



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
CONSEJO DE ESTUDIO DE POSTGRADO
COORDINACIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
NÚCLEO MONAGAS**

**LINEAMIENTOS PARA REDUCIR LOS NIVELES DE ESTRÉS Y
MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE EN LA GERENCIA
NACIONAL DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN DE CERVECERÍA POLAR,
C.A. ORIENTE SUR AGENCIA MATURÍN**

**Autor: Ing. José Ángel Romero
España Tutor: MSc. Zenaida Azacòn**

Trabajo de Grado, presentado como requisito parcial para optar al Título de
Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Gerencia General

Maturín, Diciembre 2016

LINEAMIENTOS PARA REDUCIR LOS NIVELES DE ESTRÉS Y
MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA GERENCIA NACIONAL
DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN DE CERVECERIA POLAR, C.A. ORIENTE
SUR AGENCIA MATURÍN

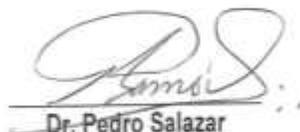
"Aprobación en nombre de la Universidad de Oriente por el siguiente Jurado
Examinador"



MSc. Zenaida Azacón
Tutor



Dra. Ysafari Hidalgo
Jurado Principal



Dr. Pedro Salazar
Jurado Principal

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi madre Luisa Elena España, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

Mi esposa María José Martínez e hijo Carlos Eduardo Romero Martínez, por ser el motor e inspiración de alcanzar juntos las metas propuestas, esto es para ustedes, realmente los amo.

Mis abuelos Ana Lidee Matute y Angel Oswaldo España (QEPD), por quererme y apoyarme siempre, esto también se lo debo a ustedes.

Mis hermanos, José Luis y Anaumir Alejandra, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

Mis sobrino, Haile Luisana, Miguel Alejandro, Ian Arturo, Mia Rafaela, Emma Carlota y Samia para que vean en mí un ejemplo a seguir.

MSc Zenaida Azacòn por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis

Todos mis amigos, Gerardo, Marco, Rafael, Geinny, Karla, Caroalys, Nelson, Celeste, por compartir los buenos y malos momentos.

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD DE ORIENTE por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi tutora de tesis, MSc. Zenaida Azacón por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Y por último a mis jefes de trabajo Ing. Carlos González e Ing. Marco Arteaga, quienes son como unos padres para mí, los cuales me han motivado durante mi formación profesional.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

A la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A Oriente sur Agencia Maturín, por permitirme realizar este trabajo dentro de su organización y a todos sus colaboradores por el tiempo que me brindaron para dichas evaluaciones.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE	vi
LISTA DE CUADROS	viii
LISTA DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	8
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.3.1 Objetivo general	9
1.3.2 Objetivos específicos.....	9
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.5 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION	11
CAPITULO II	13
MARCO TEORICO	13
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	13
2.2 BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACION	16
2.3 CONTEXTO LEGAL	65
2.4 BASES INSTITUCIONALES.....	71
2.5 SISTEMA DE CONCEPTOS BÁSICOS	80
CAPITULO III	82
MARCO METODOLOGICO	82
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	82
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	83
3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	84
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	85
3.4.1 Población.....	85
3.4.2 Muestra.....	85
3.4.3 Tipo de muestreo.....	87
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	87
3.6 ESTUDIO DE LAS VARIABLES	91
3.6.1 Definición conceptual de las Variables	91
3.6.2 Definición Operacional de las variables.....	92
3.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	93
3.8 CRITERIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	94
3.8.1 Validez del Instrumento	94

3.8.2	Confiabilidad del Instrumento	95
3.8.3	Análisis e interpretación del Coeficiente de Cronbach	97
3.9	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	97
3.10	VALORACIÓN DE LAS CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	98
CAPITULO IV	100
ANALISIS DE LOS DATOS	100
4.1	ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA GERENCIA NACIONAL DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN DE CERVECERÍA POLAR, C.A. ORIENTE SUR AGENCIA MATURÍN	100
4.2	FACTORES INDIVIDUALES, PSICOSOCIALES Y INTRAORGANIZACIONAL CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL, DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA GERENCIA NACIONAL DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN DE CERVECERÍA POLAR, C.A. ORIENTE SUR AGENCIA MATURÍN	107
4.3	FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA GERENCIA NACIONAL DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN DE CERVECERÍA POLAR, C.A. ORIENTE SUR AGENCIA MATURÍN.....	121
CAPITULO V	128
CONCLUSIONES	128
5.1	CONCLUSIONES	128
CAPITULO VI	132
LINEAMIENTOS PARA REDUCIR LOS NIVELES DE ESTRÉS Y MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE EN LA GERENCIA NACIONAL DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN DE CERVECERÍA POLAR, C.A. ORIENTE SUR AGENCIA MATURÍN	132
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	140
ANEXOS	144
HOJAS METADATOS	177

LISTA DE CUADROS

Cuadro No. 1 Dimensión, indicadores, subindicadores e ítems.....	90
Cuadro No. 2 Operacionalización de las Variables.....	93
Cuadro No. 3 Valoración de las categorías de análisis.....	99
Cuadro No. 4 Supervisión.....	101
Cuadro No. 5 Sobrecarga Laboral.....	102
Cuadro No. 6 Estrés Laboral.....	104
Cuadro No. 7 Estrés Laboral.....	106
Cuadro No. 8 Ingreso.....	108
Cuadro No. 9 Vida Familiar.....	109
Cuadro No. 10 Vida Familiar.....	110
Cuadro No. 11 Tiempo Libre.....	111
Cuadro No. 12 Edad.....	112
Cuadro No. 13 Motivación.....	113
Cuadro No. 14 Formación.....	114
Cuadro No. 15 Carga de Trabajo.....	116
Cuadro No. 16 Tiempo de Ejecución de las Tareas.....	117
Cuadro No. 17 Clima Organizacional.....	118
Cuadro No. 18 Metas.....	119
Cuadro No. 19 Productividad.....	120
Cuadro No. 20 Seguridad.....	123
Cuadro No. 21 Estabilidad Laboral.....	124
Cuadro No. 22 Calidad de Vida.....	126

LISTA DE FIGURAS

Figura No. 1 Factores Psicosociales en el trabajo	35
Figura No. 2 Clasificación de los Factores Psicosociales.....	39
Figura No. 3 Organigrama de Empresas Polar	74
Figura No. 4 Organigrama del negocio de Cerveza y Malta	75
Figura No. 5 Logo del negocio de Cerveza y Malta	79
Figura No. 6 Marcas del negocio de Cerveza y Malta	80



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERECTORADO ACADÉMICO
CONSEJO DE ESTUDIO DE POSTGRADO
COORDINACIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
NÚCLEO MONAGAS**

**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL
COMO FACTOR PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DEL
SOPORTE TERRITORIAL DE CERVECERÍA POLAR, C.A. ORIENTE SUR
AGENCIA MATURÍN**

Autor: José Ángel Romero España

Tutor: MSc. Zenaida Azacón

Maturín, Diciembre 2016

RESUMEN

El propósito de la presente investigación es diseñar Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín. Para este trabajo se realizó una investigación de campo con basamento documental con nivel descriptivo. La población estuvo representada por 180 personas de la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución, con una muestra de 124 empleados. La técnica de recolección de datos se realizó a través de la observación directa, revisión bibliográfica, entrevistas no estructuradas y la encuesta. Con un grado de confiabilidad de 90%, una validez de 3 experto, 2 de contenido y un metodólogo. Por otro lado, la conclusión más relevante es, que existen distintos trastornos de la salud generadores de estresores tales como: supervisión, sobrecarga laboral, vida familiar, tiempo libre, carga de trabajo, clima organizacional, productividad, seguridad, estabilidad laboral y hasta la calidad de vida. Dando como recomendación la implementación de los lineamientos.

Descriptores: Niveles de Estrés. Satisfacción Laboral. Cervecería Polar. Motivación. Rendimiento

INTRODUCCIÓN

Las empresas en la época actual, ameritan que la Gerencia asuman la optimización y la ejecución de nuevos planes para la mejora continua en cuanto a la revisión de las estrategias que necesita el trabajador para sentirse relajado y satisfecho en la ejecución de sus metas, pues los tiempos venideros están marcados por la situación país, por los diversos cambios coyunturales, políticos, económicos, sociales y empresariales, donde la tranquilidad y satisfacción laboral de cada uno de los trabajadores juega un papel importante en el cumplimiento de las metas laborales y empresariales.

En el marco de lo citado es evidente que se las empresas no se preparan para afrontar los posibles riesgos, sería inevitable sumergirse en una gama de dificultades que repercutirán negativamente en el alcance de las metas y objetivos propuestos organizacionales y por ende en el comportamiento de sus trabajadores, en el rendimiento, satisfacción, motivación y estrés laboral. Los próximos tiempos serán testigos de ciertas tendencias que marcarán la vida de las empresas. La gran competitividad y dificultades del entorno económico actual, al igual que la rápida evolución de la mano de obra, la mayor diversidad de la fuerza laboral, la insistencia sobre calidad de los productos y servicios, requieren que el empleado mantenga un alto nivel de satisfacción, que le permita enfrentar eficientemente el desarrollo organizacional, la introducción de nuevas tecnologías.

La complejidad de la vida moderna ha elevado los niveles de estrés y tensión. Hoy en día la situación política, social y económica del país, así como también los avances tecnológicos, la comunicación, los noticieros, entre otras proporcionan mucha más movilidad en el entorno laboral.

Hay que resaltar que el estrés laboral, ocasiona a los trabajadores un desgaste físico y emocional que a la larga lo que origina es pérdida para la empresa; debido al bajo rendimiento de sus empleados al momento de realizar las labores y esto a su vez conlleva a la baja producción; este tipo de estrés es denominado estrés laboral.

El estrés se ha convertido en algo muy común, que las personas siempre van a estar propenso a padecer de este mal; bien sea en la casa, colegio o empresa. Los cambios tecnológicos, ambientales, sociales y políticos son los culpables en su gran mayoría de que este mal se esté propagando de la forma como lo hace. El estrés es un fenómeno que siempre ha existido en el hombre y siempre existirá, aunque el término sea relativamente reciente.

En la situación país actual, el estrés parece algo inevitable y omnipresente. Se mire donde se mire, donde se encuentre hay múltiples fuentes potenciales de estrés dispuestos a robar la alegría y a perjudicar la salud y el rendimiento laboral.

En el marco de esta investigación se pretende realizar unos Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Dicha investigación está estructurada por seis capítulos, los cuales están desglosados de la siguiente manera:

Capítulo I, denominado Planteamiento del Problema, contempla: El problema describiendo detalladamente la situación actual de la investigación

los objetivos (General y específicos), la justificación y delimitación de la investigación, entre otros aspectos.

Seguidamente el **capítulo II**, denominado Marco Teórico, en el cual, se identifican los antecedentes de la investigación, las bases teóricas de la investigación, y la conceptualización de las variables, entre otros aspectos.

El **capítulo III**, denominado Marco Metodológico, referido a los métodos, técnicas y/o procedimientos aplicados en la investigación para la recopilación, análisis y procesamiento de datos y/o información, el cual, contempla el tipo de investigación, el nivel de investigación y las técnica de recolección de datos, entre otros aspectos.

El **capítulo IV**, denominado Análisis de los Resultados, que contempla el desarrollo y análisis de los objetivos que se plantean en la investigación, a través de la presentación de los datos en forma de cuadros y figuras.

El **capítulo V**, denominado Conclusiones, el cual presentan las conclusiones donde se observan los resultados del estudio.

El **capítulo VI**, denominado Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Para finalizar con las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

El presente capítulo contiene los aspectos más relevantes del problema a investigar, ofreciendo una visión general de la temática que menciona a elementos de gran importancia como la delimitación, los objetivos a alcanzar tanto el general como los específicos, la justificación entre otros aspectos, que de una u otra forma permitirán alcanzar el propósito planteado.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El entorno empresarial actualmente, se encuentra enmarcado por tantas exigencias, no solo a niveles laborales, gerenciales sino también de las condiciones de calidad de vida, que a la final se convierte en detonante del estrés laboral. Las organizaciones están en un proceso constante de cambio y sus exigencias son cada vez más grandes; el individuo en la medida de adaptarse a este cambio se ve presionado por el medio que lo rodea generando esto un grado de estrés bien sea temporal o de largo plazo, leve o grave.

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

El uso del término estrés se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en que consiste. El estrés, es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, emocional, económico, social, político entre otros.

En este escenario, el estrés es percibido como un desequilibrio entre los trabajadores, dando origen a graves problemas dentro de la organización ya que afecta, no solo la parte física del empleado, sino también la mental, provocando la disminución de sus capacidades de desarrollo de actividades, y un aumento en los costos por tratamiento de la masa trabajadora.

Hoy día, las causas del estrés laboral, sus efectos y su prevención adoptan diferentes formas, es por esto que es importante preparar y capacitar a los trabajadores para afrontar todas las fuertes demandas que el ambiente les haga con todos los recursos disponibles y así adaptarse y resolver objetivamente los problemas que día a día se les presentan, bien sean económicos, políticos o sociales.

En Venezuela, son pocas las empresas que reconocen y buscan estrategias para minimizar los niveles de estrés laborales presentes en su entorno, como punto clave en la estabilidad emocional y psicológica de los empleados en el proceso productivo. Por lo tanto, se requiere que la gerencia desarrolle planes de acción con la calidad profundidad y frecuencia necesaria de acuerdo al nivel de esfuerzo al que se somete a los empleados.

La problemática del estrés laboral, ha sido tema de importantes investigaciones y análisis, que surgen diferentes preguntas como son: ¿qué es el estrés?, ¿cuáles son sus consecuencias psicológicas y fisiológicas? y ¿qué daños causa a la salud? ¿Cómo afecta el rendimiento laboral? ¿Puede ser el estrés un factor positivo dentro de la productividad de la empresa?, los especialistas en relaciones laborales señalan que evitar caer en una situación de estrés es importante, en la medida que se pueden ahorrar muchas consecuencias negativas, tanto para el empleado como para la empresa.

Polar, C.A. específicamente en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución, no escapa de esta realidad, ya que está afectada por la situación país, por la cual, se está atravesando actualmente, que esta generando incertidumbres que afectan no solo la productividad de la empresa sino también el rendimiento laboral siendo estos elementos pioneros de los niveles de estrés.

Los principales causantes de estrés laboral, en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín, son originados por: sobrecarga de trabajo, ambiente de inseguridad en el trabajo, falta de control personal, conflicto de ideas, frustración, intentar mantener un equilibrio entre las responsabilidades laborales y personales, estar sujetos a plazos de entrega frecuentes o una competitividad malsana en el trabajo, la incertidumbre del cierre técnico de las plantas, el decomiso de la materia prima, las expropiaciones por parte del gobierno, el control de cambio; entre otros, siendo estos factores causantes de estrés laboral.

Lo cual, puede ocasionar en el trabajador un síndrome debilitante de las capacidades y valoraciones personales, que lo conducirán a un estado de

frustración o apatía aguda al trabajo que le impediría realizarse personal y profesionalmente, disminuyendo así la satisfacción laboral.

El estrés se hace parte de la vida diaria de las personas, en especial en el ámbito laboral, donde imperan peligros tales como: el exceso de trabajo, el jefe fastidioso, las fechas límites, la amenaza de despido, los puestos mal diseñados, los horarios de llegada al trabajo, la falta de armonía matrimonial, y la preocupación por tener menos que los demás, a causa del alto costo de la vida. Por tal motivo, es importante conocer las manifestaciones clínicas del estrés laboral, para poder instaurar a tiempo medidas que controlen estas respuestas al cambio, Polar, C.A., es una empresa familiar caracterizada por su alto apego a la misión y visión institucional, orientada no solo al rendimiento productivo de la empresa sino también a la satisfacción laboral de su personal y su calidad de vida, por lo que trata de estar siempre a la vanguardia de las estrategias que coadyuven a estos beneficios laborales que pueden ser factores disminuyentes del estrés laboral.

El estrés es producto de las más normales reacciones fisiológicas, este afecta a todo tipo de persona. Todos hablamos de él, pero ¿podemos definirlo sin temor a equivocarnos?. El estrés desde la perspectiva de la psicología, implica interacción del organismo con el medio ambiente externo. A partir de estos supuestos se formulan las diferentes definiciones a cerca del estrés.

Generalmente, el estrés laboral, está desencadenado por los retos internos y externos a los que se enfrentan las empresas hoy en día, como la gran competencia, la reducción de costes y plantilla, fusiones, cambios en la

cultura corporativa, la productividad y las crisis económicas, entre otros, inevitablemente estos problemas son absorbidos por los empleados.

En este orden de ideas el investigador se plantea la necesidad de realizar una investigación enmarcada al diseño de Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

A continuación se presenta una serie de preguntas que abarcan la problemática que se está investigando, donde se señalan todos los elementos, aspectos y características de forma clara y precisa, con el fin de que se pueda entender el proceso de la investigación.

- ¿Cómo será el estrés laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín?
- ¿Cuáles son los factores individuales, psicosociales y intraorganizacional causantes del estrés laboral, del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín?
- ¿Cuáles son los posibles lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de

Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los objetivos de esta investigación, permiten alcanzar el proceso de ejecución y a su vez son formulados de manera precisa y eficaz, lo cuales se mencionan a continuación.

1.3.1 Objetivo general

Diseñar Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

1.3.2 Objetivos específicos

- Detectar la presencia de estrés laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín
- Señalar los factores individuales, psicosociales y intraorganizacional causantes del estrés laboral, del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín
- Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín

- Proponer Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La temática en estudio es de vital importancia puesto que con ello se espera contribuir a detectar los factores que ocasionan tensión en el trabajo, a través de un diseño de lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Desde un punto de vista general, podría decirse que las organizaciones comprometidas con el éxito están abiertas a un constante aprendizaje. Esto implica generar condiciones para mantener en un aprendizaje continuo y enmarcarlas como el activo fundamental de la organización.

En relación al tema en estudio se establecieron importancias desde diferentes puntos de vista:

Para el **ámbito social**, la presente investigación se justifica, debido a que está enfocada a un sector de gran importancia socioeconómico como lo es el sector empresarial, es por ello que la investigación está dirigida a diseñar Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Para el **sector Universitario**, es importante ya que dicha investigación será el inicio de futuros proyectos similares a este, que de una manera u otra buscará de resolver la problemática que viene atravesando este sector, de igual manera sirve de aporte para la carrera y la universidad por ser un tema de poco estudio y sobre la cual hay grandes expectativas, por el impacto que podría tener en el desarrollo económico y financiero del país. De igual forma esta investigación sirve para fortalecer el conocimiento de los estudiantes y egresados de la universidad de Oriente.

Para el **sector Empresarial**, esta investigación es una herramienta que permite, serviría de base para promover el fortalecimiento de la gestión administrativa y operacional, elevando el nivel de productividad del talento humano, orientándolo hacia modelos que reflejen una organización eficiente y de alto desempeño, permitiendo fortalecer la imagen institucional ante la Corporación y el contexto donde se desenvuelve, tomar en consideración la implementación de los lineamientos propuestos por la investigadora.

En lo **personal**, ya que permitirá poner en práctica todos los conocimientos desde el punto de vista profesional.

1.5 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

La investigación será llevada a cabo en Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín, específicamente en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución.

La misma será desarrollada durante un período de 6 meses, iniciándose en el mes de Junio, hasta Diciembre del 2016. El área a la cual se circunscribe la presente investigación se encuentra enmarcada en el diseño

de lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

A continuación se presenta el marco teórico, que soporta esta investigación, la cual, tiene como finalidad dar sustentabilidad coordinada y coherente por medio de conceptos y proposiciones que permitan obtener una visión completa del sistema teórico sobre el conocimiento científico, que se tiene sobre la temática en estudio. Este es el resultado de la revisión documental-bibliográfica, que contempla una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirve de base a la investigación a realizar, orientando el desarrollo para así cumplir con los objetivos fijados, la información fue recopilada de varios autores los cuales se detallan a continuación.

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

En relación a las variables de estudio de esta investigación, definidas como el estrés laboral y la satisfacción laboral, a continuación se presentan una serie de investigaciones o antecedentes, enmarcados en diferentes escenarios, pero que toman las variables de análisis que servirán de soporte significativos a la investigación, todo esto con la finalidad de conocer la visión de otros investigadores en relación a la investigación planteada, entre las cuales se mencionan los siguientes:

Meza, J. (2014). Presentó un trabajo de investigación titulado **“PLAN DE ACCIÓN PARA REDUCIR LOS NIVELES DE ESTRÉS Y OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PRODUCCIÓN ORIENTE, PDVSA”**. Para

optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Gerencia General. UDO Monagas. El propósito de la presente investigación es Diseñar un plan de acción para reducir los niveles de estrés y optimizar el rendimiento laboral del personal que labora en la Dirección Ejecutiva de Producción Oriente, PD. Para este trabajo se realizó una investigación de campo con basamento documental con nivel descriptivo. La población estuvo representada por 10 personas involucradas en el proceso, la investigación no se requiere de ningún tipo de muestra. La técnica de recolección de datos se realizó a través de la observación directa, revisión bibliográfica, entrevistas no estructuradas y la encuesta.

Por otro lado, la conclusión más relevante es que generalmente el estrés laboral según la opinión de los encuestados, esta desencadenados por los retos internos y externos a los que se enfrentan la empresa hoy día, como por ejemplo, la competencia, los cambios organizacionales, el clima organizacional, la productividad y las crisis económicas y políticas, entre otros. Dando como recomendación la implementación de los lineamientos.

López, A. (2016). Presentó un trabajo de investigación titulado **“FACTORES PSICOSOCIALES CONDUCENTES AL ESTRÉS LABORAL EN BANPLUS BANCO UNIVERSAL, MATURIN ESTADO MONAGAS, AÑO 2015”**. Para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Gerencia General. UDO Monagas. La presente investigación tuvo como objeto el análisis de los factores psicosociales conducentes al estrés laboral en Banplus Banco Universal, Maturín Estado Monagas. Cabe destacar que esta investigación se enfocó en los empleados de las dos agencias bancarias pertenecientes al Estado Monagas, y se delimitó al año 2015. Para lo cual se realizó un trabajo

de campo con un nivel descriptivo, donde la población total estuvo compuesta por diecisiete (17) empleados, a los cuales se les aplicaron técnicas de recolección de información durante todo el período como: observación directa, entrevistas no estructuradas y la encuesta en la modalidad de cuestionario.

Cuyos instrumentos permitieron obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación, complementándolos con la revisión bibliográfica. Por lo que se concluyó que ante una determinada condición psicosocial adversa no todos los empleados desarrollaron las mismas reacciones, pues algunos no cuentan con la capacidad para adaptarse a nuevas situaciones, esto además va a depender de factores internos asociados a su comportamiento, expectativas, valores y creencias, así como también a factores externos como situación económica de la familia, cantidad de trabajo asignado, tipo de liderazgo aplicado por la institución, entre otros.

Ya que el estrés es el resultado de la interacción entre las múltiples condiciones del entorno laboral y la disposición del individuo para responder a ellas, y es producido por la combinación de factores personales, organizacionales y ambientales, pudiendo generar consecuencias, psicológicas, fisiológicas y conductuales. Por lo tanto se sugiere a los empleados asumir compromiso con la institución en el desempeño de sus actividades, de igual manera la institución debe implementar estrategias en líneas generales con los empleados para fomentar la unión, y de esta manera mejorar la eficiencia y eficacia en el nivel de productividad con la institución.

Los estudios anteriormente señalados, constituye un aporte importante para la investigación, ya que determina la importancia del estrés laboral y la

satisfacción laboral de las organizaciones. A su vez como los diferentes autores dimensionan la estrés laboral, la cual puede orientar algunos aspectos referidos a la descomposición de la variable en sus partes componentes.

2.2 BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACION

Se realizó el análisis de varios autores especialista en el tema para desarrollar el marco conceptual que le dará soporte a la investigación.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL ESTRÉS

El Estrés se deriva del griego stringere, que significa provocar tensión (Ivancevich y Matteson 2006)”. La palabra se usó por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como stress, stresse, strest, e inclusive straisse.

Ivancevich y Matteson, 1992, plantean que; aun cuando el término y sus derivados han existido durante siglos, es difícil establecer los orígenes del concepto estrés, hasta mediados del siglo XIX. En esa época el fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad del milieu intérieur. Éste parece ser uno de los primeros reconocimientos si no el primero de las consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o sea, de someter a éste al estrés. (p.19).

La contribución más significativa de Selye ha sido la publicación de su vasta obra *Stress*. En ella modificó su definición de estrés, para denotarse 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. Se ha dicho que la obra mencionada influyó en las investigaciones realizadas en todos los países, “probablemente con mayor rapidez e intensidad que cualquier otra teoría del citado padecimiento que se haya propuesto.

Como resulta evidente a partir de los planteamientos anteriores, en un principio los investigadores del estrés fueron médicos que centraron su atención en los estímulos físicos y las consecuencias fisiológicas. En las últimas dos o tres décadas ha disminuido levemente el interés por el estudio del estrés desde el punto de vista fisiológico, y se ha incrementado en el ámbito de las ciencias del comportamiento. Consecuentemente, la investigación se ha desplazado en forma sutil, de los generadores físicos del estrés, tales como los traumatismos mecánicos (por ejemplo, las lesiones), hacia los generadores psicológicos del estrés, como los conflictos de rol. En la actualidad, los investigadores del comportamiento tienden a ocuparse más del estudio del estrés que la medicina misma, generando como consecuencia una controversia en lo que realmente significa estrés.

EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO ESTRÉS

Antes de definir el estrés resulta útil un breve repaso de la historia de este generalizado concepto.

La propia palabra estrés surgió antes del inicio de la historia, relacionada con el concepto, empezó a cobrar interés antes de que el término se aplicara para denotarlo. Estrés derivada del griego “stringere” que significa provocar tensión.

Ivancevich, J. y Matteson, M. (1992), refieren:

En la década de 1920 el filósofo estadounidense Walter Cannon acuñó el término homeóstasis para denotar el mantenimiento del medio interno. En 1922 enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrentaba a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual del estrés. En su posterior estudio (Cannon, 1939) adoptó el termino stress (estrés) y se refirió “a los niveles críticos del estrés”, los cuales definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos. Incluso, empezó a usar el término relacionándolo con la organización social e industrial”.

El término actual no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien frecuentemente se le llama “padre del concepto estrés”. Sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativas al estudio del estrés y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones, aún en la actualidad.

Quizás la contribución más significativa de Selye haya sido la publicación de su vasta obra Stress. En ella modifico su definición de estrés, para denotarse una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores. Selye (1974) “Propuso inclusive un nombre para dichos agentes: estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual en este campo”. (p.19)

En las últimas dos o tres décadas ha disminuido levemente el interés por el estudio del estrés desde el punto de vista fisiológico, y se ha incrementado en el ámbito de las ciencias del comportamiento. Consecuentemente, la investigación se ha desplazado en forma sutil, de los generadores físicos del estrés, tales como los traumatismos mecánicos (por ejemplo, las lesiones), hacia los generadores psicológicos del estrés, como los conflictos de rol. En la actualidad, los investigadores del comportamiento tienden a ocuparse más del estudio del estrés que los médicos, lo que ha dado lugar a diversas consecuencias importantes, la mayoría de las cuales ha hecho crecer la controversia en torno a lo que realmente significa estrés.

El término estrés ha sido usado para referirse a una variedad de fenómenos. Cuando se aplica a los individuos, ha sido definido de numerosas formas por distintos autores, entre los que destacan:

- Stora, (2005): El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones externas, del peligro. (p. 3-37).
- Lazarus, R. (2001) propone que el estrés “es un proceso complejo multivariado y representativo de un sistema de retroalimentación; específicamente, es definido como la interacción entre el individuo y su entorno evaluado por él como abrumador, excediendo sus propios recursos y dañando su bienestar” (p.52).
- Para Cox (1978), citado por Filley (1989) una definición del estrés basado en los estímulos podría ser: “estrés es la fuerza o el estímulo

que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual tensión es sinónimo de presión”. (p.21).

- Estrés basado en el enfoque estímulo-respuesta para Weitz (1970) citado por Filley (1989) sostiene: constituye una combinación de las dos clases anteriores, ejemplo: estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo” (p.23).
- Ivancevich y otros (2006), sostiene que sería: estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental, en la cual el estresor puede consistir en un evento externo o en una situación, ambos potencialmente dañinos.
- Por último Ivancevich y otros (2006), refieren que el estrés es una respuesta adaptativa moderada por las diferencias individuales, consecuencia de cualquier acción, situación o sucesos, que impone exigencias especiales a una persona. (p.281)

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

Los autores señalan que el estrés está determinado por la aprobación o evaluación cognitiva y hace que la persona reaccione, entre las exigencias exteriores, sus demandas personales y su capacidad para manejar, mitigar o alterar esas demandas en beneficio de su bienestar. Para muchos, el estrés cae en una de las tres categorías: las definiciones basadas en los estímulos, las fundamentadas basadas en las respuestas y las centradas en el concepto estímulo-respuesta.

La respuesta de estrés demuestra que el individuo ha sido sometido a un ambiente perturbador o disfuncional. En esencia esta manera de definir el estrés hace hincapié en la naturaleza particular de la relación entre la persona y su medio ambiente. Se considera estrés como algo más que simple estímulo o respuesta, es el resultado de una interacción única entre las condiciones de estímulo del ambiente y las respuestas que estas provocan.

Al respecto, Gibson, Ivancevich y Donnely (1999) definen el estrés como:

Una respuesta adaptativa, condicionada por las diferencias individuales y/o los procesos psicológicos, que es consecuencia de cualquier acción, situación o suceso extremo (del entorno) que imponga unas excesivas exigencias psicológicas y/o físicas a la persona (p.299).

Esta definición permite centrar la atención en las condiciones específicas del entorno como fuentes potenciales de estrés, estas condiciones reciben el nombre de estresantes. El hecho de que un individuo sienta o experimente el estrés depende de sus características específicas y de una respuesta. La gran mayoría de estas respuestas del individuo a los estímulos en el entorno de trabajo no requiere adaptación por lo que no son fuentes potenciales de estrés.

DEFINICIÓN DE ESTRÉS LABORAL

En la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas

de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

Al respecto el Dr. Joel Ortega Villalobos (1.999) señala:

“El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente de su entorno y la actividad que realiza o que con motivo de éste, pueden afectar la salud del mismo”.

De acuerdo a lo antes expuesto, se puede decir que el estrés laboral, es aquel que está presente en el medio ambiente de trabajo donde se desenvuelve el sujeto es decir se da cuando éste tiene que enfrentar situaciones de peligros, que involucra a toda la organización, como por ejemplo: mantenerse al día en los constantes cambios tecnológicos, tomar decisiones importantes bajo presión, innovar etc.

TIPOS DE ESTRÉS

Se puede identificar cinco tipos de estrés. (Roberto Mainieri C. disponible en <http://healthclub.fortunecity.com/hockey/91/estres.html>. Documento en línea 2016.

- Estrés y distrés: El estrés actúa como factor de motivación para vencer y superar obstáculos. Puede decirse que es un elemento que nos ayuda a alcanzar el éxito, es el combustible para el logro de nuestras ambiciones. Este nivel normal y deseable podría denominarse simplemente como estrés. No obstante ese nivel puede ser superado llegando a ser potencialmente perjudicial; pudiéndose diferenciar tal

estado con el nombre de distrés. La diferenciación entre estrés y distrés que se ha hecho en este punto, destaca la diferencia entre una condición necesaria y normal vs. otra que excede estos límites. Sin embargo a lo largo del trabajo, salvo en pocas excepciones, se utilizará la palabra estrés para designar lo que aquí hemos definido como distrés.

- **Estrés físico y estrés mental:** Algunos autores diferencian entre el estrés físico y el estrés mental, mientras que otros combinan ambas definiciones cuando hablan del estrés. La diferenciación depende del origen o causa del estrés, definiendo al estrés físico principalmente como fatiga o cansancio físico. Puede expandirse esta definición para incluir exposición al calor o al frío, al peligro, o a sustancias irritantes. Por otro lado, el origen del estrés mental está en las relaciones interpersonales, frustraciones y apegos, conflictos con nuestra cultura o religión o por la preocupación por alguna enfermedad.
- **Estrés agudo:** El estrés agudo es el producto de una agresión intensa (aún violenta) ya sea física o emocional, limitada en el tiempo, da lugar a una respuesta también intensa, rápida y muchas veces violenta. Cuando el estrés agudo se presenta se llega a una respuesta en la que se pueden producir úlceras hemorrágicas de estómago como así también trastornos cardiovasculares. En personas con factores de riesgo altos, pueden tener un infarto ante situaciones de este tipo.
- **Estrés crónico:** Cuando el estrés se presenta en forma crónica, prolongado en el tiempo, no necesariamente intenso, pero exigiendo adaptación permanente, se llega a sobrepasar el umbral de resistencia del sujeto para provocar las llamadas enfermedades de adaptación. Es decir que cuando el organismo se encuentra sobre estimulado, agotando las normas fisiológicas del individuo, el estrés se convierte en

distrés. El estrés crónico puede darse ya sea por una exposición prolongada y continua a factores estresantes externos (como en profesiones como periodistas, ejecutivos, pilotos o médicos) o por condiciones crónicas o prolongadas de la respuesta al estrés (como en sujetos deprimidos). Aquí el sujeto se ve expuesto prolongadamente a las llamadas hormonas del estrés (catecolaminas, adrenalina y noradrenalina liberadas por el sistema nervioso simpático). Algunos autores catalogan como estrés agudo al que ocurre dentro de un período menor a 6 meses, y crónico, de 6 meses o más.

CLASIFICACIÓN DEL ESTRÉS

Algunos autores clasifican las diferentes categorías de estrés según el factor que las produce, mientras que otros prefieren clasificarlos según el resultado que de él se produce, comprende entonces el estrés psicológico y laboral según Niosh, F (1999) y por otra parte Santos, J. (2004), prefiere clasificarlos dentro de la categoría de Eustres y Distres.

Niosh, F. (1999), clasifica al estrés de la siguiente forma:

Sociológico: propio de una situación de crisis social. Laboral: no todos reaccionan igual frente a las condiciones de trabajo, los síntomas son muy personales y están relacionados con la propia personalidad y su forma de reaccionar a los estímulos externos. Fisiológico: agresión del organismo por causas físicas, enfermedad, cambios ambientales, alteraciones del sistema endocrino, alteraciones del sistema nervioso vegetativo, modificaciones del ritmo y frecuencia cardio-respiratorias, modificaciones de la tensión arterial, las tasas de azúcar y grasas de la sangre, modifican las funciones hormonales y alteran los ciclos menstruales. Psicológico: respuestas emocionales; angustias, ansiedad, irritabilidad, estados de ánimo negativos, aumento del colesterol, insuficiencias coronarias (p.19.)

Se puede señalar entonces que el estrés no sólo se manifiesta en una misma forma sino en varias, siendo una de ellas más relevante en cada individuo, dependiendo de la influencia que ejerza el ambiente sobre él.

El estrés se presenta de distinta manera según el tipo de individuo, pero en forma general es posible reconocer dos tipos de estrés: Eustrés (estrés positivo y Distrés (estrés negativo)

Santos, J. (2004), al respecto clasifica según el siguiente planteamiento:

El EUSTRES es el estrés positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada; se considera la sal de la vida, ya que constituye con frecuencia una alternativa frente al aburrimiento e indiferencia, proporciona motivación y energía para enfrentar los obstáculos que podrían dañar la felicidad y autoestima. Y el DISTRES es el estrés negativo, en el que la reacción de excitación es mantenida cuando no es necesaria, ya que existe la amenaza real (p.50.)

Cuando las personas reaccionan de una manera afirmativa y positiva frente a las exigencias, resolviéndolas objetivamente se habla de estrés. Pero, caso contrario, cuando la reacción es negativa debido a demandas excesivas y falta de recursos para solucionarlas se está al frente del distrés o estrés negativo, el responsable de que se generen emociones negativas.

ESTRESORES EXTRA ORGANIZACIONALES

Son los que se encuentran fuera de la empresa y tiene que ver con la situación conyugal, socio-histórica de la sociedad donde el trabajador vive. Son eventos o situaciones ajenas a la vida laboral inmediata de la persona

paro que influyen en el trabajo, como por ejemplo la familia, divorcio, enfermedad, muerte de un ser querido entre otros.

COMPONENTES DEL ESTRÉS

Según Melgosa, J. (2000), el estrés tiene dos componentes básicos: “Los agentes estresantes o estresores” y “La respuesta al estrés” (p.25.)

Al respecto, Santos, J. (2004), define estresores a “todos los factores que originan estrés y es enfático en que el nivel de activación del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de estrés” (p.45.)

Los agentes estresores son todas las situaciones que ocurren alrededor del individuo y que producen estrés, siendo estas situaciones provocadas por personas, grupos o conjuntos de grupos.

Según Peiró, J. (2002), los estresores se pueden identificar en las siguientes categorías:

- Estresores del ambiente físico: Ruido, vibración, iluminación, etc.
- Demandas estresantes del trabajo: Turnos, sobrecarga, exposición a riesgos.
- Contenidos del trabajo: Oportunidad de control, uso, habilidades, variedad de tareas, feedback, identidad de tarea, complejidad del trabajo.
- Estrés por desempeño de roles: Conflicto, ambigüedad y sobrecarga.
- Relaciones interpersonales y grupales: Superiores, compañeros, subordinados, clientes.

- Desarrollo de carrera: Inseguridad en el trabajo, transiciones, estresores en diferentes estadios.
- Nuevas tecnologías: Aspectos ergonómicos, demandas, adaptación a cambios, implantación.
- Estructura organizacional.
- Clima organizacional.
- Estrés por la relación trabajo y otros ámbitos de la vida (familia, etc.: Parejas en las que los dos trabajan (p. 42.)

La respuesta al estrés es el esfuerzo del cuerpo por adaptarse o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis. Se experimenta estrés cuando no se puede mantener o recuperar este equilibrio personal. Si no se percibe una amenaza externa, no hay necesidad de adoptar una postura de adaptación y no puede haber estrés. Puesto que ante las condiciones correctas casi cualquier cosa puede producir una respuesta, se desprende entonces que también casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor.

Para Campos, M. (2006), La respuesta al estrés puede entenderse como “la reacción que presenta el individuo frente a los agentes estresores causantes de tal estrés” (p.85.) Esta respuesta presentada por el individuo frente a una situación estresante puede ser de dos tipos:

Respuesta en armonía, adecuada con la demanda que se presenta. Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras,

difíciles o con un muy fuerte efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan solo ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

FASES DEL ESTRÉS

Según Hans Selye, el organismo pasa por tres fases ante la necesidad de adaptarse a una nueva situación. Disponible en: <http://www.salud.yoteca.com/pg/Informacion-de-estres.asp>. Documento en línea 2016.

- Fase de Alarma: Activación física y psíquica ante las exigencias requeridas por el acontecimiento surgido. Se presenta cuando el organismo (humano o animal) se ve expuesto a un estímulo novedoso; es decir, cuando se debe Adaptar a una condición nueva. La respuesta inmediata del organismo es el choque seguido del contrachoque, un efecto de rebote que moviliza las defensas. Durante este proceso, aumenta el tamaño de las glándulas suprarrenales, que empiezan a secretar hormonas corticoides. La mayoría de las enfermedades derivadas del estrés agudo empiezan a desarrollarse en estas dos etapas iniciales de la reacción de alarma
- Fase de Resistencia: Sigue la fase de resistencia, para entonces el organismo se ha movilizó completamente, y se ha adaptado al estrés. Los síntomas de las enfermedades suelen desaparecer en este punto, pero el organismo pierde resistencia ante la mayoría de los demás estímulos. Se produce cuando se mantiene la situación de estrés y se acumulan en el cuerpo las sustancias químicas producidas en la primera fase. La primera fase de alarma termina generalmente con

rapidez, ya que el organismo humano no es capaz de sostener esta situación más allá de unos cuantos segundos. Una vez que se haya consumido estos recursos de la primera fase, si no se ha conseguido resolver el motivo de la alarma y sigue vigente la necesidad de respuesta al estímulo exterior, el organismo entonces cambia de táctica. En ella el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones:

- Los niveles de corticoesteroides se normalizan.
- Tiene lugar una desaparición de la sintomatología.
- Fase de Agotamiento: En cuanto empieza a agotarse nuestras reservas energéticas de adaptación aparece la fatiga, como un conjunto de signos físicos y psicológicos, que nos indicara con ciertas señales que debemos descansar para poner nuestro desgaste vital. La importancia de esta señal es tal que si el reposo no llega a su tiempo, la repercusión inmediata será el agotamiento parcial de ciertos tejidos orgánicos, como es el caso de la aparición de las agujetas musculares que aparecen por la ejecución de este. Esta última fase, de agotamiento, se presenta si el estrés es suficientemente severo y prolongado. Incluso puede sobrevenir la muerte si el estrés continúa indefinidamente.

ORÍGENES POTENCIALES DEL ESTRÉS

Según Stephen Robbins (2004) hay 4 categorías de causantes potenciales de estrés: factores ambientales, organizacionales, individuales y diferencias individuales.

1. Factores Ambientales

- **Incertidumbre Económica:** Los cambios en el ciclo comercial generan incertidumbres económicas, cuando la economía se contrae, las personas se preocupan más por su seguridad laboral. Piensan que puede haber entre otras cosas, reducción de personal en las empresas donde laboran; esto les genera presión lo que conlleva al estrés.
- **Incertidumbre Política:** Las incertidumbres políticas no crean tanto estrés como las incertidumbres económicas, debido a que ésta depende del país en que nos encontremos; un ejemplo claro es Venezuela, que vive una incertidumbre política desde hace varios años motivo de los continuos cambios que han experimentado.
- **Incertidumbre Tecnológica:** La incertidumbre tecnológica es quizás el factor ambiental más frecuente que influye en el estrés. Las innovaciones pueden volver obsoletas las habilidades y la experiencia de los empleados en un lapso muy breve; computadoras, sistemas robóticos, automatización y otras innovaciones tecnológicas son una amenaza para muchas personas y les produce estrés, sienten en ocasiones que van a ser reemplazados por la tecnología.
- **Exceso de Ruido:** El ruido es uno de los agentes contaminantes más frecuente en los puestos de trabajo; debido a que al trabajador exponerse a sonidos muy fuertes le causan diversas reacciones bien sea desconcentración, pérdida auditiva.
- **Altas y Bajas Temperaturas:** El clima tiene una influencia en las personas, ya que las altas temperaturas que se registren en una región y/o lugar determinado pueden impactar en el estado de ánimo de las personas, así como en su productividad laboral. Un clima caluroso puede aquejar a la población en términos de su salud, pero también en

el aspecto psicológico, ya que afecta su rendimiento en el desempeño laboral, pues impacta a factores como la memoria, la vigilancia, el cálculo mental y el tiempo de reacción.

2. Factores Organizacionales

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

- Las exigencias de las tareas: Son factores que se relacionan con el trabajo de una persona. Abarcan el diseño de puesto (autonomía, variedad de las tareas, grado de automatización), condiciones laborales y disposición física del trabajo. Por ejemplo trabajar en una sala demasiado poblada o un lugar visible donde las interrupciones son constantes aumenta la ansiedad y el estrés.
- Las exigencias del rol: Se relacionan con las presiones que se imponen a una persona por el rol que cumple en la organización. Los conflictos de roles crean expectativas que no es fácil conciliar o cumplir. La sobrecarga de trabajo se experimenta cuando se espera que el empleado haga más de lo que el tiempo permite. Se genera una ambigüedad de roles cuando el empleado no entiende bien las expectativas del rol y no está seguro de que debe hacer.
- Las exigencias interpersonales: Son las presiones que ejercen otros empleados. La falta de apoyo social de los compañeros y las malas

relaciones interpersonales pueden causar mucho estrés, especialmente en los empleados con grandes necesidades sociales.

- La estructura de la organización: Define el grado de diferencia de la organización, el grado de las reglas y normas y dónde se toman las decisiones que afectan al empleado son ejemplos de variables estructurales que pueden ser fuentes de estrés.
- El liderazgo organizacional: Representa el estilo gerencial de los altos ejecutivos de la organización. Algunos directores generales crean una cultura que se caracteriza por tensión, miedo y ansiedad. Ejercen presiones poco realistas para desempeñar el trabajo en plazos breves, imponen unos controles demasiado rígidos y despiden por rutina a los empleados que “no dan el ancho”.
- Etapa en la vida de la Organización: Las organizaciones recorren un ciclo. Se fundan, crecen, maduran y al final declinan. La etapa de la vida de la organización, es decir en qué punto se encuentra de este ciclo de cuatro fases, crea problemas diferentes y presiones para los empleados. Las etapas de fundación y declinación son particularmente estresantes.
- La primera se caracteriza por mucha excitación e incertidumbre, mientras que la segunda impone recortes, despidos y otra clase de incertidumbres. El estrés es menor en la etapa de madurez, durante la cual las incertidumbres son las menores.
- Equipos de trabajo en deficientes condiciones: Aquí incide la falta de actualización tecnológica en los equipos, mobiliario en condiciones defectuosas, departamentos en mal estado, entre otras. Es importante que toda empresa cuente con los equipos necesarios para que sus trabajadores puedan realizar sus actividades de manera eficaz, y de

esta forma les serán más productivos a la empresa y ambas partes saldrán beneficiadas.

3. Factores Individuales

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

- Problemas Familiares: Las dificultades matrimoniales, la ruptura de una relación y las dificultades de conducta de los hijos son ejemplos de problemas de relaciones que causan en los empleados estrés que no pueden dejar en la puerta cuando llegan al trabajo.
- Problemas económicos: Los problemas económicos que surgen cuando los individuos desbordan sus recursos financieros son otro grupo de problemas personales que provocan estrés a los empleados y los distraen en el trabajo, algunos empleados son malos administradores de su dinero o tienen deseos que al parecer exceden siempre su capacidad de ganarlo.

4. Factores Psicosociales

Los factores psicosociales hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, como: el contenido del trabajo y la

realización de la tarea. Además que tienen capacidad para afectar tanto el bienestar o salud (física, psíquica o social) del trabajador como el desarrollo del trabajo. Al Respecto la OIT, establece:

Los factores psicosociales, se refieren a las interacciones entre el trabajo, medio ambiente, y condiciones de trabajo por un lado, y por otro, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y consideraciones personales que a través de percepciones y experiencias puedan influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo. (OIT. 1986).

Actualmente la importancia de la salud de los trabajadores en las organizaciones se ha ido incrementando cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema, al mismo tiempo que ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión.

De igual manera, se puede inferir que, establece que los factores psicosociales se pueden definirse como el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte el contenido de trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra- laboral.

Tal como lo establece el autor estos factores pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador. Al respecto a continuación se muestra la figura No. 1

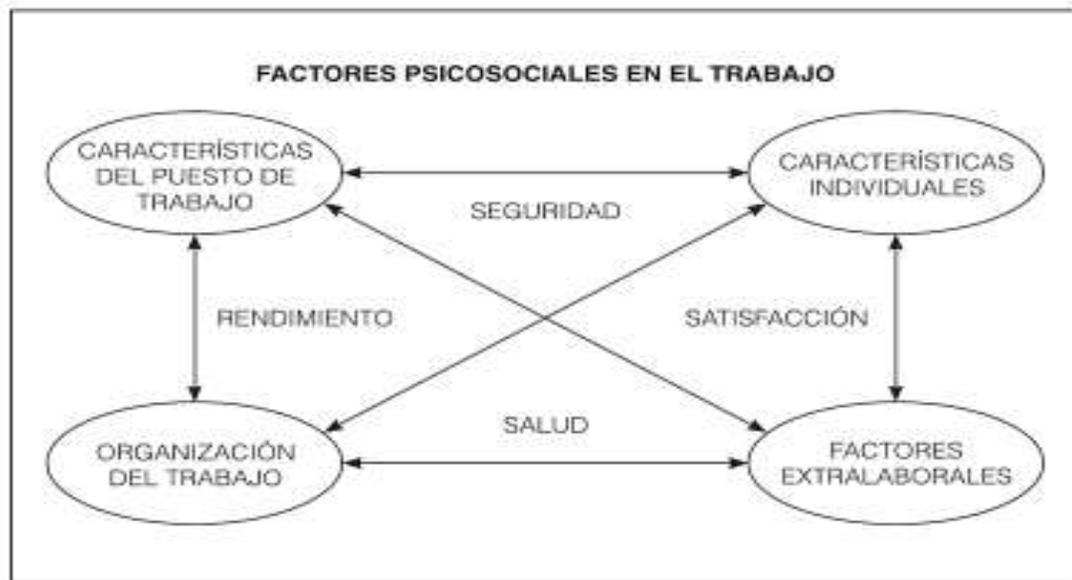


Figura No. 1 Factores Psicosociales en el trabajo
Fuente: Cortez J. (2007)

CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE PSICOSOCIALES

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo de España, en su NTP 443, hace una descripción de los factores psicosociales, donde los clasifica en: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición de rol, interés por el trabajador, relaciones personales.

CARGA MENTAL

Por carga mental se entiende el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo. Se valora la carga mental a partir de los siguientes indicadores:

Las presiones de tiempo, contempladas a partir del tiempo asignado a la tarea, la recuperación de retrasos y el tiempo de trabajo con rapidez.

Esfuerzo de atención. Éste viene dado, por una parte, por la intensidad o el esfuerzo de concentración o reflexión necesarios para recibir las informaciones del proceso y elaborar las respuestas adecuadas y por la constancia con debe ser sostenido este esfuerzo. El esfuerzo de atención puede incrementarse en función de la frecuencia de aparición de posibles incidentes y las consecuencias que pudieran ocasionarse durante el proceso por una equivocación del trabajador.

La fatiga percibida. La fatiga es una de las principales consecuencias que se desprenden de una sobrecarga de las exigencias de la tarea.

El número de informaciones que se precisan para realizar la tarea y el nivel de complejidad. Son dos factores a considerar para determinar la sobrecarga. Así, se mide la cantidad de información manejada y la complejidad de esa información.

La percepción subjetiva. Se refiere a la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo.

AUTONOMÍA TEMPORAL

Este factor se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso.

CONTENIDO DEL TRABAJO

Con el término "contenido del trabajo" se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo.

SUPERVISIÓN-PARTICIPACIÓN

Este factor define el grado de autonomía decisional: el grado de la distribución del poder de decisión, respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo, entre el trabajador y la dirección.

DEFINICIÓN DE ROL

Considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador. Además poder ser concebida desde dos puntos de vista:

La ambigüedad de rol. Se produce ésta cuando se da al trabajador una inadecuada información sobre su rol laboral u organizacional.

La conflictividad de rol. Existe conflictividad entre roles cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir. Pueden darse conflictos entre las demandas de la organización y los valores y creencias propias, conflictos entre obligaciones de distinta gente y conflictos entre tareas muy numerosas o muy difíciles.

INTERÉS POR EL TRABAJADOR

Este factor hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene del trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo. La preocupación personal y a largo plazo tiende a manifestarse en varios aspectos: asegurando estabilidad en el empleo, considerando la evolución de la carrera profesional de los trabajadores, facilitando información de los aspectos que le puedan concernir y facilitando formación a los trabajadores.

RELACIONES PERSONALES

Este factor mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y puede ser analizado a través de tres conceptos: la comunicación, la calidad de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

Así mismo, Cortez J (2007), establece una clasificación bastante concreta y de fácil entendimiento, donde el establece que de acuerdo a la definición antes citada de factores psicosociales estos a su vez pueden ser motivados por:

- Características del puesto de trabajo.
- La organización del trabajo, y
- Las características personales del individuo.

Por lo cual presenta un cuadro (ver figura N° 2), donde clasifica a los factores psicosociales en relación a los tres grupos que los originan:

CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES		
Características del puesto de trabajo	Organización del trabajo	Características personales
<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa/autonomía - Ritmos de trabajo - Monotonía/repetitividad - Nivel de cualificación exigido - Nivel de responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura de la organización <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación en el trabajo - Estilos de mando - Participación en la toma de decisiones - Asignación de tareas • Organización del tiempo de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Jornadas de trabajo y descansos - Horarios de trabajo • Características de la empresa <ul style="list-style-type: none"> - Actividad - Localización - Morfología - Dimensión - Imagen 	<ul style="list-style-type: none"> • Características individuales <ul style="list-style-type: none"> - Personalidad - Edad - Motivación - Formación - Actitudes - Aptitudes • Factores extralaborales <ul style="list-style-type: none"> - Factores socioeconómicos - Vida familiar - Entorno social - Ocio y tiempo libre

Figura No. 2 Clasificación de los Factores Psicosociales.
Fuente: Cortez J. (2007)

FACTORES QUE AFECTAN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LAS ORGANIZACIONES

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo.

En este sentido, el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta.

Al respecto, Robbins (2004) vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo.

De igual manera, se considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. De eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización.

Existen factores generales para detectar el desempeño laboral de los empleados, tales como:

- Reuniones al final de la jornada de trabajo: Estas suelen no ser productivas dado que se producen fuera del horario de trabajo y en momentos en que los trabajadores tienen dificultades para concentrarse.
- Comidas de trabajo extensas: Lo ideal es que no sean demasiado largas ya que no deberían ser instancias de charlas con amigos sino encuentros estrictamente laborales.
- Horarios no flexibles: Para motivar a los empleados es bueno que se les de cierta flexibilidad laboral para que puedan conciliar su vida laboral con la personal.

- Jornadas laborales mayores a las 08 horas: No son productivas ya que lo importante es saber gestionar el tiempo y no trabajar cada vez más horas.
- Plantillas rígidas. Para incentivar a los empleados se debe promoverlos: Por esto, de nada sirven las plantillas de trabajadores rígidas.
- Demasiadas fiestas en la semana: Deben organizarse de tal manera de no quedar muchas de ellas juntas ya que afectan la concentración de los empleados.
- Bajas por enfermedad, estrés o depresión: Esto se produce cuando el personal está sobrecargado de trabajo.
- Organizar viajes en vez de videoconferencias: Estas últimas son más económicas por lo que pueden servir como recurso sumamente útil para sustituir los viajes.
- Ir acompañado a las reuniones: Alcanza con que una persona vaya en representación a las reuniones.
- No disponer de las herramientas necesarias para realizar las tareas.

FACTORES EXTERNOS E INTERNOS

Determinan con exactitud las diversas incidencias tanto externas como internas que pueden presentar los trabajadores de las organizaciones.

FACTORES INTERNOS

Los factores internos son aquellos que están relacionados con la persona en sí, sus necesidades tanto fisiológicas como psicológicas dentro de los cuales se encuentran:

- **Salud:** La salud es el aspecto más importante de cualquier ser humano, mediante ella se puede desenvolverse correctamente en el medio; se puede decir que la salud es la capacidad que el cuerpo humano tiene para satisfacer las exigencias que son impuestas por la vida cotidiana.
- **Alimentación y Nutrición:** La alimentación es la forma y manera de proporcionarle al organismo los alimentos que le son indispensables para su buen funcionamiento. La alimentación y nutrición son términos esencialmente distintos, ya que primero se da la alimentación que es voluntaria y luego la nutrición que es un acto involuntario realizado por el organismo una vez realizada la alimentación. Al respecto, asegura que la alimentación “es un conjunto de actos que proporcionan al organismo las materias prima necesarias para el mantenimiento de la vida, es en definitiva el aporte de alimento al organismo.
- **Funcionamiento del Cerebro:** Los hemisferios están separados, pero también comunicados por el cuerpo calloso, que es una porción de masa encefálica que contiene también infinidad de fibras nerviosas. Los dos hemisferios no son idénticos. Comparten algunas funciones como las del pensamiento y la regulación de la temperatura del cuerpo, pero también realizan otras diferentes.
- **Autoestima:** La capacidad o actitud interna con que me relaciono conmigo mismo, y lo que hace que me perciba dentro el mundo de una forma positiva o bien con una orientación negativa, según el estado en el que me encuentre. Cabe destacar que la autoestima le permite al individuo tener confianza en sí mismo, además de estar en completa armonía con ser interior, aceptarse tal y como es, para lograr los objetivos que se proponga en la vida personal y profesional.
- **Motivación:** Es una atracción hacia un objetivo que supone una acción por parte del sujeto y permite aceptar el esfuerzo requerido para

conseguir los objetivos. La motivación está compuesta de necesidades, deseos, tensiones, incomodidades y expectativas. La motivación, puede considerarse como lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía.

- **Vocación:** La vocación permite dar respuesta a las interrogantes profundas que guarda relación con el sentido de la existencia. Es un llamado o una demanda interna relacionada íntimamente con la propia identidad o forma de ser. Es entrar en sintonía con la vida universal. Es lo que entrega sentido a la vida, dando la sensación de estar cumpliendo con ella y que no es en vano. Lo que no se produce con un objetivo transitorio. Es la máxima retribución obtenida por alguna actividad.
- La vocación, es el proyecto de vida que elabora cada uno sobre la base de sus múltiples experiencias y en la confrontación con un sistema coherente de valores que dan sentido y dirección a la vida del individuo.

FACTORES EXTERNOS

- **La Familia:** Constituye el primer agente socializador de un individuo. La familia es la unidad fundamental de la sociedad, es un grupo que está en permanentes cambios y ello se debe a que los miembros que la componen siempre están creando modos diversos de relación entre ellos. Por medio del grupo familiar se adquiere los primeros valores y pautas de conductas.
- **Medio Social:** El hombre es un ser social, y es imposible que un ser humano viva sin interactuar con la sociedad. La misma le va a permitir

adquirir aprendizajes, costumbres, comportamientos o relaciones que llevan al hombre a entender su naturaleza humana. El hombre es un ser social por naturaleza. Para su plena realización, el hombre necesita de la relación con los otros, no puede sobrevivir sin la ayuda de los demás. El hombre es un ser en constante relación, con la naturaleza, consigo mismo y con los demás. Tiende a reunirse en grupos, en los cuales (a través de la convivencia) se conoce a sí mismo, da de sí mismo y recibe de los otros; se pasa de una relación yo-tu a un nosotros. Así los hombres al reunirse y relacionarse entre sí, conforman la sociedad, como el conjunto de esas relaciones estructuradas y determinadas de las relaciones sociales. (p. 220).

RELACIONES INTERPERSONALES

En todas las organizaciones existen relaciones interpersonales pues ellas están integradas por recurso humano, los cuales son seres conscientes que forman parte de ellas. Los trabajadores son personas que sienten y actúan permitiendo la existencia de las relaciones entre individuos. Estas relaciones son necesarias dentro del ambiente laboral para el logro de los objetivos establecidos en la empresa. En efecto, son los individuos que constituyen la institución a través de sus relaciones interpersonales y en muchas ocasiones se rompen las barreras clasistas y prevalece el espíritu de equipo sin importar el cargo que estos ocupen dentro de las mismas.

Por lo tanto, es importante destacar que las relaciones interpersonales son aquellas relaciones que se refieren al trato y comunicación que se establece entre las personas en diferentes contextos ambientales e intervalos de tiempo. Las relaciones interpersonales consisten en la

interacción recíproca entre dos o más personas e involucra la habilidad para comunicarse efectivamente.

Para mejorar las relaciones interpersonales, es importante una comunicación efectiva, que permita lograr en el empleado un efecto motivador orientado hacia el éxito de la organización. De esta manera es necesario destacar que la comunicación y las relaciones interpersonales representan elementos básicos para la vida de un grupo, por lo tanto los supervisores deben tener un mayor conocimiento de la forma como se relacionan e interactúan los miembros del grupo dentro y fuera del mismo, igualmente deben estar en mejor posición para comprender las fuerzas que ayudan a crear el clima de trabajo armónico en la empresa.

La Comunicación: La comunicación constituye uno de los pilares fundamentales de la experiencia humana en las organizaciones, puesto que a través de ella se dan a conocer criterios, pensamientos, ideas e informaciones que pueden contribuir en cierta medida en el buen funcionamiento y conducción de la empresa, un departamento o un salón de clase. Para que la comunicación se dé eficazmente se debe mantener un clima de confianza que estimule y fomente la sinceridad recíproca entre las personas, de modo que los individuos de la organización puedan compartir lo que sienten y conocen, ya que una adecuada comunicación e información produce satisfacción en todos los aspectos de la vida y a su vez facilita la comprensión entre los miembros que intervienen en el proceso.

Robbins (1994) afirma que “la comunicación es la transferencia y comprensión del significado. Es importante, porque todo lo que hace un gerente, toma de decisiones, planeación, liderazgo, y todas las otras actividades, requieren que se comuniquen la información”. Pág. 584

MOTIVACIÓN

La motivación es uno de los tópicos más notables en el ámbito organizacional, y es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación en que se halla. Los seres humanos actúan con una serie de razones para justificar sus acciones, teniendo que laborar constantemente para lograr una salud física o mental, y así poder garantizar su plena satisfacción.

Al respecto Chiavenato (2001), expresa que la motivación es “aquella que impulsa a una persona actuar de determinada manera o por lo menos que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso en actuar puede provocarlo un estímulo externo o generado internamente en los procesos mentales del individuo”. (p.301)

Es preciso acotar que el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y viceversa, pues es necesario que el líder (Docente) logre diseñar estrategias adecuadas para motivar a sus empleados (estudiantes), proporcionándoles un ambiente apropiado, utilizando los incentivos más indicados orientados al logro de los objetivos de la institución.

LA SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción labora está relacionada con la confianza el estado de ánimo y la tranquilidad de la persona, sobre el cumplimiento de un deseo o gusto, la reparación de un daño o respuesta sobre algo.

En el marco de la psicología, la Satisfacción Laboral (SL), se ha definido de muchas maneras. Coinciden ampliamente con la idea de concebirla, como: “una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo”. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cierta persona.

Schultz (2002), afirma:

La Satisfacción Laboral podría definirse, como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que la persona desarrolla en sus labores, y es determinada conjuntamente por las características actuales del puesto como por la percepciones que tiene el empleado de los que debería ser. (p. 118).

Frecuentemente se identifica la satisfacción laboral con la moral de trabajo. No obstante, este último es un conjunto más grupal que individual e implica el compartir varias personas de una unidad un cierto grado de entusiasmo en la consecución de un objetivo.

Una concepción más amplia establece que la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas ciertas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. Pero, a éste respecto, se conoce que un estado de necesidad lleva normalmente a la acción. A la búsqueda de soluciones. Al tal efecto, se pone de manifiesto, la ineludible conexión entre: satisfacción laboral, motivación y conducta de acción. (Morales. 1997, p.244).

FORMAS DE SATISFACCIÓN LABORAL

La persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral, las más sobresalientes serían las siguientes:

- La Satisfacción Laboral Progresiva: En ésta el individuo incrementa su nivel de aspiraciones con miras a conseguir cada vez mayor nivel de satisfacción.
- La Satisfacción Laboral Estabilizada: Al respecto el individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
- La Satisfacción laboral resignada: En cuanto a ésta, el individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
- La satisfacción Laboral Constructiva: Hace énfasis en que el individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones buscando formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración. Contrario a estas formas, se podría presentar:
 - La Insatisfacción Laboral Fija: En la que el individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
 - La Pseudo-Satisfacción Laboral: Provoca que el individuo, sienta frustración y vea los problemas como no solucionables manteniendo su nivel de aspiraciones.

LOS DETERMINANTES MÁS IMPORTANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

El grado de satisfacción o satisfacción varía mucho de persona a persona. Sin embargo, hay ciertas tendencias generales observadas en los trabajadores. Por tal razón, existe correlación positiva entre la satisfacción laboral y las variables: edad, género, experiencia laboral y nivel ocupacional.

- **Edad:** La razón por la cual la edad está asociada al nivel de satisfacción es en gran parte desconocida. Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, mientras las exigencias de la organización son aún muy bajas, lo cual produce un buen desempeño y, en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción.
- **Género:** En ciertas investigaciones se ha demostrado que las mujeres se sienten contentas con su trabajo, y otras demuestran lo contrario. Algunos resultados de la investigación indican que están más insatisfechas que los varones. Se sabe que les interesa aspectos del trabajo por los que los hombres no muestran interés absoluto.

Es natural que haya distintas fuentes de satisfacción para quienes escogen una carrera en el mundo de los negocios y las que trabajan a fin de contribuir al ingreso familiar.

Las motivaciones y satisfacciones de las mujeres profesionales se parecen más a los ejecutivos. Ellas obtienen más satisfacción en su trabajo.

Experiencia Laboral: La misma explicación se aplica para entender la asociación entre la experiencia dentro de la empresa y el nivel de satisfacción logrado. Cuando la persona empieza a realizar cualquier trabajo le ocurre lo mismo que a un joven recién iniciado en la vida laboral. Al comienzo todo le parece nuevo e interesante, al mismo tiempo que las exigencias de la organización son leves. Por consiguiente, su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto. Es decir, la experiencia se comporta de la misma manera que la edad, si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo, al comienzo se sentirá muy satisfecho y poco tiempo después muy insatisfecho, lo cual lo puede llevar nuevamente a cambiar el empleo.

- **Nivel Ocupacional:** En cuanto al nivel ocupacional de la persona, mientras más complejo es el trabajo mayor será el nivel de satisfacción. En otras palabras, los trabajadores, menos tecnificados tienden a lograr un nivel más pobre de satisfacción. Esto puede ser una consecuencia del ingreso obtenido por los trabajadores de diferentes niveles ocupacionales dentro del que la empresa se ubica, la satisfacción podría ser producto del salario más que el nivel de calificación. En términos generales, a un nivel superior corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras con más autonomía, interés y responsabilidad.
- **Nivel Dentro de la Organización:** Finalmente, la relación de la satisfacción laboral con el nivel que la persona ocupa dentro de la organización es similar a la que existe con el nivel ocupacional. Si bien el salario puede causar esta relación, hay otros factores que también intervienen. En primer lugar, los profesionales y gerentes, muchos de los cuales son también propietarios. Gozan de mucha autonomía que

los empleados de menor nivel. En segundo lugar, los profesionales y gerentes obtienen refuerzos intrínsecos al realizar su trabajo, lo cual ocurre con los trabajadores de nivel inferior. En síntesis, se podría afirmar que la autonomía permite concentrar el esfuerzo en aquellas actividades en las cuales reencuentra mayor posibilidad de satisfacer las necesidades intrínsecas. Como esta orientación significa adicionalmente un mayor ingreso, entonces el nivel organizacional más alto permite lograr una mayor satisfacción.

FACTORES QUE REPERCUTEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Entre los factores más relevantes que repercuten en la satisfacción laboral, se tienen:

- **Inteligencia:** Esta en sí no parece ser un factor que repercuta profundamente en la satisfacción del empleado. Pero es importante, si se tiene presente el tipo de trabajo que se va a ejecutar. En muchas profesiones y ocupaciones, hay un límite de inteligencia necesario para un buen rendimiento y satisfacción en el trabajo. Aquellos individuos cuya inteligencia es demasiado alta para el trabajo que desempeñan, la juzgan monótono y terminan por sentir tedio y descontento. De manera análoga, cuando alguien desempeña un cargo que se requiere una inteligencia superior a la que posee, sentirá frustración si no logra cumplir con las exigencias.
- **Trabajo Eventualmente Desafiante:** Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Los trabajos que tienen muy poco desarrollo y

poco desafío provocan aburrimiento, pero un reto moderado, la mayoría de los empleados experimentarán placer y satisfacción.

- **Recompensas Justas:** Los trabajadores quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedad y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve con base a las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Claro no todas las personas buscan el dinero. Mucha gente acepta con gusto menos dinero a cambio de trabajar en un área preferida, o en una labor menos demandante, o de tener mayor discreción en su puesto o de trabajar menos horas. Pero la clave es el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que se recibe, sino la percepción de justicia. De igual manera, los empleados buscan políticas justas de ascenso. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con actitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción.
- **Condiciones Favorables de Trabajo:** Los trabajadores se interesan en su ambiente de trabajo, tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deben estar en el extremo. Tener demasiado calor o muy poca luz, puede ser el caso. Además, la mayoría de los empleados prefieren trabajar relativamente cerca de la casa, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipos adecuados.
- **Colegas que Brinden Apoyo:** La gerente pretende obtener el trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. No debe sorprender, por tanto, que tener compañeros amigables

que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo. El comportamiento de jefe inmediato, es uno de los principales elementos que originan la satisfacción del empleado y se incrementa cuando éste es comprensivo y amigable. Ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus subordinados y muestra interés personal hacia ellos.

- Personalidad: La gente con tipos de personalidad congruentes con vocaciones escogidas poseen talentos adecuados y habilidad para cumplir con las demandas de sus trabajos. Por tanto, es probable que sean más exitosos en sus labores y debido a ese éxito, tengan una mayor probabilidad de alcanzar una alta satisfacción en el trabajo. (Robbins. 1999, p.153).

EFFECTOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Las consecuencias atribuidas al nivel de satisfacción del trabajador en el contexto de la organización son:

- Satisfacción y Productividad: Existe una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. Sin embargo, la introducción de variables modernas sigue mejorando la situación. Esta situación puede notarse cuando el comportamiento del empleado no está restringido por factores externos.
- Satisfacción y Ausentismo: El ausentismo se manifiesta mediante enfermedades, o problemas familiares, entre tantos. Este hace que se incurra en mayores médicos, baja productividad, incremento en costos por personal de reemplazo se sugiere que la insatisfacción conduce al ausentismo.

El hecho de faltar al trabajo puede representar una forma tentativa y breve de alejarse de él. La causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la propia realización del trabajo.

Otro factor que causa este fenómeno son las actividades ajenas a la empresa que ejercen una atracción mayor que el trabajo en sí mismo. El empleado puede estar feliz con su trabajo, pero goza más practicando un determinado deporte, y en ocasiones falta.

Un determinado nivel de ausentismo es ciertamente inevitable debido a enfermedades, condiciones del clima, y problemas de trabajo, entre tantos. El punto es determinar cuánto es aceptable por la organización.

Si bien existe una relación directa entre la satisfacción y el ausentismo, no todo éste es por causa de la insatisfacción laboral.

- Satisfacción y Rotación: La satisfacción está relacionada negativamente con la rotación. Los costos de ésta crecen significativamente a medida que los trabajadores son más calificados o de mayor nivel jerárquico. La rotación demanda mayores gastos en selección de personal y en entrenamiento hasta que la persona alcance el nivel de competencia requerido. Además, afecta el nivel de producción y otros aspectos, como son las relaciones interpersonales. Si bien existe relación entre satisfacción y rotación, no toda esta última se debe a la insatisfacción laboral.
- Satisfacción y Salud de la Persona: La relación entre la salud psicológica de la persona y el nivel de satisfacción en el trabajo, no ha sido muy bien investigada. Sin embargo, se asume que hay una

correlación positiva. Es necesario determinar hasta que punto la persona satisfecha con su trabajo lo está también con su vida familiar, con sus amigos y con su entorno en general. Sólo así se podría determinar si la salud mental es una causa o consecuencia de la satisfacción laboral. (Hernández. 2004, p.22)

MÉTODOS PARA INVESTIGAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Sin pretender ser exhaustivos, se agrupan diferentes métodos, reseñando algunos de los significativos:

- **Método Directo:** Este permite analizar las actitudes expresadas, generalmente a través de preguntas directas cerradas.
- **Métodos Indirectos:** Se llaman así porque no permiten analizar de forma tan directa la variable satisfacción, sino a través del análisis de los buenos y los malos recuerdos y, a veces, de diferentes actitudes referidas al dipolo placer-displacer.
- **Otros Métodos:** Como consecuencia de las numerosas críticas a los métodos anteriormente expuestos existen otras alternativas, que podrían agruparse en métodos comparativos. Pretenden conocer la satisfacción o la insatisfacción mediante análisis comparativos o correlaciones de las condiciones en las que éstas se desarrollan y sus efectos a nivel de absentismo a inestabilidad.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral puede medirse a través de sus causas, por sus efectos o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada.

Según esto se podría hablar de diferentes tipos de métodos. Casi todos coinciden en interrogar de una u otra manera a las personas sobre diversos aspectos de su trabajo. Al respecto se emplearían diversos soportes:

- Auto descripciones verbales con escalas, perfiles de polaridad, o incluso listas con frases afirmativas y calificativas.
- Escala para la autoevaluación de algunas tendencias de conducta.
- Sistemas para la evaluación propia o ajena de algunas condiciones de trabajo, y de algún aspecto de la conducta.
- La entrevista, generalmente. En ocasiones soporte de determinados procedimientos como el análisis de la SL e ISL a través de los, incidentes críticos.

La tendencia más común es el cuestionario generalmente voluntario y anónimo. Se suele distribuir entre los empleados de la planta o la oficina o enviarlo a su domicilio.

La entrevista individual tiene una mayor riqueza cualitativa, pero es costosa en tiempo y medios, exigiendo personal experto para su adecuada aplicación y valoración. (Dicaprio. 2003, p. 82)

¿Sobre qué Interrogar?

Anastasi (1998), indica que:

La mayor parte de los instrumentos de medición de la satisfacción laboral que se utilizan en la actualidad, interrogan sobre algunas dimensiones que se pueden considerar del siguiente modo: - El trabajo como tal (Contenido, autonomía, interés, posibilidades de éxito) —

Relaciones humanas (estilo de mando. Competencia y afabilidad de compañeros, jefes y subordinados) — Organización del trabajo. — Posibilidad de ascenso Salarios y otros tipos de recompensas. — Reconocimiento por el trabajo realizado. — Condiciones de trabajo (Tanto físicas como psíquicas). (p.71).

Se infiere de lo expuesto por el autor, que la satisfacción laboral, puede investigarse con la utilización de diversos medios, y tratar acerca de una variada gama de aspectos o elementos.

AMBIGÜEDAD Y DIFICULTAD EN LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Si se le preguntara a un empleado: ¿Está Usted satisfecho con su trabajo? Podrían darse lecturas muy diversas. De igual modo, su posible respuesta, “si estoy satisfecho”, puede tener causas diversas.

Obviamente, las razones explicativas de esta respuesta no son las mismas para un directivo que para un peón, ni para un trabajador inmigrado que para el hijo de un alto directivo, ni para un amenazado por el paro o la reconversión, que para otro cuyo empleo sea estable.

La opinión así expresada sobre su trabajo, en parte no depende de la propia situación del trabajo, pues existe la posibilidad de que los datos que se obtengan representen respuestas muy ambiguas a preguntas que a su vez son en sí mismas muy complejas. De ahí el peligro de extrapolar indebidamente los resultados y la necesidad de expertos para su mejor interpretación.

Además, existe mayor o menor tolerancia a cualquier agente causante de stress. No obstante, la insatisfacción provocada influye decisivamente en el estado de ánimo de la persona y su conducta.

Como factor de conducta, la insatisfacción en el empleo mantiene relación positiva con algunos criterios de funcionamiento organizacional, tales como: la rotación de personal y el ausentismo laboral, ambos por separado, con los retrasos y despidos o terminaciones de contrato.

ACTITUDES Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

La satisfacción en el trabajo es una actitud que los individuos mantienen respecto a sus funciones laborales. Es el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficio.

Las dimensiones asociadas con la satisfacción en el trabajo, son: paga, trabajo, oportunidades de ascensos, jefes y colaboradores.

Una de las principales razones para medir la satisfacción en el trabajo es la de proporcionar a los jefes idea cómo mejorar las actitudes de los empleados.

LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

La satisfacción en el trabajo puede ser definida como una actitud general del individuo hacia su trabajo. Para muchos la satisfacción en el

trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Por medio del estudio de la satisfacción, la gerencia de la empresa podrá saber los efectos que producen las políticas y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización.

Existiendo insatisfacción en el trabajo, estaremos en presencia de un quiebre en las relaciones sindico - patronales.

La satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación. Es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

Existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínseco al trabajo mismo, denominados “de higiene o manutención”, entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo,

intrínsecos al trabajo, denominados “motivadores”, entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante. Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el trabajador modifique su comportamiento. En cambio, los segundos son factores cuya satisfacción si motivan trabajar a desplegar un mayor esfuerzo.

Los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo, no se reducen sólo a la motivación del individuo hacia éste, sino que incluyen las habilidades y rasgos del individuo y el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para realizar un trabajo eficaz. La habilidad, la motivación y percepción personal del trabajo de una persona se combinan para generar un desempeño o rendimiento. A su vez, este último genera recompensas que si el individuo las juzga como equitativas, originaran la satisfacción y el buen desempeño subsecuentes.

Esta satisfacción y el nivel de semejanza entre las recompensas recibidas, y deseadas, influirán en la motivación del individuo, de modo que se conforman en un sistema que se retroalimenta constantemente. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero-empresa también de forma leal, esperar que las condiciones mejoren. (Ardouin. 2000, p.51).

EL SUELDO, LA ÚNICA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

¿Cree usted que el sueldo es la única satisfacción en el trabajo? Buscar un nuevo significado en el trabajo puede ir desde valorar y revisar la utilidad

de las actividades que se realizan hasta hacer un pequeño aporte a fin de crear un ambiente personal más agradable.

El discurso empresarial popular venezolano monotemáticamente centrado en esta época en los salarios típicos de las crisis económicas, focaliza, casi desapercibidamente, una queja continua de los ingresos económicos y crea, con cierta frecuencia, una sobre simplificación de una realidad donde parecían estar negadas las posibilidades de satisfacción y bienestar laboral. Sin embargo, la complejidad de la experiencia humana y su multiplicidad de necesidades evidencian, día a día, que las posibilidades de gratificación en el trabajo y de felicidad vital van mucho más allá de los simples ingresos.

Históricamente, los primeros planteamientos e investigaciones acerca de la satisfacción laboral se concentraban en buscar la causa de la productividad o el ausentismo. Poco a poco fue focalizándose la comprensión de la satisfacción laboral como una variable producto de múltiples factores: organizacionales y personales. Así, la satisfacción se relaciona con los salarios, la supervisión, la constancia de empleo, los beneficios sociales, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, los estilos de liderazgo de los gerentes y así, sucesivamente una gama de aspectos y elementos. Sin embargo, la satisfacción en el trabajo depende también de una diversidad de factores personales como la edad, el género, la salud física y psicológica y las características de personalidad, entre tantas.

SATISFACCIÓN CON EL SALARIO

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones representan la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La Gerencia de Recursos Humanos a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a la vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Se ha demostrado en la compensación, la injusticia, sería la característica que probablemente es la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Es probable que tener un líder considerado y tolerante resulte importante para un trabajador con baja autoestima o que tenga un puesto poco agradable o frustrante.

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco puede emitirse una única respuesta. A tal efecto, cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se prefiere un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran sus labores desagradables prefieren un líder que nos lo presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés hacia ellas lo que permitirá una mayor satisfacción.

MOTIVACIÓN, DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN

La satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa. Los factores que inciden directamente sobre la satisfacción son las recompensas intrínsecas (relaciones interpersonales, autorrealización), y el nivel de recompensa que el individuo, cree que debe recibir.

Los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo, no se reducen sólo a la motivación del individuo hacia éste, sino que incluyen habilidades y rasgos del individuo y el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para realizar un trabajo eficaz.

Puede plantearse que la habilidad, la motivación y la percepción personal del trabajo de un empleado se combinan para generar un mejor desempeño o rendimiento. A su vez, este último genera recompensas que el individuo las juzga como equitativas, originarán la satisfacción y el buen desempeño subsecuente. Esta satisfacción y el nivel de semejanza entre las recompensas recibidas y deseadas influirán en la motivación del individuo, de modo que se conforma un sistema que se retroalimenta constantemente.

Sobre este aspecto, se deduce que, la satisfacción en el trabajo motiva al empleado y, por ende, contribuye al buen desempeño laboral. El individuo debe mantener una actitud positiva en la organización, lo que influirá a favor de su rendimiento en la empresa, y su mejoramiento en la vida personal.

CÓMO MANIFIESTAN INSATISFACCIÓN LOS EMPLEADOS.

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes maneras: en lugar de renunciar, éstos deberían quejarse, insubordinarse, robar bienes de la organización o evadir parte de sus responsabilidades laborales. Algunos aspectos que sobresalen, serían:

- Abandono: La conducta dirigida a salir de la organización: incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.
- Expresión: El intento activo y constructivo por mejorar la situación, incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.
- Lealtad: La espera pasiva pero optimista para que la situación mejore, incluye defender a la organización antes las críticas externas y confiar en que, la empresa y su gerencia, harán lo conveniente.
- Negligencia: La actitud pasiva que permite que la situación empeore, incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento de porcentajes de errores.

La conducta en cuanto al abandono y la negligencia abarca las variables del rendimiento: productividad, ausentismo y rotación. Sin embargo, este modelo amplía las respuestas de los empleados e incluye expresión y lealtad: conductas constructivas que permiten a los empleados tolerar situaciones desagradables o revivir una situación laboral satisfactoria. Ayuda a comprender dificultades, como las que se presentan, en ocasiones, en el caso de trabajadores sindicalizados, donde la escasa satisfacción laboral va unida a una baja rotación (Anara. 2001, p. 68).

2.3 CONTEXTO LEGAL

El contexto legal representan todas aquellas normativas reglamentarias que sustentan de una manera categórica el desarrollo del proyecto de investigación, a continuación se presentan los documentos legales que avalarán esta investigación:

- **Constitución nacional de la República Bolivariana de Venezuela**

Artículo 87: Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

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. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.

2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.

3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.

4. Toda medida o acto del patrono contrario a esta Constitución es nulo y no genera efecto alguno.

5. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.

6. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica y social.

Artículo 92: Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a prestaciones sociales que les recompensen la antigüedad en el servicio y los amparen en caso de cesantía. El salario y las prestaciones sociales son créditos laborales de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses, los cuales constituyen deudas de valor y gozarán de los mismos privilegios y garantías de la deuda principal.

Artículo 93: La ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado. Los despidos contrarios a esta Constitución son nulos.

Artículo 112: Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

Artículo 127: Es un derecho y un deber de cada generación proteger y mantener el ambiente en beneficio de sí misma y del mundo futuro. Toda persona tiene derecho individual y colectivamente a disfrutar de una vida y de un ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado. El Estado protegerá el ambiente, la diversidad biológica, los recursos genéticos, los procesos ecológicos, los parques nacionales y monumentos naturales y demás áreas de especial importancia ecológica. El genoma de los seres vivos no podrá ser patentado, y la ley que se refiera a los principios bioéticos regulará la materia.

Es una obligación fundamental del Estado, con la activa participación de la sociedad, garantizar que la población se desenvuelva en un ambiente libre de contaminación, en donde el aire, el agua, los suelos, las costas, el clima, la capa de ozono, las especies vivas, sean especialmente protegidos, de conformidad con la ley.

- **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT, 2005)**

Es una Ley fundamental para la seguridad social, cuyo objetivo es garantizar a los trabajadores condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un ambiente laboral adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales.

Artículo 60: El empleador o empleadora deberá adecuar los métodos de trabajo así como las máquinas, herramientas y útiles utilizados en el proceso de trabajo a las características psicológicas, cognitivas, culturales y antropométricas de los trabajadores y trabajadoras. En tal sentido, deberá realizar los estudios pertinentes e implantar los cambios requeridos tanto en los puestos de trabajo existentes como al momento de introducir nuevas maquinarias, tecnologías o métodos de organización del trabajo a fin de lograr que la concepción del puesto de trabajo permita el desarrollo de una relación armoniosa entre el trabajador o la trabajadora y su entorno laboral.

Artículo 70: 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 desequilibrado mental, temporales o permanentes.

El marco legal existente debe garantizar a través de los organismos controladores, condiciones de trabajo seguras para el personal, que le permitan el ejercicio de sus funciones en un ambiente de trabajo adecuado que garantice condiciones de seguridad, salud y bienestar.

- **La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012).**

Artículo 25: El proceso social de trabajo tiene como objetivo esencial superar las formas de explotación capitalista, la producción de bienes y servicios que aseguren nuestra independencia económica, satisfagan las necesidades humanas mediante la justa distribución de la riqueza y creen condiciones materiales, sociales y espirituales que permitan a la familia ser el espacio fundamental para el desarrollo integral de las personas y lograr una sociedad justa y amante de la paz, basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria de los trabajadores y las trabajadoras en los procesos de transformación social, consustanciados en el ideario bolivariano.(p.22)

De lo señalado se evidencia la importancia que se le confiere al trabajo como elemento que garantiza un mejor modo de vida para el individuo. Los ciudadanos deben tener garantía de empleo que le asegura una ocupación remunerada para obtener un aval que le permita adquirir bienes y servicios, alimentos y medicamento para responder a su familia.

Artículo 43: Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y

enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo.

Por lo cual se establece en esta ley la responsabilidad del patrono o patrona se establecerá exista o no culpa o negligencia de su parte o de los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios o becarias, y se procederá conforme a esta Ley en materia de salud y seguridad laboral. Además en el Artículo 44 de la LOTTT, afirman que los patronos o patronas están en la obligación de garantizar que los delegados y delegadas de prevención dispongan de facilidades para el cumplimiento de sus funciones, y que los comités de salud y seguridad laboral cuenten con la participación de todos y todas sus integrantes, y sus recomendaciones sean adoptadas en la entidad de trabajo.

Artículo 110: Los aumentos de productividad en una entidad de trabajo y la mejora de la producción, causarán una más alta remuneración para los trabajadores y las trabajadoras. A estos fines, el patrono o patrona y el sindicato o, cuando no exista éste, sus trabajadores y trabajadoras acordarán, con relación a los procesos de producción en un departamento, sección o puesto de trabajo, planes y programas orientados a mejorar tanto la calidad del producto como la productividad y en ellos considerarán los incentivos para los y las participantes, según su contribución.

Este artículo refiere que cualquier retribución aportada por los trabajadores que genere una productividad a la empresa, la misma tiene la obligación o el deber de incentivar de alguna forma a sus trabajadores, ya sea en cuestiones financieras o en alguna programa de capacitación que

este pueda requerir, para explotar su máximo potencial en función a maximizar los objetivos de la empresa.

Artículo 156: se establece que el trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

2.4 BASES INSTITUCIONALES

RESEÑA HISTÓRICA

De acuerdo a información obtenida del Manual de organización de Cervecería Polar (1994, p. 26), al finalizar la dictadura gomecista, Venezuela se disponía a vivir nuevos tiempos. Fue entonces cuando el joven abogado caraqueño Lorenzo Alejandro Mendoza Fleury se incorporó al negocio familiar al hacerse socio principal de Mendoza y Compañía, empresa dedicada a la fabricación de velas y jabones. Allí encontró el terreno fértil donde sembrar la semilla de un estilo propio, caracterizado por un espíritu emprendedor, intuitivo, entusiasta y siempre orientado a la excelencia.

A pesar de ser una época de grandes dificultades, el poder creativo de un grupo de hombres dedicados a aquella fábrica supo salir adelante bajo el liderazgo de Mendoza Fleury, hombre conocedor del mundo, con una destacada trayectoria como diplomático y empresario. Justo al estallar la Segunda Guerra Mundial, Mendoza Fleury tuvo la idea de establecer una compañía cervecera.

El proyecto implicaba grandes riesgos, pero comenzó a hacerse realidad cuando el barco que transportaba desde Europa la primera paila de cocimiento logró cruzar el océano para llegar finalmente a Venezuela, en la Navidad de 1939. Poco más de un año después, el 14 de marzo de 1941, se iniciaba la historia de Cervecería Polar, con un capital totalmente venezolano, en la pequeña planta de Antímano, al oeste de Caracas.

La iniciativa daba sus primeros y tímidos pasos hasta que, luego de una serie de coincidencias y gracias a un anuncio de solicitud de personal publicado en la prensa caraqueña, el 01 de enero de 1943, ingresó en la empresa Carlos Roubicek, un joven checoslovaco de origen judío, quien había emigrado a Ecuador tras la ocupación militar de su país por Adolfo Hitler. Cuatro meses después de su ingreso, Roubicek planteó la necesidad de cambiar la fórmula del producto, pues detectó que el consumidor deseaba una cerveza más refrescante.

Así logró reformular la Cerveza Polar, adaptándola al gusto del consumidor, imprimiéndole un cuerpo y sabor inigualables. Esto la llevó rápidamente a ocupar el primer lugar en la preferencia de los venezolanos. Si bien la rigurosidad con la que los maestros cerveceros elaboraban la Cerveza Polar había sido determinante en el éxito del producto, también lo

era una estructura de distribución eficaz que garantizara el crecimiento sostenido del mercado y la capacidad de satisfacer a los clientes.

Nace entonces, en 1948 y bajo la supervisión de Juan Lorenzo Mendoza Quintero la primera compañía comercializadora de los productos de Cervecería Polar, de esa manera, se hizo posible la sólida conformación de la estructura de ventas y distribución que llevó a Cervecería Polar a alcanzar el liderazgo que hoy mantiene. Llega el año 1950 y arrancan las operaciones de una segunda planta cervecera, esta vez en Barcelona, Estado Anzoátegui, en el oriente del país; al año siguiente, se suma otra en Los Cortijos, en Caracas complementando la producción ya insuficiente de la Planta de Antímano. En 1960 se sumaría otra planta cervecera en Maracaibo, para atender el occidente del país. Contando para entonces con tres plantas cerveceras en operación y siendo las hojuelas de maíz uno de los ingredientes fundamentales de la exitosa fórmula ideada por Roubicek para la Cerveza Polar, la empresa decide construir su propia planta procesadora de maíz en Turmero, Estado Aragua, con el fin de sustituir la importación y autoabastecerse.

Motivado a esto, la empresa Polar estuvo obligada a establecer nuevas plantas y distribuidoras para cubrir las exigencias del cliente, las cuales eran altamente considerables. Actualmente el grupo de Empresas Polar del negocio Cervecerero está conformado por cuatro plantas y siete territorios comerciales para abastecer a todo el Territorio Nacional. Cabe destacar que la antigua Distribuidora Polar del Sur, C.A., (Diposurca) al igual que las otras distribuidoras y plantas sufrieron una modificación y cambio de nombre; pasando, mediante el proceso de fusión, a ser Cervecería Polar C.A, subdividiéndolas y diferenciándolas a través de la denominación "Territorio

Comercial” siendo el caso de la Agencia Maturín Territorio Comercial Sur; a partir del 1 de Octubre del año 2003.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Empresas Polar S.A. es la mayor corporación de bebidas y alimentos a lo largo del territorio Venezolano ofreciendo una serie de marcas líderes en el mercado nacional por más de 70 años. Cervecería Polar, Se encarga de administrar la línea bebidas alcohólicas como la cerveza, vinos y sangrías, así como también las de maltas. Su producto principal es la Cerveza Polar en sus diferentes versiones, es considerada la mejor y más popular de Venezuela, además de la Polar Ice y la Solera, así como también de la malta Maltín Polar, entre otros productos. El Organigrama actual de Empresas Polar, se sintetiza en la figura siguiente:

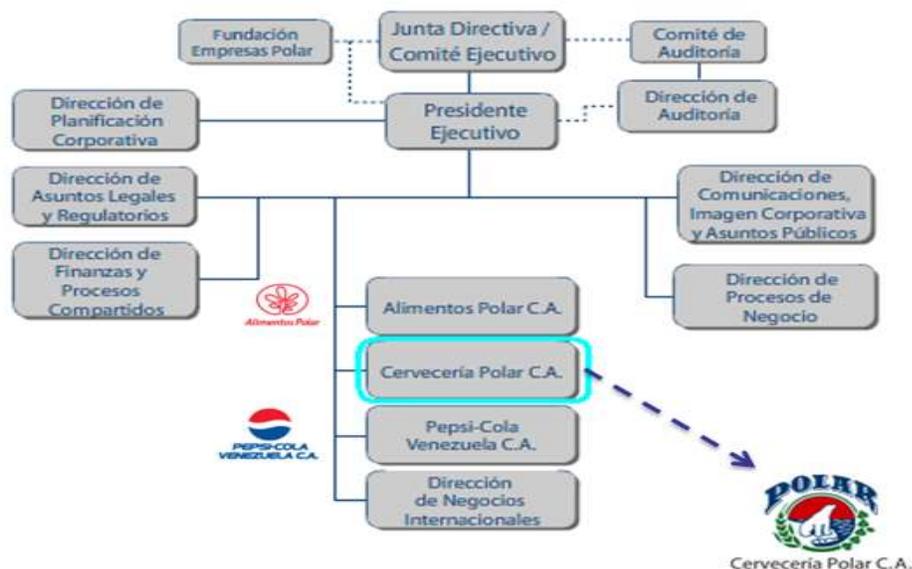


Figura No. 3 Organigrama de Empresas Polar
Fuente: www.empresas-polar.com Documento en línea 2016

En el organigrama se observa que existen tres negocios: alimentos, cerveza y malta y refrescos. El objeto de estudio es en el negocio de cerveza y malta, por lo cual a continuación se presenta su organigrama:

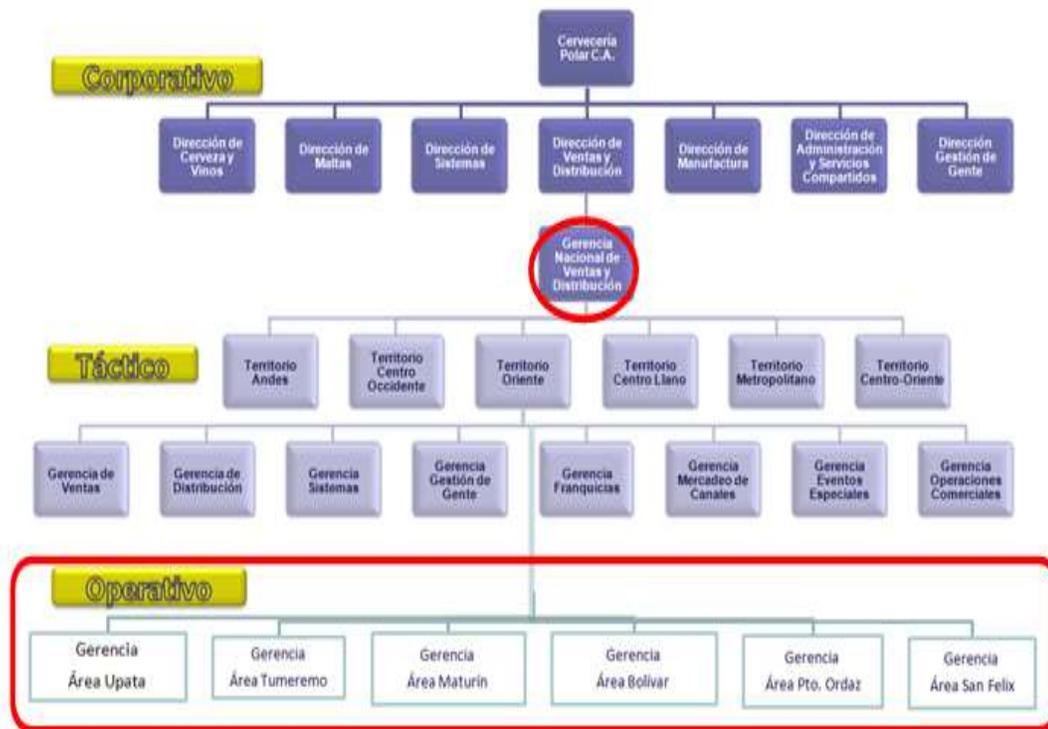


Figura No. 4 Organigrama del negocio de Cerveza y Malta
Fuente: www.empresas-polar.com. Documento en línea 2016

VISIÓN

Seremos una corporación líder en alimentos y bebidas, tanto en Venezuela como en los mercados de América Latina, donde participaremos mediante adquisiciones y alianzas estratégicas que aseguren la generación de valor para nuestros accionistas. Estaremos orientados al mercado con una presencia predominante en el punto de venta y un completo portafolio de productos y marcas de reconocida calidad. Promoveremos la generación y

difusión del conocimiento en las áreas comercial, tecnológico y gerencial. Seleccionaremos y capacitaremos a nuestro personal con el fin de alcanzar los perfiles requeridos, lograremos su pleno compromiso con los valores de Empresas Polar y le ofreceremos las mejores oportunidades de desarrollo.

MISIÓN

Satisfacer las necesidades de consumidores, clientes, compañías vendedoras, concesionarios, distribuidores, accionistas, trabajadores y suplidores, a través de nuestros productos y de la gestión de nuestros negocios, garantizando los más altos estándares de calidad, eficiencia y competitividad, con la mejor relación precio/valor, alta rentabilidad y crecimiento sostenido, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y el desarrollo del país.

FILOSOFÍA DE EMPRESAS POLAR

La filosofía es nuestra manera particular de entender el mundo y relacionarnos con él. Creemos en las personas y en el valor de su trascendencia. Construimos nuestro compromiso para el logro de un desarrollo sustentable para el hombre y la sociedad.

PRINCIPIOS DE EMPRESAS POLAR

Son los fundamentos relacionados con la filosofía, valores y razón de ser. Estos principios son: respeto mutuo, libertad responsable, justicia y solidaridad.

VALORES

Son la guía para nuestras decisiones, dilemas y actuaciones en la labor cotidiana. Estos valores son: Integridad: hacer lo correcto, Excelencia: elegir lo mejor, Alegría: con una sonrisa y Pasión por el bien: de corazón.

LOCALIZACIÓN

El domicilio principal de la empresa es: Av.2da de Los Cortijos de Lourdes. Planta Polar, Urbanización Los Cortijos de Lourdes. Caracas. Zona postal 1071. La empresa está compuesta por cuatro plantas cerveceras, una Bodega Pomar y 85 agencias distribuidas estratégicamente en todo el territorio nacional.

IDENTIFICACIÓN DEL NEGOCIO DE CERVECERÍA POLAR, C.A.

Nombre de la empresa: Cervecería Polar, C. A:

Denominación de la Empresa y RIF: Es un negocio de Empresas Polar, líder en la producción, distribución y ventas de los rubros de cerveza, malta y otras bebidas naturales a base de cebada malteada y vinos para el deleite y esparcimiento. Número de RIF: J-00006372-9.

Fecha de Fundación de la empresa e inicio de actividades: 14 de Marzo de 1941, cuando inicia sus actividades con 50 trabajadores en una planta, localizada en la parroquia Antímano de Caracas.

Objetivo de la empresa: Incrementar la participación de mercado en el negocio de cerveza y potenciar el tamaño del mercado de la malta y

derivados del vino para maximizar el valor de la compañía a largo plazo, consolidando eficiencias y mayor alcance en nuestra distribución, ofreciendo un portafolio de productos y marcas que maximicen nuestra participación de mercado y rentabilidad, promoviendo el consumo responsable.

Visión de Cervecería Polar: Llegar a ser el líder claro del negocio de Cerveza y Malta en Venezuela y un jugador clave en América Latina, ofreciendo productos y marcas de calidad de los distintos segmentos del mercado.

Fortalecer su posición a lo largo de la cadena de valor, la orientación hacia el mercado, la excelencia en la atención y servicio al cliente y que las marcas líderes tengan presencia predominante en el punto de venta en Venezuela. Lograr estas metas es manteniendo niveles de costos que la ubiquen entre las cinco primeras Cervecería del mundo.

Seleccionar y capacitar al personal con el fin de alcanzar los perfiles requeridos, logrando su pleno compromiso con los valores de Empresas Polar y ofrecer las mejores oportunidades de desarrollo.

Misión de Cervecería Polar: Satisfacer las necesidades de consumidores, clientes, compañías vendedoras, concesionarios, distribuidores, accionistas, trabajadores y suplidores, a través de nuestros productos y de la gestión de nuestros negocios, garantizando los más altos estándares de calidad, eficiencia y competitividad, con la mejor relación precio/valor, alta rentabilidad y crecimiento sostenido, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y el desarrollo del país.

Logotipo de la empresa y su significado: El logo de Cervecería Polar está representado por un oso en su hábitat que permite asociar el producto al frío o helado que debe estar para ser consumido. El oso se encuentra rodeado la parte izquierda por una rama de cebada y en la parte derecha por hojas de lúpulo, ambos insumos indispensables para la fabricación de la cerveza. La malta de la cebada es la materia prima base para la producción de la cerveza y el lúpulo le da ese agradable sabor amargo y fresco.



Figura No. 5 Logo del negocio de Cerveza y Malta
Fuente: www.empresas-polar.com Documento en línea 2016

Productos o servicios que oferta:

- ✓ **Cervezas:** Polar Pilsen, Solera, Solera Light, Polar Ice, Polar Light, Polar Zero.
- ✓ **Maltas:** Maltín Polar, Maltín Polar Light.
- ✓ **Vinos:** Terracota blanco, terracota tinto, frizzante, Pomar Sauvignon, Pomar Syrah, Pomar Tempranillo, Pomar Petit Verdó, Reserva Pomar, Pomar Brut, Pomar BrutNature, Pomar Demi-sec, Pomar Brut Rose.
- ✓ **Sangrías:** Caroreña y Caroreña Light.



Figura No. 6 Marcas del negocio de Cerveza y Malta
Fuente: www.empresas-polar.com Documento en línea 2016

2.5 SISTEMA DE CONCEPTOS BÁSICOS

Ambiente organizacional: “es el conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en el mismo, y que influyen en su conducta”. Gibson, 2001, p. 103.

Comportamiento en el lugar de trabajo: es un patrón de acción por parte de los miembros de una organización que influye de forma directa o indirecta en la efectividad organizacional”. Griffin/Moorhead, 2010, pag.73.

Depresión: estado patológico caracterizado por un decaimiento del sentimiento o del valor personal por pesimismo, y por la inhibición o disminución de las funciones psíquicas. Diccionario Enciclopédico Larousse 2005. (p. 325)

Desinterés: desapego y desprendimiento de todo provecho personal, próximo o remoto. Diccionario Enciclopédico Larousse, 2005. (p. 336).

Estrés laboral: Son las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede llevar a la mala salud y hasta la herida.

(http://www.cdg.gov/spanish/niosh/doc/99_101sp.html) (Documento en línea 2016).

Estresor: suceso o situación externo potencialmente perjudicial para una persona. (Ivancevich y otros, 2006, p.291)

Factores de motivación: “son intrínsecos al trabajo mismo e incluyen factores tales como el logro, reconocimiento, el trabajo mismo, responsabilidad, avance y crecimiento”. Griffin/Moorhead, 2010, pag.70.

Motivación: “voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual. Robbins, 2003 pág. 212.

Insatisfacción: sensación o sentimiento de descontento que tiene una persona cuando no obtiene lo que desea. Diccionario Enciclopédico Larousse, 2005. (p. 564)

Satisfacción Laboral: “conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud efectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”; Davis y Newstrom; 2003, pág. 246.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

El presente capítulo describe la metodología general utilizada para lograr los objetivos planteados en la investigación, considerando el sistema de variables, el diseño de la investigación, tipo y nivel de la investigación, la población, la muestra, los métodos y procedimientos necesarios para la recolección de datos y las técnicas para el análisis y presentación de los resultados finales.

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación, es la estructura a seguir en el estudio, a fin de encontrar resultados confiables que respondan a las interrogantes formuladas, constituyendo una estrategia a desarrollar por el investigador para obtener soluciones positivas. Para Arias (2012), el diseño de investigación es la estrategia adoptada por el investigador para responder al problema planteado, es decir, el procedimiento concebido para obtener la información deseada. (p. 87)

El diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio y dar respuesta a las interrogantes de conocimiento. Dado el tipo de datos a ser recolectados, el diseño de la presente investigación se enmarca en un diseño no experimental, transversal, por cuanto no se realiza manipulación intencional de las variables, ya que las mismas serán medidas y analizadas en sus condiciones naturales, en una sola oportunidad buscando obtener la información necesaria para el logro de

objetivos planteados, empleando técnicas apropiadas al contexto del estudio a desarrollar.

En este sentido, para Hernández, Fernández y Baptista (2006), El diseño de este estudio es no experimental transeccional o transversal, para quienes en la investigación no experimental, se observan los fenómenos tales como se dan en su contexto natural para luego analizarlos; sin la toma de control de las variables que intervienen en el proceso, por parte del investigador. Es una investigación transeccional o transversal dado a que se recolecta la información o los datos en un solo momento, en un tiempo único. (p.210)

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la investigación que se realiza y a los objetivos de la misma, el tipo de investigación, es de campo con basamento documental. Arias (2012), expone sobre los diseños de campo “Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna” (Pág. 28). La investigación de campo permite indagar sobre todo aquellos aspectos sociales que involucran el sistema, con el objeto de descubrir y analizar las relaciones existentes entre los hechos examinados.

Con la investigación documental se ampliará y profundizará el conocimiento con apoyo en trabajos de investigaciones previas, información y libros. Con relación a la investigación documental, Hurtado (2005) señala lo siguiente: “Si las fuentes no son vivas, sino documentos o restos, el diseño es documental”. (P.103); estando circunscrita a la información obtenida de fuentes bibliográficas relacionadas con la temática abordada por la

investigación, así como de toda aquella que esté disponible en la empresa que pueda ser considerada de utilidad para el logro de cada uno de los objetivos propuestos, entre las que se incluyen: libros de texto, artículos técnicos relacionados con el tema, documentos y formatos utilizados por la empresa en su control administrativo, entre otras.

3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación que se empleó en éste trabajo, es a un nivel descriptivo, debido a que estuvo dirigido a determinar y detallar la naturaleza de la situación tal y como se presenta para el momento en que el estudio se llevó a cabo, lo cual permitirá diagnosticar la manera como se realiza la preparación del personal de la organización.

Según el autor Arias (2012), define:

El nivel descriptivo, 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. (pág.24).

Este nivel permite confrontar la teoría con la realidad enfocándose en las actividades realizadas, los descubrimientos y los aportes temáticos adquiridos, siendo base para el desarrollo de este proyecto de investigación.

En este nivel se trata de informar acerca del problema, haciendo en primer lugar una descripción y posteriormente el análisis del mismo, es decir, especificar las características más sobresalientes de las personas, grupos u

organizaciones o cualquier otro fenómeno que sea sometido a descripción y análisis.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

Para los efectos de esta investigación, se dice que la población la comprende elementos de la misma tipología que al ser las unidades de análisis que representan la base del estudio; en la presente investigación, la población objeto de estudio está representada tanto por el personal de la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín, y por los documentos o leyes que refuerzan la investigación, los cuales están representados por cien (180) personas.

Según Hurtado (2005), la población o Universo de estudio “es el Conjunto de elementos que forman parte del contexto donde se requiere investigar el evento” (p.152). Por otro lado, Arias (2012) afirma que, una población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio” (Pág. 81).

3.4.2 Muestra

Según Arias (2012), la muestra es un subconjunto representativo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Por lo tanto, la muestra permite facilitar el estudio en caso de no ser posible medir cada uno de los elementos de la población. Según

Balestrini Miriam (2002), la muestra es una parte representativa de la población cuyas características deben de reproducirse en ella (pag .128).

Para calcular la muestra se utilizó la fórmula de Sierra Bravo (1995) la cual se presenta a continuación:

$$n = \frac{4 \times 50 (P) \times 50 (Q) \times N}{2}$$

$$E = (N-1) + 4 \times 50 (P) \times 50 (Q)$$

Dónde:

4 = Constante.

2

E = Error asumido por el investigador el cual es de 5%.

N = Tamaño de la muestra.

P y Q = 50 c/u = Posibilidad de éxito u de fracaso.

$$n = \frac{4 \times (0,50 \times 0,50) \times 180}{0,0025 \times (180-1) + 4 \times (0,50 \times 0,50)} = \frac{180}{0,45 + 1}$$

$$n = \frac{180}{1,45} = 124,14$$

$$n = 124$$

3.4.3 Tipo de muestreo

El tipo de muestreo es el probabilístico estratificado, ya que las encuestas fueron aplicadas a los diferentes empleados que conforman la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín, dividido en gerencia, técnicos y profesionales, según Arias (2012), el muestreo probabilístico estratificado consiste, en dividir la población en subconjunto o estratos cuyos elementos posean características comunes. Así los estratos son homogéneos internamente.

Según Sierra Bravo (1995), el tipo de muestreo es estratificado y por cuotas, cuando el universo está formado por estratos diferentes, que constituyen categorías importantes para la investigación; la elección de la muestra no debe hacerse globalmente para todos los estratos de una sola vez, por cuanto a la muestra por cuota consiste en asignar a cada entrevistador un número de entrevistas a realizar, indicándole las que corresponden a cada estrato.

De acuerdo a Hernández y otros (2006), el muestreo es probabilístico estratificado, es necesario estratificar la muestra en relación con estratos ó categorías que se presentan en la población y que a parte son relevantes para los objetivos del estudio, se diseña una muestra probabilística estratificada.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el logro de los objetivos trazados, fue necesario aplicar una serie de técnicas e instrumentos que sirvieron en la recolección de los datos permitiendo solucionar la problemática planteada.

Las técnicas de análisis según Hurtado, J. (2005) “Constituye un proceso que involucra la clasificación, la codificación, el procedimiento y la interpretación de la información obtenida durante la recolección de datos” (p.425). Las técnicas que se aplicaron para analizar los datos es el análisis Semiológico ya que por medio de esta es posible sintetizar la información recopilada tanto de fuentes primarias como la observación y secundaria como libros, manuales, revistas, entre otros. Con relación a esta técnica, Hurtado (2005) señala que el análisis de contenido:

Es una técnica muy útil para analizar los procesos de comunicación en muy diversos contextos. El análisis de contenido puede ser aplicado virtualmente a cualquier forma de comunicación (programas televisión o radiofónicos, artículos en prensa, libros, poemas, conversaciones, pinturas, discursos, cartas, melodías, reglamentos entre otros. (p.293).

Entre las técnicas se tienen las siguientes:

Observación Directa: La observación directa permitió verificar el desarrollo de las actividades directamente en el sitio de trabajo, “es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno y situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. Según Arias (2012, pág.69). Con esta técnica se permitió percibir la realidad directamente donde se presenta la problemática en estudio y a través de la experiencia registrada diariamente se obtuvo la información.

Entrevista no estructurada: La entrevista no estructurada se considera adecuada como complemento de la observación por eso es la segunda técnica a usar en el presente estudio. Entendiéndose por entrevista

no estructurada cuando a través del diálogo el encuestador obtiene la información deseada. (Arias 2012 pág. 198); en esta existe un margen más o menos grande para formular las preguntas y respuestas, no tiene una guía o una estructura, por eso se considera de carácter informal.

Revisión Bibliográfica: La revisión bibliográfica es un procedimiento que se basa en una estructura cuya finalidad es la localización de información relevante para el autor que quiere dar respuesta a cualquier duda relacionada con su estudio, la naturaleza de la duda o de la pregunta condicionará el resultado de la revisión. Arias, 2012, (pág.27), opina que es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas.

Cuestionario: Moreno, G. (2000), establece que el cuestionario está constituido por una serie de preguntas que permiten obtener información directa sobre hechos relacionados con las condiciones y practicas vigentes, esto es con respecto a opiniones, preferencias, criticas, actividades, etc., de los individuos que son interrogados. (pág. 36).

Se elaboró un cuestionario que permitió identificar síntomas, aptitudes, entre otros aspectos los cuales permitieron evaluar la situación que se estudiaba.

El cuestionario se elaboró aplicando la técnica de Likert, con preguntas cerradas para obtener una lista de diecinueve (19) ítems, la misma estuvo diseñada de acuerdo a los indicadores y sub-indicadores establecidos en el cuadro de operacionalización de las variables.

Consulta de página web: Es una herramienta de fácil uso, que permite acceder a información actualizada de manera rápida y completa; actualmente es una de las referencias de investigación más consultadas. Por ende, proporciona aportes significativos para la investigación, resolviendo incógnitas o dudas que surgen de las lecturas bibliográficas.

A continuación se presentara un cuadro donde se especificaran las dimensiones con sus respectivos indicadores y subindicadores, señalando los ítems.

Cuadro No. 1 Dimensión, indicadores, subindicadores e ítems

DIMENSIÓN	INDICADOR	SUBINDICADOR	Ítem
Presencia de estrés laboral	Supervisión		1
	Sobrecarga laboral		2
	Estrés laboral		3-4
Factores Individuales	Factores Internos	Ingreso	5
		Vida familiar	6-7
		Tiempo libre	8
	Factores Externos	Edad	9
		Motivación	10
		Formación	11
Factores Psicosociales	Carga de trabajo Tiempo de ejecución de la tareas		12
			13
Factores Intraorganizacional	Factores Ambientales Factores organizacionales	Clima organizacional	14
		Metas	15
		Productividad	16
Factores que influyen en la satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	Seguridad	17
		Estabilidad Laboral	18
	Factores Personales	Calidad de vida	19

Fuente: La Investigadora (2016)

3.6 ESTUDIO DE LAS VARIABLES

Una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios. Un sistema de variables consiste, por lo tanto, en una serie de características por estudiar definidas de manera operacional; es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida. El sistema puede ser desarrollado mediante un cuadro, donde además de variables, se especifiquen sus dimensiones e indicadores, y su nivel de medición. Es importante dejar claro que la ausencia de hipótesis no implica la inexistencia de variables en la investigación.

Universidad "Santa María", (2001), Manual de Normas para la Elaboración, Presentación y Evaluación de Trabajos Especiales de Grado, establece referente a este punto:

Las variables representan a los elementos, factores o términos que pueden asumir diferentes valores cada vez que son examinados o que reflejan distintas manifestaciones según sea el contexto en el que presentan. En los trabajos de investigación las variables constituyen el centro de estudio y se presentan incorporadas en los objetivos específicos, corresponde en esta parte del trabajo incorporarlas y de ser necesario calificarlas según sea la relación que guarda entre sí. (p. 36).

Variable Dependiente: Estrés

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

3.6.1 Definición conceptual de las Variables

Niveles de Estrés: El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del

trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. Documento en línea 2016. <http://www.estreslaboral.info/>.

Satisfacción Laboral: Es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este. Consideran los mismos que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer. En definitiva la satisfacción es una actitud general, como resultado de varias actitudes más específicas.

3.6.2 Definición Operacional de las variables

Niveles de Estrés: se estudió los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín, medida a través de indicadores y sub-indicadores.

Satisfacción Laboral: se estudiara la Satisfacción Laboral en el contexto organizacional, la cual fue medida a través de indicadores y sub-indicadores.

3.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro No. 2 Operacionalización de las Variables

OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	SUBINDICADOR
Detectar la presencia de estrés laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín	Estrés Laboral	Presencia de estrés laboral	Supervisión Sobrecarga laboral Estrés laboral	
Señalar los factores individuales, psicosociales y intraorganizacional causantes del estrés laboral, del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín		Factores Individuales	Factores Internos	Ingreso Vida familiar Tiempo libre
		Factores Psicosociales	Factores Externos	Edad Motivación Formación
		Factores Intraorganizacional	Carga de trabajo Tiempo de ejecución de la tareas	
			Factores Ambientales Factores organizacionales	Clima organizacional Metas Productividad
Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín	Satisfacción Laboral	Factores que influyen en la satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	Seguridad Estabilidad Laboral
			Factores Personales	Calidad de vida
Proponer Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín	Estrés Laboral Y Rendimiento Laboral	Este objetivo se desarrollará con los resultados de los objetivos anteriores a través del diseño de lineamientos		

Fuente: El investigador 2016

3.8 CRITERIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

3.8.1 Validez del Instrumento

El instrumento fue validado por tres (3) expertos, un experto en metodología, y dos experto en contenido.

En relación a este punto, Hernández et al. (2006), plantean que la validez es el “grado en el cual el instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide”. Luego de diseñado el instrumento, antes de su aplicación, se debe cumplir con el requisito de validación del mismo. (p. 278)

Para Sierra Bravo (1995), un procedimiento para comprobar la seguridad del cuestionario es el llamado retest, que consiste en aplicaciones repetidas de aquél a las mismas personas, dentro de un breve espacio de tiempo.

En cuanto a la validez, el único procedimiento seguro para verificarla, es comprobar que los resultados obtenidos se ajustan a la realidad. Existen procedimientos prácticos para comprobar indirectamente la validez de los cuestionarios, se puede utilizar la técnica de los grupos conocidos, “Know groups” y la de “predictive validity”, la “randon probe” o prueba aleatoria y las “cross – check – questions”.

En este caso la técnica aplicada, es la primera “Know groups” la cual consiste en aplicar un cuestionario a individuos que se sabe de ante mano presentan unos valores muy altos o muy bajos respecto a determinadas características; con el cuestionario se pretende conocer si los resultados de

esta aplicación coinciden significativamente con los ya conocidos, es un índice de validez.

La validez, está comprendida por tres tipos, la de contenido, de criterio y la de constructo. En este caso se utilizará la validez por contenido, ya que la misma es necesario revisar cómo ha sido utilizada la variable por otros investigadores, se procede a elaborar un universo de ítems posibles para medir la variable y sus dimensiones. Posteriormente, se consulta con investigadores familiarizados con la variable para ver si el universo es exhaustivo. Se seleccionan los ítems bajo una cuidadosa evaluación, y si la misma está compuesta por diversas dimensiones, se procederá a extraerse una muestra probabilística de ítems, ya sea al azar ó estratificada, luego se administran los ítems, se correlacionan las puntuaciones de los ítems entre sí, para luego proceder a realizar estimaciones estadísticas para ver si la muestra es representativa.

Los expertos que validaron el instrumento de la encuesta fueron: MSc. Zenaida Azacon, MSc. Roberto Mirabal y la Dra. Ysafari Hidalgo.

3.8.2 Confiabilidad del Instrumento

El mejor medio para asegurar la validez de los cuestionarios es procurar reducir al mínimo los errores de todo tipo. Se realizó una prueba piloto la cual exigió la aplicación del instrumento en veinte (20) sujetos de la población en total, los cuales fueron escogido alzar, para aplicarles el instrumentos previamente diseñados y validado.

Según Hernández y otros (2006), existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan

fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad, los cuales pueden oscilar entre 0 y 1, donde el coeficiente 0 significa nula confiabilidad y el 1 representa el máximo de confiabilidad (confiabilidad total), mientras más se hace que el coeficiente a 0 mayor error en la medición.

El procedimiento utilizado en la medición de este instrumento es el procedimiento del coeficiente Alfa de Cronbach, ya que éste sólo requiere de una sola aplicación del instrumento de medición y producen valores que oscilan entre 0 y 1. La ventaja de este procedimiento reside en que no es necesario en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Dónde:

α = Alfa Cronbach

K = número de ítems

Si^2 = varianza de los puntajes / ítem

St^2 = varianza de los puntajes / totales

Es importante en toda investigación lograr la elaboración de un instrumento que sea confiable. La confiabilidad de un instrumento se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones parecidas.

$$\alpha = \frac{19}{19-1} \left[1 - \frac{4,89}{33,30} \right]$$

$$\alpha = \frac{19}{18} [1 - 0,15]$$

$$\alpha = 1,06 [0,85] = 0,901 * 100\% = 90,1\%$$

$$\alpha = 90\%$$

Existe un 90% de confiabilidad que tiene el instrumento de que ocurran los resultados de los Ítems con respecto a las preguntas formuladas.

3.8.3 Análisis e interpretación del Coeficiente de Cronbach

1. Se elaboró un instrumento de acuerdo a las teorías del marco teórico, analizando las dos variables de estudio, el mismo fue sometido a la validez de un grupo de expertos representado por una muestra de diez personas, con características similares.
2. Se elaboró sábana de doble entrada, con los ítems y el número de población.

3.9 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Según Hernández y otros (2006), el análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa de computadora, el procedimiento de análisis será de la siguiente manera:

- Toma de decisiones respecto a los análisis a realizar (pruebas estadísticas).
- Elaboración del programa de análisis.
- Ejecución del programa en computadora.
- Obtención de los análisis.

El desarrollo de esta investigación se apoyó en los siguientes procedimientos:

- Identificación del problema de investigación.
- Formulación del marco teórico de estudio mediante el análisis y discusión de las propuestas de diferentes autores de mercadeo.
- Conformación del sistema de variables, dimensión, indicadores y subindicadores.
- Elaboración del instrumento de recolección de datos.
- Prueba de validez.
- Aplicación de la prueba piloto la cual fue de 20 sujetos, para luego realizar la confiabilidad del instrumento, la cual dio un 90%.
- Luego se realizó un cronograma de desarrollo del trabajo.
- Aplicó el instrumento a la muestra, la cual fue de 124.
- Tabulación, procesamiento y análisis de los ítems, los resultados obtenidos se procesaron y registraron en forma computarizada, obteniendo una respuesta determinada de cada uno de los ítems, frecuencia relativa que adquieren carácter porcentual (%).
- Interpretación y discusión de los resultados.
- Para finalizar se procedió a la realización de conclusiones y recomendaciones.

3.10 VALORACIÓN DE LAS CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

Para lograr analizar los resultados de la investigación se hace necesario darle un valor a las alternativas a elegir por cada sujeto entrevistado la cual se presentan a continuación.

Cuadro No. 3 Valoración de las categorías de análisis

VARIABLE	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS	VALORACIÓN CUANTITATIVA
Niveles de Estrés Laboral	Siempre	1
	Casi siempre	2
	A veces	3
	Casi nunca	4
	Nunca	5
Satisfacción Laboral		

Fuente: El Investigador (2016).

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS DATOS

En este capítulo se presenta el resultado y análisis de los objetivos específicos planteados en la investigación, para ello fue necesario utilizar una serie de datos en estudio que permitieron realizar la investigación, cabe destacar que al analizar e interpretar los datos se logran los resultados de la investigación planteada y con ello aportar las conclusiones pertinentes.

4.1 ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA GERENCIA NACIONAL DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN DE CERVECERÍA POLAR, C.A. ORIENTE SUR AGENCIA MATURÍN

Hoy en día los cambios organizacionales, tecnológicos, ambientales, sociales y políticos, vienen a convertirse en agentes perturbadores de la satisfacción laboral, lo que trae consigo un aumento de los niveles de estrés. El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten.

La complejidad de la vida moderna ha elevado los niveles generales de estrés y tensión, las causas y efectos del estrés en el área laboral son variados, sin embargo lo importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones laborales para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de metas que se propongan.

A continuación se presenta una serie de cuadros que le dan respuesta al objetivo estudiado.

Ítems 1 ¿Considera usted que la supervisión constante, a la que es sometido es detonante de estrés?

Cuadro No. 4 Supervisión		
Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	90	72,58
Casi siempre	34	27,42
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el indicador supervisión, se puede observar que el 72,58% de la población encuestada considera que siempre la supervisión constante, a la que es sometido es detonante de estrés, lo cual, puede ejercer una influencia negativa y por ende una satisfacción laboral baja, seguidamente de un 27,42% que opino que casi siempre es detonante de estrés, quedando sin efecto las alternativas a veces, casi nunca y nunca.

En la sociedad actual es común pensar que el trabajo es una fuente de estrés en las personas y puede dar lugar a graves problemas para la salud, no obstante, el estrés es un fenómeno de adaptación que contribuye de

forma importante a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas facetas de la vida.

El estrés laboral, se origina de acuerdo a las vivencias diarias de los individuos, los resultados arrojaron que los trabajadores no tienen una visión amplia acerca de lo que es en si el concepto de estrés laboral, ya que el ser supervisado forma parte del ambiente laboral, mas no es acoso laboral. La estricta supervisión por parte de los superiores, restringe la iniciativa de los trabajadores, debido a que ellos sienten que están haciendo su trabajo mal y no les permite realizarlo de la manera más eficaz y eficiente posible, en supervisión constante.

Ítems 2 ¿Considera usted que esta sobrecargado de carga laboral?

Cuadro No. 5 Sobrecarga Laboral		
Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	80	64,52
A veces	44	35,48
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el indicador sobrecarga laboral, se puede observar que el 64,52% de la población encuestada considera que casi siempre esta sobrecargado de labores, la situación país actual ha generado un incremento en la

elaboración de productos, debido a que la demanda del mercado lo exige, ocasionado sobrecarga del trabajo en un ambiente de incertidumbre e inseguridad, lo que conlleva a un trabajador estresado, seguidamente de un 35,48%, que opino que a veces si esta sobresaturado, quedando sin efecto las alternativas siempre, casi nunca y nunca.

De acuerdo a la observación directa y el contacto con los empleados, estos indicaron que el estrés laboral puede originarse por diversas causas y que entre una de estas esta la sobrecarga del trabajo y la presión que le dan a los empleados para que terminen sus actividades, que de alguna manera estos pueden afectar en la salud del mismo.

La satisfacción laboral, guarda una estrecha relación con diversos elementos ambientales que juegan un papel relevante en el aspecto psicológico, fisiológico y social de cada individuo, ejerciendo mucha influencia sobre la ejecución de sus tareas asignadas.

Al tener a un personal estresado se corre el riesgo de que este no desempeñe sus labores eficazmente ocasionando un retraso en cuanto a las respuestas que espera la organización de él, con respecto a las actividades asignadas.

Ítems 3 ¿Considera usted que su trabajo es estresante?

Cuadro No. 6 Estrés Laboral		
Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	100	80,65
Casi siempre	0	0
A veces	24	19,35
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el indicador estrés laboral, se puede observar que el 80,65% de la población encuestada considera que siempre el trabajo realizado es estresante, debido al proceso de incertidumbre presente en el país y en la empresa, seguidamente de un 19,35% que opino que a veces es estresante, quedando sin efecto las alternativas casi siempre, casi nunca y nunca.

De acuerdo a la observación directa se puede decir, que aun cuando la mayoría de los trabajadores por afirmación propia afirman no ser personas que se estresen con facilidad, que esto va a depender de ciertos factores; ya sea por su entorno laboral, personal y/o familiar, pero que la sobrecarga laboral ocasiona que su trabajo sea estresante. Aunque estos sienten que dominan el estrés; se encuentran inmersos en una etapa de resistencia donde se han adaptado a él, por el mismo entorno laboral.

Un ambiente laboral marcado por incertidumbre, inseguridad, factores ambientales no adecuados, genera estresores que dañan la salud física y mental de los trabajadores, este no es un elemento aislado sino que se produce en un contexto determinado, con una intensidad y frecuencia específicas, y con una respuesta del individuo en función de sus características individuales; además habrá estresores cuya presencia conjunta genere un efecto sinérgico y aditivo, y otros que se compensen entre sí.

Con lo señalado anteriormente, hay que aclarar que el simple hecho de sospechar o detectar un estresor en el entorno laboral no implica directamente un riesgo, porque es sólo desde la evaluación de riesgos completa, incluyendo la especialidad de Medicina del Trabajo y la de Ergonomía y Psicosociología Aplicada, se puede plantear la necesidad de adoptar medidas preventivas y realizar evaluaciones o mediciones específicas para evitar el riesgo, sin embargo esta situación en si puede en algunos casos convertirse en un agente estresor en los empleados.

Ítems 4 ¿Considera usted que el estrés está marcado por los siguientes factores: cansancio físico, falta de adaptación, ansiedad justificada, incertidumbre, entre otros?

Cuadro No. 7 Estrés Laboral

Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	124	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el indicador estrés laboral, se puede observar que el 100% de la población encuestada considera que siempre el estrés está marcado por los siguientes factores: cansancio físico, falta de adaptación, ansiedad justificada, incertidumbre, entre, quedando sin efecto las alternativas casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

El cuerpo humano siempre se encuentra en un estado de estrés mínimo que, ante determinadas situaciones, se incrementa pudiendo producir un efecto beneficioso o, por otro lado, negativo, dependiendo de si la reacción del organismo es suficiente para cubrir una determinada demanda o ésta “supera” a la persona. Este nivel de equilibrio dependerá, como se ve a continuación, de los factores individuales (disposición biológica y psicológica), de las distintas situaciones y experiencias.

4.2 FACTORES INDIVIDUALES, PSICOSOCIALES Y INTRAORGANIZACIONAL CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL, DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA GERENCIA NACIONAL DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN DE CERVECERÍA POLAR, C.A. ORIENTE SUR AGENCIA MATURÍN

Las causas y efectos del estrés en el área laboral son variados, sin embargo lo importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones laborales para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de metas que se propongan.

La sociedad moderna vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por la situación país dentro de un contexto donde se le da prioridad al consumismo, situación política-económica-social, en el marco de la globalización, las cuales llevan a los individuos a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, los cuales impiden la realización de tarea específicas que pueden resumir en una corta palabra: estrés.

A continuación se presenta una serie de cuadros que le dan respuesta al objetivo estudiado.

Ítems 5 ¿Considera usted que su ingreso mensual satisface sus necesidades básicas?

Cuadro No. 8 Ingreso

Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	124	100
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el Subindicador ingreso, se puede observar que el 100% de la población encuestada considera que nunca su ingreso mensual satisface sus necesidades básicas, quedando sin efecto las alternativas siempre, casi siempre, a veces y casi nunca.

El coste de la vida ha aumentado en los últimos meses, lo que ha provocado la disminución del poder adquisitivo, incluso con los aumentos salariales, pensiones y cesta ticket. En Venezuela, la inflación es un efecto corrosivo que ha mermado el poder adquisitivo de sus habitantes. Sin un ingreso adecuado que le permita satisfacer las necesidades básicas de los empleados, manteniendo su calidad de vida, la salud física y mental de los mismos, podría afectar el desempeño de sus labores convirtiéndolos en trabajadores estresados e insatisfechos, cuyas labores se verán afectadas

por la situación del país que de alguna manera ejercen una influencia en el ámbito laboral.

Ítems 6 ¿Considera usted que su entorno familiar se ve afectado por la situación país?

Cuadro No. 9 Vida Familiar		
Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	62	50
A veces	62	50
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el Subindicador vida familiar, se puede observar que el 50% de la población encuestada en partes iguales, considera que casi siempre y a veces, su entorno familiar se ve afectado por la situación país, quedando sin efecto las alternativas siempre, casi nunca y nunca.

El estrés es una puede considerarse, como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves, que puede tener su surgen en situaciones irregulares dentro de la vida familiar ocasionando muchas veces problemas en el entorno laboral.

Ítems 7 ¿Considera usted que su vida familiar influye en el desempeño de sus labores?

Cuadro No. 10 Vida Familiar		
Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	60	48,39
Casi nunca	40	32,26
Nunca	24	19,35
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el Subindicador vida familiar, se puede observar que el 48,39% de la población encuestada considera que a veces la vida familiar influye en el desempeño de sus labores, seguidamente de un 32,26% que opino que casi nunca influye, y un 19,35% que considera que nunca la vida familiar influye en el desempeño de sus actividades laborales, quedando sin efecto las alternativas siempre y casi siempre.

En el entorno familiar, existen generadores de estrés o de tensión, que como madres o padres se puede aprender a identificar para afrontarlos de la mejor manera para todos sin afectar sus actividades laborales. El estrés puede afectar la vida familiar, bastará que uno de sus integrantes lo padezca para que se contagie el resto. Las personas suelen llevar a casa, por lo general, los problemas del trabajo o de la calle, y voluntaria e involuntariamente involucrar a la pareja y los hijos en asuntos ajenos a ellos,

y eso alterar sus vidas. El hombre tiende a alejarse, renegar y encerrarse en sí mismo, y piensa que su relación está en peligro. En el caso de la mujer los síntomas característicos son agobio, reacciones exageradas por cosas pequeñas, y agotamiento. Su pareja, en vez de apoyarla, se enfurecerá porque ella está molesta. Esta incompreensión entre ambos cónyuges puede agravar la situación trasladándose esto en algunos casos a sus sitios de trabajo afectando sus actividades laborales.

Ítems 8 ¿Considera usted que la duración de la jornada de trabajo le deja tiempo libre para la recreación?

Cuadro No. 11 Tiempo Libre

Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	65	50
Casi nunca	65	50
Nunca	0	0
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el Subindicador tiempo libre, se puede observar que el 50% de la población encuestada en partes iguales, considera que a veces y casi nunca la duración de la jornada de trabajo le deja tiempo libre para la recreación, quedando sin efecto las alternativas siempre, casi siempre y nunca.

Es de señalar, que desde tiempos muy remotos, se tiene evidencia que la recreación era considerada una pauta de vida, un ideal que consistía en alcanzar un equilibrio entre la vida moral, la intelectual, la física, la estética y laboral. Es por esto que se hace necesario que las personas

establezcan un tiempo para la familia y un tiempo para el trabajo y un tiempo para sí mismo, lo que permitirá un equilibrio físico y mental minimizando así la acción de cualquier estresor en ambos entornos.

Ítems 9 ¿Considera usted que la edad, es un factor de estrés laboral?

Cuadro No. 12 Edad		
Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	65	50
A veces	65	50
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el Subindicador edad, se puede observar que el 50% de la población encuestada en partes iguales, considera que casi siempre y a veces, la edad es un factor de estrés laboral, quedando sin efecto las alternativas siempre, casi nunca y nunca.

Las personas intentan superarse, adaptarse a este mundo tan cambiante, la edad es un factor clave para sobrellevar este fenómeno de la globalización y que este implica muchos cambios organizacionales, que tienden afectar la vida de los trabajadores en su entorno, mucho más en esta situación país por la cual se está atravesando, que provoca muchas veces resistencia al cambio, que no todas las personas están dispuestas a asumir

esa situación, muchas veces favorables o desfavorables para el trabajador, en específico a las personas de más edad y antigüedad laboral.

Ítems 10 ¿Considera usted que la empresa lo mantiene motivado?

Cuadro No. 13 Motivación		
Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	124	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el Subindicador motivación, se puede observar que el 100% de la población encuestada considera que siempre la empresa lo mantiene motivado a pesar de todos los inconvenientes causados por la situación país que se atraviesa, quedando sin efecto las alternativas casi siempre, a veces casi nunca y nunca.

Los empleados motivados, son aquellos que consideran que su trabajo les ayuda a alcanzar sus metas importantes. A cada persona le afecta de manera diferente el estrés, cada una tiene un patrón psicológico diferente que la hace reaccionar de forma diferente a las demás.

El estrés laboral, es considerado como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos. Estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico y/o mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés.

La sobrecarga laboral (por ejemplo por una exposición continua a reclamaciones o quejas de clientes), lo que genera una situación de estrés permanente y acumulativo en el empleado. Finalmente el trabajador pierde toda motivación y se produce una dinámica mental negativa que le hace percibir cada nueva jornada laboral como interminable.

Ítems 11 ¿Considera usted que la distribución de cargo corresponde a su formación académica?

Cuadro No. 14 Formación		
Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	65	50
A veces	65	50
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el Subindicador formación, se puede observar que el 50% de la población encuestada en partes iguales, considera que casi siempre y a veces la distribución de cargo corresponde a su formación académica, quedando sin efecto las alternativas siempre, casi nunca y nunca.

En el ámbito académico, se ha encontrado que el grado de formación podría actuar como un agente estresor, para el logro de un desempeño laboral satisfactorio, ya que en ocasiones la actividad asignada no corresponde al nivel de preparación que se tiene, contribuyendo así a que los empleados se enfrenten a estresores propios del ambiente organizacional, generando así miedo, incompetencia, enojos, sensación de inutilidad y culpa, todas estas manifestaciones en definitiva pueden producir respuestas psicológicas y físicas en los empleados, pudiendo llegar a ocasionar el síndrome de burnout en los empleados, el cual es conocido como quemado por el trabajo, agota, sobrecargado, exhausto.

Montero, 2010 expone que, el síndrome de burnout es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido

Ítems 12 ¿Considera usted que su carga de trabajo es la adecuada?

Cuadro No. 15 Carga de Trabajo		
Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi nunca	90	72,58
Nunca	34	27,42
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el indicador carga de trabajo, se puede observar que el 72,58% de la población encuestada considera que casi nunca su carga de trabajo es la adecuada, seguidamente de un 27,42% que expreso que nunca su carga de trabajo es la correcta, esto se debe a la situación país por la cual se está atravesando actualmente, quedando sin efecto las alternativas siempre, casi siempre y a veces. La relación entre las exigencias del trabajo y los recursos mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias laborales, expresa la carga de trabajo mental que puede afectar la satisfacción laboral de los empleados, y la productividad laboral.

Ítems 13 ¿Considera usted que el tiempo que tiene para ejecutar sus labores es el adecuado?

Cuadro No. 16 Tiempo de Ejecución de las Tareas		
Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi nunca	65	50
Nunca	65	50
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el indicador tiempo de ejecución de las tareas, se puede observar que el 50% de la población encuestada en partes iguales, considera que casi nunca y nunca el tiempo que tiene para ejecutar sus labores es el adecuado, quedando sin efecto las alternativas siempre, casi siempre y a veces.

En los actuales momentos, marcados por la situación país, las empresas planifican un tiempo estimado para el logro de sus metas, sin embargo, el entorno laboral se ha visto recientemente afectado por incertidumbres políticas, económicas y sociales, que provocan un reajuste del tiempo de producción de su materia prima y por ende el abastecimiento y distribución de las mismas, que hacen que se reajuste la planificación a las exigencias del país, lo que ocasiona trabajadores mal humorado y estresados por el ambiente.

Ítems 14 ¿Considera usted que el clima organizacional dentro de la empresa influye en el desempeño de sus labores?

Cuadro No. 17 Clima Organizacional

Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	124	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el Subindicador clima organizacional, se puede observar que el 100% de la población encuestada considera que el clima organizacional dentro de la empresa influye en el desempeño de sus labores, quedando sin efecto las alternativas casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Al relacionar los componentes del clima organizacional con el estrés laboral se evidenció una relación significativa entre ambas, lo que quiere decir, que el ambiente organizacional de la empresa, tiene una asociación importante con el estrés laboral de sus trabajadores. Razón por la que es necesario mantener y fomentar políticas que garanticen que se mantengan bajos niveles de estrés y optimizar el clima organizacional para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Un clima de trabajo malsano desarrolla una actitud negativa hacia la actividad laboral y esto puede repercutir directamente en el incremento de la tasa de accidentalidad. Otros aspectos como la inestabilidad en los puestos de trabajo y el ausentismo se incrementan cuando se percibe un mal clima laboral, caso contrario ocurre cuando existe un clima laboral positivo donde altos niveles de rendimiento y satisfacción laboral.

Ítems 15 ¿Considera usted que el tiempo establecido por la gerencia para el logro de las metas es el adecuado?

Cuadro No. 18 Metas		
Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	100	80,65
Casi nunca	24	19,35
Nunca	0	0
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el Subindicador metas, se puede observar que el 80,65% de la población encuestada considera que a veces el tiempo establecido por la gerencia para el logro de las metas es el adecuado, seguidamente de un 19,35% de la población considero que casi nunca el tiempo es el adecuado, quedando sin efecto las alternativas siempre, casi siempre y nunca.

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias para el cumplimiento de las metas, también puede tratar de evitar el cumplimiento de las mismas incidiendo esto en una situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Ítems 16 ¿Considera usted que ante la situación país, la empresa mantiene los niveles de productividad establecidos?

Cuadro No. 19 Productividad		
Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	65	50
A veces	65	50
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el Subindicador productividad, se puede observar que el 50% de la población encuestada en partes iguales, considera que casi siempre y a veces ante la situación país, la empresa mantiene los niveles de productividad establecidos, quedando sin efecto las alternativas siempre, casi nunca y nunca.

El estrés laboral, es uno de los problemas que existe en la actualidad día con día en la vida del individuo y que por consecuencia siempre estará

presente en el ámbito laboral, es importante que los trabajadores sepan y tengan presente que esta situación puede afectarles aún más en sus actividades que realizan dentro de su trabajo y que tengan el conocimiento de saberlo manejar de una manera positiva en donde puedan tener el apoyo de los demás, tomando en cuenta su valiosa participación dentro del ambiente laboral y no de manera negativa donde se vea perjudicado en sus responsabilidades.

Actualmente en las empresas o instituciones están enfocadas más hacia sus beneficios económicos para una correcta productividad, pero para obtener estos resultados positivos se deben de desarrollar las tareas de una forma correcta y no perjudique a la misma, Polar, C.A. aparte de tomar en cuenta la productividad empresarial, no deja de lado a sus empleados ya que estos son el motor fundamental de la organización. Sin embargo existen instituciones que hasta el día de hoy solo ven hacia el beneficio de su economía y no en las causas o problemas que enfrenta sus empleados por consecuencias de un mal manejo en la organización o no están satisfechos en su ambiente laboral, debido a los problemas que surgen al desarrollar su trabajo y que por consecuencia los perjudica su vida laboral y social obteniendo de todo ello el estrés laboral.

4.3 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA GERENCIA NACIONAL DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN DE CERVECERÍA POLAR, C.A. ORIENTE SUR AGENCIA MATURÍN

Hoy en día el estrés reviste gran importancia, debido a que afecta a gran número de personas y tiene implicación en la salud de quienes lo padecen. La atención de los expertos se centra en el estrés laboral, entre

otros factores porque disminuye la satisfacción y la motivación, pudiendo llegar a ser el origen de accidentes en el sitio de trabajo. Dado que el estrés laboral no es algo que se pueda evitar totalmente, la mejor manera de hacerle frente es saber en qué consiste, reconocerlo cuando está afectando la salud, las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral e identificar la causa, para así eliminarlo o paliar sus efectos.

En el ámbito Organizacional, se habla de estrés laboral, que es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en todo el mundo industrializado, y que conlleva un costo personal, psicosocial y económico muy importante. El estrés laboral se ve relacionado con la satisfacción laboral que implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados. También puede ser considerada como la correspondencia entre las demandas de los individuos (expresada en necesidades y motivos) y lo que percibe que la organización propicia y le otorga de una manera u otra.

A continuación se presenta una serie de cuadros que le dan respuesta al objetivo estudiado.

Ítems 17 ¿Considera usted que su entorno laboral es seguro?

Cuadro No. 20 Seguridad		
Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	65	50
A veces	65	50
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el Subindicador seguridad, se puede observar que el 50% de la población encuestada en partes iguales, considera que casi siempre y a veces su entorno laboral es seguro a pesar de la situación país, trae en algunas ocasiones consecuencias generadas por la incertidumbre, inclusiones de sindicatos paralelos, toma técnica de la plantas, que pueden afectar la seguridad física y mental del trabajador, y en definitiva convertirse esto en un estresor, quedando sin efecto las alternativas siempre, casi nunca y nunca.

Hay que destacar, que el trabajo puede considerarse una fuente de salud, ya que con él los empleados consiguen una serie de aspectos tanto positivos como saludables para la misma, tales como: el salario, la actividad física y mental, el desarrollar y activar relaciones sociales con otras personas, aumentar la autoestima, entre otras. A su vez este puede ocasionar diferentes daños a la salud de tipo psíquico, físico o emocional,

según sean las condiciones sociales y materiales donde se realice en la actividad laboral.

Hay veces que dentro del entorno empresarial los trabajadores se sienten inseguro y encuentran fallas en el ambiente de trabajo. En este contexto la seguridad en el trabajo, se considera uno de los aspectos de mayor importancia en la actividad laboral. El trabajo sin las medidas de seguridad apropiadas puede acarrear serios problemas para la salud.

En este sentido muchas veces la seguridad no se trata tan en serio como se debería; lo que puede acarrear serios problemas no sólo para los empleados sino también para los empresarios, pues esto se puede llegar a convertir en un estresor que influirá en las actividades y en la satisfacción laboral.

Ítems 18 ¿Considera usted que tiene estabilidad laboral en su trabajo?

Cuadro No. 21 Estabilidad Laboral		
Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	100	80,65
A veces	24	19,35
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el Subindicador estabilidad laboral, se puede observar que el 80,65% de la población encuestada considera que casi siempre los empleados tiene estabilidad laboral en su trabajo, Polar, C.A. a pesar de la situación país ha mantenido una estabilidad laboral a sus empleados, seguidamente de un 19,35% que opino que a veces si la tienen, quedando sin efecto las alternativas siempre, casi nunca y nunca.

La estabilidad laboral de los empleados, persigue un objetivo fundamental como es proteger el empleo y la permanencia de la relación laboral de estos, ya que el mismo es el generador de ingresos que garantiza la economía de la familia. La concepción socioeconómica parte de la necesidad de dar al trabajador una seguridad económica frente al riesgo del desempleo, se trataría de una reivindicación económica. La concepción jurídica trata de precisar en qué casos no es jurídicamente justificable la terminación de la relación laboral.

La Estabilidad Laboral es importante porque la misma otorga un carácter permanente a la relación de trabajo, es decir, garantiza que el trabajador no sea despedido sin justa razón de manera arbitraria por parte del empleador. Este ambiente de estabilidad laboral permite trabajadores más capaces de realizar sus tareas sin estresor de esta índole, logrando la satisfacción laboral.

Ítems 19 ¿Considera usted que los cambios en su calidad de vida es generadora de estrés?

Cuadro No. 22 Calidad de Vida		
Alternativas	FA	FR (%)
Siempre	124	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	124	100

Fuente: El Investigador (2016)

Para el Subindicador calidad de vida, se puede observar que el 100% de la población encuestada considera que siempre los cambios en su calidad de vida son generadoras de estrés, quedando sin efecto las alternativas casi nunca y nunca.

Muchas veces se hace referencia a distintos trastornos de la salud generadores de estresores tales como: supervisión, sobrecarga laboral, estrés laboral, factores socioeconómicos, vida familiar, tiempo libre, edad, motivación, formación, carga de trabajo tiempo de ejecución de las tareas, clima organizacional, metas, productividad, seguridad, estabilidad laboral y hasta la misma calidad de vida, generalmente por actividades cotidianas, que se puede evitar haciendo referencia a mejorar el estilo de vida que se lleva, siendo esta cuestión relativa a una gran cantidad de factores que muchas veces no son tenidos en cuenta o que no se cuida lo suficiente, y como se

puede apreciar, repercuten en una gran cantidad de acciones que se lleva a cabo durante la vida.

Actualmente la situación país, ha influido negativamente en la calidad de vida tanto a nivel personal como a nivel empresarial. El deterioro de la calidad de vida puede ser considerado uno de los principales estresores que influyen en las actividades laborales.

La calidad de vida se evalúa analizando cinco áreas diferentes. Bienestar físico (con conceptos como salud, seguridad física), bienestar material (haciendo alusión a ingresos, pertenencias, vivienda, transporte, etc.), bienestar social (relaciones personales, amistades, familia, comunidad), desarrollo (productividad, contribución, educación) y bienestar emocional (autoestima, mentalidad, inteligencia emocional, religión, espiritualidad).

Es evidente que la calidad de vida está relacionada con el estrés laboral, una buena calidad vida genera trabajadores más productivos, más satisfechos, al contrario una mala calidad de vida genera estresores produciendo trabajadores menos productivos y menos satisfechos.

Hay que destacar que el estrés, una reacción fisiológica del organismo donde son partícipes distintos mecanismos de defensa para afrontar una situación demandante o amenazante para la estabilidad emocional o laboral. Ya que se puede estar estresados y no sin darse cuenta.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

5.1 CONCLUSIONES

Con el uso de técnicas de recolección de información, tales como observación directa y entrevistas no estructuradas y el cuestionario, a fin de determinar las condiciones actuales y problemáticas existentes en el sector empresarial, dieron a conocer las siguientes conclusiones.

En referencia al objetivo específico 1, el cual aborda, Detectar la presencia de estrés laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín, se puede concluir que:

- El 72,58% de la población encuestada considera que siempre la supervisión constante, a la que es sometido es detonante de estrés, lo cual, puede ejercer una influencia negativa y por ende una satisfacción laboral baja.
- El estrés laboral, se origina de acuerdo a las vivencias diarias de los individuos, los resultados arrojaron que los trabajadores no tienen una visión amplia acerca de lo que es en si el concepto de estrés laboral, ya que el ser supervisado forma parte del ambiente laboral.
- El 80,65% de la población encuestada considera que siempre el trabajo realizado es estresante, debido al proceso de incertidumbre presente en el país y en la empresa.

- Un ambiente laboral marcado por incertidumbre, inseguridad, factores ambientales no adecuados, genera estresores que dañan la salud física y mental de los trabajadores.
- El 100% de la población encuestada considera que siempre el estrés está marcado por los siguientes factores: cansancio físico, falta de adaptación, ansiedad justificada, incertidumbre.

En referencia al objetivo específico 2, el cual aborda, Señalar los factores individuales, psicosociales y intraorganizacional causantes del estrés laboral, del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín, se puede concluir que:

- El 100% de la población encuestada considera que nunca su ingreso mensual satisface sus necesidades básicas. En Venezuela, la inflación es un efecto corrosivo que ha mermado el poder adquisitivo de sus habitantes.
- El 50% de la población encuestada en partes iguales, considera que casi siempre y a veces, su entorno familiar se ve afectado por la situación país. El estrés es una puede considerarse, como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.
- En el entorno familiar, existen generadores de estrés o de tensión, que como madres o padres se puede aprender a identificar para afrontarlos de la mejor manera para todos sin afectar sus actividades laborales.
- El 50% de la población encuestada en partes iguales, considera que a veces y casi nunca la duración de la jornada de trabajo le deja tiempo libre para la recreación.

- El 50% de la población encuestada en partes iguales, considera que casi siempre y a veces, la edad es un factor de estrés laboral.
- El 100% de la población encuestada considera que siempre la empresa lo mantiene motivado a pesar de todos los inconvenientes causados por la situación país que se atraviesa. El estrés laboral, es considerado como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos.
- El 72,58% de la población encuestada considera que casi nunca su carga de trabajo es la adecuada. La relación entre las exigencias del trabajo y los recursos mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias laborales, expresa la carga de trabajo mental que puede afectar la satisfacción laboral de los empleados, y la productividad laboral.
- El 100% de la población encuestada considera que el clima organizacional dentro de la empresa influye en el desempeño de sus labores. Un clima de trabajo malsano desarrolla una actitud negativa hacia la actividad laboral y esto puede repercutir directamente en el incremento de la tasa de accidentalidad.

En referencia al objetivo específico 3, el cual aborda, Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín, se puede concluir que:

- El 50% de la población encuestada en partes iguales, considera que casi siempre y a veces su entorno laboral es seguro a pesar de la situación país, trae en algunas ocasiones consecuencias generadas por

la incertidumbre, inclusiones de sindicatos paralelos, toma técnica de la plantas, que pueden afectar la seguridad física y mental del trabajador, y en definitiva convertirse esto en un estresor.

- El trabajo puede considerarse una fuente de salud, ya que con él los empleados consiguen una serie de aspectos tanto positivos como saludables para la misma, tales como: el salario, la actividad física y mental, el desarrollar y activar relaciones sociales con otras personas, aumentar la autoestima, entre otras.
- El 80,65% de la población encuestada considera que casi siempre los empleados tiene estabilidad laboral en su trabajo, Polar, C.A. a pesar de la situación país ha mantenido una estabilidad laboral a sus empleados.
- La Estabilidad Laboral es importante porque la misma otorga un carácter permanente a la relación de trabajo, es decir, garantiza que el trabajador no sea despedido sin justa razón de manera arbitraria por parte del empleador.
- El 100% de la población encuestada considera que siempre los cambios en su calidad de vida son generadoras de estrés.
- Existen distintos trastornos de la salud generadores de estresores tales como: supervisión, sobrecarga laboral, estrés laboral, factores socioeconómicos, vida familiar, tiempo libre, edad, motivación, formación, carga de trabajo tiempo de ejecución de las tareas, clima organizacional, metas, productividad, seguridad, estabilidad laboral y hasta la misma calidad de vida, generalmente por actividades cotidianas.
- La calidad de vida se evalúa analizando cinco áreas diferentes. Bienestar físico, bienestar material, bienestar social, desarrollo y bienestar emocional.

CAPITULO VI
LINEAMIENTOS PARA REDUCIR LOS NIVELES DE ESTRÉS Y
MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE EN LA
GERENCIA NACIONAL DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN DE
CERVECERÍA POLAR, C.A. ORIENTE SUR AGENCIA
MATURÍN

El presente capítulo contiene la propuesta derivada de este trabajo de investigación, la cual, trata de la elaboración de lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral, aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Puede decirse, que es considerado como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas.

Cabe señalar ante lo citado, que el proceso de reducción de estrés es como un inventario informal de las actividades cotidianas, en dónde es necesario mantener un diario de aquellas actividades que generan un mayor gasto de energía y tiempo, de las que desencadenan ansiedad o rabia, o precipitan una respuesta física negativa. También se debe anotar las experiencias positivas, aquellas que provocan una sensación de logro o bienestar a nivel personal.

Título

Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Objetivo

Definir los pasos a seguir para la creación de Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Justificación

Vivimos en un mundo peligroso, un entorno peligroso, donde ver noticias de la televisión o el periódico ya genera niveles de estrés. En el contexto empresarial también se manifiestan estos niveles de estrés generados por la situación país que afecta no solo el desempeño laboral sino la calidad de vida laboral.

Es de señalar, que el estrés puede ser tanto positivo como negativo. El estrés controlable genera interés y excitación y motiva al individuo a superarse. Por otro lado, lo opuesto puede llevar a aburrimiento y depresión.

La propuesta de elaborar Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín, parte del hecho de que no existe un método uniformemente útil para reducir

los nivel de estrés. Sin embargo una combinación de estrategias parece ser la solución más efectiva. El proceso de aprender a controlar las situaciones estresantes lleva toda la vida y llevará no sólo a una mejor salud sino a cumplir de la mejor manera con nuestras metas laborales y extra-laborales.

Beneficios de la Propuesta

- Orientar a cada miembro de la organización sobre su responsabilidad para la ejecución eficiente de su trabajo.
- Establecer canales de comunicación adecuados para que las políticas y objetivos ya establecidos por la organización se logren de manera eficiente adaptándose a la situación país que se está viviendo.
- Crear un óptimo ambiente laboral, propicio para el desarrollo de factores encaminados a mejorar la satisfacción laboral del personal empleado.
- Determinar los estresores más importantes y reducirlos, de tal manera que permitan elevar la satisfacción laboral del empleado.
- Aplicar las técnicas o métodos más oportunas, y al alcance, con el propósito de implementar la satisfacción laboral del empleado.
- Eliminar en lo posible los aspectos o elementos que perturban u obstaculizan la satisfacción laboral del empleado en la organización.

A continuación se presentan Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

IDENTIFICAR LOS FACTORES DESENCADENANTES DE ESTRÉS

¿Para qué hacerlo? Para mejorar las condiciones físicas y psicosociales del trabajador en su entorno laboral.

¿Qué se espera? Percibir los estresores del estrés, que permita la evaluación y control cognitiva del individuo en su apreciación de las demandas laborales del ambiente organizacional que pudiera ocasionar situaciones estresantes.

MANTENER UNA GERENCIA CON UNA VISION PRE-VISORA Y PRE-VENTIVA

¿Para qué hacerlo? Para que las organizaciones estén a la vanguardia de entender que toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Debido a que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

¿Qué se espera? Una mejor satisfacción laboral, trabajadores más relajados; capaces de responder ante las exigencias del momento en un ambiente de incertidumbre.

IMPLEMENTAR TALLERES SOBRE ESTRÉS PARA LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

¿Para qué hacerlo? Para diagnosticar a través de lluvia de idea los principales estresores que estén afectando el desempeño laboral, así como

las necesidades reales de capacitación entorno a los niveles de estrés que requiera la gerencia para reducir esta problemática.

¿Qué se espera? Optimizar el desempeño de los trabajadores de la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín, a fin de que proporcionen la mayor satisfacción posible al empleado. Desarrollar su potencial profesional mejorando y actualizando su capacidad laboral, para mantenerlos entusiastas y activos y dispuestos a rendir al máximo en la organización. Estimular el interés por aprender, asimilar y expresar nuevos y modernos conocimientos adquiridos, a la par de los tiempos actuales. Contar con una fuerza laboral menos estresada y capacitada, dispuesta a emprender con la mayor satisfacción posible al empleado en la organización.

FOMENTAR CHARLAS Y TALLERES SOBRE LA SITUACIÓN PAÍS

¿Para qué hacerlo? Para comprometerse y adaptarse a los cambios y exigencias del proceso del comportamiento del consumidor.

¿Qué se espera? Adaptar al personal a la situación país actual, que no solo afecta el entorno interno sino al entorno externo también, que está inmerso en el proceso de incertidumbre generando por las políticas cambiarias que afecta el proceso de oferta demanda de los productos ofrecidos. Una técnica que actualmente está siendo utilizada en muchos sitios de trabajo a nivel nacional tanto del sector público como privado, con mayor auge en el último, es motivar a los empleados por medio charlas de divulgación sobre el tema de salud ocupacional y motivación en las cuales se les explica la importancia de contar con una buena salud física y emocional

para el buen desempeño de las actividades laborales, donde se aprovecha la oportunidad para la convivencia entre los miembros de la organización.

MANTENER LOS PLANES MOTIVACIONALES QUE SE ADAPTEN A LA SITUACIÓN PAÍS

¿Para qué hacerlo? Para mantener planes motivacionales que ayuden al personal de la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín, al cumplimiento de sus actividades diarias, y que el mismo se sientan que se encuentran laborando en un ambiente seguro de empleo, con un mínimo de riesgo y que no se llegue al extremo de tomar medidas de presión para ser escuchado.

¿Qué se espera? Un rendimiento laboral adecuado y mayores niveles de productividad, para mantenerse en el mercado y menos estresados por el día a día.

ELEVAR LA CALIDAD DEL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DEL EMPLEADO PARA MANTENER EMPLEADOS SATISFECHOS Y RELAJADOS

¿Para qué hacerlo? Para salvaguardando los intereses del empleado e involucrando todo lo relacionado con su desarrollo personal y organizacional. Para centrando los esfuerzos por aumentar la autoestima, la participación y, por ende, la satisfacción laboral del empleado.

¿Qué se espera? Evitarle la frustración al empleado en la empresa, que no se le prive de la dotación de los diversos recursos requeridos, ni se le discrimine con políticas que influyan de manera negativa en su satisfacción

laboral. Salvaguardar íntegramente la vida y el desarrollo profesional y personal del empleado en la organización. Ofrecer un ambiente laboral propicio y favorable con la finalidad de aumentar la satisfacción y la autoestima del empleado.

PREVENCION Y MANEJO DE ESTRÉS LABORAL

- ¿Para qué hacerlo? Para evitar caer en situaciones estresantes, que conlleven a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.
- ¿Qué se espera? Prevenir el estrés incorporando nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados que aumenten la satisfacción laboral de los empleados de la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE ATENCION INDIVIDUAL DEL PROBLEMA

- ¿Para qué hacerlo? Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información sobre el estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores. Es muy importante que el departamento de recursos humanos de cada organización cuente con un profesional idóneo que pueda brindar ayuda a los empleados pero de forma

personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral.

- ¿Qué se espera? Medidas organizacionales para solucionar el problema, en el manejo colectivo de los factores causales del estrés y las acciones específicas se dirigen específicamente hacia las características de estructura de la organización y sus estilos de comunicación.

EJECUTAR UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS PARA REDUCIR LOS NIVELES DE ESTRÉS Y MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE EN LA GERENCIA NACIONAL DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN DE CERVECERÍA POLAR, C.A. ORIENTE SUR AGENCIA MATURÍN

¿Para qué hacerlo? Para ir determinando las mejoras según las acciones que se vayan presentando.

¿Qué se espera? Resaltar el estrés laboral como causa principal de la satisfacción laboral, dirigido a cada una de las unidades estratégicas de negocios, promoviendo la participación de todos los integrantes de empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANASTASI, A. (1998). Test Psicológicos. Prentice Hall. México.

ARIAS, F. (2012). El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6Ta edición. Editorial Episteme. Caracas.

BALESTRINI, M. (2002), "Como se Elabora el Proyecto de Investigación". Editorial BL Consultores Asociados. Quinta Edición. Caracas.

CAMPOS, M. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.114, Caracas.

Diccionario Enciclopédico Larousse 2005.

HERNÁNDEZ, R. FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P. (2006). Metodología de la Investigación. (2da.) México. (Mc Graw-Hill Interamericana Editores).

HURTADO, J. (2005), Metodología de la Investigación Holística. Caracas, Venezuela. Editorial SIPAL

IVANCEVICH, J, GIBSON; J, DONNELLY, J. (1999) Las Organizaciones. (8va Ed.) Ediciones Mc. Graw-Hill.Chile.

IVANCEVICH Jhon y MATTESON Michael. Estrés y Trabajo. Una Perspectiva Gerencial. Editorial Trillas. 2006.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT, 2005)

La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012).

LAZARUS, R. (2001). Emoción y Adaptación. 3ra edición. Oxford University Press: .New York.

LÓPEZ, A. (2016). Presentó un trabajo de investigación titulado “FACTORES PSICOSOCIALES CONDUCENTES AL ESTRÉS LABORAL EN BANPLUS BANCO UNIVERSAL, MATURIN ESTADO MONAGAS, AÑO 2015”. Para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Gerencia General.

MELGOSA, J. (2000). Sin Estrés (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L

MEZA, J. (2014). Presentó un trabajo de investigación titulado “PLAN DE ACCIÓN PARA REDUCIR LOS NIVELES DE ESTRÉS Y OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PRODUCCIÓN ORIENTE, PDVSA”. Para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Gerencia General.

MORENO, M. (2000). Introducción a la Metodología de la Investigación Educativa. Progreso Editorial.

- NIOSH, F. (1999). Control de estrés y factores asociados. Mexico: Ed. Dykinson.
- ORTEGA, J. (1999) Estrés y Trabajo. [Documento en línea]. Disponible en: [http://www.medspain.com/estres y trabajo htm](http://www.medspain.com/estres_y_trabajo.htm). 2016
- PEIRÓ, J. (2002). Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. ed.. España: Editorial UDEMA S. A.
- SANTOS, J. (2004). Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. Mota: San Salvador, El Salvador.
- SCHULTZ, D. (2002) Psicología industrial. Bogotá: Mcgraw-Hill.
- STORA, A. (2005). Psicología del trabajo. Mc Graw-Hill. Colombia
- SIERRA, B. (1995). Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios. (10ma.) Madrid. (Paraninfo S.A.).
- ROBBINS, S. (2004)“Comportamiento Organizacional Teoría y Practica”. Editorial Prentice Hall. Séptima Edición. México.
- ROBBINS, Stephen. (1999). Comportamiento organizacional. (7ma. Ed.) Prentice Hall Hispanoamérica, S.A. México.
- UNIVERSIDAD SANTA MARÍA (2001) Manual de Normas para la Elaboración, presentación y Evaluación de Trabajos Especiales de Grado. Material mimeografiado

DIRECCIONES ELECTRONICAS

<http://healthclub.fortunecity.com/hockey/91/estres.html>. Documento en línea 2016.

<http://www.salud.yoteca.com/pg/Informacion-de-estres.asp>. Documento en línea 2016.

Montero-Marín, Jesús; García-Campayo, Javier (2010). «A newer and broader definition of burnout: Validation of the "Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36)»». *BMC Public Health* (10): 302. Documento en línea 2016.

http://www.cdg.gov/spanish/niosh/doc/99_101sp.html). Documento en línea 2016

ANEXOS

ANEXO A

INSTRUMENTO



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
CONSEJO DE ESTUDIO DE POSTGRADO
COORDINACIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
NÚCLEO MONAGAS**

Buenos Días (Tardes ó Noches):

Se está realizando una investigación acerca de los Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín. El mismo constituye parte de los requisitos exigidos por la ley para optar al Título de Magister de la Universidad de Oriente del Núcleo Monagas.

Solicito su colaboración para responder este instructivo que no le quitará mucho tiempo, además sus respuestas serán confidenciales, anónimas y no se comunicarán, ni publicarán datos individuales.

Le solicito conteste con la mayor sinceridad posible, ya que no existen respuestas correctas ni incorrectas.

Lea con detenimiento cada uno de los ítems y proceda a responder.

Gracias por su colaboración...

José Ángel Romero España

Cuadro No. 1

Operacionalización de las variables de estudio

OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	SUBINDICADOR
Detectar la presencia de estrés laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín	Estrés Laboral	Presencia de estrés laboral	Supervisión Sobrecarga laboral Estrés laboral	
Señalar los factores individuales, psicosociales y intraorganizacional causantes del estrés laboral, del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín		Factores Individuales	Factores Internos	Ingreso Vida familiar Tiempo libre
		Factores Psicosociales	Factores Externos	Edad Motivación Formación
Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín	Satisfacción Laboral	Factores que influyen en la satisfacción laboral	Carga de trabajo Tiempo de ejecución de la tareas	Clima organizacional Metas Productividad
			Factores Ambientales Factores organizacionales	Seguridad Estabilidad Laboral Calidad de vida
Proponer Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín	Estrés Laboral Y Rendimiento Laboral	Este objetivo se desarrollará con los resultados de los objetivos anteriores a través del diseño de lineamientos		

Fuente: La investigador 2016

ENCUESTA

1. ¿Considera usted que la supervisión constante, a la que es sometido es detonante de estrés?

Siempre _____

Casi siempre _____

A Veces _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

2. ¿Considera usted que esta sobrecargado de carga laboral?

Siempre _____

Casi siempre _____

A Veces _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

3. ¿Considera usted que su trabajo es estresante?

Siempre _____

Casi siempre _____

A Veces _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

4. ¿Considera usted que el estrés está marcado por los siguientes factores: cansancio físico, falta de adaptación, ansiedad justificada, incertidumbre, entre otros?

Siempre _____

Casi siempre _____

A Veces _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

5. ¿Considera usted que su ingreso mensual satisface sus necesidades básicas?

Siempre _____
Casi siempre _____
A Veces _____
Casi Nunca _____
Nunca _____

6. ¿Considera usted que su vida familiar influye en el desempeño de sus labores?

Siempre _____
Casi siempre _____
A Veces _____
Casi Nunca _____
Nunca _____

7. ¿Considera usted que su vida familiar influye en el desempeño de sus labores?

Siempre _____
Casi siempre _____
A Veces _____
Casi Nunca _____
Nunca _____

8. ¿Considera usted que la duración de la jornada d trabajo le deja tiempo libre para la recreación?

Siempre _____
Casi siempre _____
A Veces _____
Casi Nunca _____
Nunca _____

9. ¿Considera usted que la edad, es un factor de estrés laboral?

Siempre _____

Casi siempre _____

A Veces _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

10. ¿Considera usted que la empresa lo mantiene motivado?

Siempre _____

Casi siempre _____

A Veces _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

11. ¿Considera usted que la distribución de cargo corresponde a su formación académica?

Siempre _____

Casi siempre _____

A Veces _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

12. ¿Considera usted que su carga de trabajo es la adecuada?

Siempre _____

Casi siempre _____

A Veces _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

13. ¿Considera usted que el tiempo que tiene para ejecutar sus labores es el adecuado?

Siempre _____

Casi siempre _____

A Veces _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

14. ¿Considera usted que el clima organizacional dentro de la empresa influye en el desempeño de sus labores?

Siempre _____

Casi siempre _____

A Veces _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

15. ¿Considera usted que el tiempo establecido por la gerencia para el logro de las metas es el adecuado?

Siempre _____

Casi siempre _____

A Veces _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

16. ¿Considera usted que ante la situación país, la empresa mantiene los niveles de productividad establecidos?

Siempre _____

Casi siempre _____

A Veces _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

17. ¿Considera usted que su entorno laboral es seguro?

Siempre _____

Casi siempre _____

A Veces _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

18. ¿Considera usted que tiene estabilidad laboral en su trabajo?

Siempre _____

Casi siempre _____

A Veces _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

19. ¿Considera usted que los cambios en su calidad de vida es generadora de estrés?

Siempre _____

Casi siempre _____

A Veces _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

ANEXO B

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Maturín, 01 de Noviembre del 2016

Estimado (a) Señor (a):

Me es bien dirigirme a usted con el propósito de solicitar su consentimiento y colaboración en la validación del instrumento para la recolección de datos que se aplicará en el trabajo de investigación titulado:

**“LINEAMIENTOS PARA REDUCIR LOS NIVELES DE ESTRÉS Y
MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE EN LA GERENCIA
NACIONAL DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN DE CERVECERÍA POLAR,
C.A. ORIENTE SUR AGENCIA MATURÍN”**

Dicho instrumento tiene como finalidad estudiar una serie de elementos relacionados con el conocimiento, difusión y aplicabilidad de los trabajos de investigación realizados en la Maestría de Ciencias Administrativas, Mención: Gerencia General de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas “UDO”, cuyo objetivo investigativo está dirigido a recolectar una serie de criterios que permitan la creación de Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Su valiosa colaboración consistirá en evaluar la efectividad de cada ítems con respecto a los objetivos, las variables objeto de estudio, dimensiones e indicadores de la investigación, así como elementos relacionados con la redacción y terminología.

Muchas gracias por su atención, me despido,

Atentamente,

José Ángel Romero España

1. Identificación del Experto

Apellidos y nombres: **PEDRO SALAZAR**

Profesión: **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL**

Área de Especialización: **MAESTRÍA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
MENCIÓN: GERENCIA GENERAL**

Empresa: **UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO MONAGAS**

Cargo que Desempeña: **PROFESOR AGREGADO 14 AÑOS DE
EXPERIENCIA**

2. Identificación de la Investigación

a. Título

LINEAMIENTOS PARA REDUCIR LOS NIVELES DE ESTRÉS Y MEJORAR
LA SATISFACCIÓN LABORAL DE EN LA GERENCIA NACIONAL DE
VENTAS Y DISTRIBUCIÓN DE CERVECERÍA POLAR, C.A. ORIENTE SUR
AGENCIA MATURÍN

b. Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Objetivos Específicos

- Detectar la presencia de estrés laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín
- Señalar los factores individuales, psicosociales y intraorganizacional causantes del estrés laboral, del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín
- Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

3. Variables a ser medidas

- a. Niveles de Estrés
- b. Satisfacción Laboral

4. Definición conceptual de las variables.

- Niveles de Estrés: El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. Documento en línea 2016. <http://www.estreslaboral.info/>.

Satisfacción Laboral: Es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este. Consideran los mismos que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer. En definitiva la satisfacción es una actitud general, como resultado de varias actitudes más específicas.

5. Definición operacional de las variables:

Niveles de Estrés: se estudió los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín, medida a través de indicadores y sub-indicadores.

Satisfacción Laboral: se estudiara la Satisfacción Laboral en el contexto organizacional, la cual fue medida a través de indicadores y sub-indicadores.

6. Técnicas de Recolección de Datos

La recolección de datos se obtendrá mediante la observación directa, la encuesta en su modalidad (cuestionario), aplicada a los empleados.

- Observación directa.
- Entrevistas no Estructurada.
- Revisión Bibliográfica.
- Cuestionario.

La Técnica de Medición

La escala de medición a emplearse es la “No Comparativa de Tipo Lickert”, ya que es la más apropiada para medir actitudes como es en este caso la de los empleados.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO AL USUARIO

Muy Bueno: Relación con el objetivo

Bueno: Relación entre los objetivos y el instrumento

Debe Mejorar: Redacción, Relación.

Utilice la siguiente escala: (1) Muy Bueno, (2) Bueno, (3) Debe Mejorar.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Detectar la presencia de estrés laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Número de Preguntas	Coherencia con el Objetivo	Coherencia con el Propósito	Redacción	Observaciones
1	1	1	1	
2	1	1	1	
3	1	1	1	
4	1	1	1	
Nombre del Evaluador		Fecha de Evaluación	Firma	
Pedro Salazar		2/12/2016		

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO AL USUARIO

Muy Bueno: **Relación con el objetivo**

Bueno: **Relación entre los objetivos y el instrumento**

Debe Mejorar: **Redacción, Relación.**

Utilice la siguiente escala: (1) Muy Bueno, (2) Bueno, (3) Debe Mejorar.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Señalar los factores individuales, psicosociales y intraorganizacional causantes del estrés laboral, del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Número de Preguntas	Coherencia con el Objetivo	Coherencia con el Propósito	Redacción	Observaciones
5	1	1	1	
6	1	1	1	
7	1	1	1	
8	1	1	1	
9	1	1	1	
10	1	1	1	
11	1	1	1	
12	1	1	1	
13	1	1	1	
14	1	1	1	
15	1	1	1	
16	1	1	1	
Nombre del Evaluador		Fecha de Evaluación	Firma	
Pedro Salazar		2/12/2016		

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO AL USUARIO

Muy Bueno: **Relación con el objetivo**

Bueno: **Relación entre los objetivos y el instrumento**

Debe Mejorar: **Redacción, Relación.**

Utilice la siguiente escala: (1) Muy Bueno, (2) Bueno, (3) Debe Mejorar.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Número de Preguntas	Coherencia con el Objetivo	Coherencia con el Propósito	Redacción	Observaciones
17	1	1	1	
18	1	1	1	
19	1	1	1	
Nombre del Evaluador		Fecha de Evaluación	Firma	
Pedro Salazar		2/12/2016		

1. Identificación del Experto

Apellidos y nombres: ZENaida AZACON

Profesión: SOCIOLOGO

Área de Especialización: MSc. EN EDUCACION SUPERIOR

Empresa: UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO MONAGAS

Cargo que Desempeña: PROFESOR ASOCIADO 20 AÑOS DE EXPERIENCIA

2. Identificación de la Investigación

a. Título

LINEAMIENTOS PARA REDUCIR LOS NIVELES DE ESTRÉS Y MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE EN LA GERENCIA NACIONAL DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN DE CERVECERÍA POLAR, C.A. ORIENTE SUR AGENCIA MATURÍN

b. Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Objetivos Específicos

- Detectar la presencia de estrés laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín
- Señalar los factores individuales, psicosociales y intraorganizacional causantes del estrés laboral, del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín
- Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

3. Variables a ser medidas

- a. Niveles de Estrés
- b. Satisfacción Laboral

4- Definición conceptual de las variables.

Niveles de Estrés: El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. Documento en línea 2016. <http://www.estreslaboral.info/>.

Satisfacción Laboral: Es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este. Consideran los mismos que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer. En definitiva la satisfacción es una actitud general, como resultado de varias actitudes más específicas.

5- Definición operacional de las variables:

Niveles de Estrés: se estudió los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín, medida a través de indicadores y sub-indicadores.

Satisfacción Laboral: se estudiara la Satisfacción Laboral en el contexto organizacional, la cual fue medida a través de indicadores y sub-indicadores.

6. Técnicas de Recolección de Datos

La recolección de **datos** se obtendrá mediante la observación directa, la encuesta en su modalidad (cuestionario), aplicada a los empleados.

- Observación directa.
- Entrevistas no Estructurada.
- Revisión Bibliográfica.
- Cuestionario.

La Técnica de Medición

La escala de medición a emplearse es la “No Comparativa de Tipo Lickert”, ya que es la más apropiada para medir actitudes como es en este caso la de los empleados.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO AL USUARIO

Muy Bueno: **Relación con el objetivo**

Bueno: **Relación entre los objetivos y el instrumento**

Debe Mejorar: **Redacción, Relación.**

Utilice la siguiente escala: (1) Muy Bueno, (2) Bueno, (3) Debe Mejorar.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Detectar la presencia de estrés laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Número de Preguntas	Coherencia con el Objetivo	Coherencia con el Propósito	Redacción	Observaciones
1	1	1	1	
2	1	1	1	
3	1	1	1	
4	1	1	1	
Nombre del Evaluador		Fecha de Evaluación	Firma	
Zenaida Azacon		2/12/2016		

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO AL USUARIO

Muy Bueno: **Relación con el objetivo**

Bueno: **Relación entre los objetivos y el instrumento**

Debe Mejorar: **Redacción, Relación.**

Utilice la siguiente escala: (1) Muy Bueno, (2) Bueno, (3) Debe Mejorar.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Señalar los factores individuales, psicosociales y intraorganizacional causantes del estrés laboral, del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Número de Preguntas	Coherencia con el Objetivo	Coherencia con el Propósito	Redacción	Observaciones
5	1	1	1	
6	1	1	1	
7	1	1	1	
8	1	1	1	
9	1	1	1	
10	1	1	1	
11	1	1	1	
12	1	1	1	
13	1	1	1	
14	1	1	1	
15	1	1	1	
16	1	1	1	
Nombre del Evaluador		Fecha de Evaluación	Firma	
Zenaida Azacon		2/12/2016		

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO AL USUARIO

Muy Bueno: **Relación con el objetivo**

Bueno: **Relación entre los objetivos y el instrumento**

Debe Mejorar: **Redacción, Relación.**

Utilice la siguiente escala: (1) Muy Bueno, (2) Bueno, (3) Debe Mejorar.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Número de Preguntas	Coherencia con el Objetivo	Coherencia con el Propósito	Redacción	Observaciones
17	1	1	1	
18	1	1	1	
19	1	1	1	
Nombre del Evaluador		Fecha de Evaluación	Firma	
Zenaida Azacon		2/12/2016		

1. Identificación del Experto

Apellidos y nombres: YSAFARI HIDALGO

Profesión: ECONOMISTA

Área de Especialización: DR. EN CIENCIAS GERENCIALES

Empresa: UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO MONAGAS

Cargo que Desempeña: PROFESOR ASOCIADO 15 AÑOS DE EXPERIENCIA

2. Identificación de la Investigación

a. Título

LINEAMIENTOS PARA REDUCIR LOS NIVELES DE ESTRÉS Y MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE EN LA GERENCIA NACIONAL DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN DE CERVECERÍA POLAR, C.A. ORIENTE SUR AGENCIA MATURÍN

b. Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Objetivos Específicos

- Detectar la presencia de estrés laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín
- Señalar los factores individuales, psicosociales y intraorganizacional causantes del estrés laboral, del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín
- Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

3. Variables a ser medidas

- a. Niveles de Estrés
- b. Satisfacción Laboral

4- Definición conceptual de las variables.

Niveles de Estrés: El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. Documento en línea 2016. <http://www.estreslaboral.info/>.

Satisfacción Laboral: Es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este. Consideran los mismos que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer. En definitiva la satisfacción es una actitud general, como resultado de varias actitudes más específicas.

5- Definición operacional de las variables:

Niveles de Estrés: se estudió los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín, medida a través de indicadores y sub-indicadores.

Satisfacción Laboral: se estudiara la Satisfacción Laboral en el contexto organizacional, la cual fue medida a través de indicadores y sub-indicadores.

6. Técnicas de Recolección de Datos

La recolección de datos se obtendrá mediante la observación directa, la encuesta en su modalidad (cuestionario), aplicada a los empleados.

- Observación directa.
- Entrevistas no Estructurada.
- Revisión Bibliográfica.
- Cuestionario.

La Técnica de Medición

La escala de medición a emplearse es la “No Comparativa de Tipo Lickert”, ya que es la más apropiada para medir actitudes como es en este caso la de los empleados.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO AL USUARIO

Muy Bueno: **Relación con el objetivo**

Bueno: **Relación entre los objetivos y el instrumento**

Debe Mejorar: **Redacción, Relación.**

Utilice la siguiente escala: (1) Muy Bueno, (2) Bueno, (3) Debe Mejorar.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Detectar la presencia de estrés laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Número de Preguntas	Coherencia con el Objetivo	Coherencia con el Propósito	Redacción	Observaciones
1	1	1	1	
2	1	1	1	
3	1	1	1	
4	1	1	1	
Nombre del Evaluador		Fecha de Evaluación	Firma	
Ysafari Hidalgo		2/12/2016		

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO AL USUARIO

Muy Bueno: **Relación con el objetivo**

Bueno: **Relación entre los objetivos y el instrumento**

Debe Mejorar: **Redacción, Relación.**

Utilice la siguiente escala: (1) Muy Bueno, (2) Bueno, (3) Debe Mejorar.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Señalar los factores individuales, psicosociales y intraorganizacional causantes del estrés laboral, del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Número de Preguntas	Coherencia con el Objetivo	Coherencia con el Propósito	Redacción	Observaciones
5	1	1	1	
6	1	1	1	
7	1	1	1	
8	1	1	1	
9	1	1	1	
10	1	1	1	
11	1	1	1	
12	1	1	1	
13	1	1	1	
14	1	1	1	
15	1	1	1	
16	1	1	1	
Nombre del Evaluador		Fecha de Evaluación	Firma	
Ysafari Hidalgo		2/12/2016		

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO AL USUARIO

Muy Bueno: **Relación con el objetivo**

Bueno: **Relación entre los objetivos y el instrumento**

Debe Mejorar: **Redacción, Relación.**

Utilice la siguiente escala: (1) Muy Bueno, (2) Bueno, (3) Debe Mejorar.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal que labora en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín.

Número de Preguntas	Coherencia con el Objetivo	Coherencia con el Propósito	Redacción	Observaciones
17	1	1	1	
18	1	1	1	
19	1	1	1	
Nombre del Evaluador		Fecha de Evaluación	Firma	
Ysafari Hidalgo		2/12/2016		

ANEXO C

SABANA DE DOBLE ENTRADA

S/I	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Sum.	MED.	DES.	VAR.
1	1	2	1	1	5	2	3	3	2	1	2	1	5	1	3	1	2	3	1	40	2,11	1,29	1,65
2	1	2	3	1	5	2	4	3	2	1	2	4	5	1	3	2	2	3	1	47	2,47	1,31	1,71
3	2	2	2	1	5	2	3	3	2	1	2	4	4	1	3	1	3	3	1	45	2,37	1,16	1,36
4	2	3	1	1	5	2	4	3	2	1	2	4	4	1	3	2	3	2	1	46	2,42	1,22	1,48
5	2	2	3	1	5	2	3	3	2	1	2	4	4	1	4	2	3	2	1	47	2,47	1,17	1,37
6	1	2	2	1	5	2	4	3	2	1	3	4	4	1	4	2	1	3	1	46	2,42	1,30	1,70
7	1	2	1	1	5	2	4	4	3	1	3	5	4	1	4	2	2	3	1	49	2,58	1,43	2,04
8	2	2	3	1	5	2	5	4	3	1	3	5	4	1	3	2	3	2	1	52	2,74	1,37	1,87
9	1	3	2	1	5	3	3	4	3	1	3	5	4	1	3	2	3	2	1	50	2,63	1,30	1,69
10	2	3	2	1	5	3	4	4	3	1	2	5	4	1	3	2	2	2	1	50	2,63	1,30	1,69
11	2	2	2	1	5	3	4	3	2	1	2	5	4	1	3	2	3	2	1	48	2,53	1,26	1,60
12	2	3	2	1	5	3	3	3	2	1	3	5	4	1	3	3	2	2	1	49	2,58	1,22	1,48
13	2	3	2	1	5	2	5	3	2	1	3	5	4	1	3	3	1	2	1	49	2,58	1,39	1,92
14	2	3	2	1	5	2	4	4	3	1	3	5	4	1	3	3	3	2	1	52	2,74	1,28	1,65
15	2	3	2	1	5	3	3	4	3	1	3	4	5	1	3	3	2	2	1	51	2,68	1,25	1,56
16	2	2	1	1	5	2	3	4	3	1	3	4	5	1	3	3	3	3	1	50	2,63	1,30	1,69
17	2	2	3	1	5	3	4	4	3	1	3	4	5	1	3	3	3	2	1	53	2,79	1,27	1,62
18	1	2	3	1	5	2	3	4	2	1	3	4	5	1	3	3	3	3	1	50	2,63	1,30	1,69
19	1	2	1	1	5	3	4	4	2	1	3	4	5	1	3	2	2	3	1	48	2,53	1,39	1,93
20	1	3	3	1	5	2	3	3	2	1	2	4	5	1	3	2	3	3	1	48	2,53	1,26	1,60
Suma	32	48	41	20	100	47	73	70	48	20	52	85	88	20	63	45	49	49	20	950		25,77	33,30
Media	0,32	0,48	0,41	0,20	1,00	0,47	0,73	0,70	0,48	0,20	0,52	0,85	0,88	0,20	0,63	0,45	0,49	0,49	0,20				
Des.	0,50	0,50	0,76	0,00	0,00	0,49	0,67	0,51	0,50	0,00	0,50	0,91	0,50	0,00	0,37	0,64	0,69	0,51	0,00				
Vari.	0,25	0,25	0,58	0,00	0,00	0,24	0,45	0,26	0,25	0,00	0,25	0,83	0,25	0,00	0,13	0,41	0,47	0,26	0,00	4,89			

HOJAS METADATOS

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

Título	Lineamientos para reducir los niveles de estrés y mejorar la satisfacción laboral de en la gerencia nacional de ventas y distribución de cervecería polar, c.a. oriente sur agencia Maturín
---------------	--

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

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Romero España José Ángel	CVLAC	C.I: 13938642
	e-mail	Joseangel.romero@empresas-polar.com
	CVLAC	C.I:
	e-mail	

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

Palabras o frases claves:

niveles de estrés
satisfacción laboral
cervecería polar
motivación
rendimiento
maestría

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

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Gerencia General

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

Resumen (Abstract):

El propósito de la presente investigación es diseñar Lineamientos para reducir los Niveles de Estrés y mejorar la Satisfacción Laboral de en la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución de Cervecería Polar, C.A. Oriente Sur Agencia Maturín. Para este trabajo se realizó una investigación de campo con basamento documental con nivel descriptivo. La población estuvo representada por 180 personas de la Gerencia Nacional de Ventas y Distribución, con una muestra de 124 empleados. La técnica de recolección de datos se realizó a través de la observación directa, revisión bibliográfica, entrevistas no estructuradas y la encuesta. Con un grado de confiabilidad de 90%, una validez de 3 experto, 2 de contenido y un metodólogo. Por otro lado, la conclusión más relevante es, que existen distintos trastornos de la salud generadores de estresores tales como: supervisión, sobrecarga laboral, vida familiar, tiempo libre, carga de trabajo, clima organizacional, productividad, seguridad, estabilidad laboral y hasta la calidad de vida. Dando como recomendación la implementación de los lineamientos.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
MSc. Zenaida Azacón	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 8.967.899
	e-mail	zazacon@udo.edu.ve
Dra. Ysafari Hidalgo	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 12.967.961
	e-mail	ysafariha@yahoo.com
Dr. Pedro Salazar	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 6.958.344
	e-mail	Pedro.ramon67@gmail.com

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

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2017	01	20

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

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

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

Archivo(s):

Nombre de archivo
NMOTMS_REJA2017

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

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Magister Scientiarium en Gerencia General

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

Nivel Asociado con el trabajo: Magister

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

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

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

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

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

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

RECIBIDO POR [Firma]
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,
[Firma]
JUAN A. BOLANOS CURTEL
Secretario

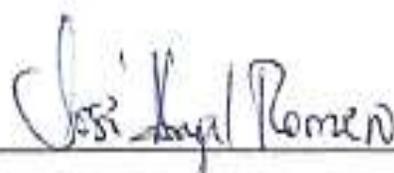
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YOC/manaja

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

Derechos:

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



Lcdo José Ángel Romero

Autor



MSc Zenaida Azacón

Tutora