



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

**ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACION DEL (SIOT) DE LA GOBERNACIÓN
DEL ESTADO BARINAS, EN LOS AÑOS 2023-2024.**

Trabajo de Aplicación para ser presentado como requisito para optar al Título de
Licenciado en Administración.

Autoras:

Aranguibel Emily C.I: 28.277.258

Alvarez Lorena CI: 28.421.223

Tutor: Prof. José Flores Hurtado

Barinas, Febrero 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO
DE ADMINISTRACION DEL (SIOT) DE LA GOBERNACIÓN
DEL ESTADO BARINAS, EN LOS AÑOS 2023-2024.**

Trabajo de Aplicación para ser presentado como requisito para optar al Título de
Licenciado en Administración.

Autoras:

Aranguibel Emily C.I: 28.277.258

Alvarez Lorena CI: 28.421.223

Tutor: Prof. José Flores Hurtado

Barinas, Febrero 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

ACTA DE EVALUACIÓN FINAL TRABAJO DE APLICACIÓN

Nosotros, los abajo firmantes, constituidos como Jurado Evaluador, hoy, ocho (08) de Febrero del año 2024, reunidos en el Pabellón 3, Aula B-01, se dio inicio al acto de presentación oral y pública del Trabajo de Aplicación Titulado: **"ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN DEL SIOT DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO BARINAS, EN LOS AÑOS 2023 - 2024."**, Presentado por las Bachilleres: **ALVAREZ LORENA C.I. N° V – 28.421.223** y **ARANGUIBEL EMILY C.I. N° V – 28.277.258**. A los fines de cumplir con el requisito legal para optar al grado académico de Licenciado (a) en Administración. Concluida la presentación oral y el ciclo de preguntas, de acuerdo con lo establecido en las Normas para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Aplicación, este Jurado otorga la siguiente calificación:

Apellidos y Nombres	C.I. N°	30% (Prof. Aula)	50% (Inf. Esc.)	20% (Pres. Oral)	100% TOTAL	CAL DEF (1-5)
ALVAREZ LORENA	28.421.223	29	46,67	20	95,67	4,83
ARANGUIBEL EMILY	28.277.258	29	46,67	20	95,67	4,83

Se emite la presente acta según Resolución de Comisión Asesora Nro. CAPCSyE/15/2024, Acta N° 001, Punto N° 004, de fecha 15/01/2024 y queda asentada en el Subprograma Administración a los ocho (08) días del mes de Febrero de 2024.

Observaciones _____

Miembro	Apellidos y Nombres	C.I. N°	Firma
Tutor (a)	Flores H. José	3.768.048	<i>[Firma]</i>
Jurado Principal	Guillen, Edwin	16.089.819	<i>[Firma]</i>
Jurado Principal	Fernández, Rafael	4670.020	<i>[Firma]</i>





UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

Aprobación del tutor

Yo, **José Flores Hurtado** titular de la cédula de identidad N° **3.768.048**, en mi carácter de tutor del trabajo de Aplicación, titulado **“Análisis del Estrés Laboral en el Departamento de Administración Del (SIOT) de la Gobernación en los Años 2023-2024, del Municipio Barinas, Estado Barinas”**, presentado por los bachilleres **Aranguibel Rivas Emily Gabriela** cédula de identidad N° **V. 28.277.258** y **Álvarez Arias Lorena Sabrina** cédula de identidad N° **V. 28.421.223**, para optar el Título de Licenciado en Administración , por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado asignado por tal efecto.

Así mismo me comprometo como tutor, a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

Datos del tutor

Teléfono: 0414-5687396

E-Mail: jafloreshurtado@gmail.com

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Jafloreshurtado', with a long, sweeping horizontal stroke extending to the right.

Prof. José Flores Hurtado.

CI: 3.768.048



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

Constancia de Ejecución del Trabajo de Aplicación

Yo, Edsilmar Katherine Carrera titular de la cédula de identidad N° 20.408.359 en mi condición de Jefe de personal de la Secretaria Ejecutiva de Infraestructura y Ordenamiento Territorial (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas", hago constar por medio de la presente que los bachilleres: **Aranguibel R. Emily G.** y **Alvarez A. Lorena S.**, titulares de las cédulas de identidad N° V. **28.277.258** y **28.421.223**. Autores del Trabajo de Aplicación titulado; **ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DEL (SIOT) DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO BARINAS, EN LOS AÑOS 2023-2024** siendo el tutor Prof. **José Flores Hurtado**. C.I. N°3.768.048, para optar al título de Licenciados en Administración que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", certifico que los estudiantes antes mencionados realizaron su Trabajo de Aplicación en esta empresa.

En Barinas, a los ocho días del mes de febrero de dos mil veinticuatro.


Firma y sello de la empresa



Dedicatoria

Primeramente, le doy gracias a Dios por haberme dado la oportunidad de llegar a este logro tan importante en mi vida, tener una formación profesional. A mi abuela Estilita Valero que no está presente físicamente, pero sé que ese día estará ahí conmigo y le doy las gracias por todas sus enseñanzas. A mis padres Denny Álvarez e Ynes Arias, por estar siempre allí ayudándome en cada momento, aconsejándome, donde me guiaron por el buen camino para estar hoy en día cumpliendo una de estas metas.

A mi hermano, espero y vea en mí un ejemplo a seguir. Gracias por todos los sacrificios que han hecho por mí espero que algún día pueda devolverles todo el amor y dedicación que me han dado. Simplemente gracias por ser mis pilares.

Lorena Alvarez

Logro profesional alcanzado, va dedicado principalmente a Dios ya que me da la vida, la capacidad, la inteligencia y me permite tener fe en cada paso que voy alcanzando académicamente y personal. Por otro lado, este trabajo final se lo dedico a mis padres “Omaira y Emigdio”, mis hermanos “Escarlyt y Omar, Mi abuela Rosalía, son los que me apoyaron económicamente y me brindaron el apoyo emocional para ver alcanzado este sueño hecho realidad. A mis amigos Jhoelber, Lorena, Horianni, Fronilde y Josefina, donde fueron un gran apoyo profesional. A mi Tutor José Flores Hurtado por dedicarnos su tiempo, conocimiento y por la paciencia en este proceso y a la gran casa de estudio Unellez que me albergo para que me capacitara como profesional.

Emily Aranguibel

Agradecimiento

A Dios, gracias le doy primeramente por permitirme lograr esta nueva meta de convertirme en un profesional, por ser mi guía y darme la sabiduría necesaria para obtener lo que me propongo. Les agradezco a mis padres, mi hermano y familia y por supuesto a mi colega Emily Aranguibel, que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. A mi tutor José Flores Hurtado y a la Ing. Katherine Carrera, por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias a mi casa de estudio Unellez y a mis profesores por todas las enseñanzas recibidas, lo llevaré grabado para siempre en la memoria en mi futuro profesional.

Lorena Alvarez

A Dios, por darme sabiduría y paciencia, guiarme en lo que me propongo, a mis padres por apoyarme, brindándome conocimientos y tomar decisiones ante situaciones adversas y al resto de mi familia y amigos que forman parte de mi vida. Gracias por ayudarme económicamente para asistir a la universidad todos los días, me dieron apoyo. A todos los profesores que tuvieron la confianza en este trabajo de aplicación José Luis Gómez y Yazmín Bracamonte, sin faltar a la Ing. Katherine Carrera en apoyar nuestro trabajo de tesis para su ámbito de trabajo, también sin olvidar a nuestro Tutor. José Flores Hurtado, sin sus palabras y paciencia no hubiese llegado a terminar este trabajo con la mayor calidad de análisis. Gracias a esta casa de estudio Unellez por abrirme las puertas y darme la oportunidad de formarme profesionalmente.

Emily Aranguibel

Índice General

Contraportada.....	1
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento.....	6
Índice General.....	7
Lista de Cuadros.....	10
Lista de Gráficos.....	12
Lista de Figuras.....	14
Resumen	15
Capítulo I: El Problema	18
Planteamiento del problema.....	18
Objetivos de la investigación.....	22
Objetivo general.....	22
Objetivos específicos.....	22
Justificación de la investigación	22
Alcance y delimitaciones.....	24
Capítulo II: Marco Teórico o Referencial	27
Antecedentes de la Investigación	27
Breve Reseña Histórica del SIOT	31
Bases teóricas.....	34
Administración.....	34
Estrés	34
Estrés Laboral	35
Factores del estrés laboral.....	37
Presión del entorno laboral	37
Demanda de la Tarea.....	38
Estructura Organizacional	38
Liderazgo	38

Clima Organizacional.....	39
Rendimiento Laboral.....	39
Trastorno Psicológico.....	40
Angustia.....	40
Cambios conductuales.....	41
Baja concentración.....	41
Trastorno fisiológico.....	42
Gestión emocional.....	42
Agotamiento físico.....	43
Alteraciones funcionales.....	43
Diferencias individuales.....	44
Competitividad excesiva.....	44
Asertividad.....	45
Respaldo social.....	45
Perfección.....	46
Autoestima.....	46
Prevención del estrés.....	47
Base Legal.....	48
Definición de términos básicos.....	50
Sistemas de Variables.....	52
Capítulo III: Marco Metodológico.....	54
Enfoques o Paradigma de Investigación.....	54
Tipo de Investigación.....	55
Diseño de la Investigación.....	55
Población y Muestra.....	56
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	56
Validación y Confiabilidad del Instrumento.....	57
Capítulo IV: Análisis de la Información.....	59
Capítulo V: Conclusiones.....	105
Referencias.....	111

ANEXO A. Instrumento de recolección de datos.....	117
ANEXO B. Carta de validación del instrumento.....	118
ANEXO C. Carta de validación del instrumento.....	119
ANEXO D. Carta de validación del instrumento.....	120
ANEXO E. Carta de validación del instrumento.....	121
ANEXO F. Validación del Instrumento.....	122
ANEXO G. Validación del Instrumento.....	123
ANEXO H. Confiabilidad de Alfa de Cronbach.....	124

Lista de Cuadros

Cuadro 1 Operacionalización de variables	53
Cuadro 2 Tareas externas.....	60
Cuadro 3 Tareas difíciles y complejas	61
Cuadro 4 Alcance para realizar tareas	62
Cuadro 5 Presión al rendir informe	64
Cuadro 6 Cadena de Mando.....	65
Cuadro 7 Desempeño Laboral	66
Cuadro 8 Bienestar Personal.....	67
Cuadro 9 Dirección y objetivos	69
Cuadro 10 Políticas generales.....	70
Cuadro 11 Tareas asignadas	71
Cuadro 12 Plazos establecidos.....	73
Cuadro 13 Agotamiento Emocional	74
Cuadro 14 Evaluación del supervisor.....	75
Cuadro 15 Desinterés laboral.....	76
Cuadro 16 Tensión fuera del trabajo	78
Cuadro 17 Incomodidad laboral.....	80
Cuadro 18 Desmotivación laboral.....	81
Cuadro 19 Toma de decisiones	83
Cuadro 20 Niveles de cansancio	84
Cuadro 21 Resistencia al cambio	86

Cuadro 22 Sobrecarga laboral.....	87
Cuadro 23 Alteraciones fisiológicas	88
Cuadro 24 Afecciones de salud.....	90
Cuadro 25 Competitividad laboral	91
Cuadro 26 Peticiones laborales	93
Cuadro 27 Equipo de trabajo	94
Cuadro 28 Ayuda técnica.....	95
Cuadro 29 Ayuda del equipo	97
Cuadro 30 Incomodidad con otros	98
Cuadro 31 Funciones asignadas.....	100
Cuadro 32 Preocupación constante	102
Cuadro 33 Habilidades personales	103

Lista de Gráficos

<i>Gráfico 1. Tareas externas</i>	<i>60</i>
<i>Gráfico 2. Tareas difíciles y complejas.</i>	<i>62</i>
<i>Gráfico 3. Alcance para realizar tareas</i>	<i>63</i>
<i>Gráfico 4. Presión al rendir informe</i>	<i>64</i>
<i>Gráfico 5. Cadena de Mando</i>	<i>65</i>
<i>Gráfico 6. Desempeño Laboral.....</i>	<i>67</i>
<i>Gráfico 7. Bienestar Personal</i>	<i>67</i>
<i>Gráfico 8. Dirección y objetivos.....</i>	<i>69</i>
<i>Gráfico 9. Políticas generales</i>	<i>71</i>
<i>Gráfico 10. Tareas asignadas</i>	<i>72</i>
<i>Gráfico 11. Plazos establecidos</i>	<i>73</i>
<i>Gráfico 12. Agotamiento Emocional</i>	<i>74</i>
<i>Gráfico 13. Evaluación del supervisor</i>	<i>76</i>
<i>Gráfico 14. Desinterés laboral</i>	<i>77</i>
<i>Gráfico 15. Tensión fuera del trabajo</i>	<i>79</i>
<i>Gráfico 16. Incomodidad laboral.</i>	<i>80</i>
<i>Gráfico 17. Desmotivación laboral.....</i>	<i>82</i>
<i>Gráfico 18. Toma de decisiones</i>	<i>83</i>
<i>Gráfico 19. Niveles de cansancio.....</i>	<i>85</i>
<i>Gráfico 20. Resistencia al cambio</i>	<i>86</i>
<i>Gráfico 21. Sobrecarga laboral</i>	<i>88</i>

<i>Gráfico 22. Alteraciones fisiológicas</i>	<i>89</i>
<i>Gráfico 23. Afecciones de salud</i>	<i>91</i>
<i>Gráfico 24. Competitividad laboral</i>	<i>92</i>
<i>Gráfico 25. Peticiones laborales</i>	<i>93</i>
<i>Gráfico 26. Equipo de trabajo.....</i>	<i>95</i>
<i>Gráfico 27. Ayuda técnica</i>	<i>96</i>
<i>Gráfico 28. Ayuda del equipo.....</i>	<i>97</i>
<i>Gráfico 29. Incomodidad con otros.....</i>	<i>99</i>
<i>Gráfico 30. Funciones asignadas</i>	<i>100</i>
<i>Gráfico 31. Preocupación constante.....</i>	<i>102</i>
<i>Gráfico 32. Habilidades personales</i>	<i>104</i>

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama de la Secretaria Ejecutiva del (SIOT).....	33
--	----

Análisis del Estrés Laboral en el Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas, en los Años 2023-2024.

Resumen

El estrés laboral es una de las principales causas de deterioro del bienestar físico y psicológico dentro de las organizaciones. En esta investigación se analizó el estrés laboral del personal en el Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas, en los años 2023-2024. El trabajo se realizó con un paradigma cuantitativo utilizando técnicas de investigación de carácter descriptivo y analítico, apoyado en un diseño de campo; la muestra estuvo constituida por 23 trabajadores, para recaudar la información necesaria en este estudio se empleó la técnica de la encuesta con un cuestionario de 32 ítems con escalamiento de Likert con cinco alternativas de respuestas: Siempre (S), Casi siempre (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (CN) y Nunca(N). Este cuestionario fue aplicado a la muestra, el cual permitió dar paso al análisis de los datos obtenidos y así proceder a presentarlos en cuadros y gráficos que permitieron obtener la información correspondiente para analizar los estresores que están presente en los empleados del Departamento Administrativo (SIOT) de la Gobernación del estado Barinas. Los resultados obtenidos constataron la presencia de factores precursores del estrés laboral, lo cual evidencia la necesidad de implementar medidas preventivas con el objetivo de minimizar los efectos para así evitar la aparición de problemas familiares, laborales y enfermedades psicofisiológicas y potenciar el rendimiento laboral.

Palabras Clave: Estrés laboral, Factores, Prevención.

El estrés laboral en las empresas es un problema que afecta tanto a los empleados como a la organización en sí. Se refiere a la respuesta física y emocional que experimentan los trabajadores cuando se encuentran frente a demandas laborales que superan sus habilidades y recursos disponibles. El estrés laboral puede ser causado por diversas razones, como altas cargas de trabajo, plazos ajustados, falta de control sobre las tareas, ambientes laborales conflictivos, falta de apoyo y reconocimiento, entre otros.

En este mismo sentido, estos factores pueden provocar una serie de efectos negativos, tanto en la salud física como mental de los empleados, lo que puede derivar en ausentismo, baja productividad, disminución de la calidad del trabajo y altos niveles de rotación de personal. Es importante que las empresas reconozcan la importancia de abordar el estrés laboral y tomen medidas para prevenirlo y gestionarlo de manera efectiva.

Esto puede incluir la promoción de un equilibrio entre la vida laboral y personal, la implementación de programas de bienestar y salud ocupacional, la mejora de la comunicación y el apoyo entre los miembros del equipo, así como la oferta de capacitación en técnicas de manejo del estrés. En resumen, el estrés laboral es un desafío que las empresas deben enfrentar para garantizar el bienestar de sus empleados y promover un entorno laboral saludable y productivo. Este proyecto está basado en analizar el estrés laboral, en el Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas, en los años 2023-2024. Así mismo el presente proyecto está estructurado por tres capítulos que se describen a continuación

Capítulo I. Planteamiento del problema, objetivo general y objetivos específicos, justificación y delimitación de la investigación.

Capitulo II. Marco Teórico, referido a los elementos teóricos básicos que sustentan la investigación, reseña histórica de la empresa SIOT del Estado Barinas y los antecedentes de la investigación.

Capitulo III. Marco Metodológico, el cual hace referencia a la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación.

Capitulo IV. Análisis de la Información, producto de la aplicación del instrumento es decir donde se ubica los resultados desarrollados por medio del método (cuestionario) ubicado en el campo de investigación del departamento administrativo (SIOT).

Capitulo V. Presenta las Conclusiones y Recomendaciones, a los cuales se llegan luego de todo el procedimiento investigativo.

Finalmente, un cuerpo de Referencias Bibliográficas que señala las investigaciones consultadas para el desarrollo de la investigación y los anexos que sustentan la misma.

Capítulo I

El Problema

Planteamiento del problema

Las organizaciones se desenvuelven en un entorno cambiante y altamente competitivo, es decir su propósito fundamental es encargarse de minimizar los costos y ofrecer un mejor servicio o producto al cliente. Según se ha visto, se detecta cambiante por el uso de herramientas tecnológicas que ayudan a facilitar la gestión de la información e incrementa la productividad e innovación empresarial, por efectos relacionados a los objetivos, procesos, infraestructura del mismo y adaptaciones sociales, culturales o ambientales del entorno.

Se observa claramente que los trabajadores son pieza central para lograr los resultados que las organizaciones esperan. En efecto los subordinados cumplen sus actividades de acuerdo a su entorno, crecimiento personal y profesional. Cabe agregar que el gerente responsable de evaluar dicho entorno laboral debe tomar en cuenta la salud emocional de los trabajadores por la razón que la salud mental y física es un factor determinante en la relación empleo-vida social y/o familiar, en otras palabras, si no se diagnostica el comportamiento del empleado puede producir deficiencia en el rendimiento y permanencia del trabajador.

Actualmente las empresas presentan un problema administrativo que se ha identificado como uno de los riesgos emergentes más importante en el panorama laboral denominado (Estrés), se produce diariamente en el entorno profesional causando bajo nivel de productividad, dificultad de

concentración, memorización y desorganización laboral. Es importante realizar análisis de estudio de investigación descriptivo y analítico para diagnosticar el hecho o síntoma que han ocasionado el estado del comportamiento a favor o de favor a dicha empresa.

Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año (2019) argumentó que el estrés relacionado con el trabajo puede ser definido como las respuestas físicas y emocionales dañinas que se demuestran cuando los requisitos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. De igual forma, otro estudio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en el año 2019, encontró que los trabajadores del sector público reportan niveles más altos de estrés y agotamiento emocional que los trabajadores del sector privado, ya que la mayoría de empresas públicas no cuenta con un bienestar de seguro ocupacional mientras que el privado cuenta con un bienestar profesional y una adecuada remuneración al salario.

Específicamente en Venezuela la crisis económica asume como efecto secundario para producir el estrés laboral causados por desempleo, demandas laborales excesivas, presión para alcanzar objetivos, las largas horas de trabajo, la falta de apoyo de los superiores y otros factores pueden contribuir al estrés de los trabajadores. Todo lo anterior, las empresas hoy en día implementan o innovan estrategias que ayudan a motivar al trabajador por su constancia y empeño de sus funciones, del mismo modo se encargan de no apresurar al subordinado.

Por tanto, nuestro objeto de investigación presente se basa en Analizar el Estrés laboral en el Departamento de Administración de la Secretaria Ejecutiva de Infraestructura y Ordenamiento

Territorial (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas, en el año 2023-2024. Centralmente esta área se encarga de administrar, coordinar, controlar y elaborar las partidas presupuestarias de gastos de dicha obra pública, actualizar y registrar el inventario de los bienes de la secretaria y satisfacer a corto plazo las necesidades de bienes y servicios de los distintos departamentos que conforma el SIOT.

Posteriormente en el departamento administrativo del SIOT se han venido presentado amenazas o debilidades que han llegado determinando consecuencia en el rendimiento y constancia de los empleados. Por su parte, se presenta dentro del pronóstico estrés laboral ya que existe falta de recursos tecnológicos y financiero causando ineficiencia en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores, poca comunicación y oportunidades de emplear capacitación a los empleados, salarios mínimos, falta de actividades sobre la salud ocupacional y excesivo trabajo. Este criterio es calificado por medio de un cuestionario con preguntas relacionadas sobre el desempeño laboral y toma de decisiones, demostró que existe actualmente señales de estrés en los empleados públicos del departamento administrativo del SIOT, ya que se ha venido demostrando distintas quejas y desorganización laboral.

Los síntomas más frecuentes que presenta los empleados públicos del departamento del SIOT son: fatiga constante y falta de energía, problemas para dormir o insomnio, dolores de cabeza frecuentes, irritabilidad, cambios de humor y sentimientos de ansiedad entre otros.

Con base de la misma forma a lo que se ha expresado, es importante tomar decisiones que ayuden a reducir este tipo de estrés, por acción puede causar la falta de control de la planificación

de las tareas de la organización, indecisión en los objetivos, poca comunicación entre los compañeros de trabajo y jefe, incertidumbre económica a corto plazo entre otros. De igual manera si no se resuelve puede tener como consecuencia debilidades en el marco presupuestario de activos y pasivos, disminución en la calidad del servicio, presentar enfermedades y trastornos psicológicos en los empleados con la consecuencia de presentarse disminución de personal.

En el departamento administrativo del SIOT se requiere proponer un análisis sobre los elementos que están ocasionando el estrés laboral con la intención de describir la clave que está afectando llegar a tener reacciones fisiológicas, conductuales o emocionales dentro del entorno, así mismo la finalidad de nuestra investigación es puntualizar la prevención de solucionar este tipo de problema dirigidas al desempeño laboral y comportamiento organizacional, es decir que su objetivo es mejorar el entorno entre el personal y el líder correspondiente con la estrategia de realizar su actividades con mayor eficiencia y sentido de valor.

En consecuencia, es reconocida la patología presente en el departamento administrativo del SIOT de la Gobernación del estado Barinas, debido a los serios problemas que genera el estrés en el personal que interactúa en ese ambiente laboral se hace necesario formular como interrogante general: ¿Será necesario hacer un análisis del estrés laboral en el Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas?

Bajo este contexto, se proyecta las preguntas de sistematización: ¿Cuál es la situación actual de estrés laboral en el Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas?, ¿Cuáles son los factores que inciden en el estrés laboral que presenta el personal del

Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas?, ¿Cuáles son las orientaciones requeridas para la prevención de estrés laboral del personal laboral en el Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas?. Para dar repuesta a dicha interrogante hemos planteado los siguientes objetivos de investigación.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el estrés laboral del personal en el Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas, en los años 2023-2024.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual del estrés laboral en el personal del Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas.

Identificar los factores que inciden en el estrés laboral en el personal del Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas.

Proponer estrategias de orientación para la prevención del estrés laboral en el personal del Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas.

Justificación de la Investigación

La justificación de una investigación, trata de definir por qué será significativo realizar este tipo de investigación de modo que será beneficioso a futuro ante cualquier complicación que se

presenta dentro de todo ámbito de estudio. Al respecto Bernal (2010) expresa, en una investigación, la justificación es la parte donde se sustenta, argumenta y presentan las razones del por qué y el para qué de la investigación que se va a realizar, es decir, justificar una investigación consiste en exponer los motivos sociales, teórico y metodológico por los cuales es importante llevar a cabo el respectivo estudio.

Debido a diferentes situaciones (personales, sociales, de salud entre otros), las personas que cumplen una función laboral, han tenido dificultad para permanecer en sus puestos de trabajo y es por ello que las organizaciones, han estado desprovistas de herramientas educativas y preventivas para que este fenómeno cambie. Es por ello el interés de llevar acabo esta investigación sobre el estrés laboral, ya que es uno de los problemas que más ha afectado a las organizaciones en diversos sentidos. Este trabajo de aplicación nos permitirá tomar en cuenta la motivación, la formación y la educación preventiva en el recurso humano en una organización y de esta manera poder lograr mantener un personal activo y motivado a cumplir con las funciones que se le acrediten. También es relevante desarrollar esta investigación para que otros tengan una mirada más integral de sus trabajadores.

Con los resultados obtenidos de la investigación, se busca complementar de manera teórica el control del mantenimiento permanente del personal en la empresa del Departamento Administrativo SIOT, con el fin de tener un ambiente laboral optimo, donde exista la motivación, el buen clima organizacional y saludable, que permita que cada uno cumpla cabalmente con sus funciones y la institución logre mantener y cumplir los objetivos planteados.

Demostrar que existe estrés laboral dentro del entorno de estudio puede ocasionar un ambiente negativo interrelacionado con el personal físico y mental, perjudicando socialmente la relación entre jefe y el empleado. Para las consideraciones anteriores, es justificable explorar cuales factores están ocasionando accionar el estrés laboral entre el personal de trabajo, cuyos resultados y recomendaciones serán beneficiosos para reducir, amenazas presentes y futuras.

De hecho, en esta investigación se va a desarrollar información teórica y actualizada sobre los factores que inciden o accionan el estrés laboral tales como carga excesiva, falta de equilibrio entre el trabajo y la vida personal entre otros y la descripción de los diferentes métodos para prevenir este tipo de estrés.

En su participación metodológica, proporciona un aporte para otras investigaciones relacionadas con el tema de estrés laboral, permite el privilegio de ser una fuente de gran interés para otros trabajos como antecedente de estudio. Del mismo modo los resultados van bajo el enfoque cuantitativo y con sustento descriptivo y analítico. Cabe agregar que los resultados van dirigidos a las empresas que asuma la necesidad de evaluar el comportamiento y clima organización del personal. En conclusión, nuestra investigación está enmarcada al área administrativa y a la línea de investigación de la Unellez del Estado Barinas en los años 2023-2024.

Alcance y Delimitaciones

El alcance y las delimitaciones se basan primero en conseguir la trayectoria de acuerdo al conocimiento del tema y segundo identificar la perspectiva de impedimento donde se puede formar

a la hora de buscar o recolectar información del estudio. De modo que, menciona Montero & Hochman (2005), la valoración de las limitaciones y alcances permite adaptar los aspectos técnicos y metodológicos de la investigación, conocer hasta donde se puede llegar y que límites reales y supuestos puede presentar como deducciones de su aplicación.

Es evidente entonces, la investigación se dirige a analizar el estrés laboral del personal en el Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas, en los años 2023-2024. Por lo tanto, esta área se propone coordinar y dirigir las actividades administrativas para el desarrollo de obras públicas de infraestructura mantenimiento y de interés social con el objeto de gerencia y tomar decisiones que conlleve al cumplimiento de las metas propuesta por el despacho de la secretaria SIOT.

Por lo que se le recomendará a dicha área administrativa a incentivar y desarrollar formación relacionada con la motivación y la prevención del estrés laboral. Seguidamente con el propósito que el personal alcance un amplio conocimiento sobre la incidencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los empleados de dicha organización, el cual permitirá en este estudio descifrar una serie de elementos correspondientes a los eventos por qué ocurre este tipo de estrés. Con la finalidad de definir prevenciones que ayuden a mejorar el clima organizacional del personal.

Para dar continuidad, este estudio se encuentra comprendido en el lapso de diez meses dentro del periodo de los años 2023 – 2024. Ubicada Av. 7 Marques del Pumar con Calle Arzobispo, Municipio Barinas. Su importancia e intención es seguir realizando sus actividades con mayor

eficiencia y eficacia con el objetivo de satisfacer las necesidades sociales y económicas a bienestar en cumplir las instalaciones o construcciones de las obras públicas.

Capítulo II

Marco Teórico o Referencial

Es una revisión documental-bibliográfica que consiste en una recopilación de autores conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar, los cuales comprenden los antecedentes de investigación, bases teóricas y sistema de variables.

A continuación, según Hurtado (2000), comenta que el marco teórico de la investigación o marco referencial, “Un conjunto de ideas, generalmente ya conocidas en una disciplina, que permiten organizar los datos de la realidad para lograr que de ellas pueden desprenderse nuevos conocimientos” (p.83).

Antecedentes de la Investigación

Los trabajos de investigación se han manejado con las mismas variables o se han propuesto objetivos similares, donde sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad. Es por ello, que todo trabajo de investigación debe aportar algo nuevo y que sea innovador e inédito. Gracias a los antecedentes podemos saber que falta aún por investigar y a la vez mejorar y/o resolver un problema. Arias (2012) afirma que “Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. (p. 108).

Álvarez y Espinoza (2018) realizó una investigación titulada “Diagnóstico del estrés laboral en una empresa comercial” (Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Ecuador) enmarca su

objetivo en identificar el nivel de estrés laboral que tienen los trabajadores de una de las zonas mercantiles más antiguas y productivas de la ciudad de Guayaquil, la organización donde se realizó el estudio mantiene su anonimato.

El estudio antes mencionado se sustenta en un enfoque integral de los métodos de la investigación científica, que están determinados por el objetivo general y las tareas de investigación, con un diseño de carácter no experimental tipo transversal, además presenta un alcance descriptivo, las características del proceso son cuantitativas. La muestra fue de 243 trabajadores lo que representa un promedio del 95% de la organización. En cuanto a la metodología se utilizó el Cuestionario de Estrés laboral de la OIT/OMS (Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud).

Los autores concluyen que las personas que prestan sus servicios laborales a esta organización de la bahía de Guayaquil están expuestas a condiciones de trabajo recargadas tales como la alta cantidad de horas de trabajo, la escasez de días de descanso, el denso clima laboral, el liderazgo enfocado solamente en el resultado. Por ende, esta organización posee un alto nivel de estrés laboral; esto puede causar efectos negativamente potenciales en la salud de sus trabajadores.

El estudio revisado ofrece como aporte información correspondiente a la gran importancia de realizar diagnósticos en las organizaciones ya que estas al ser escenarios sociales en donde se presenta la interacción humana, las condiciones de trabajo amenazantes, los bajos niveles de motivación, el desgaste de salud, y los bajos niveles de rendimiento son escenarios para la condición de desarrollo del estrés laboral.

El trabajo antes mencionado aporta aspectos teóricos relacionados con los elementos y factores del estrés laboral abordando el tema desde el punto de vista de bienestar laboral por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud los cuales han definido conocimientos que hacen énfasis a la terminología del estrés y los factores psicosociales.

De acuerdo al trabajo, Espinoza & Calvo (2021), titulado como “Estrés Laboral durante la Pandemia COVID - 19 en los Colaboradores de la Empresa Agro Frost S.A, marzo, 2021”. Ubicado en Taho - Perú. Presentado ante la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión -Facultad de Ciencias Sociales” para obtener el título de Licenciado en Trabajo Social. Su objetivo principal es como se presenta el “Estrés Laboral durante la Pandemia COVID-19 en los Colaboradores de la Empresa Agro Frost S.A., marzo, 2021”. Metodológicamente se fundamentó en un paradigma cuantitativo, con un tipo de investigación básico, el diseño fue no experimental, de nivel descriptivo.

La población estuvo conformada por 80 trabajadores a los que se le aplicó el instrumento de cuestionario el cual sus resultados se formó los elementos de la dimensión del estrés se presenta en un 53% de nivel bajo, en 46% de nivel medio y un 1% de nivel alto, esto indica que el nivel de estrés laboral que predomina es el bajo, por lo tanto; se dice que los trabajadores de la empresa sienten que no tienen el respaldo suficiente de la organización y al mismo tiempo de su propio grupo de trabajo, esto crea factores estresantes entre ellos mismos.

En relación con las estrategias de prevención del estrés laboral, Ávila (2023) en su artículo titulado “Estrategias de prevención del estrés laboral en el personal de salud: revisión de alcance 2018-2022”, en Ecuador, abordó una investigación documental al respecto, el instrumento de recopilación de información lo constituye la tabla de literatura relevante a la pregunta de investigación en diversas bases de datos tales como: pubmed, lilacs, ebscohost Medline, Taylor & Francis online, sage journals, scopus, Google académico, Dialnet, Scielo. Las palabras clave de búsqueda fueron las variables: estrategias de prevención y estrés laboral, trabajadores de la salud; procurando analizar estudios de campo y aportes teóricos, para consolidar los resultados obtenidos.

Para establecer los resultados el autor tomó como referencia 25 artículos, cuyas categorías e indicadores analizados fueron las variables laborales, variables socio demográfico, variables extra laborales y los indicadores tales como sexo y género, edad, carga laboral, ambiente laboral y condiciones de trabajo, personalidad y trastornos mentales, ambiente familiar y relaciones interpersonales, entre otros.

Los resultados obtenidos evidenciaron factores de riesgo intra y extra laborales. Entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral que más destacan se encuentran las condiciones de trabajo que incluyen la jornada laboral, la carga y responsabilidad en los cargos, la infraestructura, la contaminación del entorno y el clima organizacional; mientras que los factores extra laborales incluyen variables intrínsecas a la persona como la personalidad tales como el ámbito personal social y familiar.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el autor concluye que se deben implementar medidas preventivas y de intervención tales como la promoción de un ambiente laboral positivo, la reducción de la carga laboral y la implementación de programas de bienestar para ayudar a los trabajadores a manejar su estrés, además recomienda que los trabajadores asuman la responsabilidad de manejar su propio estrés, destacando que tanto los empleadores como los empleados deben trabajar juntos para identificar y manejar el estrés laboral de manera efectiva.

Esta investigación tuvo un aporte significativo para este trabajo, ya que se enfoca en las estrategias de prevención del estrés y toma en cuenta algunas de las variables de este estudio tales como carga laboral, ambiente laboral, condiciones de trabajo, personalidad y trastornos mentales, ambiente familiar y relaciones interpersonales.

Breve Reseña Histórica del SIOT

Desde la época del gobierno del General Juan Vicente Gómez, cuando el presidente Constitucional del Estado Zamora era el Dr. Idilio Febres Cordero, las obras realizadas en el contexto regional se presentaban a través de la Asamblea Legislativa como obras de fomento; y las carreteras, Líneas telegráficas y telefónicas eran construidas por el Gobierno Nacional. No existían estructuras organizativas y había poco personal.

Posteriormente, pasó a denominarse Fomento y Obras Públicas con una conformación concentrada en el director técnico de Obras Públicas, Inspector final y personal obrero, durante los años de 1942 hasta 1947. Cuando por decisión del ciudadano Presidente del Estado Jerónimo

Paolini, según decreto N 193 de fecha 06-03-1.947, crea el cargo de Ingeniero de las Obras Públicas, recayendo la responsabilidad de ejercerlo en la persona del Ingeniero José Gucci.

En el año 2004, según establecido en el Artículo 22 de la ley de Administración del Estado Barinas, la Dirección Obras Publicas cambia su denominación actual por la Secretaria Ejecutiva de Infraestructura y Ordenamiento Territorial.

En este criterio, el objeto de estudio es realizado específicamente al Departamento de Servicios Administrativos del SIOT cuenta con un personal de 22 trabajadores, Ubicado Av. 7 Marques del Pumar con Calle Arzobispo, Estado Barinas. Su crecimiento actual ha sido progresivo y beneficioso para la sociedad Barines, es adaptado al proceso de modernización que exigen los nuevos tiempos. Es decir, su estrategia durante su historia reflejada es satisfacer a corto plazo las necesidades de bienes y servicios de los distintos Departamento que conforman la Secretaria, actualizar y rendir el inventario físico de los bienes de la secretaria, controlar permanentemente el gasto de funcionamiento y la adquisición de activos, y elaborar la disponibilidad presupuestaria de las concentraciones de obras que serán ejecutadas por el Ejecutivo Estatal.

Misión: Administrar, coordinar, ejecutar y controlar las partidas presupuestarias de gastos y obras, los bienes materiales e inmuebles de la Secretaria Ejecutiva de Infraestructura y Ordenamiento Territorial, del estado Barinas, garantizando la eficiencia y calidad, enmarcados a un ambiente de integración institucional, apoyándose en tecnología avanzada, cumpliendo con los planes estratégicos de la nación bajo el marco de legislación vigente del país.

Visión. Ser un departamento administrativo de confianza y eficiencia orientada a la planificación, desarrollo y ordenamiento urbano del estado Barinas, comprometidos en la elaboración de las construcciones públicas con la estrategia de obtener una sociedad con moral, ética y conciencia.

Estructura Organizacional de la Secretaria Ejecutiva de Infraestructura y Ordenamiento Territorial (SIOT) de la Gobernación del estado Barinas.

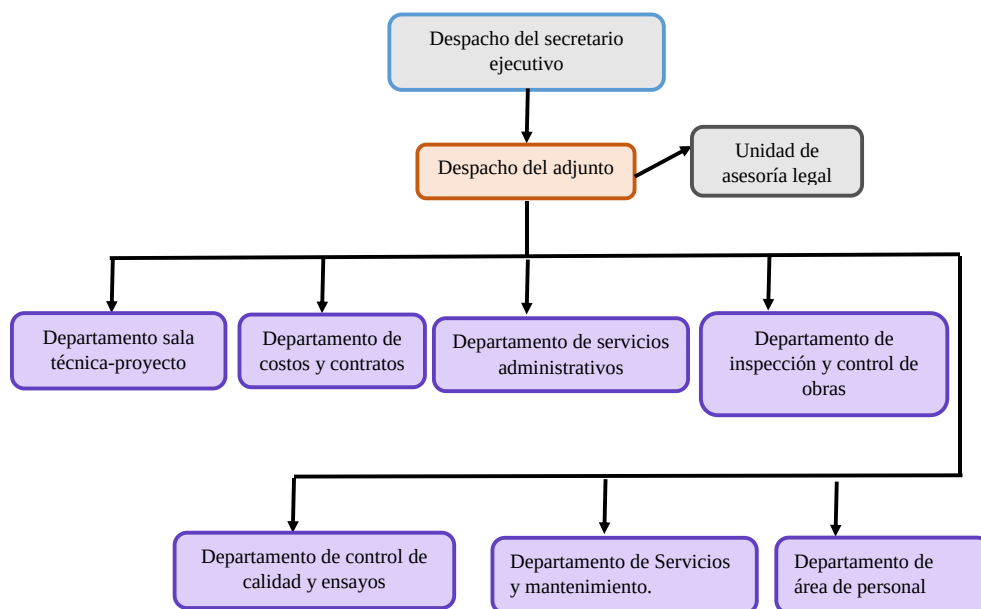


Figura 1. Organigrama de la Secretaria Ejecutiva del (SIOT).

Bases teóricas

De acuerdo a la definición las bases teóricas son todas aquellas teorías, conceptos, características, funciones que están relacionadas con el tema de estudio, la cual permitirán al investigador recopilar información. Pérez (2006), define las bases teóricas como "el conjunto actualizado de conceptos, definiciones, nociones, principios que explican las teorías principales del tópico a investigar" (p. 69).

Administración.

Es un arte y una ciencia social que mediante procesos sistemáticos como la planificación, la organización, la dirección y el control busca alcanzar metas previamente establecidas; fomentando el desarrollo de la organización por medio de la aplicación de estrategias y de herramientas que permitan tomar decisiones correctas en el momento indicado y de acuerdo con Chiavenato (1992) la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales", en este sentido la administración permite coordinar las actividades de trabajo de manera eficiente y eficaz dentro de una organización.

Estrés.

El estrés es el cansancio mental producido por las tensiones nerviosas que surgen cuando las personas se enfrentan a presiones del entorno social que a diario se le presentan y es una forma de manifestar las angustias y el agotamiento físico generalizado. Según, Ivancevich y Matleson (2009), exponen que el estrés es la "respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez la consecuencia de alguna acción de

una situación o un evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas”. Así pues, el estrés se considera como una consecuencia de una serie de situaciones nuevas e intensas, que suelen presentarse de forma inesperada, motivados por desequilibrios entre las demandas del ambiente y el individuo.

Estrés Laboral.

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 (“Estrés laboral”. 2013).

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Asimismo, Ivancevich y Matleson (Ob. Cit), dice que existen: Situaciones breves de estrés que incluye situaciones de estrés leves que se dan en forma normal y diariamente como un congestionamiento de tránsito, una crítica en el trabajo, una llamada de atención del jefe. Su duración puede variar entre segundos y horas, además tienen una mínima influencia en el individuo y la mayor parte de las personas pueden controlarlo o, por lo menos, recuperarse rápidamente de sus efectos negativos, así como las situaciones moderadas de estrés en la que se encuentran agrupados aquellos hechos que duran desde varias horas hasta algunos días. Pueden ser el exceso

de trabajo, el desconocimiento de las funciones, el aumento de responsabilidades, entre otros, estos hechos pueden dar inicio a problemas físicos y predisposición a ciertas enfermedades sobretodo de tipos estomacales y cardiacos.

Sin embargo, las situaciones graves de estrés son las que pueden ser consideradas como situaciones crónicas, en las cuales los estresores se presentan por semanas, meses o años. Estas se ven ocasionadas por la muerte de un ser querido, dificultades económicas desempleo y pueden conducir a cambios corporales que acompañan a una enfermedad. Estos efectos en el individuo se deben según la teoría de Selye, a que el cuerpo humano no puede recuperar instantáneamente su capacidad de hacer frente al estrés; por ello, el ser humano se siente física y mentalmente debilitado cuando trata de combatirlo.

En otro sentido, el estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos, para enfrentarla (Stonner, 1994).

Asimismo, el estrés laboral se puede producir bajo circunstancias en donde los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía ante su trabajo sintiéndose incapaces de alcanzar sus metas u objetivos, para tal efecto cuando los empleados sufren de estrés en el trabajo tienden a quejarse, a atribuir sus errores a otros y mostrarse muy irritables (Newstrom 1991).

Factores del estrés laboral.

El individuo en distintos ámbitos de su vida se ve sometido a múltiples presiones que le generan estrés. Uno de los factores más importantes está relacionado con desarrollo de su trabajo. Schermerhorn, Hunt y Osborn (2004, p. 417) plantean que los factores del estrés son una amplia variedad de cosas que le provocan insatisfacción a los individuos y que pueden ser originados por las personas que experimentan en su entorno laboral que van desde la demanda de la tarea, las ambigüedades de roles, los conflictos de roles, los dilemas éticos, los problemas interpersonales, el desarrollo profesional, el entorno o clima laboral y el entorno personal, es decir, el ambiente en el que vive la persona fuera del trabajo. Sin embargo, el estrés no es más que una reacción fisiológica a factores externos.

Presión del entorno laboral.

La presión laboral es ocasionada por un estímulo, el cual puede ser físico o psicológico, y que el individuo responde de alguna manera (Griffin y Moorhead, 2010, p. 167)

En este contexto, la presión del entorno laboral es entendida como un potencial factor generador de estrés de manera que la productividad de las personas puede verse afectada de alguna manera dependiendo de la valoración que ellas hagan sobre si una determinada tarea es apremiante o no, esto depende de si la valoración está mediada tanto por la autoconfianza del individuo como por el reconocimiento serio y consciente de sus habilidades, es decir desde su propia percepción.

Demanda de la Tarea.

Toapanta, (2012) la define como factores relacionados con el trabajo de una persona. Incluye el diseño del trabajo del individuo (autonomía, variedad de la tarea, grado de automatización, entre otras.), condiciones de trabajo y distribución física del sitio.

Entonces, la demanda de la tarea es cuando se le exige a la persona que realice varias tareas a la vez o al contrario que haga pocas tareas, cuando los recursos no son suficientes y el trabajador no puede resolverlas todas de forma adecuada. Por otro lado, la ausencia de tareas también puede resultar estresante en los casos de trabajos rutinarios y automatizado que generan distracción y falta de atención.

Estructura Organizacional.

Robbins (2005; p.234) conceptualizó la estructura organizacional como: “La distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización”.

Lo antes expuesto por el autor quiere decir que la estructura organizacional es la forma en cómo se distribuyen las funciones y las responsabilidades que debe cumplir cada miembro que forma parte de una empresa y de esta manera alcanzar los objetivos propuestos.

Liderazgo.

Representa el estilo administrativo de los ejecutivos de la organización y un factor que en la organización puede generar estrés porque algunos líderes organizacionales crean una cultura de

tensión, temor y ansiedad, mediante el establecimiento de metas inalcanzables a corto plazo, excesivo control y despido de empleados que no se esfuerzan según lo esperado por la organización; asimismo el liderazgo es definido por Robbins (2009), (Ob.Cit.) como:

La aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o establecimiento de metas, siendo la fuente de esta influencia formal la posición de una jerarquía directiva en una organización, debido a que los puestos directivos vienen acompañados de cierto grado de autoridad formalmente asignada.

Clima Organizacional.

García (2009) lo define como la percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan las relaciones e inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados, tanto positiva como negativamente, y, por lo tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización.

De esta manera, el clima organizacional incluye factores o aspectos que afectan el rendimiento del trabajador y la productividad en las empresas.

Rendimiento Laboral.

Chiavenato (2000), el rendimiento laboral es "una descripción objetiva y confiable de la manera en que un empleado desempeña su puesto, atendiendo las especificaciones de su cargo".

Precisando de una vez, se expresa que el rendimiento laboral es el rendimiento o productividad que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. De esta manera, considerando si la persona es apta o no para el puesto asignado. Involucra la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo y viene determinado por factores físicos, emocionales y prácticos.

Trastorno Psicológico.

(OMS, 1992, pág. 26) el termino se usa para señalar la presencia de un comportamiento o de un grupo de síntomas identificables en la práctica clínica, que en la mayoría de los casos se acompañan de malestar o interfieren con la actividad del individuo".

Seguidamente, se define un trastorno psicológico como un conjunto de síntomas distintivos que causan malestar, discapacidad o riesgo clínicamente significativos para la salud de una persona y que puede ser desencadenado por una serie de factores heterogéneos, de manera que se trata de un trastorno cuyo origen no es biológico. Entre los trastornos psicológicos más frecuentes están: la ansiedad, la depresión, trastornos del sueño, baja autoestima problemas de toma de decisiones, inseguridad, falta de habilidades sociales, entre otros.

Angustia.

Se tomó el trabajo (Ayuso, 1988, en Sierra et. al, 2003), Define la angustia como una emoción compleja, difusa y desagradable que conlleva serias repercusiones psíquicas y orgánicas en el sujeto; la angustia es visceral, obstructiva y aparece cuando un individuo se siente amenazado por algo.

La angustia presenta una serie de síntomas físicos, una persona con angustia puede confrontar dificultad para dormir, comer o concentrarse lo que limita su capacidad de reacción y su voluntariedad de actuación, en algunos casos podrían aparecer pensamientos frecuentes de enfermedad y muerte, entre otros síntomas más graves se encuentran la sensación de agobio y ataques de pánico.

Cambios conductuales.

Para Martin y Pear (2007), la modificación de conducta es la aplicación sistemática de principios y técnicas de aprendizaje para evaluar y mejorar los comportamientos encubiertos y manifiestos de las personas.

Las modificaciones de conducta referidas anteriormente son reacciones de comportamiento que difieren de cualquier comportamiento habitual, tales como retraimiento, cambios en el sueño, dificultad para expresarse, cambios de humor, brotes de ira, entre otros.

Baja concentración.

Gual (2020) la falta de concentración es un concepto común que no se corresponde con una terminología médica concreta. No obstante, en el contexto médico se le conoce como dificultades atencionales o problemas para fijar la atención. Los síntomas suponen la aparición de obstáculos a la hora de centrarse en una tarea concreta. Estudios, trabajo o el día a día pueden verse afectados por estas dificultades.

Lo antes mencionado por el autor, la baja concentración es un problema cognitivo que obstaculiza la realización de las tareas cotidianas, conlleva a la falta de capacidad para tomar decisiones, bloqueo mental, despistes, hipersensibilidad a la crítica, entre otras. Puede ser provocada por algunos elementos del entorno del individuo tales como cansancio físico o emocional, problemas personales, falta de motivación, mala planificación, entre otros; lo que generara constantes fracasos, conflictos y problemas en su ambiente laboral.

Trastorno fisiológico.

Cuixart, (1998) la respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del sistema nervioso vegetativo.

Esta definición nos menciona que, los trastornos fisiológicos son aquellos que se producen en nuestro cuerpo a consecuencia de la exposición prolongada a determinadas situaciones que suponen una alta exigencia emocional o física y que acaban incidiendo sobre la salud de nuestro organismo, estos suelen manifestarse a medio y largo plazo, encontrándose las siguientes patologías: hipertensión, arritmias, alteraciones muscular esqueléticas, caída del cabello, entre otras.

Gestión emocional.

Goleman (2005), la gestión emocional es la capacidad de reconocer las emociones propias y las de los demás para manejarlas bien y tener relaciones más productivas, también sostiene que las competencias emocionales se dividen en dos categorías: intrapersonales e interpersonales. Las

primeras se refieren a la relación que establecemos con nosotros mismos y la segunda a las relaciones que tenemos con los demás.

En este sentido la gestión emocional se puede definir como el conjunto de procesos psicológicos que hacen que las personas puedan identificar cada una de sus emociones, es decir reconocerlas y saber ajustarlas a su estabilidad mental.

Agotamiento físico.

Gómez, Bolaños, Minaya & Fogaca (2010), la fatiga puede ser establecida como “la incapacidad para seguir generando un nivel de fuerza o una intensidad de ejercicio determinada”.

Podemos definir entonces el agotamiento como un cansancio o falta de fuerzas tras haber realizado una actividad o esfuerzo, normalmente de carácter físico, aunque también se relaciona con otras causas, como intelectuales o emocionales; entre las manifestaciones del agotamiento físico están: fatiga, agotamiento extremo, problemas de memoria o razonamiento entre otros. Puede ser una respuesta normal al esfuerzo físico, al estrés emocional, al aburrimiento o a la falta de sueño.

Alteraciones funcionales.

Kanaan, Lepine, & Wessely, 2007, los trastornos funcionales se deben considerar trastornos de un espectro, ya que se mezclan entre ellos en lugar de ser diferentes, como las enfermedades.

De este modo, los trastornos funcionales se pueden definir como conjuntos de síntomas que no se pueden explicar con la teoría de la medicina tradicional es decir como una fisiopatología específica. Entre los trastornos funcionales más frecuentes están el síndrome del colon irritable (gastralgia inexplicada con constipación o diarrea o distensión), el síndrome de fibromialgia (dolor inexplicado) y el síndrome de fatiga crónica, es de resaltar, que los trastornos funcionales no son raros ni carecen de importancia.

Diferencias individuales.

Ribes y Sánchez (1990) proporciona un marco teórico sensible a la idiosincrasia individual en el análisis de la estabilidad conductual.

El concepto de diferencias individuales está asociado a las percepciones de personalidad, inteligencia, cognición, motivación, estilos de aprendizaje y otros términos de psicología. Cada persona tiene unas características que la diferencian del resto, convirtiéndolos en individuos únicos e irrepetibles.

Competitividad excesiva.

Ferraz, Kupfer y Haguenauer (1996), citado en Medeira, Goncalvez & Camargos (2019) la competitividad puede definirse como la capacidad de una empresa para crear e implementar estrategias competitivas y mantener o aumentar su cuota de productos en el mercado de manera sostenible.

Según el contexto de desempeño, la competitividad está relacionada con el rendimiento de manera que la aptitud laboral también puede afectar la salud psicológica de los empleados y una de las mayores preocupaciones de los empleados en un ambiente laboral competitivo es ser despedidos por no alcanzar los objetivos esperados aumentando el riesgo de aumentar problemas de salud tales como: padecimientos cardiacos, dolor de espalda, depresión y agotamiento.

Asertividad.

Rich y Schroeder (1976) definen la conducta asertiva como: «La habilidad de buscar, mantener o mejorar el reforzamiento en una situación interpersonal a través de la expresión de sentimientos o deseos cuando esa expresión se arriesga a la pérdida de reforzamiento o incluso al castigo.

Además, su relación con el estrés laboral radica en el que al adoptar un comportamiento asertivo o conducta asertiva ayudará a reducir el estrés y la tensión, mejorando la capacidad para enfrentar retos o situaciones difíciles y, por consiguiente, ayudará a alcanzar un mayor desarrollo personal y a mejorar las competencias profesionales.

Respaldo social.

Es un factor individual que se caracteriza por el grado de apoyo que el empleado recibe tanto por parte de sus subordinados, como de sus superiores e incluso de sus propios compañeros. También es definido por Atalaya (Ob. Cit) como:

Las relaciones positivas con los colegas y jefes, y pueden amortiguar el impacto del estrés, está comprobado que las personas que trabajan en un entorno social de calidez, armonía, cordialidad, respeto y simpatía, están más relajadas, son más optimistas y pueden tener mayor soporte para

enfrentar datos estresores u otro tipo de dificultades. En este sentido el respaldo social representa un soporte frente a una amenaza en la que el empleado se siente apoyado por miembros de la organización.

Perfección.

Stoeber y Damian (2016), Expresan el perfeccionismo como un esfuerzo constante o como el impulso compulsivo para lograr la perfección. A causa de lo anterior, las personas pueden presentar un patrón o necesidad incontrolable de trabajar intensamente, que se refleja en componentes como trabajar hasta el grado de ignorar cualquier otra actividad, tener pensamientos y sentimientos obsesivos sobre el trabajo, y realizar actividades de trabajo más allá de las debidas.

En la actividad laboral el perfeccionismo conlleva al miedo a cometer errores o recibir críticas, dificultades en las relaciones interpersonales por tratar de controlar a los demás, baja autoestima, reacciones defensivas ante la crítica o enojo cuando sus altas expectativas no se cumplen; los trabajadores tienden a evitar pedir ayuda y dar ayuda a otros, prefiriendo estar solos. Por otro lado, también es importante resaltar que existe un modo de perfeccionismo adaptativo en el que no existen los miedos y las personas, aunque son exigentes consigo mismas son capaz de concentrarse en su trabajo y llega a asumir retos.

Autoestima.

Coopersmith (1996) citado en sostiene que “la autoestima es la evaluación que el individuo hace y habitualmente mantiene con respecto a si mismo. Esta autoestima se expresa a través de una

actitud de aprobación o desaprobación que refleja el grado en el cual el individuo cree en sí mismo para ser capaz, productivo, importante y digno” (p. 172).

Es decir, la autoestima es el amor propio que comprende ideas y sentimiento acerca de sí mismo, lo cual puede ser positivo. En conclusión, la forma en que se piense, se actúe y sienta acerca de uno mismo y de los demás, determina el éxito en alcanzar las metas que se proponga. De manera que la autoestima, es también una actitud hacia sí mismo generada en la interacción con los otros, lo cual comprende la percepción estima y concepto que cada uno tiene de sí mismo.

Prevención del estrés.

Es necesario señalar que, adoptando estrategias, los riesgos psicosociales y, en concreto el estrés laboral, pueden prevenirse y gestionarse para evitar daños en la salud de los individuos. Teniendo en cuenta que las causas del estrés laboral son múltiples, las estrategias para su prevención también lo son Román et al., (2008), estas se pueden dividir en cuatro grupos:

Desarrollar un diagnóstico.

En este caso el líder debe realizar diagnóstico continuamente sobre las actividades laborales con el fin, que tomen decisiones estratégicas para la eficiencia y eficaz del entorno laboral.

Describir detalladamente las tareas.

Este criterio el líder debe de informar al personal sobre las responsabilidades que debe de ejecutar dentro la empresa para cumplir los objetivos. Cabe agregar esta prevención ayuda que los

empleados administrativos a menudo, les brinden apoyo a otros miembros del equipo o departamentos. Esto puede involucrar tareas como redacción de informes, preparación de presentaciones, clasificación y procesamiento de documentos, y mantenimiento de bases de datos.

Crear programas de formación y capacitación.

Es conveniente que se adapten a las necesidades específicas de los empleados y de la organización en general. Esto ayudará a reducir el estrés laboral para fortalecer las habilidades y conocimientos del personal administrativo, mejorando así su desempeño y contribución al éxito de la organización.

Establecer tratamiento y seguimiento del empleado.

Toda empresa debe tomar en cuenta la responsabilidad de la salud del trabajador para así gestionar permanencia en el personal. Sin embargo, si asegura su seguimiento de salud y ayuda psicológica para que el trabajador no tenga estrés laboral causado por falta de economía personal.

Bases Legales

En toda investigación se hace referencia al sustento legal en que se apoya (leyes, reglamentos, normas, decretos), así lo señala Méndez (1998). Entre las bases legales consultadas se encuentra en primer orden la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

El Artículo 53. Establece que los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades

físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. Asegurando así un ambiente óptimo, que le garantice la seguridad tanto física como mental.

De acuerdo con el artículo 53, el derecho de los trabajadores y las trabajadoras desarrollen sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio implica garantizar condiciones de seguridad, salud y bienestar adecuadas, así como promover un entorno que contribuya al pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales para prevenir el estrés laboral.

En el **Artículo 84**, “se garantizará el derecho a la salud, el Estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará un sistema público nacional de salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad social” (p.34) Así, la ley va a fondo y establece que en aras del desarrollo físico y psíquico del trabajador, debe haber entonces el patrono proveer las condiciones necesarias para ello, dichas condiciones también deben ser empleadas para que el trabajador goce de tiempo libre para su esparcimiento y recreación.

En otro orden de ideas, la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (2012), en el capítulo V refiere sobre las condiciones dignas de trabajo que deben prevalecer en una entidad, en tal sentido el artículo establece las condiciones que permitan el desarrollo de las potencialidades, y el respeto a los derechos humanos al garantizar un ambiente saludable de trabajo y la protección a la vida, la salud y la seguridad laboral. Entre ellas destacan condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura para su desarrollo.

La salud ocupacional tiene como fin el evitar que se pueda alterar la integridad psicofísica de los trabajadores, intenta mejorar las condiciones de trabajo, al fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas, adaptando el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.

Así mismo la **LOPCYMAT (2005)**, el Artículo 44 señala “los patronos deberán garantizar que los delegados y delegadas de prevención dispongan de facilidades para el cumplimiento de funciones, que los comités de salud y seguridad cuenten con la participación de todos y todas sus integrantes” (p.19). En este término, se establece la forma en que se le da prioridad a los patrones de garantizar los delegados de prevención en las organizaciones a fin de establecer parámetros de control, no solo en la salud física si no mental y como este pueda desempeñar la ejecución de alguna actividad.

Definición de Términos Básicos

La definición de términos básicos se refiere a aquellos términos que no se definen en el marco teórico pero que sigue siendo importante su definición para comprender el cuadro completo de la teoría que se expone. A continuación, Arias (2012) “consiste en dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucrados en el problema y en los objetivos formulados” (p. 108).

Ambiente. Son aquellos factores que pueden y deben influir en las decisiones que se toman dentro de la organización.

Ambiente externo. Son todos los elementos ajenos a la organización que son relevantes para su funcionamiento, incluye el elemento de acción directa e indirecta.

Ansiedad. Es un mecanismo de defensa natural del cuerpo ante estímulos que se perciben como amenazantes o peligrosos. Se caracteriza por sentimientos de preocupación, inquietud, miedo o tensión

Bienestar Laboral. Es la protección de los derechos e intereses sociales de los empleados de la organización.

Comportamiento Organizacional. Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones”.

Compensación: Todo tipo de recompensas que los individuos reciben a cambio de su trabajo, tanto intrínseco como extrínseco.

Conflicto: Proceso que se inicia cuando una parte percibe que la otra la ha afectado de manera negativa a está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses.

Grupo de trabajo: Conjunto organizado de trabajadores que se hacen responsables por un resultado

Motivación: Aquello que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano.

Sistemas de Variables

Las variables, según Moreno (2007), son características o propiedades que poseen las personas, animales, objetos o cosas, y que pueden variar de unos a otros. Pueden ser de carácter Cualitativo o Cuantitativo, Continuas o Discontinuas, Explicativas y Externas. Las variables cualitativas o atributos, son aquellas que pueden presentarse o no en los individuos que constituyen el conjunto de una especie, sea también de los animales, los objetos o cosas, entre otros. Por otra parte, Moreno supone que se pueden citar las variables Independientes y Dependientes. En el caso de las independientes, se puede decir que esta es la característica o propiedad que se supone la causa del fenómeno estudiado. La dependiente, es aquella cuya modalidad o valores están en relación con los cambios de la variable independiente. En algunos casos de análisis de relación causa efecto se introduce una o más variables de enlace interpretativo entre las variables independientes y dependientes, denominadas variables intermedias, extrañas o intervinientes.

Ahora bien, Hurtado (2008) prefiere usar el concepto de “evento”, el cual es más amplio pero el mismo incluye el término variable y es el que discutirá a continuación. Se puede acotar entonces, que la idea básica de algunos enfoques, sobre todo los cuantitativos, es la manipulación y control objetivo de las variables. A continuación, se presenta la Operacionalización de las Variables relacionadas con el presente estudio.

Cuadro 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrés Laboral	El estrés es el cansancio mental producido por las tensiones nerviosas que surgen cuando las personas se enfrentan a presiones del entorno social que a diario se le presentan y es una forma de manifestar las angustias y el agotamiento físico generalizado.	Presión del entorno laboral	Demanda de la tarea	1,2,3
			Estructura organizacional	4,5
			Liderazgo	6,7
			Clima organizacional	8,9
			Rendimiento laboral	10,11
			Angustia	12, 13
		Trastorno psicológico	Cambios conductuales	14
			Baja concentración	15
			Gestión emocional	16
			Agotamiento físico	17,18
			Tensión	19
			Vulnerabilidad	20,21
		Trastorno fisiológico	Alteraciones funcionales	22,23
			Competitividad excesiva	24
			Asertividad	25
			Diferencias individuales	26,27,28, 29
			Perfección	30,31
			Autoestima	32

Capítulo III

Marco Metodológico

El presente apartado expone los métodos, técnicas y procedimientos aplicados para lograr el propósito fundamental de este estudio, como es el análisis del estrés laboral en el departamento de administración del (SIOT) de la Gobernación del estado Barinas, en los años 2023-2024. Marín, A; Hernández, E & Flores, J (2016) comentan que “el procedimiento general planteado en la metodología como recurso didáctico para emprender la teorización es cíclico, de acción participativa y de evaluación constante entre los investigadores y los sujetos de estudio”.

Enfoques o Paradigma de Investigación

Esta investigación se dirige en el enfoque cuantitativo, es decir se centra en la recolección y análisis de datos numéricos y objetivos. Así mismo esta metodología numérica ayuda a comprobar, analizar la causa y efecto de dicho estudio. Según Rodríguez Peñuelas (2010), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico (p.32).

De acuerdo a lo expuesto por el autor, se evidencia que al aplicar el instrumento que recopilará una serie de datos, los cuales serán procesados a través de la estadística descriptiva a fin de analizar

y detallar por medio de explicaciones el problema planteado referido al describir los factores que inciden del estrés laboral en el Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas, en los años 2023-2024.

Tipo de Investigación

En este criterio nuestro estudio es de tipo descriptivo y analítico. Primero los datos se obtendrán directamente en el lugar objeto de estudio, a su vez de los resultados se logrará un análisis sobre los hechos causales entre la variable. Es decir, la situación de ocasionar del Estrés Laboral en el Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas, en los años 2023-2024. Según Palella y Martins, (2017) refieren, “El propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (p. 92).

Diseño de la Investigación

De esta forma, la presente investigación se califica de carácter “investigación de campo”, ya que el objeto de estudio de la situación del Estrés Laboral en el Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas, en los años 2023-2024. Se realizará sin manipular intencionalmente esta variable, observándose tal cual en su contexto natural. Según Palella & Martins, (2017) exponen, “Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos” (p. 87).

Población y Muestra

Para Arias, (2016) la conceptualiza como el “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación la cual queda delimitada por el problema y por los objetos de estudio” (p. 81). Visto así, al evaluar los datos pertinentes y el contexto general, la población involucrada son todos los trabajadores de la Institución Pública en el Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado barinas, lo que lleva a establecer un número de (23) empleados, quedando definida la población en ese número de individuos. A continuación. La muestra, seleccionada es, entonces, de (23) individuos.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

La presente investigación aplicará una observación mediante encuesta, definida por Palella y Martins (2017), “como una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito” (p. 134).

Lo anterior descrito por los autores se evidencia que se realiza como instrumento de análisis y descripción de investigación el método del cuestionario con la escala de Likert para la recopilación de los datos. Donde la encuesta contara con (05) alternativas de repuestas (Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca). Así mismo a través del estudio del cuestionario se va obtener la información correspondiente para analizar el estrés laboral que ocurre en el Departamento Administrativo (SIOT) de la Gobernación del estado Barinas.

Validación y Confiabilidad del Instrumento

Para Palella y Martins (2017), “definen la validez como la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se requiere medir” (p. 172).

Con respecto a la confiabilidad, Palella y Martins (2019), “la definen como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia al azar en la medida; es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales” (p. 176). Además, la precisión de una medida es lo que asegura su repetitividad (si se repite, siempre da el mismo resultado).

Para dar continuidad, la confiabilidad de dicho instrumento fue medida a partir del Coeficiente α , descrito por Lee J. Cronbach (1951) como el índice utilizado para medir la consistencia interna de una escala que sirve para evaluar la extensión en que los ítems de un instrumento son correlacionados. Este coeficiente, posee rangos establecidos donde se determina si el instrumento es confiable o no según el resultado de la ecuación; en este caso el producto de esta operación fue 0,97 que, según la tabla, significa que la confiabilidad del instrumento es muy alta (Ver anexo H).

Técnicas de Procesamiento y Análisis de la Información

Dentro de ese marco, Palella y Martins (2017), “afirman que la estadística descriptiva consiste sobre todo en la presentación de datos en forma de tablas y gráficas. Comprende cualquier actividad relacionada con los datos y está diseñada para resumirlos o describirlos sin factores pertinentes adicionales; esto es, sin intentar inferir nada que vaya más allá de los datos, vistos como tales. Asimismo, estos autores señalan que la distribución de frecuencia es la forma más sencilla para

describir una variable” (p. 189). Supone determinar cuántas observaciones están presentes en cada categoría de respuesta para la variable.

Capítulo IV

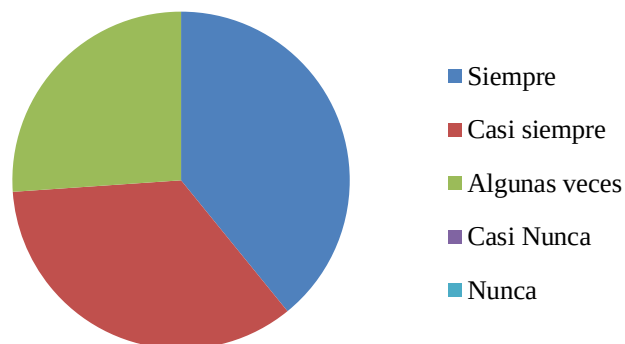
Análisis de la Información

El análisis de los datos, es la etapa posterior al trabajo de campo, de manera que una vez aplicado el instrumento de recolección de datos se procede a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos. De acuerdo con Balestrini (2006) que expresa: Al culminar la fase de recolección de la información, los datos, han de ser sometidos a un proceso de elaboración técnica, que permite recontarlos y resumirlos, antes de introducir el análisis diferenciado a partir de procedimientos estadísticos y posibilitar la interpretación y el logro de conclusiones a través de los resultados obtenidos (p.169).

Para ilustrar esto, los análisis del resultado implican el estudio profundo de los datos obtenidos, una vez organizados y aplicado el análisis estadístico, con el fin de explicar el comportamiento de las variables evaluadas con sus respectivos dimensiones e indicadores, la relación con el tema en estudio y las conclusiones que de este análisis se desprende. De esta manera se expone a continuación el análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento el cual estuvo estructurado por 32 ítems, y fue aplicado a los empleados del SIOT, de la Gobernación de estado Barinas.

Cuadro 2 Tareas externas

CATEGORIAS	Frecuencia	%
Siempre	9	39%
Casi siempre	8	35%
Algunas veces	6	26%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

**Gráfico 1. Tareas externas**

De acuerdo con los datos obtenidos, el 74% de los trabajadores del departamento administrativo del (SIOT) de la Gobernación del estado Barinas, manifiestan tener una sobrecarga de tareas ya que realizan las mismas fuera de su carga laboral.

Estos resultados afirman que las demandas de la tarea muestran una fuerte relación con respecto a la presencia de sintomatología asociada al estrés.

Con lo antes indicado se confirma que debido a las demandas de las tareas existe malestar y desgaste en el personal, lo que conforma un factor influyente en la generación del estrés laboral en los trabajadores del SIOT de la Gobernación del estado Barinas.

Cuadro 3 Tareas difíciles y complejas

CATEGORIAS	frecuencia	%
Siempre	10	43%
Casi siempre	6	26%
Algunas veces	3	13%
Casi Nunca	4	17%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

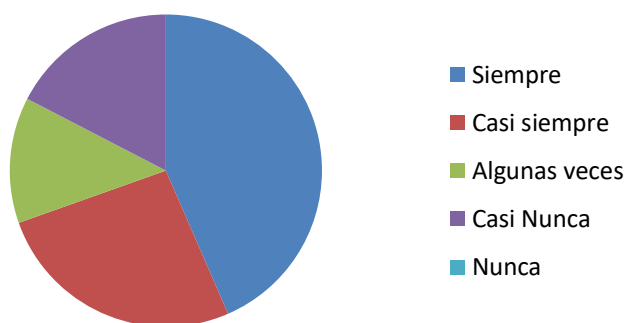


Gráfico 2. Tareas difíciles y complejas.

De acuerdo a los resultados tabulados el 72% afirma que realizan tareas difíciles y complejas, indicando que un alto porcentaje de trabajadores se encuentra afectado por este factor.

En este sentido cabe mencionar que debido al esfuerzo intelectual que realiza el trabajador en sus responsabilidades diarias, puede incidir de forma negativa dependiendo de sus características individuales en el estado de salud del trabajador.

En este mismo orden de ideas se deduce que el efecto o consecuencia más relevante de la sobrecarga de trabajo es la fatiga mental de manera que el trabajador disminuye la capacidad física y esto aumenta el riesgo de presentar cambios físicos y psíquicos en los trabajadores del SIOT.

Cuadro 4 Alcance para realizar tareas

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	8	35%
Casi siempre	5	22%
Algunas veces	7	30%
Casi Nunca	2	9%
Nunca	1	4%
Total	23	100%

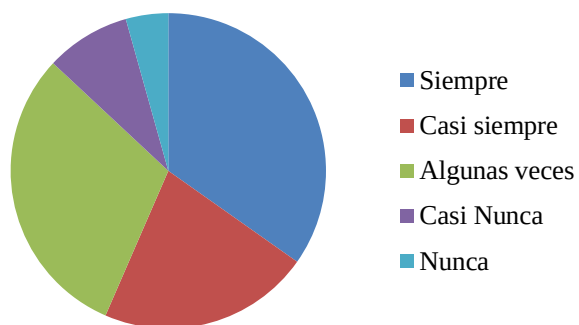


Gráfico 3. Alcance para realizar tareas

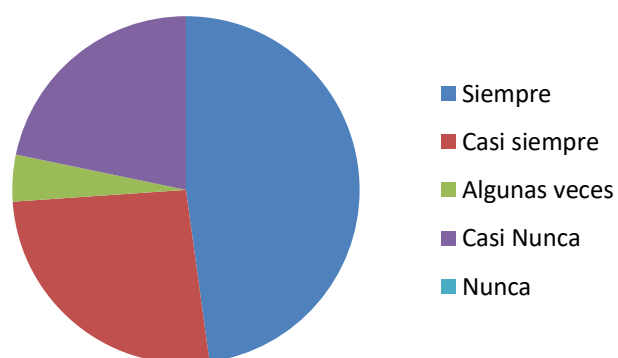
Los resultados obtenidos reflejan que el 57% de los trabajadores encuestados considera que el tiempo disponible de trabajo no es suficiente para alcanzar a realizar todas las tareas.

En atención a estos resultados se establece que la mayoría de los trabajadores siente no tener tiempo suficiente para el desarrollo de sus actividades, siendo esta característica fuente de estrés la cual ocurre cuando las exigencias de la tarea sobrepasan los límites de la persona tanto por razones de conocimiento y habilidades como por el alto volumen de responsabilidades.

En este sentido, el no tener tiempo suficiente para llevar a cabo las actividades diarias, puede contribuir a una evaluación negativa del entorno laboral, convirtiéndose en un factor determinante de estrés, repercutiendo en la salud emocional de los trabajadores del SIOT.

Cuadro 5 Presión al rendir informe

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	11	48%
Casi siempre	6	26%
Algunas veces	1	4%
Casi Nunca	5	22%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

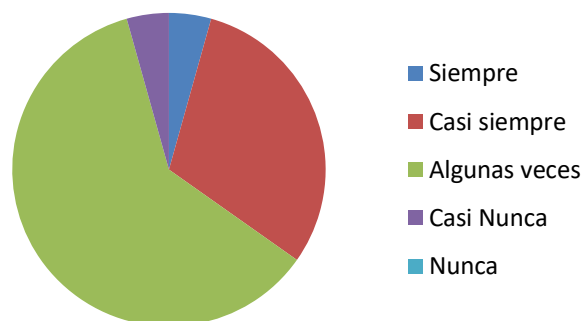
**Gráfico 4. Presión al rendir informe**

El 74% creen que tienen presión al realizar el informe de sus tareas laborales. Así mismo, los restantes consideran que su trabajo no exige un volumen de presión al ejecutar el informe.

La mayoría del personal administrativo del SIOT que participó en las encuestas admiten que el desempeño de su trabajo si lo agota emocionalmente. En ese sentido la presión al realizar informe constituye un factor desencadenante del estrés laboral en esta unidad de estudio.

Cuadro 6 Cadena de Mando

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	1	4%
Casi siempre	7	30%
Algunas veces	14	61%
Casi Nunca	1	4%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

**Gráfico 5. Cadena de Mando**

Los datos arrojados en este gráfico indican que la mayoría de trabajadores es decir el 95% se estresa porque la cadena de mando no se respeta.

La estructura organizacional puede originar estrés cuando los subordinados no tienen claramente definidos la forma de rendir informes, los límites de autoridad y las funciones de su cargo. Los resultados alcanzados en este factor nos demuestran que la institución se encuentra delimitada de responsabilidades y puestos acordes dentro de un organigrama, el personal no está coordinado con otros departamentos para llevar a cabo un correcto desempeño laboral, así mismo tienen claro que la estructura organizacional, no respetan las responsabilidades, límites y líneas de supervisión.

Cuadro 7 Desempeño Laboral

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	1	4%
Casi siempre	7	30%
Algunas veces	15	65%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

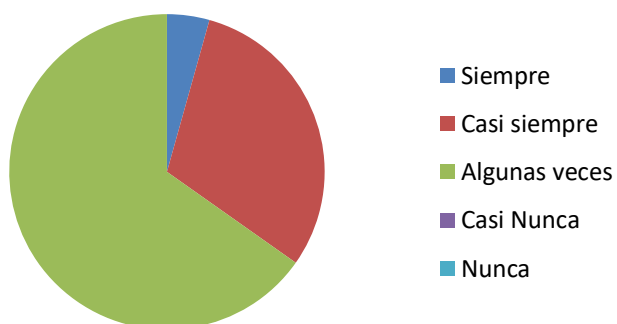


Gráfico 6. Desempeño Laboral

Los resultados nos permiten apreciar que el 99% de los trabajadores sienten que su superior tiene confianza en ellos. Por consiguiente, los resultados positivos en este ítem conllevan a inferir que el rol del líder se está cumpliendo en un alto porcentaje de empleados, lo cual no incide como factor estresante en la institución.

Cuadro 8 Bienestar Personal

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	5	22%
Algunas veces	2	9%
Casi Nunca	13	57%
Nunca	3	13%
Total	23	100%

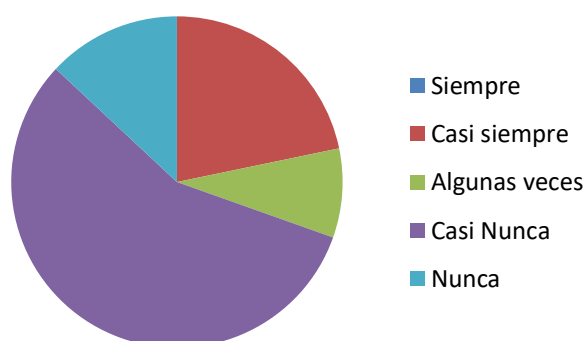


Gráfico 7. Bienestar Personal

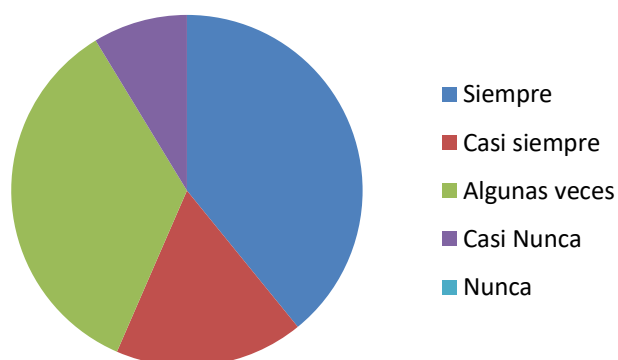
Según los resultados obtenidos el 70% del personal administrativo del SIOT percibe estrés por la falta de preocupación de su bienestar personal por parte de su supervisor. Aunque el 9% obtienen la atención del supervisor por su bienestar personal.

Es importante destacar que en el ámbito de trabajo debe haber relación sinérgica, la cual facilitará el compromiso y motivación del grupo y, por consiguiente, el logro de los objetivos, ya que, si la relación establecida es antagónica, habrá inestabilidad, y falta de compromiso por parte del grupo y se verá reflejada en resultados poco satisfactorios.

El bienestar laboral consiste en la protección de los derechos e intereses sociales de los empleados de una organización, complementar a la organización sobre el bienestar laboral de los trabajadores y las condiciones del trabajo a la que ellos están expuesto día a día, así como satisfacer necesidades, económicas, sociales y personales, que le permita mejorar sus condiciones de vida y estas acciones deben estar a cargo por los líderes de la organización. En este contexto los resultados negativos en este estudio indican que la falta de liderazgo afecta a los trabajadores del SIOT de manera significativa, considerándose como un factor de estrés laboral en esta organización.

Cuadro 9 Dirección y objetivos

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	9	39%
Casi siempre	4	17%
Algunas veces	8	35%
Casi Nunca	2	9%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

**Gráfico 8. Dirección y objetivos**

El 56% confirmó la falta de dirección y objetivos en la empresa, de esta manera se establece que el ambiente existente entre los miembros de la organización el cual está ligado al grado de motivación de los empleados no es favorable, ya que no proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros del SIOT.

Estos resultados, son negativos para el indicador clima organizacional, porque la organización debe tener objetivos claros los cuales no son advertidos por los empleados. En ese sentido, dentro del clima organizacional, comprender la misión y visión de la compañía es importante para saber cómo cada persona desde el cargo que ocupa aporta al cumplimiento de la misión, visión y de los objetivos empresariales.

Cuadro 10 Políticas generales

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	12	52%
Casi siempre	5	22%
Algunas veces	4	17%
Casi Nunca	2	9%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

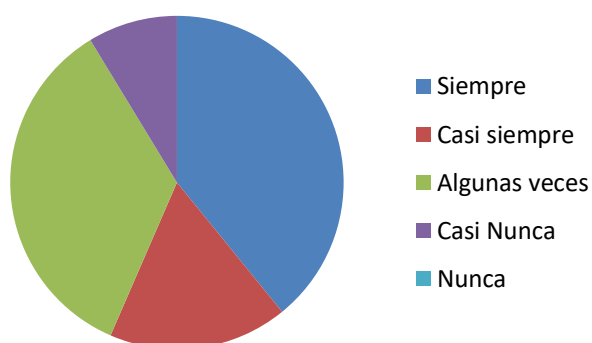


Gráfico 9. Políticas generales

Podemos observar, que el 74% de la población encuestada siente que la gerencia influye negativamente en el buen desempeño laboral. Estos resultados obtenidos pueden originarse porque las políticas organizacionales no son claras.

En ese orden de ideas, García (2009) define el clima organizacional como la percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales, las relaciones entre las personas y el ambiente modificando el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización.

De acuerdo con el autor, esto indica la influencia negativa del clima organizacional como factor estresor en el departamento administrativo del SIOT, dado que si los empleados de esta institución no perciben un buen clima por consiguiente se presenta estrés laboral.

Cuadro 11 Tareas asignadas

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	18	78%
Casi siempre	3	13%
Algunas veces	2	9%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

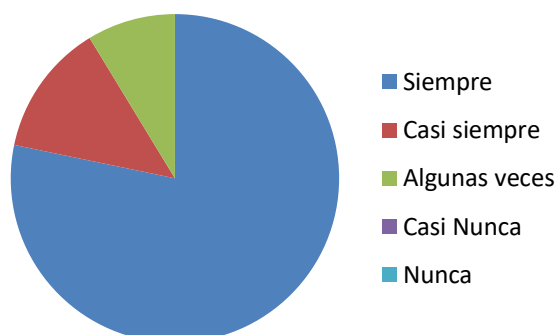


Gráfico 10. Tareas asignadas

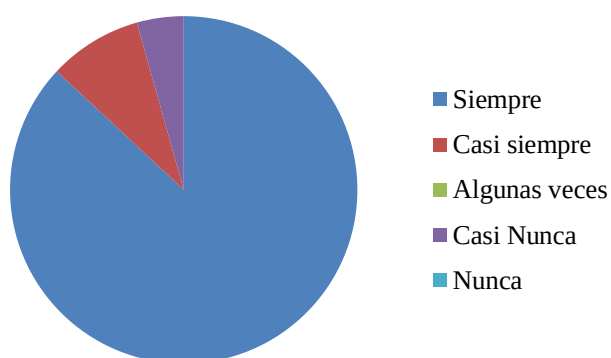
El 91% de los encuestados indica que están preparados para el cumplimiento de sus funciones, estos resultados califican positivamente el indicador Rendimiento laboral, ya que los empleados están preparados para el ejercicio de sus funciones. Sin embargo, un 9% equivalente a dos individuos tienen estrés por falta de preparación en las tareas asignadas.

En este sentido Chiavenato (2000), plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

De esta manera, se puede decir que este factor está presente en un porcentaje minoritario de los trabajadores del departamento administrativo del SIOT.

Cuadro 12 Plazos establecidos

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	20	87%
Casi siempre	2	9%
Algunas veces	0	0%
Casi Nunca	1	4%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

**Gráfico 11. Plazos establecidos**

Se puede observar que el 96%, cumple con las tareas asignadas en los plazos establecidos

De acuerdo con Chiavenato (2004: 359), “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”. En este sentido los trabajadores del SIOT logran los objetivos de la empresa. Sin

embargo, este logro puede estar asociado con la aparición del estrés debido a la presión por la entrega de las tareas en los plazos establecidos que en algunas ocasiones pueden ser cortos.

Cuadro 13 Agotamiento Emocional

CATEGORIAS	frecuencia	%
Siempre	4	17%
Casi siempre	12	52%
Algunas veces	1	4%
Casi Nunca	4	17%
Nunca	2	9%
Total	23	100%

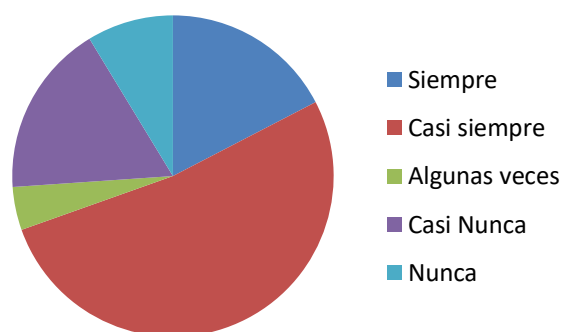


Gráfico 12. Agotamiento Emocional

El 69% de los encuestados señala que sus labores diarias lo agotan emocionalmente, interfiriendo así en el alcance de objetivos planteados por su dirección. Este resultado representa el efecto del estresor angustia siendo este un indicador para la aparición del estrés laboral.

De acuerdo con Ayuso, 1988, en Sierra et. Al, (2003), la angustia es una emoción compleja, difusa y desagradable que conlleva serias repercusiones psíquicas y orgánicas en el sujeto; y presenta una serie de síntomas físicos, que limita su capacidad de reacción y su voluntariedad de actuación.

En ese sentido, la mayoría del personal que participó en las encuestas afirma que el desempeño de su trabajo si lo agota emocionalmente ya que siente emociones negativas relacionadas con su entorno laboral tales como preocupación y angustia esto conllevan a una menor satisfacción laboral y un desempeño poco productivo.

Cuadro 14 Evaluación del supervisor

CATEGORIAS	frecuencia	%
Siempre	8	35%
Casi siempre	9	39%
Algunas veces	6	26%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%

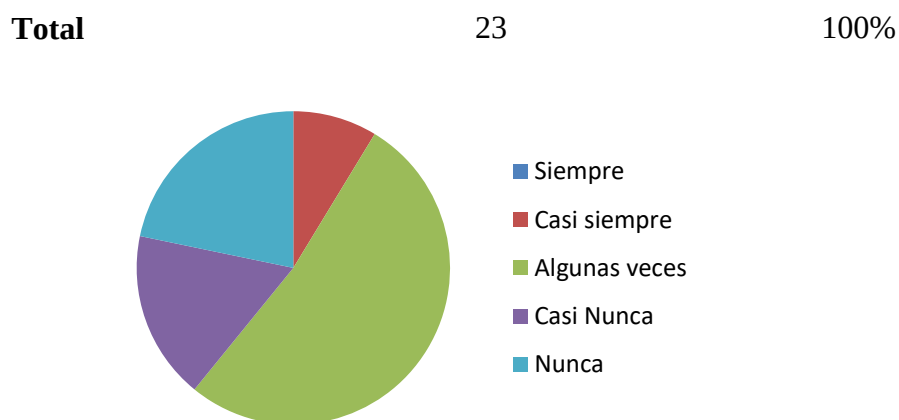


Gráfico 13. Evaluación del supervisor

El 74% de los trabajadores en la unidad de estudio, se sienten afectados negativamente ante la evaluación del supervisor, generando cansancio físico, mental y psicológico al momento de entregar sus trabajos, lo que genera afectación en el desempeño, así como también cambios de actitud y de comportamiento.

Estos resultados reflejan la presencia del estresor angustia que influye de manera negativa para la aparición del estrés laboral en los trabajadores del departamento administrativo del SIOT.

Cuadro 15 Desinterés laboral

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	15	65%
Casi siempre	4	17%

Algunas veces	4	17%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

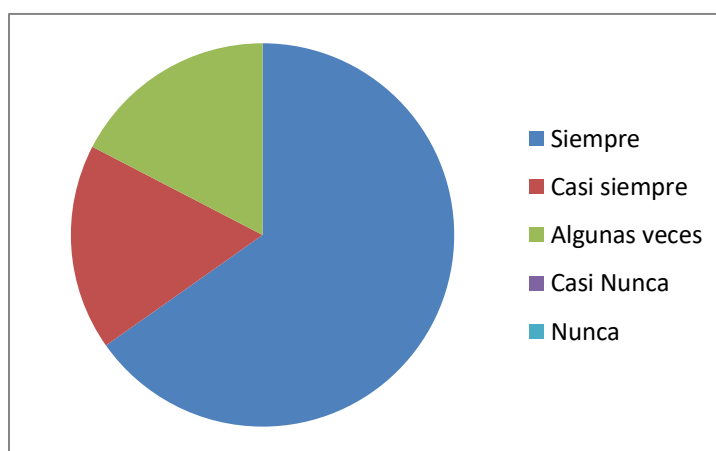


Gráfico 14. Desinterés laboral

El 82% de los encuestados, manifestó que se irrita fácilmente y pierde interés en su ámbito laboral.

Los resultados obtenidos, indican la existencia de cambios conductuales, considerándose la ira como una alteración del estado de ánimo caracterizado por irritación rabia y búsqueda de represalia generada por exposición a estrés.

Para Chiavenato (1999), la satisfacción laboral está íntimamente ligada con el clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. Es decir, con los niveles de satisfacción del

empleado, igualmente, tiene que ver la influencia del clima en el desempeño de los sujetos en relación a los resultados.

De acuerdo con el autor y en referencia a los resultados obtenidos, no existe entonces satisfacción laboral en los empleados del departamento administrativo del SIOT lo que se demuestra en el desinterés en el trabajo y presentándose la irritabilidad como un indicador de estrés laboral.

Cuadro 16 Tensión fuera del trabajo

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	10	44%
Casi siempre	9	39%
Algunas veces	4	17%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

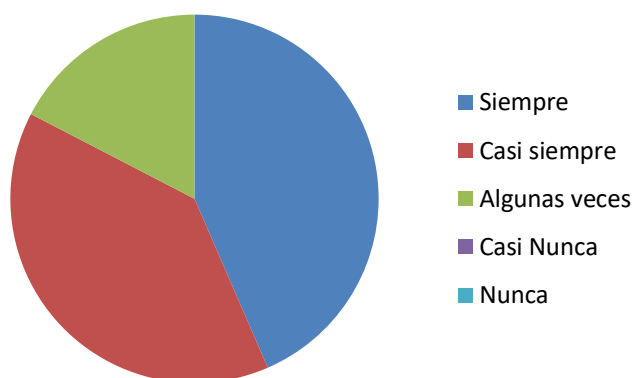


Gráfico 15. Tensión fuera del trabajo

El 82% de los empleados encuestados, manifestó que se les dificulta relajarse y sienten tensión fuera de su lugar de trabajo. En relación a estos resultados se infiere que la mayoría de la población está siendo afectada por el estrés ya que la dificultad de relajarse incluso fuera del horario es un efecto del estrés laboral, la preocupación conduce entonces a que los procesos mentales no se lleven a cabo a plenitud lo que ocasiona la falta de concentración y por consiguiente la disminución de los niveles de atención cuando se realiza una determinada tarea.

Como sostiene Gual (2020) la falta de concentración en el contexto médico se le conoce como dificultades atencionales o problemas para fijar la atención. Los síntomas suponen la aparición de obstáculos a la hora de centrarse en una tarea concreta.

En relación a los resultados y de acuerdo con el autor, la baja concentración es un problema cognitivo que obstaculiza la realización de las tareas cotidianas y conlleva a la falta de capacidad para tomar decisiones, bloqueo mental, entre otras, lo que generara constantes fracasos, conflictos

y problemas en su ambiente laboral, siendo entonces un factor importante a ser tomado en cuenta para la evaluación del estrés en el departamento administrativo del SIOT.

Cuadro 17 Incomodidad laboral

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	6	26%
Casi siempre	7	30%
Algunas veces	6	26%
Casi Nunca	2	9%
Nunca	2	9%
Total	23	100%

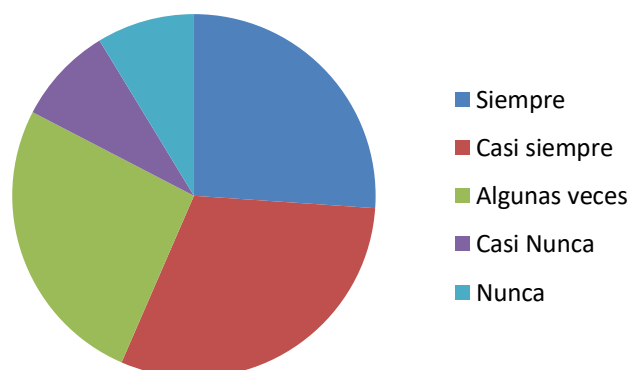


Gráfico 16. Incomodidad laboral.

El 56% de los encuestados, reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral, en este caso se evidencia una gestión negativa de las emociones, de manera

que favorece los niveles de estrés aumentando la desconfianza, tanto consigo mismos como con el resto del equipo.

Por otro lado un 18% no reprime sus emociones respecto a su incomodidad laboral, este grupo de empleados tiene una gestión positiva de sus emociones.

Desde el punto de vista de Goleman (2005), la gestión emocional es la capacidad de reconocer las emociones propias y las de los demás para manejarlas bien y tener relaciones más productivas.

En este orden de ideas, la mayoría de los empleados del SIOT no gestionan sus emociones, por lo que la ansiedad, la ira y la sensación de ineptitud causadas por el estrés los perturba afectando la atención, el aprendizaje y la capacidad de tomar decisiones. Cabe destacar la importancia de educar a los empleados en este sentido.

Cuadro 18 Desmotivación laboral

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	8	35%
Casi siempre	7	30%
Algunas veces	5	22%
Casi Nunca	2	9%
Nunca	1	4%

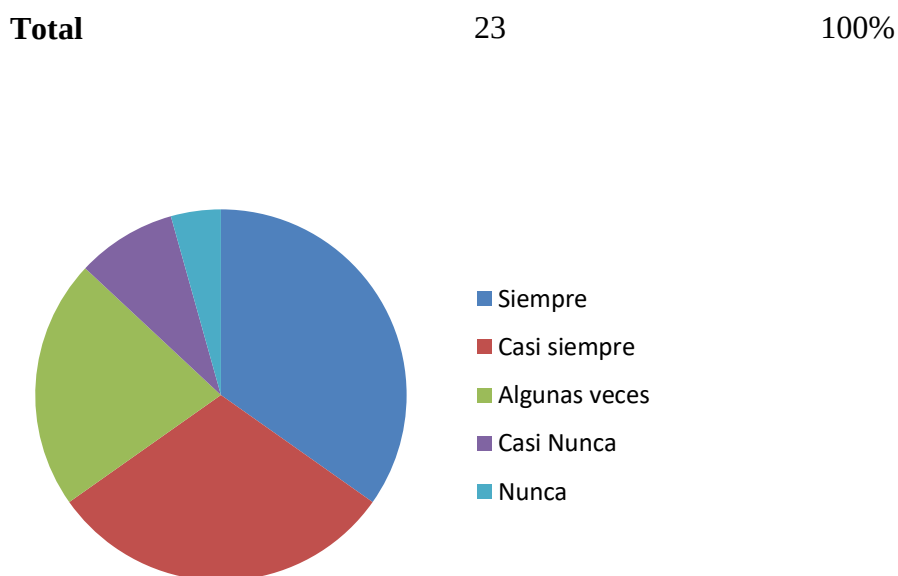


Gráfico 17. Desmotivación laboral

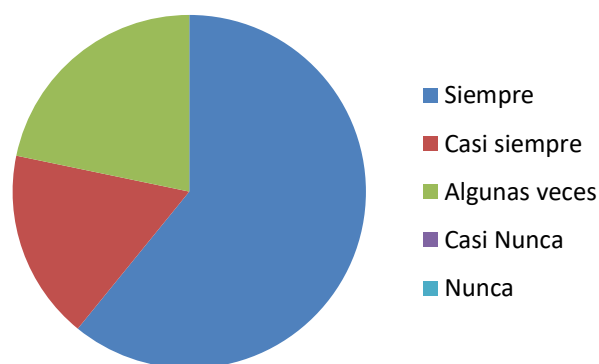
El 55% de los encuestados afirman no estar motivados para realizar las tareas, lo cual indica la falta de motivación en los individuos de esta unidad de estudio, esto repercute en la carga emocional generando trastornos psicológicos que se convierten en factores desencadenantes del estrés.

La falta de motivación implica que no hay necesidades que satisfacer para permanecer en la organización, esto puede constituir en factor de estrés, sobre todo cuando la organización no le brinda autonomía, seguridad o logros significativos en la vida del trabajador.

Más de la mitad de los trabajadores del departamento administrativo del SIOT están percibiendo este factor, siendo este resultado desfavorable para una evaluación del estrés en esta unidad de estudio.

Cuadro 19 Toma de decisiones

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	14	61%
Casi siempre	4	17%
Algunas veces	5	22%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

**Gráfico 18. Toma de decisiones**

El 78% de los encuestados consideran que tienen dificultad para la toma de decisiones en su puesto de trabajo lo que significa que este grupo se ve afectado por factores estresantes limitantes tales como el agotamiento físico, arritmia, alteraciones musculo esqueléticas, que inciden sobre la toma de decisiones laborales, ya que la reacción fisiológica ante una situación que demanda urgencia lo provoca.

En este sentido, Cuixart, (1998) define la respuesta fisiológica como la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores lo que suponen la activación del sistema nervioso vegetativo.

De acuerdo a esta definición, los trabajadores del SIOT presentan trastornos fisiológicos como consecuencia de la exposición prolongada a determinadas situaciones que pueden ser una alta exigencia emocional o física lo que acaban incidiendo sobre la salud de su organismo, lo que limita su capacidad para la toma de decisiones.

Cuadro 20 Niveles de cansancio

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	9	39%
Casi siempre	8	35%
Algunas veces	2	9%
Casi Nunca	4	17%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

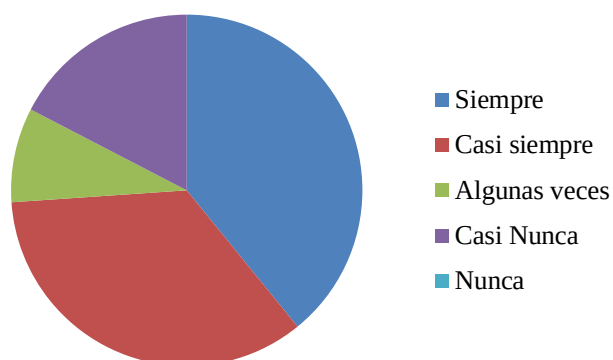


Gráfico 19. Niveles de cansancio

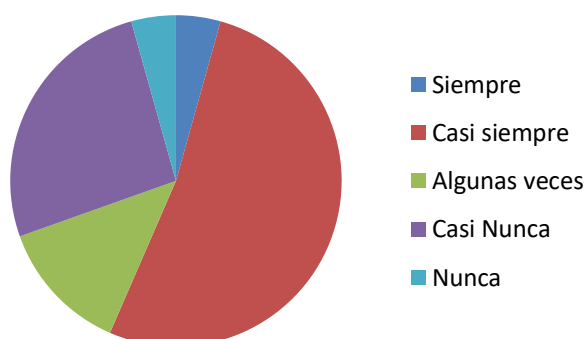
El 79% de los encuestados constata que sienten altos niveles de cansancio al terminar su jornada de trabajo, estos resultados podrían ser considerados desencadenantes de estrés en la organización.

Según Gómez, Bolaños, Minaya & Fogaca (2010), la fatiga puede ser establecida como “la incapacidad para seguir generando un nivel de fuerza o una intensidad de ejercicio determinada”.

De acuerdo con el autor, el agotamiento es una respuesta normal al esfuerzo físico, al estrés emocional, al aburrimiento o a la falta de sueño, en base a este argumento, un grupo de empleados del departamento administrativo del SIOT se estresan frecuencia con aspectos relacionados al agotamiento físico.

Cuadro 21 Resistencia al cambio

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	1	4%
Casi siempre	12	52%
Algunas veces	3	13%
Casi Nunca	6	26%
Nunca	1	4%
Total	23	100%

**Gráfico 20. Resistencia al cambio**

El 56% de los empleados expresan que se resisten a situaciones de cambio.

Para (Chiavenato, 1996), la resistencia al cambio son los comportamientos del empleado tendientes a desacreditar, retardar o impedir la realización de un cambio en el trabajo, el proceso de cambio implica necesariamente la reformulación de conceptos, valores incorporados en la cultura de las organizaciones y de sus dirigentes.

En ese sentido, la resistencia al cambio puede generar inseguridades, miedos, incertidumbre y otras actitudes, y puede afectar el entorno laboral, esto genera mayor estrés ya que cuesta más buscar una estrategia diferente a una situación que permanecer en ella.

Dado que los cambios en la empresa suponen incomodidad personal o dificultan la vida de los empleados al principio, puesto que estaban acostumbrados a una rutina, que se ha alterado, esto se convierte en un estresor en el departamento administrativo del SIOT de la Gobernación del estado Barinas

Cuadro 22 Sobrecarga laboral

CATEGORIAS	frecuencia	%
Siempre	6	26%
Casi siempre	8	35%
Algunas veces	6	26%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	3	13%
Total	23	100%

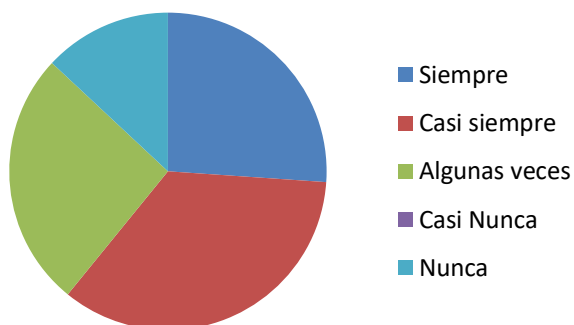


Gráfico 21. Sobrecarga laboral

El 61% de los encuestados afirmaron asumir sobrecarga laboral. Se evidencia que existe sobrecarga de tareas fuera de sus responsabilidades.

Para Pérez (2013), la sobrecarga de trabajo se refiere a exceso de actividades, complejidad y dificultad en las tareas que deben efectuarse en un determinado tiempo.

De acuerdo con el autor, los resultados evidencian un exceso en la carga laboral, y esto incide en la vulnerabilidad de los empleados del departamento administrativo del SIOT convirtiéndose en un factor de estrés.

Cuadro 23 Alteraciones fisiológicas

CATEGORIAS	frecuencia	%
Siempre	10	43%
Casi siempre	7	30%

Algunas veces	4	17%
Casi Nunca	2	9%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

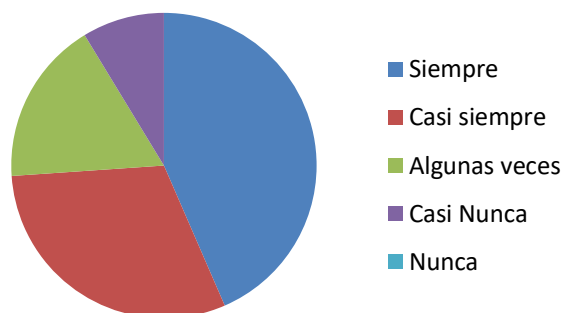


Gráfico 22. Alteraciones fisiológicas

El 73 % de los trabajadores, confirma que siente sudoración y alteración del ritmo cardiaco en sus actividades diarias.

Cuixart, (1998) define la respuesta fisiológica como la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del sistema nervioso vegetativo.

En relación a esta definición, los trastornos fisiológicos que sienten la mayoría de los empleados del departamento administrativo del SIOT son consecuencia de la exposición prolongada a

determinadas situaciones de estrés sostenido en el tiempo que suponen una alta exigencia emocional o física lo que acaba incidiendo sobre la salud de estos.

Cuadro 24 Afecciones de salud

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	11	48%
Casi siempre	3	13%
Algunas veces	4	17%
Casi Nunca	2	9%
Nunca	3	13%
Total	23	100%

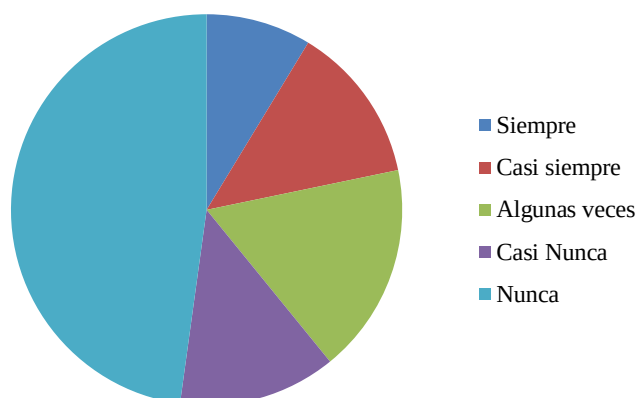


Gráfico 23. Afecciones de salud

Se muestra que el 61% del personal respondieron presentar síntomas o afecciones de salud constantes tales como cefaleas, migrañas, dolores musculares, entre otros lo cual puede ser efecto de un estrés sostenido que está causando estas alteraciones fisiológicas.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), una enfermedad se define como una "alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible".

En ese orden de ideas, se están presentando alteraciones fisiológicas en los empleados del departamento administrativo del SIOT como consecuencia de factores estresantes que permanecen en el tiempo.

Cuadro 25 Competitividad laboral

CATEGORIAS	frecuencia	%
Siempre	14	61%
Casi siempre	6	26%
Algunas veces	2	9%
Casi Nunca	1	4%
Nunca	0	0%

Total 23 100%

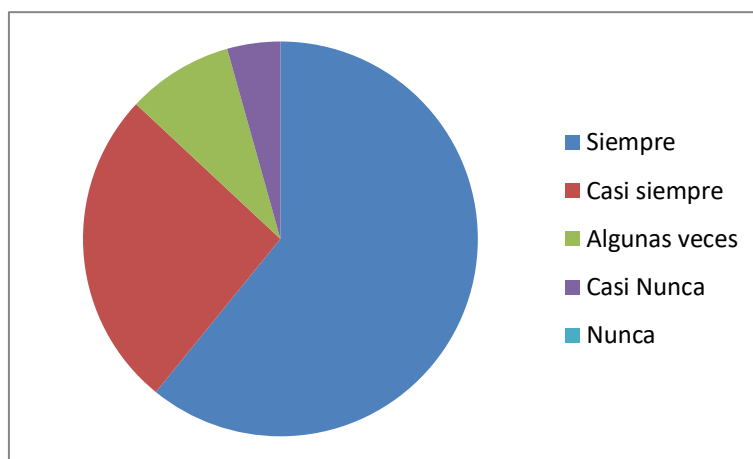


Gráfico 24. Competitividad laboral

El 87% de la población, expresó que percibe demasiada competitividad en su entorno de trabajo.

Como afirma Ferraz, Kupfer & Haguenuer (1996), citado en Medeira, Goncalvez & Camargos (2019) la competitividad se define como la capacidad de una empresa para crear e implementar estrategias competitivas y mantener o aumentar su cuota de productos en el mercado de manera sostenible.

De manera que en el desempeño, la competitividad está relacionada con el rendimiento de manera que la aptitud laboral también puede afectar la salud psicológica de los empleados.

Por consiguiente, una de las mayores preocupaciones de los empleados del departamento administrativo del SIOT en este ambiente laboral competitivo es ser despedidos por no alcanzar

los objetivos esperados lo que aumenta el riesgo de desarrollar problemas de salud tales como: padecimientos cardiacos, dolor de espalda, depresión y agotamiento, calificando en este sentido a la competitividad como un agente estresor en este departamento.

Cuadro 26 Peticiones laborales

CATEGORIAS	frecuencia	%
Siempre	2	9%
Casi siempre	1	4%
Algunas veces	5	22%
Casi Nunca	5	22%
Nunca	10	43%
Total	23	100%

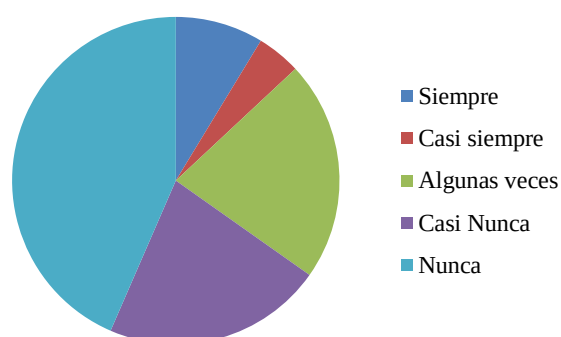


Gráfico 25. Peticiones laborales

El 65% de los encuestados manifiesta que no se niega a peticiones laborales indeseables de parte de algún representante de la organización. Estos resultados indican una conducta poco asertiva en los empleados del departamento administrativo del SIOT.

Desde el punto de vista de Rich y Schioeder (1976) la conducta asertiva es la habilidad de buscar, mantener o mejorar el reforzamiento en una situación interpersonal a través de la expresión de sentimientos o deseos cuando esa expresión se arriesga a la pérdida de reforzamiento o incluso al castigo.

En este sentido, su relación con el estrés laboral en el departamento administrativo del SIOT radica en el que los empleados al adoptar una conducta poco asertiva ayudan a aumentar el estrés y la tensión, y de esta manera disminuyen la capacidad para enfrentar retos o situaciones difíciles, siendo entonces la falta de asertividad un factor coadyuvante del estrés laboral en este departamento.

Cuadro 27 Equipo de trabajo

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	3	13%
Casi Nunca	7	30%
Nunca	13	57%
Total	23	100%

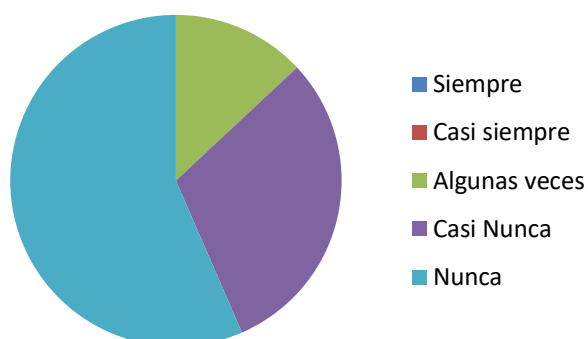


Gráfico 26. Equipo de trabajo

El 87% de los encuestados admiten que no se siente respaldados por su equipo de trabajo.

En la opinión de Fernández Ballesteros, Izal, Montorio, González & Díaz Veiga (1992) el respaldo social es la ayuda, ya sea emocional, instrumental o de otra índole, que se deriva de un determinado entramado social.

Dado que las relaciones positivas con los jefes y colegas pueden amortiguar el efecto del estrés, aumentando el optimismo y enfrentando los estresores, el no estar presente en el departamento administrativo del SIOT entonces aumenta el riesgo en los trabajadores de este departamento de padecer estrés laboral por falta de respaldo social.

Cuadro 28 Ayuda técnica

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	11	48%

Casi Nunca	8	35%
Nunca	4	17%
Total	23	100%

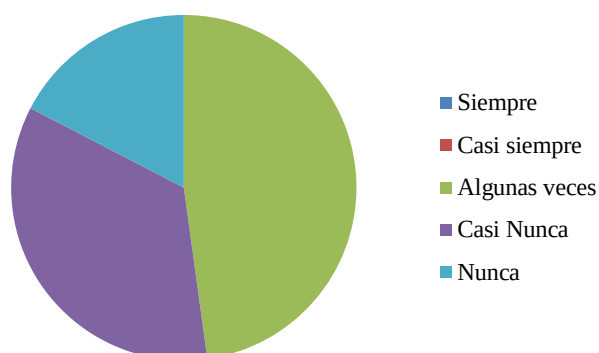


Gráfico 27. Ayuda técnica

El 52% consideran que su equipo de trabajo no le brinda ayuda técnica para hacer un trabajo de importancia.

Como plantean Fernández Ballesteros, Izal, Montorio, González & Díaz Veiga (1992) el respaldo social es la ayuda, ya sea emocional, instrumental o de otra índole, que se deriva de un determinado entramado social.

Por consiguiente, se estima que los empleados del departamento administrativo del SIOT no perciben apoyo técnico por parte de su equipo de trabajo, esto puede repercutir en una amenaza

para la aparición de estrés laboral en estos individuos convirtiéndose en un estresor y evaluando negativamente el respaldo social en el entorno laboral.

Cuadro 29 Ayuda del equipo

CATEGORIAS	frecuencia	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	3	13%
Casi Nunca	7	30%
Nunca	13	57%
Total	23	100%

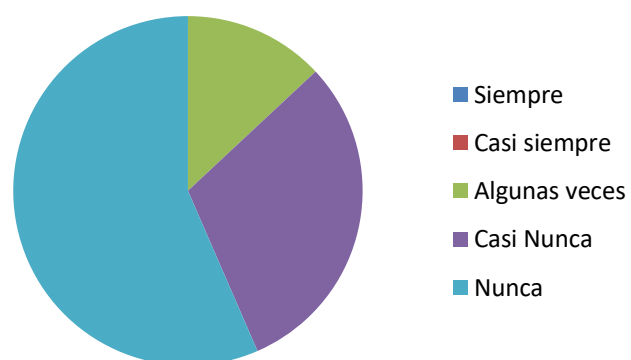


Gráfico 28. Ayuda del equipo

El 87% de los empleados encuestados respondieron que no saben en qué momento pedir ayuda a su equipo de trabajo.

Estos resultados indican que los empleados del departamento administrativo del SIOT no perciben el respaldo social de sus compañeros de trabajo.

De acuerdo con Fernández Ballesteros, Izal, Montorio, González & Díaz Veiga (1992) el respaldo social es la ayuda, ya sea emocional, instrumental o de otra índole, que se deriva de un determinado entramado social.

Por lo tanto, en concordancia con los autores, los empleados del departamento administrativo del SIOT no tienen respaldo social, ya que no obtiene ayuda de sus compañeros de trabajo. Como consecuencia de esto se evalúa de manera negativa el respaldo social en la unidad de estudio, apareciendo con un factor de estrés laboral.

Cuadro 30 Incomodidad con otros

CATEGORIAS	frecuencia	%
Siempre	10	43%
Casi siempre	7	30%
Algunas veces	2	9%
Casi Nunca	3	13%
Nunca	1	4%
Total	23	100%

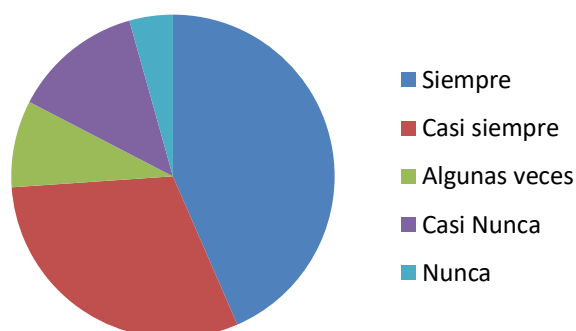


Gráfico 29. Incomodidad con otros

El 73% de los encuestados manifestó en la encuesta que siente incomodidad al trabajar con otras unidades de la organización.

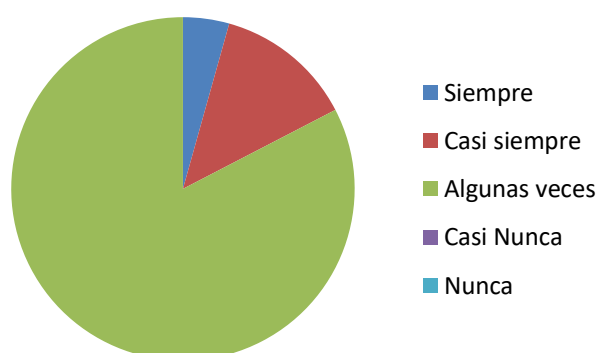
Estos resultados indican que los empleados no se sienten respaldados por sus compañeros de trabajo, lo que califica negativamente como factor de estrés al indicador respaldo social.

Al respecto, Fernández Ballesteros, Izal, Montorio, González & Díaz Veiga (1992) opinan que el respaldo social es la ayuda, ya sea emocional, instrumental o de otra índole, que se deriva de un determinado entramado social.

En relación con lo expuesto por los autores y los resultados obtenidos la incomodidad que sienten los empleados del departamento administrativo del SIOT de la Gobernación del estado Barinas tiene competencia en la aparición del estrés en esa unidad de trabajo, ya que los empleados no perciben apoyo de sus compañeros.

Cuadro 31 Funciones asignadas

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	1	4%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	19	83%
Casi Nunca	3	13%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

**Gráfico 30. Funciones asignadas**

El 83% de los encuestados señala, que algunas veces aplican los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.

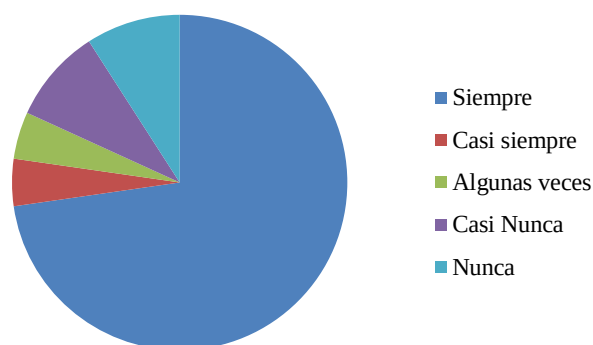
Un alto porcentaje de trabajadores efectivamente posee capacidad para la demanda laboral que tienen. Habría que analizar qué aspectos influyen que no están aplicando a cabalidad sus conocimientos.

De acuerdo con Stoeber y Damian (2016), el perfeccionismo es un esfuerzo constante o como el impulso compulsivo para lograr la perfección. De manera que, las personas pueden presentar un patrón o necesidad incontrolable de trabajar intensamente, que se refleja en componentes como trabajar hasta el grado de ignorar cualquier otra actividad, tener pensamientos y sentimientos obsesivos sobre el trabajo, y realizar actividades de trabajo más allá de las debidas.

Por consiguiente, dado que un gran porcentaje de los trabajadores del departamento administrativo del SIOT, aplican algunas veces los conocimientos adquiridos en su formación en las tareas asignadas a su cargo en la actividad laboral, el perfeccionismo los conlleva al miedo a cometer errores o recibir críticas, aumentando las dificultades en las relaciones interpersonales por tratar de controlar a los demás, baja autoestima, reacciones defensivas ante la crítica o enojo cuando sus altas expectativas no se cumplen lo cual trae como consecuencia efectos negativos en el desempeño laboral dando cabida a agentes estresores en la unidad de estudio.

Cuadro 32 Preocupación constante

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	16	70%
Casi siempre	2	9%
Algunas veces	2	9%
Casi Nunca	2	9%
Nunca	1	4%
Total	23	100%

**Gráfico 31. Preocupación constante**

El 79% de los encuestados se preocupa por volver al trabajo ya realizado o trabajado para hacerlo mejor, esto indica un alto índice de perfeccionismo que conlleva a un agotamiento emocional.

Como afirman Stoeber y Damian (2016), el perfeccionismo es un esfuerzo constante o un impulso compulsivo para lograr la perfección. En este orden de ideas las personas pueden presentar un patrón o necesidad incontrolable de trabajar intensamente, que se refleja en componentes como trabajar hasta el grado de ignorar cualquier otra actividad y realizar actividades de trabajo más allá de las debidas.

Por consiguiente, los resultados obtenidos, indican un alto grado de perfeccionismo en los trabajadores del departamento administrativo del SIOT, por lo que se evidencia la presencia de este factor del estrés laboral en la unidad de estudio.

Cuadro 33 Habilidades personales

CATEGORÍAS	frecuencia	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	21	91%
Casi Nunca	1	4%
Nunca	1	4%
Total	23	100%

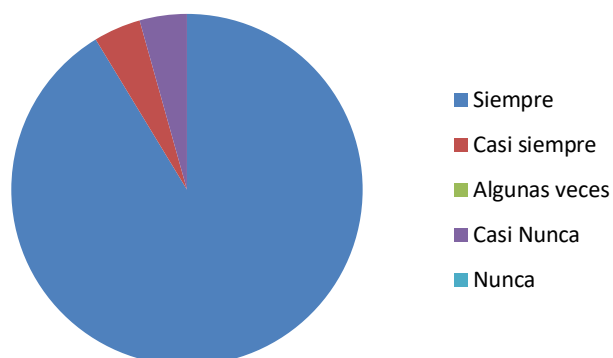


Gráfico 32. Habilidades personales

El 91% encuestados manifiestan que algunas veces confían en sus habilidades para alcanzar resultados adecuados. Estos resultados indican que los empleados tienen un nivel de autoestima bajo, lo cual puede ser un factor negativo para el manejo del estrés.

En la opinión de Coopersmith (1996) “la autoestima es la evaluación que el individuo hace y habitualmente mantiene con respecto a si mismo. De manera que, la forma en que se piense, se actúe y sienta acerca de uno mismo y de los demás, determina el éxito en alcanzar las metas que se proponga.

Por eso, la autoestima baja en los encuestados puede estar dada por otro factor de riesgo desencadenante ya sea: crianza, eventos traumáticos, ambiente familiar, dificultades sociales, exclusión social, trastorno emocional o a la vez estar involucrado el tipo de vida que lleven o presenten, sin embargo estas diferencias individuales influyen en el manejo del estrés en los trabajadores del departamento administrativo del SIOT.

Capítulo V

Conclusiones

Al finalizar esta investigación se concluye que en el departamento administrativo del SIOT de la Gobernación del estado Barinas se presentan los factores del estrés laboral. Los resultados estadísticos obtenidos permiten evidenciar la presencia de estrés laboral en la unidad de estudio.

La situación actual de los trabajadores del departamento administrativo del SIOT de la Gobernación del estado Barinas se caracteriza por presentar estrés laboral por las siguientes causas o estresores: demandas de la tarea, falta de incentivos y motivación personal, falta de liderazgo, deficientes relaciones interpersonales, falta de reconocimiento a los trabajadores, clima organizacional, cambios conductuales, agotamiento físico, vulnerabilidad, perfeccionismo, los mismos que motivan inasistencias al centro de trabajo, ausentismo laboral y disconformidad en el trabajo influyendo de manera negativa en el desempeño laboral.

Los principales factores que inciden del estrés laboral en el personal del departamento administrativo del SIOT de la Gobernación del estado Barinas, son: la estructura organizacional, influencia del líder, respaldo del grupo, problemas interpersonales, respaldo

tecnológico, y las diferencias individuales. Esta conclusión se refuerza con datos cuantitativos obtenidos en la entrevista en profundidad que señalan sobretodo que los problemas y falta de apoyo entre compañeros de trabajo constituye un estresor potencial porque disminuyen el ritmo o velocidad de los procesos de la unidad, fomenta una comunicación deficiente y por consiguiente afecta el clima laboral.

De la misma manera, otros resultados de la medición de los factores del estrés, señalan que el personal ha colapsado por las demandas de las tareas, siendo éste un estresor permanente en la unidad de estudio, lo cual ha afectado el rendimiento, y las consecuencias que han recaído en el estado de salud tales como alteraciones del comportamiento como mal humor e irritabilidad, así como otras variaciones funcionales tales como alteraciones del ritmo cardíaco, sudoración, hipertensión y angustia.

Se han presentado problemas de concentración a la hora de realizar las tareas, así como agotamiento físico por la recarga de las mismas.

Otro estresor importante calificado de manera negativa es el respaldo social debido a la falta de incentivos y motivación del personal, falta de liderazgo, deficiente relaciones interpersonales, falta de capacitación laboral y reconocimiento a los trabajadores los mismos que motivan ausentismo laboral y disconformidad en el trabajo.

Es importante resaltar que en el entorno laboral el estrés representa una amenaza para la salud de los trabajadores del departamento administrativo del SIOT de la Gobernación de estado Barinas, trayendo como consecuencias el desequilibrio de la organización en el área administrativa.

En conclusión, el estrés está estrechamente relacionado con cambios físicos y mentales, donde puede desencadenarse de diferentes maneras. Como consecuencia, los índices de ausentismo, la baja productividad en la organización y la poca motivación en el trabajo que se refleja en forma de pérdidas y gastos conduce a la aplicación de medidas de prevención del estrés.

Recomendaciones

Como parte de una estrategia de orientación hacia la prevención del estrés en el departamento administrativo del SIOT de la Gobernación del estado Barinas, se recomienda un plan de acción que permita el reconocimiento y control de los estresores laborales tales como la demanda del trabajo y características de las personas, así como también todo tipo de exigencias y características del trabajo y de la organización que pueden ser desencadenantes del estrés (sobrecarga de trabajo, infrautilización de habilidades, repetitividad, ritmo de trabajo, liderazgo, programas de trabajo, relaciones interpersonales en el trabajo, inseguridad, perfeccionismo y competitividad).

Se debe tomar los correctivos necesarios para la prevención del estrés en el departamento administrativo del SIOT de la Gobernación del estado Barinas, lo cual es fundamental en las relaciones laborales para la calidad del ambiente que ofrezca mayor efectividad en el desempeño de las tareas.

Se recomienda a las autoridades del departamento administrativo del SIOT de la Gobernación del estado Barinas, un plan de acción que permita el reconocimiento y control para el estresor estudiado en la organización.

Se sugiere que el plan de acción para mitigar los efectos del estrés sea socializado a los trabajadores de la unidad de estudio, a través de charlas, conferencias y reuniones de trabajo, en donde se les explique las estrategias y actividades que la institución propone.

En este sentido los puntos más importantes en el plan de acción deben estar enfocados en los siguientes ítems: Desarrollar un diagnóstico donde el líder debe monitorear al personal con el fin, de que se realicen sus actividades laborales para la eficiencia y eficaz en el entorno laboral, crear programas de formación y capacitación para adaptar al personal a las necesidades específicas para prevenir el estrés laboral y así fortalecer las habilidades y conocimientos del personal administrativa, eliminar las exposiciones de riesgo del entorno físico e identificar los errores, los éxitos y sus consecuencias.

De igual manera, es importante tomar en cuenta las opiniones y sugerencias de los supervisados al momento de tomar decisiones estratégicas, ya que son estos quienes ejecutan el trabajo operativo y pueden aportar ideas que ayuden a optimizar los procesos.

Entre otras actividades, ofrecer algún tipo de beneficio que complemente el salario recibido y por supuesto, brindar al personal administrativo oportunidades para crecer laboralmente y en capacitación.

Cabe destacar, la importancia de fomentar en el departamento administrativo del SIOT de la Gobernación del Estado Barinas, una jornada de capacitación alusiva a la influencia del estrés laboral dentro de la organización y de medidas en pleno personal tipo: Aplicación de técnicas de relajación, dominio del cuerpo, y sus reacciones, desarrollo de autoestima entre otros.

También es relevante destacar la necesidad de establecer sistemas que permitan al trabajador conocer las pautas de rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para realizarlo necesario para su correcta ejecución.

Los conocimientos que aporta esta investigación sobre las causas, sintomatología y consecuencias pueden ser usados de forma proactiva; con la finalidad de prevenir e intervenir de manera oportuna para evitar que el estrés laboral cause daños irreversibles tanto en la salud, física y psicológica de los trabajadores del departamento administración del (SIOT) Secretaría Ejecutiva de Infraestructura y Ordenamiento Territorial de la Gobernación del estado Barinas.

Referencias

Thompson, J D. (1967). Organizations in Action. New York: McGraw-Hill.

Aranda C. y Pando M. (2013). Conceptualización del apoyo social y las redes de apoyo social., Trabajo de grado publicado. Universidad de Guadalajara. México

Atalaya, M. (2001) El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Lima, Perú: Data

Arias, F. (2016). El Proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica. (6° Ed.). Caracas, Venezuela: Episteme C.A.

Daneri, Florencia (2012). Psicobiología del Estrés. Biología del Comportamiento 090 Recuperado de <https://www.psi.uba.ar>

Cejas, M. y Grau, C. (2007). La formación de los recursos humanos en las organizaciones empresariales. Venezuela. Fondo Editorial Tropykos.

Chiavenato, I. (1992). Introducción a la Teoría de la Administración de Empresas. (3ª Ed).

Chiavenato, I. (2004). Gestión del Talento Humano, (5ta. Edición). Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). Administración de los Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.

Cronbach LJ. Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika. 1951;16(3):297-334. [[Links](#)]

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial N° 36.860, del 30 de diciembre. Caracas-Venezuela.

Calvo. L y Espinoza E (2021). Estrés laboral durante la pandemia COVID - 19 en los colaboradores de la empresa AGRO FROST S.A. Trabajo de Grado publicado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Facultad de Ciencias Sociales, Huacho, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe>.

Cavanaugh, M., Boswell, W., Roehling, M., y Boudreau, J. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. Journal of applied psychology, 85(1), 65.

Estrés laboral. (2013). Todo sobre el estrés laboral. Recuperado de [http:// www.estreslaboral.info](http://www.estreslaboral.info)

García Solare, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Cuadernos de Administración, 42, pp. 43-61. Recuperado de: <http://www.redalyc.org>.

García e Ibarra (2014) Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de un supermercado de la ciudad de Villahermosa, estado de Tabasco. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe>.

Griffin, R y Moorhead, G. (2010). Comportamiento organizacional, gestión de personas y organizaciones (9a ed.). México: Cengage Learning

Hernández, S. (2010). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. Recuperado de <http://www.dspace.espol.edu.ec>

Ivancevich & Matleson (2009). Estrés y sus características. (5ta ed). México: Mc Graw Hill.

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (2008). Norma Técnica Programa de seguridad y salud en el trabajo (NT-01- 2008), publicado en Gaceta Oficial N° 38.910. Caracas-Venezuela.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). Gaceta Oficial No. 38.236, 26 de julio de 2005.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). Gaceta Oficial N° 8.938. 30 de abril. Caracas-Venezuela

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, publicada en la Gaceta Oficial N° 3.850

Rivadeneira, E. (2017). Lineamientos teóricos y metodológicos de la investigación cuantitativa en ciencias sociales. In *Crescendo. Institucional*. 2017; 8(1): 121-127

DOI:10.21895/incres.2017.v8n1.11.

Robbins S.P., Judge T.A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Ed 13. Pearson. México

Soto A. (2022). El estrés laboral en las organizaciones a consecuencia del COVID-19. Trabajo de grado publicado. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es>.

Stonner, J. & Freeman, R. (1994). *Administration*. México: Edit Prentice hall.

Marine; Hernández, E & Flores, J (2016) Methodology for the analysis of qualitative data in research aimed at the use of renewable energy sources. *KOINONIA Arbitrated Magazine*. Vol. 1, No. 1 (1): January - June.

Martos. José. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T ARQUITECTOS SAC. Recuperado de: <https://repositorio.ulima.edu.pe>.

Newstrom J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México. Mc GrawHill

Palella, S., & Martins, F. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Cuarta edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL), Caracas, Venezuela.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). Administración. (8va. Ed.). México: Pearson Educación.

Rich, A. & Schroeder, H. (1976). Research issues in assertiveness training. Psychological Bulletin, 83 (6), 1081-1096.

Rubio, L y Baz, V. (2015). El poder de la competitividad. México D.F: DIDAC.

Schermerhorn, J., Hunt, J., & Osborn, R. (2004). Comportamiento Organizacional. Trad. María Teresa García Arroyo. México, D.F.: LIMUSA, S.A.

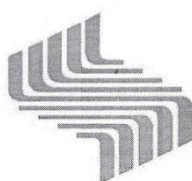
Tapia, María, (2017) “Metodología de Investigación”. Editorial: Temuco. Santiago –Ch

	ITEMS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Siente que desarrolla tareas externas fuera de su carga laboral.					
2	Las tareas que realiza son difíciles y complejas					
3	El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas las tareas					
4	Se siente presionado al momento de rendir informes					
5	Se respeta la cadena de mando en la organización.					
6	El supervisor tiene confianza en el desempeño laboral de los empleados.					
7	El supervisor se preocupa del bienestar del personal a su cargo.					
8	La organización carece de dirección y objetivos					
9	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño					
10	Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.					
11	Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada.					
12	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo					
13	Le angustia la evaluación del supervisor al momento de presentar los resultados de su trabajo.					
14	Se irrita fácilmente y pierde interés en el trabajo.					
15	Se le dificulta relajarse y mantiene tensión fuera del trabajo					
16	Reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral.					
17	Le falta motivación para realizar cualquier tipo de tareas					
18	Tiene dificultad para la toma de decisiones en su puesto de trabajo					
19	Al terminar su jornada de trabajo siente altos niveles de cansancio					
20	Se resiste a situaciones de cambio					
21	Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre.					
22	Siente sudoración y alteración del ritmo cardiaco en sus actividades diarias					
23	Siente afecciones de salud constantes(cefaleas migraña, dolores musculares entre otros)					
24	Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral.					
25	Se niega a peticiones laborales indeseables de parte de algún representante de la organización.					

26	Respalda su equipo de trabajo sus metas profesionales					
27	Le brinda su equipo de trabajo ayuda técnica para hacer un trabajo de importancia					
28	Sabe en qué momento pedir ayuda a su equipo de trabajo					
29	Se siente incómodo al trabajar con otras unidades de la organización					
30	Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.					
31	Se preocupa por volver al trabajo ya realizado o trabajado para hacerlo mejor					
32	Confía en sus habilidades para alcanzar resultados adecuados.					

ANEXO A. Instrumento de recolección de datos

ANEXO B. Carta de validación del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

Carta de Validación

Yo, Nidia Esperanza Quintero Piña, Titular de la Cedula de Identidad Nro. V-9.382.774., por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado “Análisis del Estrés laboral en el Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas, en los años 2023-2024”, presentado por las Bachilleres Aranguibel R. Emily G. y Alvarez A. Lorena S., titulares de las cédulas de identidad N° V. 28.277.258 y 28.421.223, para optar al Título de Licenciatura en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 10 días del mes febrero de 2024.


Firma

ANEXO C. Carta de validación del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

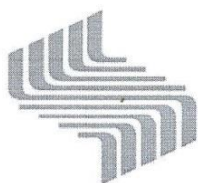
Nombre y Apellido: *Nidia Quintero P.* Especialista Gerencia Industrial
C.I. V- *9.382.774* Profesión: *Economista A. Magister Gerencia y Planificación Institucional.*
Fecha de Validación: *14/11/23*

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		

Observaciones: _____

Firma

ANEXO D. Carta de validación del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

Carta de Validación

Yo, Germán José Alfonzo Unda, Titular de la Cedula de Identidad Nro. V- 17.987.189 , por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado "Análisis del Estrés laboral en el Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas, en los años 2023-2024", presentado por las Bachilleres Aranguibel R. Emily G. y Alvarez A. Lorena S., titulares de las cédulas de identidad N° V. 28.277.258 y 28.421.223, para optar al Título de Licenciatura en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 10 días del mes febrero de 2024.


Firma
V-17987189

ANEXO E. Carta de validación del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

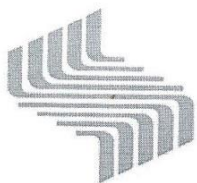
Nombre y Apellido: *German Alfonso*
C.I. V-17987189 - Profesión: *Led. En Educación - MSc. Desarrollo Organizacional*
Fecha de Validación: *14-11-2023*

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		

Observaciones: _____


Firma

ANEXO F. Validación del Instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

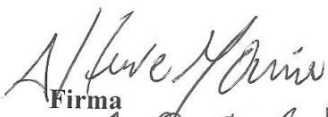
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

Carta de Validación

Yo, María Alejandra Altuve Vidal, Titular de la Cedula de Identidad Nro. V-18.906.140, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado "Análisis del Estrés laboral en el Departamento de Administración del (SIOT) de la Gobernación del Estado Barinas, en los años 2023-2024", presentado por las Bachilleres Aranguibel R. Emily G. y Alvarez A. Lorena S., titulares de las cédulas de identidad N° V. 28.277.258 y 28.421.223, para optar al Título de Licenciatura en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 10 días del mes Febrero de 2024.


Firma
C.I. 18.906.140

ANEXO G. Validación del Instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Nombre y Apellido: *María Alhuc*
C.I. V- *18.906.170* Profesión: *Docente Universitario*
Fecha de Validación: *19-11-2023*

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		

Observaciones: *Alhuc María*
GJ 18.906.170 Firma

ANEXO H. Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Enc.	Items																																Suma		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32			
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	4	
2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	1	3	4	
3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	1	3	4	
4	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	4	1	4	1	3	1	3	5	
5	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	4	3	4	1	3	1	3	5	
6	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	4	3	4	1	3	1	3	5	
7	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	4	3	4	1	3	1	3	5	
8	1	1	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	4	3	4	1	3	1	3	5	
9	1	1	1	2	1	3	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	4	4	3	4	1	3	1	3	6	
10	2	1	2	1	1	3	3	4	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	4	4	3	4	1	3	1	3	6	
11	2	2	2	2	1	3	3	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	4	5	3	5	2	3	1	3	7	
12	2	2	2	2	2	3	3	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	4	5	4	5	2	3	1	3	7
13	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	4	5	4	5	2	3	1	3	7
14	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	5	5	4	5	2	3	1	3	8
15	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	5	5	4	5	2	3	1	3	8
16	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	5	5	4	5	2	3	1	3	8
17	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	5	5	4	5	2	3	2	3	9
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	5	5	4	5	3	3	2	3	10
19	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	1	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	5	5	4	5	3	3	3	3	10
20	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	5	5	5	5	4	3	3	3	11
21	3	4	4	4	3	3	5	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	11	
22	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	2	5	3	3	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	12
23	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	13	
Var. Jnd.	0.635	1.250	1.325	1.300	1.400	0.325	0.934	1.070	1.013	0.386	0.431	1.462	0.601	0.543	0.541	1.463	1.279	0.673	1.172	1.062	1.543	0.948	2.106	0.681	1.592	0.502	0.56	0.502	1.433	0.302	1.429	0.2			

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

Donde

k = El número de ítems

Σs^2 = Sumatoria de varianzas de los ítems.

sT^2 = Varianza de la suma de los ítems.

α = Coeficiente de alfa de Cronbach

$$\frac{K}{K-1}$$

$$1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2}$$

ALFA DE CRONBACH

0,989769382

Según el rango establecido, su confiabilidad fue ALTA (0.98).