
- 5.3. Entre 5 y 8 años
- 5.4. Entre 9 y 12 años
- 5.5. Entre 13 y 15 años

6. Cargo que actualmente ocupa

- 6.1. Transportista
- 6.2. Ayudante de Transportista (Caletero)

MEDICION DE LOS NIVELES DE ESTRÉS

A continuación se presenta una serie de interrogantes que tienen que ver con distintos aspectos del estrés laboral que pueden presentarse en los obreros de la empresa TRACEGRA C.A. Marque con una “X” la casilla correspondiente al grado de acuerdo o desacuerdo con relación con cada afirmación.

Factores individuales

7) ¿Las relaciones con otros miembros de su grupo familiar a propósito del tipo de trabajo que usted realiza, le genera estrés?

- 7.1. () Me produce un nivel de estrés muy alto
- 7.2. () Me produce un nivel alto de estrés
- 7.3. () Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 7.4. () Me produce poco estrés
- 7.5. () No me produce estrés

8) ¿La situación económica actual de su grupo familiar le produce estrés?

- 8.1. () Me produce un nivel de estrés muy alto
- 8.2. () Me produce un nivel alto de estrés
- 8.3. () Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 8.4. () Me produce poco estrés
- 8.5. () No me produce estrés

9) ¿las condiciones de salud actualmente le genera estrés?

- 9.1. () Me produce un nivel de estrés muy alto
- 9.2. () Me produce un nivel alto de estrés
- 9.3. () Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 9.4. () Me produce poco estrés
- 9.5. () No me produce estrés

10) ¿La condición de salud de algún miembro de su grupo familiar, le genera estrés?

- 10.1. () Me produce un nivel de estrés muy alto
- 10.2. () Me produce un nivel alto de estrés
- 10.3. () Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 10.4. () Me produce poco estrés
- 10.5. () No me produce estrés

Factores organizacionales

Contenido de la tarea

11) ¿Cuánto estrés le produce la cantidad de trabajo que le es normalmente asignada?

- 11.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 11.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 11.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 11.4. Me produce poco estrés
- 11.5. No me produce estrés

12) ¿Cuánto estrés le produce los riesgos a los que está sometido en su trabajo?

- 12.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 12.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 12.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 12.4. Me produce poco estrés
- 12.5. No me produce estrés

13) ¿Cuánto estrés le produce la duración de la jornada diaria de trabajo?

- 13.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 13.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 13.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 13.4. Me produce poco estrés
- 13.5. No me produce estrés

14) ¿Cuánto estrés le produce las exigencias de las tareas que realiza habitualmente?

- 14.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 14.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 14.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 14.4. Me produce poco estrés
- 14.5. No me produce estrés

Ambiente Físico

15) ¿Cuánto estrés le produce el ruido durante la jornada de trabajo?

- 15.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 15.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 15.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 15.4. Me produce poco estrés
- 15.5. No me produce estrés

16) ¿Cuánto estrés le produce la temperatura a la que normalmente trabaja?

- 16.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 16.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 16.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 16.4. Me produce poco estrés
- 16.5. No me produce estrés

17) ¿Cuánto estrés le produce las condiciones de iluminación y visibilidad en las cuales trabaja habitualmente?

- 17.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 17.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 17.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 17.4. Me produce poco estrés
- 17.5. No me produce estrés

18) ¿Cuánto estrés le produce las condiciones del vehículo en el que trabaja?

- 18.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 18.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 18.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 18.4. Me produce poco estrés
- 18.5. No me produce estrés

15) ¿Cuánto estrés le produce las condiciones de iluminación y visibilidad en las cuales trabaja habitualmente?

- 15.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 15.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 15.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 15.4. Me produce poco estrés
- 15.5. No me produce estrés

Relaciones interpersonales

19) ¿Cuánto estrés le produce las relaciones con el personal que trabaja con otro vehículo de la empresa?

- 19.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 19.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 19.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 19.4. Me produce poco estrés
- 19.5. No me produce estrés

20) ¿Cuánto estrés le produce las relaciones con el gerente de la empresa?

- 20.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 20.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 20.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 20.4. Me produce poco estrés
- 20.5. No me produce estrés

21) ¿Cuánto estrés le produce las relaciones con su supervisor inmediato?

- 21.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 21.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 21.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 21.4. Me produce poco estrés
- 21.5. No me produce estrés

22) ¿Cuánto estrés le produce las relaciones con los clientes?

- 22.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 22.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 22.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 22.4. Me produce poco estrés
- 22.5. No me produce estrés

23) ¿Cuánto estrés le produce las relaciones con su compañero de vehículo?

- 23.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 23.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 23.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 23.4. Me produce poco estrés
- 23.5. No me produce estrés

Liderazgo

24) ¿Cuánto estrés le produce la forma como su jefe inmediato planifica el trabajo a realizar?

- 24.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 24.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 24.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 24.4. Me produce poco estrés
- 24.5. No me produce estrés

25) ¿Cuánto estrés el produce la forma como su jefe inmediato distribuye el trabajo entre el personal?

- 25.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 25.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 25.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 25.4. Me produce poco estrés
- 25.5. No me produce estrés

26) ¿Cuánto estrés le produce la forma como su jefe inmediato dirige y supervisa el trabajo que usted realiza?

- 26.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 26.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 26.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 26.4. Me produce poco estrés
- 26.5. No me produce estrés

27) ¿Cuánto estrés le produce la forma como su jefe inmediato evalúa su desempeño en el trabajo?

- 27.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 27.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 27.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 27.4. Me produce poco estrés
- 27.5. No me produce estrés

Funcionamiento de la empresa

28) ¿Cuánto estrés le produce las normas y procedimientos establecidos en la empresa?

- 28.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 28.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 28.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 28.4. Me produce poco estrés
- 28.5. No me produce estrés

29) ¿Cuánto estrés le produce la política de salarios vigente en la empresa TRACEGRA C.A?

- 29.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 29.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 29.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 29.4. Me produce poco estrés
- 29.5. No me produce estrés

30) ¿Cuánto estrés le produce la forma como se procesan las quejas y reclamos relacionados con el trabajo?

- 30.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 30.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 30.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 30.4. Me produce poco estrés
- 30.5. No me produce estrés

31) ¿Cuánto estrés le produce el comportamiento de la empresa en lo relacionado con la seguridad social?

- 31.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 31.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 31.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 31.4. Me produce poco estrés
- 31.5. No me produce estrés

Factores ambientales externos

32) ¿Cuánto estrés le produce los sucesos políticos que ocurren actualmente en el país?

- 32.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 32.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 32.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 32.4. Me produce poco estrés
- 32.5. No me produce estrés

33) ¿Cuánto estrés le produce la situación económica que vive actualmente el país?

- 33.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 33.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 33.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 33.4. Me produce poco estrés
- 33.5. No me produce estrés

34) ¿Cuánto estrés le produce la situación de inseguridad que vive actualmente el país?

- 34.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 34.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 34.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 34.4. Me produce poco estrés
- 34.5. No me produce estrés

35) ¿Cuánto estrés le produce su visión del futuro inmediato del país?

- 35.1. Me produce un nivel de estrés muy alto
- 35.2. Me produce un nivel alto de estrés
- 35.3. Me produce un nivel medio (tolerable) de estrés
- 35.4. Me produce poco estrés
- 35.5. No me produce estrés

Síntomas de estrés

A continuación se presenta una serie de afirmaciones que tienen que ver con distintos aspectos del estrés laboral que pueden presentarse en el personal de transporte de la empresa TRACEGRA C.A. Marque con una "X" la casilla correspondiente el grado de acuerdo o desacuerdo con relación con cada afirmación

Síntomas fisiológicos

36) ¿Con que frecuencia siente usted que el trabajo que realiza le produce aceleración de ritmo cardiaco (taquicardia)?

- 36.1. Con mucha frecuencia
- 36.2. Con frecuencia
- 36.3. Raras veces
- 36.4. Nunca

37) ¿Con qué frecuencia el trabajo y las condiciones en las que lo realiza le produce dolores de cabeza?

- 37.1. Con mucha frecuencia
- 37.2. Con frecuencia
- 37.3. Raras veces
- 37.4. Nunca

38) ¿Con qué frecuencia sufre usted de dolores musculares (en el cuello sobre todo) como consecuencia de su trabajo?

- 29.1. Con mucha frecuencia
- 29.2. Con frecuencia
- 29.3. Raras veces
- 29.4. Nunca

39) ¿Con qué frecuencia ha sentido usted síntomas de debilidad como consecuencia de su trabajo?

- 39.1. Con mucha frecuencia
- 39.2. Con frecuencia
- 39.3. Raras veces
- 39.4. Nunca

40) ¿Con qué frecuencia sufre usted de malestares estomacales (gastritis, por ejemplo) como consecuencia de su trabajo?

- 40.1. Con mucha frecuencia
- 40.2. Con frecuencia
- 40.3. Raras veces
- 40.4. Nunca

41) ¿Con qué frecuencia sufre usted de insomnio como consecuencia de su trabajo?

- 37.1. Con mucha frecuencia
- 37.2. Con frecuencia
- 37.3. Raras veces
- 37.4. Nunca

Síntomas emocionales

42) ¿Con qué frecuencia sufre usted de dificultad para concentrarse, como consecuencia de su trabajo?

- 42.1. Con mucha frecuencia
- 42.2. Con frecuencia
- 42.3. Raras veces
- 42.4. Nunca

43) ¿Con qué frecuencia sufre usted de ansiedad como consecuencia de su trabajo?

- 43.1. Con mucha frecuencia
- 43.2. Con frecuencia
- 43.3. Raras veces
- 43.4. Nunca

44) ¿Con qué frecuencia se siente usted irritable de carácter como consecuencia de trabajo y de las condiciones en que lo realiza?

- 32.1. Con mucha frecuencia
- 32.2. Con frecuencia
- 32.3. Raras veces
- 32.4. Nunca

45) ¿Con qué frecuencia sufre usted de apatía como consecuencia de su trabajo?

- 45.1. Con mucha frecuencia
- 45.2. Con frecuencia
- 45.3. Raras veces
- 45.4. Nunca

46) ¿Con qué frecuencia se siente usted deprimido como consecuencia de su trabajo?

- 46.1. Con mucha frecuencia
- 46.2. Con frecuencia
- 46.3. Raras veces
- 46.4. Nunca

Síntomas conductuales

47) ¿Con qué frecuencia llega usted tarde al trabajo debido al estrés que este le produce?

- 47.1. Con mucha frecuencia
- 47.2. Con frecuencia
- 47.3. Raras veces
- 47.4. Nunca

48) ¿Con qué frecuencia falta usted a su trabajo debido al estrés que este le produce?

- 48.1. Con mucha frecuencia
- 48.2. Con frecuencia
- 48.3. Raras veces
- 48.4. Nunca

49) ¿Con qué frecuencia lo induce a fumar el estrés que le produce el trabajo ya las condiciones en las que lo realiza?

- 49.1. Con mucha frecuencia
- 49.2. Con frecuencia
- 49.3. Raras veces
- 49.4. Nunca

50) ¿Con qué frecuencia el estrés en su trabajo le produce una disminución de su desempeño como trabajador?

- 50.1. Con mucha frecuencia
- 50.2. Con frecuencia
- 50.3. Raras veces
- 50.4. Nunca

51) ¿Con qué frecuencia el estrés en su trabajo le induce a consumir alimentos en exceso?

- 51.1. Con mucha frecuencia
- 51.2. Con frecuencia
- 51.3. Raras veces
- 51.4. Nunca

52) ¿Con qué frecuencia el estrés en su trabajo lo lleva a consumir alcohol?

- 52.1. Con mucha frecuencia
- 52.2. Con frecuencia
- 52.3. Raras veces
- 52.4. Nunca

Hoja de Metadatos

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE TRANSPORTE DE LA EMPRESA TRACEGRA, C.A. BARCELONA, ESTADO ANZOÁTEGUI, AÑO 2008.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Silva Bastidas Andreina Celmira	CVLAC	andreinacsb@hotmail.com
	e-mail	<u>andreinacsb@yahoo.es</u>
	e-mail	andreinacsb@cantv.com
Velásquez Patiño Carmen Elena	CVLAC	Kelenavlsqz@hotmail.com
	e-mail	Kelenavlsqz@gmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Estrés, estrés laboral, factores individuales, factores organizacionales, factores ambientales, síntomas psicológicos síntomas fisiológicos y síntomas conductuales.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Gerencia de Recursos Humanos

Resumen (abstract):

El estrés laboral es el resultado de la interacción entre las múltiples condiciones del entorno laboral y la disposición del individuo para responder a ellas. Es producido por la combinación de factores personales, organizacionales y ambientales, pudiendo generar consecuencias psicológicas, fisiológicas y conductuales. Mediante la presente investigación se determinó el nivel de estrés del personal de transporte de la empresa TRACEGRA C.A, así como los principales factores desencadenantes y los síntomas más frecuentes. La investigación fue de campo y de carácter descriptivo. La población estuvo conformada por 34 trabajadores de transporte, quienes suministraron la información a través de un cuestionario impreso, aplicado mediante una entrevista personal con cada uno de ellos. Complementariamente fue utilizada la observación no participante. Entre las principales conclusiones se encuentran: el nivel de estrés es tolerable, los principales factores generadores de estrés son la situación económica de la familia, los riesgos a los cuales están sometido, la cantidad de trabajo asignado, las relaciones con el gerente el supervisor, el liderazgo del jefe inmediato, el funcionamiento de la empresa y la situación de inseguridad del país. Los síntomas más frecuentemente reportados del estrés laboral fueron dolores musculares, malestares estomacales, ansiedad, irritabilidad y consumo excesivo de alimentos.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Romero Pernalete Daniel	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	Romeroyromeroasesoria@gmail.com
	e-mail	
	e-mail	
Brazón Daisy	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	daisybrazon@hotmail.com
	e-mail	
	e-mail	
Morales, Annelys	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
Martínez, Luis	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2008	12	11

Lenguaje: Esp

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
TESIS-VelasquezySilva.doc	Word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciado

Área de Estudio:

El personal de transporte de la empresa TRACEGRA C.A.

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

Universidad de Oriente

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso –
5/5

Derechos:

Nosotras las Bachilleres Carmen Velásquez y Andreina Silva, autoras de la tesis de grado titulada, **ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE TRANSPORTE DE LA EMPRESA TRACEGRA, C.A. BARCELONA, ESTADO ANZOÁTEGUI, AÑO 2008**, Autorizamos la publicación del título y resumen de este trabajo.



Carmen Velásquez

AUTOR 1



Andreina Silva

AUTOR 2



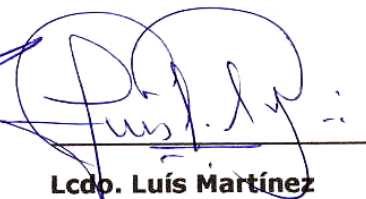
M.Sc. Daniel Romero

TUTOR



Lcda. Annelys Morales

JURADO 1



Lcdo. Luis Martínez

JURADO 2



Lcdo. Cesar Yegres

COORDINADOR DE LA SUBCOMISIÓN DE TESIS

