

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS MIXTAS DEL SECTOR PETROLERO

Recibido: 27/11/2014 Aceptado: 30/11/2014

Vilchez, Sotjany

Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, URBE, Venezuela

Sotjanyvilchez@hotmail.com

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre comunicación organizacional y estrés laboral en empresas mixtas del sector petrolero. La investigación se sustentó en los postulados teóricos de los autores Fernández (2003), Bohlander y Snell (2008), Kinicki y Kreitner (2003), para la variable Comunicación organizacional, y se siguió a Chiavenato (2002), Keith y Newstrom (2003), Landry y Conte (2005), Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), para Estrés Laboral. La metodología empleada en esta investigación, fue de tipo descriptivo correlacional, con un diseño de campo, no experimental, transeccional o transversal. La población estuvo conformada por ciento veinticuatro (23) empleados de las empresas seleccionadas. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la observación mediante encuesta, siendo elaborado un instrumento conformado por 72 ítems, para ambas variables, el cual fue aplicado a toda la población seleccionada, previamente validado por diez (10) expertos, se realizó una prueba piloto a 10 sujetos para determinar así la confiabilidad del instrumento a través del uso del coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniéndose como valores: 0,95. Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva, indicando la frecuencia de las respuestas y la media aritmética por dimensión. El coeficiente de correlación utilizado fue el de rangos ordenados de Pearson. Al respecto, se obtuvo un coeficiente 0,89, lo que indica, que existe una relación significativa entre ambas variables, concluyéndose que en la medida que aumente una, aumenta la otra, por lo cual se realizaron recomendaciones para mejorar la comunicación organizacional y el estrés laboral a través de acciones estratégicas.

Palabras claves: comunicación organizacional, estrés, empresas mixtas.

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND STRESS IN MIXED COMPANY OF OIL SECTOR

ABSTRACT

This research aims to establish the relationship between job stress and organizational communication in joint ventures in the oil sector. Research will support the theoretical postulates of Fernández (2003), Bohlander and Snell (2008), authors Kinicki and Kreitner (2003), Rodríguez (2006), for the variable Organizational Communication, Chiavenato (2002), Keith, D y Newstrom, J. (2003) Landry and Conte (2005), Ivancevich, Konopaske and Matteson (2001), Stress at Work. The methodology used in this research was correlational descriptive, with a field design, not experimental, transactional or cross. The

population consisted of one hundred twenty four (24) employees of selected companies. For data collection the art of observation I use through a survey being developed a staff of 72 items, for both variables instrument, which was applied to the entire target population, previously validated for ten (10) experts was conducted 0.95, 10 pilot subjects to determine the reliability of the instrument through the use of Cronbach's alpha coefficient, obtained as test values. For data analysis, descriptive statistics was used, indicating the frequency of responses and the average per dimension. The correlation coefficient used was the Spearman rank ordered. In this regard, a coefficient 0.89, indicating that there is a significant relationship between the two variables, concluding that as one increases, the other increases, so recommendations were made to improve the practice of communication was obtained organizational and job stress through strategic actions.

Keywords: organizational, stress mixed, media companies.

INTRODUCCION

En los últimos años se han producido grandes cambios y transformaciones globales en los aspectos de la vida humana, debido a los avances tecnológicos, los nuevos sistemas de información, los adelantos en comunicación, así como el ambiente competitivo. Todo esto ha hecho del mundo una aldea global, en la cual la información constituye un elemento estratégico, dejando asentado que la comunicación es una necesidad primordial para el desarrollo empresarial.

Por tanto, se generan nuevos enfoques, paradigmas y modelos que proponen la adecuación de la organización en las tendencias comunicacionales, con la finalidad de dirigirse al éxito con mayor probabilidad de alcanzarlo. En virtud de estos planteamientos, la comunicación organizacional representa ventajas competitivas y beneficios debido a que constituye una competencia estratégica fundamental en los escenarios empresariales.

En tal sentido, el reto actual de la gestión del talento humano radica en crear herramientas útiles que permitan optimizar la ejecución, manejo de las empresas, así como implementar nuevas estrategias y mecanismos que impulsen la comunicación organizacional como estrategia para resolver problemas, conflictos, acelerar la toma de decisiones acertadas, minimizar barreras, mejorando el rendimiento en los trabajadores, logrando así disminuir el estrés laboral para un mejor desempeño de la organización.

De allí que la presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en las empresas Mixtas del sector Petrolero. Esto con el fin de dar recomendaciones que mejoren el funcionamiento, desarrollo organizacional y prácticas empresariales, así como generar conclusiones y recomendaciones que mejoren la problemática observada.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

En las organizaciones se requiere que la comunicación sea efectiva, orientada a establecer la apertura al diálogo entre los trabajadores, facilitando el flujo de información

con la finalidad de mejorar la toma de decisiones e incorporando estrategias comunicacionales que permitan la comprensión de los mensajes que se transmiten, y de esta forma mantener informados e integrados al personal que labora dentro de ellas.

Sin embargo, en las empresas pudieran presentarse barreras en la comunicación, en los flujos de información, limitaciones en la toma de decisiones para proponer cambios y establecer nuevos procedimientos que permitan afrontar retos trascendentes referidos al desarrollo de estrategias creativas, innovadoras, que conlleven a la optimización del rendimiento de los trabajadores así como el cumplimiento de las funciones y asignaciones.

En los escenarios organizacionales latinoamericanos se han generado diferentes perspectivas en torno a los retos sobre cómo adquirir nuevas herramientas para mejorar la competitividad a través del uso adecuado de la comunicación organizacional, proceso que se ve reflejado en todos los niveles de las organizaciones y que tiene impacto en la productividad de la misma.

Así lo expresa González (2006), quien señala que los problemas comunicacionales en Latinoamérica surgen debido a que en las organizaciones no tienen clara la importancia estratégica del manejo comunicativo e informativo, por lo que en la práctica gerencial esta función no es considerada en la estructura organizacional, ni los integrantes del personal directivo asumen en forma consciente el rol de mediadores en los procesos comunicativos.

El autor referenciado describe la necesidad de considerar a la comunicación como una herramienta estratégica que permite que los mensajes o informaciones emitidas sean comprendidos tal como lo desea el emisor, por lo tanto es un proceso que involucra a todos los miembros de las organizaciones pero que deberá ser orientado por los directivos con la finalidad de generar mejoras continuas dentro de las organizaciones.

Dentro de esa perspectiva, la comunicación organizacional actualmente se considera un proceso vinculante, esencial debido a que se ha convertido en una herramienta necesaria que permite optimizar la ejecución y manejo de las empresas, así como aumento de habilidades para el manejo de personal, consolidando el trabajo en equipo, a través del desarrollo integral del talento humano promoviendo la sinergia y generando altos niveles de rendimiento en el personal.

En las organizaciones venezolanas el sistema organizacional es distinto, debido a la desmotivación de los trabajadores, las políticas organizacionales no son efectivas al dejar de tomar en consideración a quienes van dirigidos los mensajes e información que se transmite, por lo que la comunicación organizacional no conduce al mejoramiento de las relaciones laborales ni a aceptar las decisiones aprobadas por el personal directivo. Es por ello que en las organizaciones pudieran presentarse limitaciones en la toma de decisiones, dificultades para proponer cambios en el establecimiento de nuevos procedimientos, modalidades laborales que se orienten a una gestión comunicativa eficiente y efectiva.

En consecuencia, en el ámbito empresarial cada vez se busca más implantar nuevas estrategias y mecanismos que impulsen la comunicación organizacional como una herramienta que utilizan las empresas para resolver problemas, conflictos, mejorar el entendimiento, tratar de minimizar las preocupaciones y las barreras personales, físicas, semánticas que dificultan la transmisión de ideas.

De esta manera, podrían cumplir con su función estratégica permitiendo alcanzar mayor entendimiento entre los trabajadores, desarrollando la capacidad de interactuar e interrelacionarse permanentemente, en virtud de ello se deben promover políticas comunicacionales según las necesidades y objetivos de la organización.

Es por ello que el proceso de la comunicación es trascendental ya que construye un puente entre los empleados de la empresa basada en la confianza y en la retroalimentación. No obstante, cuando la comunicación no es efectiva podría generarse estrés, ya que los empleados no tienen una dirección comunicacional por parte del personal directivo, para orientarlos sobre las funciones que deben hacer o cuáles acciones deberían realizar para cubrir las expectativas de trabajo y alcanzar la productividad deseada en una organización.

Por lo tanto, si no se ejecutan nuevas acciones para que los empleados desarrollen competencias comunicativas, las empresas pudieran tener consecuencias como ausentismo, insatisfacción laboral, disminución de la productividad, afectando a los trabajadores en el desempeño de sus funciones, pudiendo desarrollar enfermedades psicosomáticas al no saber cómo enfrentarse a situaciones de conflicto y tensión.

De acuerdo a Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) la comunicación organizacional debe orientarse a un proceso completo, sistémico en el que la persona que va a comunicar debe establecer una condición común con el que la recibe, por lo que definen la comunicación como la transmisión de información y comprensión mediante símbolos comunes.

A su vez, Keith y Newstrom (2003) refieren que la comunicación es una forma de ponerse en contacto con otros, mediante la transmisión de ideas, hechos, pensamientos y valores, teniendo como objetivo que el receptor entienda el mensaje tal como lo pretende el emisor. Por su parte, Bolahlander y Snell (2008) plantean que la comunicación debe ser bilateral, dado que no solo puede generar mejores decisiones, sino que puede ayudar a reducir los miedos, estrés y preocupaciones de los empleados.

Desde otro enfoque, Fernández (2003) indica que la comunicación debe ser entendida como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización con el fin de cumplir los objetivos planteados, además el autor mencionado refiere que es un proceso permanente que abarca a toda la empresa e influye en el comportamiento de los trabajadores.

Ahora bien, de acuerdo a lo planteado por Hellriegel, Slocum y Goodman (2004), la comunicación organizacional es la transmisión y entendimiento de información por parte de los miembros de una empresa hacia otros, representando la base principal de las

relaciones interpersonales donde el mensaje debe ser transmitido con claridad para mayor entendimiento de su significado.

Igualmente, Hellriegel, Slocum y Goodman (2004) indican que la comunicación es un proceso fundamental en las organizaciones, que puede servir como estrategia esencial para sus operaciones, por lo tanto la comunicación implica transmitir e interpretar la información y el conocimiento influyendo en la coordinación, así como en el comportamiento de sus miembros.

Según refiere Nosnink (2002), la comunicación comprende un proceso dinámico de intercambio de informaciones que son de relevancia o significancia para la relación con la organización y entre sus miembros, dicha comunicación debe ser abierta, con referencia al medio más utilizado por la empresa para enviar mensajes tanto al público interno como externo. De igual forma es multifuncional, es decir, maneja la comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, transversal además incluye sus formas de direccionamiento.

Los planteamientos de Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), así como los de Keith y Newstrom (2003), coinciden al establecer que el proceso de comunicación está orientado a la transmisión de información, ideas a través de símbolos comunes, donde el mensaje debe ser transmitido con claridad para mayor entendimiento de su significado, teniendo como objetivo que el receptor entienda el mensaje tal como lo pretende el emisor.

Por su parte, Fernández (2003) plantea que la comunicación es el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización con el fin de cumplir los objetivos planteados, coincidiendo con Hellriegel, Slocum y Goodman (2004) cuando determinan que la comunicación influye en el comportamiento de los trabajadores.

Según la perspectiva de Nosnink (2002), la comunicación comprende un proceso dinámico de intercambio de informaciones que son de relevancia o significancia para la relación con la organización y entre sus miembros. Dicho proceso debe ser abierto, incluyendo aspectos como el medio utilizado por la empresa para enviar mensajes tanto al público interno como externo, y el direccionamiento de la comunicación.

Mientras que Bohlander y Snell (2008) detallan que la comunicación debe ser bilateral, dado que no solo puede generar mejores decisiones, sino que puede ayudar a reducir los miedos, estrés y preocupaciones de los empleados, proporcionando otro enfoque del proceso comunicacional al relacionar la comunicación a la toma de decisiones, además de los beneficios que se pueden obtener al alcanzar la efectividad en este proceso.

Es por ello que en las empresas Mixtas del sector Petrolero, la comunicación organizacional debe ser entendida como una competencia estratégica, que se encuentra relacionada con cada uno de los procesos que se generan en las actividades cotidianas, por lo que debería estar orientada a la comprensión de los mensajes emitidos garantizando las condiciones de un clima armónico que permita la apertura al diálogo,

facilitando la solución de problemas, mejorando la toma de decisiones y de esta manera aprovechar todos los beneficios que se pueden obtener al gestionarla de manera efectiva y al consolidar esta competencia en los trabajadores.

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

El proceso de comunicación organizacional se encuentra relacionado con elementos que pueden hacer que los mensajes e informaciones puedan ser comprendidos por los interlocutores, o por el contrario pudieran presentarse dificultades, impedimentos y barreras que interrumpan la comunicación, distorsionando lo que el emisor codifique, así como también dificultar lo que se pretende comunicar al personal en un determinado momento.

De acuerdo al enfoque de Keith y Newstrom (2003), aun cuando el receptor reciba el mensaje y haga un esfuerzo genuino para decodificarlo, existen numerosas interferencias que pueden limitar su comprensión. Estos obstáculos actúan como ruido o barreras a la comunicación, los cuales pueden seguir en el entorno físico (como los sonidos del radio de un compañero que estorba una conversación telefónica). El ruido puede evitar totalmente una comunicación, filtrar y eliminar parte de ella o darle un significado incorrecto. Las barreras de la comunicación se dividen en tres que son las personales, físicas y semánticas.

Por su parte, Chiavenato (2002) establece que existen tres barreras en el proceso de la comunicación: las barreras humanas (referidas a las limitaciones personales, hábitos de escucha, emociones, preocupaciones, sentimientos personales, motivaciones), mientras que las físicas se enmarcan en el espacio físico, ruidos, distancia entre el emisor y receptor. Por último, las barreras semánticas se caracterizan por la limitación en la interpretación de las palabras, lenguaje, significado de señales, símbolos o la decodificación de informaciones y gestos.

Para Kinicki y Kreitner (2003), las barreras de la comunicación son: el ruido que es una barrera en su efectividad, interfiere en la transmisión y recepción precisa de un mensaje. La conciencia que tengan los trabajadores de este tipo de barrera es un buen punto de partida para mejorar el proceso de comunicación. Las barreras principales a la comunicación efectiva son: personales, físicas, semánticas.

SEMÁNTICAS

Según Kinicki y Kreitner (2003), la semántica es el estudio de las palabras. Las barreras semánticas se muestran en forma de errores de codificación, decodificación. En esta fase del proceso comunicativo se transmiten y reciben palabras, símbolos, las cuales van a determinar la comprensión de las acciones o indicios no verbales de la persona si guarda o no relación con el mensaje emitido.

Mientras que Keith y Newstrom (2003) destacan que las barreras semánticas surgen de distorsiones en los símbolos con los que nos comunicamos frecuentemente.

Por lo general, estos símbolos poseen diversos significados, al que los empleados deben responder seleccionando un significado entre muchos.

FÍSICAS

Los postulados de Kinicki y Kreitner (2003) plantean que las barreras físicas son aquellas distancias entre los empleados que pueden interferir en la comunicación efectiva. Es difícil entender a alguien que habla a metros de distancia, además el ruido en la oficina o en el entorno donde se plantean las acciones a seguir son algunas de las barreras que presentan las organizaciones al momento de transmitir informes, mensajes y comunicados.

Por su parte, Keith y Newstrom (2003) afirma que las barreras físicas son interferencias que ocurren en el ambiente en el cual la comunicación tiene lugar. Una de las barreras físicas más comunes es una distracción causada por el ruido, otras están relacionadas a las distancias entre las personas, paredes alrededor del cubículo de un empleado, distancia física de los lugares de trabajo, todo ello dificulta la comprensión de los mensajes emitidos.

PERSONALES

De acuerdo a lo expresado por Kinicki y Kreitner (2003), las barreras personales se establecen en la capacidad para comunicarse con efectividad. Las personas poseen habilidades comunicacionales, pero depende de la forma cómo procesan e interpretan la información.

Según los referidos autores, los individuos utilizan marcos referenciales, experiencias para interpretar mensajes, prestando atención selectiva a diversos estímulos, estas diferencias afectan lo que una persona dice y lo que piensa haber escuchado.

El nivel de confianza interpersonal entre el emisor y el receptor puede ser una barrera o un facilitador de la comunicación efectiva, los estereotipos y juicios son una barrera que podrían deformar lo que se percibe de otras personas, las habilidades deficientes de interlocución, la tendencia habitual de evaluar, juzgar el mensaje del emisor así como la incapacidad para escuchar y comprender la información son limitaciones presentes en las barreras personales dentro del proceso de la comunicación organizacional.

Según Keith y Newstrom (2003), las barreras personales son interferencias en la comunicación que surgen de las emociones humanas, valores y malos hábitos de escucha. También pueden encontrar su causa en diferencias de educación, raza, sexo, estatus socioeconómico y otros factores. Las barreras personales son un hecho común en las situaciones de trabajo.

En cuanto a los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario, en cuanto al objetivo relativo a la identificación de las barreras de la comunicación en empresas Mixtas del sector Petrolero, se obtuvieron los siguientes datos:

Tabla 1. Barreras de la Comunicación

Indicadores		Semánticas		Físicas		Personales	
Categorías		F.A.	F.R.%	F.A.	F.R.%	F.A.	F.R.%
Siempre	5	36	50	13	18	8	11
Casi siempre	4	28	39	14	19	10	14
Algunas veces	3	5	7	29	40	25	35
Casi Nunca	2	0	0	11	15	19	26
Nunca	1	0	0	2	3	7	10
Total		69	96	69	96	69	96
Promedio Indicador		4,45		3,36		2,90	
Promedio Dimension		3,57					

Fuente: elaboración propia.

Los resultados plasmados en la Tabla 1 corresponden a la dimensión barreras de la comunicación, donde se obtuvo para el indicador “Semánticas” un máximo valor en la opción de respuesta “siempre” con un 50% de frecuencia, lo cual indica que la mitad de los empleados encuestados utilizan palabras que poseen significados diferentes en sus conversaciones durante las reuniones laborales, lo que conlleva a producir interpretaciones erróneas de las instrucciones a seguir dificultando alcanzar los objetivos organizacionales planteados en el tiempo previsto.

La opción de respuesta casi siempre registró un 39%, algunas veces 7%, las opciones de respuesta casi nunca y nunca no obtuvieron respuesta. En relación al promedio del indicador, éste alcanzó un valor de 4,45 que de acuerdo al baremo establecido para su interpretación indica que está muy presente esta barrera de la comunicación en las empresas Mixtas del sector Petrolero.

Por otra parte, el indicador “Físicas” registró su máxima frecuencia relativa en la opción de respuesta “algunas veces”, donde el 40% de los empleados indica que en ocasiones las comunicaciones y mensajes emitidos por compañeros de trabajo o por el personal directivo puede ser interferida por ruidos, la distancia entre cubículos.

Además de lo antes planteado, puede presentarse una barrera en la comunicación al no validar la recepción de mensajes que fueron enviados a través de medios tecnológicos. Aunado a ello, la opción de respuesta “casi siempre” tuvo una frecuencia relativa de 19%, “siempre” 18%, “casi nunca” 15% y “nunca” 3%. El promedio del indicador se ubicó en el rango 3,36 para la categoría presente según el baremo.

Para el indicador “Personales”, se evidenció la mayor frecuencia de respuestas en la opción algunas veces 35%, lo cual indica que la personalidad de los trabajadores de la empresas Mixtas del sector Petrolero es determinante en la comprensión, divulgación de los resultados, debido que dependiendo de sus pensamientos, emociones, valores o hábitos tienen o no una escucha activa. Por otro lado, la opción de respuesta “casi nunca” registró un 26%, “casi siempre” 14%, “siempre” 11% y “nunca” 11%. El promedio del indicador fue de 2,90, lo que representa que está medianamente presente según baremo establecido.

En este sentido, se observa cómo las barreras de la comunicación están presentes en los procesos comunicativos de los empleados, debido a que el mismo presentó un valor del 3,57. Evidenciándose con esto que los empleados de las empresas Mixtas del sector Petrolero, luego de la aplicación del cuestionario, reflejan que los tres tipos de barreras están presentes en sus comunicaciones. Sin embargo, el mayor promedio lo registran las barreras semánticas debido al uso de palabras con varios significados, lo que conlleva a distorsiones en la comprensión de los mensajes emitidos al momento de la ejecución de tareas en las empresas seleccionadas para esta investigación.

En este sentido, se destaca que los resultados obtenidos coinciden con lo planteado por Keith y Newstrom (2003) al mencionar que aunque el receptor reciba un mensaje y haga un esfuerzo por codificarlo. Existen numerosas barreras que pueden limitar su comprensión, las cuales pueden surgir en el ambiente físico donde se da la comunicación, estas barreras se dividen en tres: semánticas, físicas, personales.

Se desprende de lo anterior que las barreras de la comunicación existentes en las empresas Mixtas del sector Petrolero están relacionadas a la falta de equipamiento e infraestructura óptima (es decir, que existe poca inversión en los espacios físicos ocupados por los trabajadores), generando con ello barreras físicas en la comunicación, debido que las reuniones laborales se realizan en lugares donde se dificulta la comprensión de las instrucciones porque existen ruidos, además que el espacio es muy reducido.

Por lo tanto, en las empresas Mixtas del sector Petrolero se deberían implementar estrategias organizacionales que permitan minimizar las barreras comunicacionales identificadas de acuerdo a los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario. Sin embargo, se debe destacar que en los resultados de esta investigación las barreras semánticas predominan más, considerando que los encuestados manifestaron que casi siempre se utilizan palabras que poseen significados diferentes en sus conversaciones, además que durante las reuniones laborales se producen interpretaciones erróneas de las instrucciones a seguir por la ambigüedad del lenguaje utilizado por el personal directivo.

Es por ello que, en las empresas Mixtas del sector Petrolero, es imprescindible que se puedan minimizar las barreras de la comunicación, las cuales pudieran generar desinformación en los empleados, lo que produciría acciones contrarias a las transmitidas por el personal directivo, por lo tanto se debería establecer como objetivo fundamental garantizar la retroalimentación de los mensajes, la interconexión entre los emisores y receptores a través de conversaciones y una comunicación dialógica.

Tomando en consideración lo planteado, en las referidas empresas, las cuales pudieran estar siendo gestionadas mediante estructuras organizativas rígidas, donde el talento humano estaría sometido a exigencias constantes por la presión de cumplir con asignaciones en corto tiempo, lo que podría hacer que el personal se encuentre en un clima laboral condicionado por situaciones estresantes afectando el desempeño laboral y repercutiendo en la productividad de los trabajadores.

ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral pudiera interpretarse como una condición generada por personas o situaciones particulares, las cuales producen en los sujetos sentimientos o emociones negativas, que de mantenerse en el tiempo perjudicarían tanto a la empresa como a los trabajadores, viéndose reflejado además en la salud de los mismos a través de la presencia de algunos indicadores, como lo son el ausentismo laboral por enfermedades fisiológicas, baja productividad, disminución en el rendimiento, conflictos con los colegas, depresión, ansiedad, irritabilidad, que interfieren en el incumplimiento de las metas organizacionales.

De acuerdo al enfoque de Keith y Newstrom (2003), el término estrés se refiere a las presiones que las personas sienten en la vida. Cuando la presión empieza a acumularse, causa tensión, y esta tiene a su vez tiene efectos adversos en emociones, procesos intelectuales, estados físicos del sujeto. Si el estrés laboral se vuelve excesivo, surgen en los empleados diversos síntomas que pueden dañar su salud y rendimiento laboral e, incluso, poner en riesgo su capacidad para enfrentar el entorno.

Por su parte, Chiavenato (2002) define que el estrés laboral es una condición intrínseca de la persona a consecuencia de la vida moderna, de las exigencias, necesidades, urgencias, plazos para cumplir con tareas laborales o familiares, metas, objetivos por alcanzar, falta de recursos, expectativas de terceros, hacen que la mayoría en algún momento de la vida queden expuestos al estrés.

Mientras que los autores Kinicki y Kreitner (2003) manifiestan que es una respuesta adaptativa, mediatizada por las características y procesos psicológicos del individuo, lo que se interpreta a su vez como el resultado de alguna situación, suceso externo o ajeno a la persona que lo llevan a plantearse de manera especial exigencias tanto físicas como psicológicas.

Para Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2006), el estrés desde la perspectiva de una persona no profesional puede ser descrito como sentirse tenso, ansioso o preocupado, sin embargo los mismos autores plantean que desde el punto de vista científico, estos sentimientos son manifestaciones de la experiencia del estrés, es decir que se puede evidenciar como una respuesta programada compleja ante una amenaza percibida la cual puede tener resultados positivos y negativos.

Al contrastar las teorías de Keith y Newstrom (2003), Chiavenato (2002), Kinicki y Kreitner (2003) e Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), se observó que los autores no coinciden. Kinicki y Kreitner (2003) mencionan que el estrés es una respuesta fisiológica adaptativa ante situaciones o sucesos que enfrenta una persona a lo largo de su vida, dichas situaciones presentan una exigencia mayor de tiempo y/o calidad para ser cumplidas. Esta respuesta se manifiesta con características como tensión, ansiedad o preocupación.

Mientras que Keith y Newstrom (2003) agregan que el estrés tiene efectos adversos en las emociones, procesos intelectuales y estado físico del sujeto, pudiendo dañar su salud, afectando así su rendimiento laboral. Por otro lado, Chiavenato (2002) expone que el estrés es una condición de la vida moderna, que se debe a que las personas quieren lograr objetivos en un tiempo determinado pero a su vez cumpliendo las expectativas de terceros lo que hace que todos queden expuestos al estrés. A su vez, Gibson y otros (2006) manejan que el estrés es una respuesta programada, compleja ante una amenaza percibida que genera resultados positivos y negativos.

Por lo tanto, es importante mencionar que de mantenerse un ambiente laboral de estrés se pudieran presentar las siguientes consecuencias: a nivel fisiológico dolores de cabeza, problemas digestivos, enfermedades cardíacas por mantener niveles elevados de estrés por periodos de tiempo prolongado. A nivel psicológico ansiedad, angustia, agotamiento mental, baja autoestima. De esta manera, es necesario un cambio en procesos organizacionales que permitan mejorar las condiciones laborales de los trabajadores para desarrollar estrategias orientadas a la gestión integral del talento humano.

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés puede ser temporal o de largo plazo, leve o grave, sus efectos en los trabajadores dependen principalmente de cuánto tiempo persistan sus causas, lo poderosas que sean, así como de la capacidad de recuperación del empleado. Si el estrés es transitorio y leve muchas personas pueden manejarlo, o por lo menos recuperarse más rápido de sus efectos, mientras que si el estrés ha alcanzado un largo periodo de tiempo las consecuencias sobre el trabajador podrían ser varias a nivel físico y psicológico.

Para Landy y Conte (2005) está claro el vínculo que existe entre el estrés y las consecuencias negativas en la salud de los empleados, que pueden dividirse en tres categorías: conductuales (ausentismo, abuso de drogas, entre otros), fisiológicas (dolores de espalda, de cabeza, entre otras) y psicológicas (depresión, ansiedad, entre otras).

Según Cooper y Sawaf (2001), las consecuencias negativas del estrés crónico pueden dividirse en tres categorías, las cuales están referidas a conductual, psicológica y fisiológica.

De acuerdo a Keith y Newstrom (2003), los resultados del estrés son muchos. Algunos efectos, desde luego, son positivos, como la automotivación y la estimulación para satisfacer las metas y objetivos individuales. Sin embargo, algunas consecuencias del estrés son perjudiciales, contraproducentes y hasta potencialmente peligrosas.

CONDUCTUALES

Según Landy y Conte (2005), entre las consecuencias conductuales del estrés se puede encontrar el ausentismo, los accidentes, el abuso de alcohol y drogas bajo

desempeño laboral y los comportamientos improproductivos, incluyendo la violencia en el escenario laboral.

a) Procesamiento de información: la influencia del estrés en el procesamiento de información es ampliamente investigada. El estrés crónico tiene efectos perjudiciales sobre la memoria, en campo de reacción, la precisión y el desempeño de una variedad de tareas. Los individuos bajo estrés comúnmente tienen dificultades para enfocar su atención, esto los lleva a reacciones prematuras ante los estímulos, y el incremento de errores en tareas cognoscitivas.

b) Desempeño laboral: en este apartado se muestra que la hipótesis expuesta por el autor es que mientras la excitación aumenta, el desempeño laboral aumenta hasta cierto punto, donde luego comienza a declinar, por tanto, en comparación con una situación con alteración moderada tanto los niveles bajos (aburrimiento), como los niveles altos (peligro extremo) dan como resultado un desempeño más pobre. De forma alternativa, una excitación moderada puede llevar alta motivación, mejor concentración y una alta energía para desempeñar las tareas diarias.

Según Keith y Newstrom (2003), los efectos conductuales pueden ser, manifestaciones tales como estar predispuesto a accidentes, un comportamiento impulsivo, abuso de alcohol, drogas, un temperamento agresivo, las consecuencias conductuales del estrés pueden verse reflejados en síntomas como ausentismo, rotación, accidentes y disminución del desempeño.

Para Hernández (2000), el estrés puede causar consecuencias conductuales a través de respuestas del sistema motor como lo son: hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entre cortada, respuestas emocionales, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, impresión de explosiones emocionales, consumo de drogas legales como el tabaco y el alcohol, falta de apetito, entre otras que podrían fácilmente dejar al sujeto al descubierto sobre su estado de ánimo o circunstancia particular.

FISIOLOGICAS

Según Landy y Conte (2005), los cambios fisiológicos en el cuerpo ocurren cuando las situaciones estresantes causan la sobre activación del sistema nervioso simpático, que produce diversas clases de hormonas de estrés. Estas hormonas pueden causar un incremento en el ritmo y rendimiento cardiacos en preparación para el aumento de la actividad física y cognoscitiva.

Inicialmente, estos cambios pueden mejorar la toma de decisiones, el juicio y el desempeño físico, sin embargo, la activación crónica del sistema nervioso simpático puede generar cantidades excesivas de hormonas de estrés circulando en la sangre y en el cerebro. El estrés también puede causar la combinación de la constricción de los vasos sanguíneos y mayor cantidad de sangre moviéndose a través de ellos, lo cual provoca que las arterias coronarias y el corazón se desgasten.

Bajo el mismo orden de ideas, Keith y Newstrom (2003) plantean que los resultados fisiológicos podrían incluir, taquicardia, elevada presión arterial, sudoración, sensación de calor y frío, aumento de los niveles de glucosa en sangre y acidez estomacal.

Para Hernández (2000), el estrés puede provocar una serie de consecuencias y efectos negativos a nivel del sistema de respuesta fisiológica como taquicardia, aumento de presión arterial, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de tensión muscular, aumento de la glicemia en sangre, aumento del metabolismo basal, del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta y dilatación de pupilar.

PSICOLÓGICAS

Según Landy y Conte (2005), las consecuencias psicológicas del estrés incluyen ansiedad, depresión, burnout, fatiga, tensión laboral, insatisfacción con el trabajo y la propia vida.

a) El burnout: es un estado extremo de tensión psicológica resultado de una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos que exceden los recursos de un individuo para afrontarlos.

b) Agotamiento emocional: esto ocurre cuando los individuos se sienten emocionalmente exhaustos.

c) Despersonalización: ocurre cuando los individuos se endurecen por su puesto de trabajo y tienden a tratar a los pacientes o clientes como objetos.

d) Bajo logro personal: ocurre cuando los individuos sienten que no pueden enfrentar los problemas de manera efectiva y entender o identificarse con los problemas de los demás.

Según Keith y Newstrom (2003), el estrés puede producir diversas consecuencias psicológicas, incluyen la ansiedad, frustración, apatía, baja autoestima, agresividad y depresión. Además, menciona que algunos resultados del estrés también pueden ser cognitivos, los resultados cognitivos incluyen dificultad para concentrarse, incapacidad para tomar decisiones drásticas o incluso tomar decisiones en general, bloqueos mentales y ausencias momentáneas.

Para Hernández (2000), el estrés laboral puede causar diversas consecuencias psicológicas generando respuesta a nivel cognitivo como: sensación de preocupación, bajo nivel de concentración, indecisión, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica y sentimientos de falta de control.

Con referencia al objetivo describir las Consecuencias del Estrés Laboral en empresas Mixtas del sector Petrolero, considerando los resultados obtenidos.

Tabla 2. Consecuencias del Estrés Laboral



Indicadores		Conductuales		Físicas		Psicológicas	
Categorías		F.A.	F.R.%	F.A.	F.R.%	F.A.	F.R.%
Siempre	5	15	21	11	15	10	14
Casi siempre	4	15	21	11	15	13	18
Algunas veces	3	15	21	22	31	24	33
Casi Nunca	2	9	13	8	11	11	15
Nunca	1	15	21	17	24	11	15
Total		69	96	69	96	69	96
Promedio Indicador		3,09		2,87		3,00	
Promedio Dimension		2,99					
Promedio Variable		3,32					

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 2 de la dimensión consecuencias del estrés laboral el indicador “conductuales” registró su máxima frecuencia de respuesta en cuatro opciones de respuesta: siempre, casi siempre, algunas veces y nunca con un 21%, lo que indica que los encuestados consideraron disminuyen su desempeño ante las dificultades que se presentan en su jornada laboral, así como también se han ausentado del trabajo por enfermedades relacionadas al estrés laboral.

Además, se perciben comportamientos agresivos de sus compañeros de trabajo generados por las dificultades para desempeñar sus funciones. La opción casi nunca presento un 13%, el promedio de este indicador fue de 3,09 según el baremo indica que está medianamente presente.

Aunado a ello el indicador “físicas” obtuvo la mayor frecuencia de respuestas en la opción de respuesta “algunas veces” con un valor de 31%, es decir que en ocasiones presentan dolores de cabeza, durante o después de sus actividades laborales, sufren de problemas digestivos por las continuas presiones de entregar informes en corto tiempo y manifestaron de acuerdo al cuestionario aplicado que sus horas de sueño son interrumpidas por estar preocupados por cumplir con sus exigencias laborales.

Las opciones de respuesta “siempre” y “algunas veces” tuvieron una frecuencia de respuesta de 15%, “casi nunca” 11% y “nunca” 24%. Este indicador cerró con un promedio de 2,87 que evidencia, de acuerdo al baremo seleccionado para esta investigación, que las consecuencias físicas están medianamente presentes en estas organizaciones.

Finamente el indicador “psicológicas”, obtuvo un 33% en la opción de respuesta “algunas veces”, reflejando que los encuestados presentan agotamiento producto de las múltiples exigencias durante su jornada laboral, se sienten deprimidos cuando no logran cumplir con las actividades y, continuamente, se mantienen preocupados por satisfacer las expectativas del personal directivo, estos resultados son arrojados luego de la aplicación del cuestionario. La opción de respuesta “casi nunca” y “nunca”

alcanzaron 15 %, mientras la opción “siempre” reflejó un 14%, este indicador obtuvo un promedio de 3.00, lo que indica que está medianamente presente.

Según los resultados obtenidos, se observó que la dimensión correspondiente a las consecuencias del estrés laboral están medianamente presentes en las empresas Mixtas del sector Petrolero debido a los síntomas fisiológicos que se analizaron en los planteamientos expuestos, los cuales reflejan una problemática relacionada a las enfermedades asociadas al estrés laboral, como dolores de cabeza, musculares, irritabilidad, ansiedad, trastornos del sueño, señales que de acuerdo a las cifras analizadas permiten identificar las causas típicas que afectan el desempeño laboral.

Es por ello que se deberían evaluar los niveles de estas consecuencias si son altos, moderados o leves, los cuales podrían generar problemas digestivos o cardíacos permanentes, así como ataques de pánico, por ello lo que el estrés representa el principal desencadenante de cambios en el metabolismo, aceleración del ritmo cardiopulmonar, y a nivel psicológico inestabilidad emocional, depresión, ansiedad e insatisfacción laboral, lo que genera una disminución en la productividad, ausentismo y peticiones de cambio o traslado de manera recurrente.

De allí que podemos inferir que las consecuencias del estrés laboral no son reconocidas por la población en cuestión, dando como resultado que las consecuencias psicológicas son las más reconocidas, seguidamente las consecuencias físicas y por último las conductuales fueron las del promedio más bajo, estos resultados coinciden con los de esta investigación ya que las consecuencias antes mencionadas están presentes en las empresas Mixtas del sector Petrolero, obteniendo en cada una de ellas la categoría medianamente presente según baremo establecido.

Adicionalmente, para el objetivo de la presente investigación, el cual estuvo dirigido a establecer la relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en empresas mixtas del sector petrolero. El cálculo se realizó mediante el coeficiente de correlación de Pearson mediante utilizando los valores expuesto en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Coeficiente de Correlación de Pearson

VARIABLE	CORRELACIÓN
Comunicación Organizacional	0,89
Estrés Laboral	

Fuente: elaboración propia.

Bajo el mismo orden de ideas, el coeficiente de correlación utilizado fue el de rangos ordenados de Pearson. Al respecto, se obtuvo un coeficiente 0,89, indicando que existe una relación significativa entre ambas variables, dejando claro que a medida que la comunicación organizacional sea más adecuada menor será el nivel de estrés laboral en los empleados de las empresas Mixtas del sector Petrolero.

Cabe destacar, que en los referidos escenarios organizacionales pudieran presentarse barreras comunicacionales que podrían distorsionar las informaciones, mensajes, teniendo como consecuencia falta de coordinación, trabajo unificado, dificultades para lograr una visión global de lo que se pretende alcanzar en los objetivos estratégicos, debido a que las comunicaciones dentro de las empresas son apresuradas, donde las instrucciones son poco claras, presentándose un clima laboral tenso, representado con un estilo comunicacional agresivo que conduce a desarrollar en el personal estresores conductuales, cognoscitivos, fisiológicos pudiendo desencadenar en estrés laboral.

Por lo tanto, las empresas deberían buscar desarrollar acciones que fortalezcan la comunicación organizacional como estrategia de integración entre los trabajadores, tomando en consideración que es un proceso esencial para el funcionamiento eficiente de la organización, concibiendo a la comunicación organizacional como una ventaja competitiva que permitiría mejorar las relaciones laborales, la toma de decisiones adaptadas a los cambios en los que se encuentran inmersas las organizaciones, disminuyendo así las causas del estrés laboral al minimizar los conflictos de funciones, problemas laborales con los colegas, para lograr desarrollar competencias estratégicas que mejoren la gestión del talento humano.

CONCLUSIONES

En lo que se refiere al objetivo orientado a identificar las barreras de la comunicación organizacional, de acuerdo a los resultados obtenidos las barreras semánticas son las más presentes en el proceso comunicacional, esto impide la comprensión de los mensajes e informaciones transmitidas debido a que se utilizar palabras que poseen significados diferentes, así como también durante las reuniones laborales se producen interpretaciones erróneas de las instrucciones a seguir debido a la ambigüedad del lenguaje utilizado, lo que pudiera producir en los trabajadores causales del estrés laboral.

Con relación al objetivo de describir las consecuencias del estrés laboral en empresas Mixtas del sector Petrolero, están presentes las conductuales, fisiológicas y psicológicas lo que indica que el desempeño del talento humano de las empresas seleccionadas se encuentran afectadas por enfermedades relacionadas al estrés, comportamientos agresivos, conflictos laborales; a nivel fisiológico dolores de cabeza, problemas digestivos, debido a las continuas presiones por entregar informes en corto tiempo, trastornos del sueño por estar preocupado por cumplir con las exigencias laborales; y a nivel psicológico agotamiento físico y mental producto de las múltiples exigencias y depresión para lograr cumplir las actividades.

En cuanto al objetivo general de la investigación sobre establecer la relación entre comunicación organizacional y estrés laboral en las empresas mixtas del sector petrolero, se constató que existe una correlación positiva entre ambas variables, concluyendo en que en medida que aumente una, aumenta la otra, es decir que mientras más adecuada sea la comunicación organizacional menor será el estrés y sus consecuencias en los empleados.

RECOMENDACIONES

Como primera recomendación se plantea la creación de un plan de sensibilización dirigido a desarrollar estrategias organizacionales para concienciar al talento humano de las empresas Mixtas del sector Petrolero, acerca de la importancia de asumir una gestión fundamentada en un estilo de comunicación asertivo, lo que permitirá que el personal asuma e internalice la importancia de la comunicación para el desempeño personal y profesional para estimular el compromiso, trabajo en equipo, lo que podría reducir el estrés laboral, sus causas y consecuencias.

De igual manera, se recomiendan los siguientes puntos:

- Propiciar círculos de equipos de alto desempeño para fomentar la comunicación dialógica.
- Fomentar estrategias comunicacionales para garantizar la retroalimentación de los mensajes transmitidos por cualquier medio.
- Establecer un sistema comunicacional basado en las comunicaciones integradas.
- Charlas acerca de la importancia de la comunicación organizacional.
- Cursos de formación continua para formar al talento humano en competencias y habilidades comunicacionales que faciliten la integración y puesta en práctica de los elementos del proceso comunicacional.
- Contratar a personal especializado para dictar cursos, ponencias y actividades vivenciales para transmitir conocimientos, herramientas para formar un emisor, receptor, con habilidades comunicacionales efectivas.

En cuanto al tercer objetivo relacionado a las barreras comunicaciones:

- Establecer dinámicas generales que permitan minimizar las barreras comunicacionales.
- Fomentar un lenguaje claro y preciso en las conversaciones o reuniones laborales.
- Propiciar espacios, condiciones favorables para llevar a cabo reuniones laborales.
- Establecer un estilo asertivo para comunicarse tanto en los empleados como el personal directivo.
- Fomentar continuamente la retroalimentación de los mensajes e informaciones para garantizar la comprensión de las instrucciones emanadas.
- Establecer las Tecnologías de la Comunicación e Información como herramientas estratégicas para mejorar el proceso comunicacional.

Aunado a ello, referente al estrés laboral presente en las empresas mixtas se deben establecer dinámicas grupales que busquen difundir conocimientos, experiencias, acerca del estrés laboral, cuáles son sus causas y sus consecuencias en todos los ámbitos de la vida de los empleados con la finalidad de minimizar sus impactos en las organizaciones objeto de estudio, lo cual permitirá optimizar el desempeño laboral y el desarrollo organizacional apuntando a implementar una gestión integral del talento humano.

En cuanto al objetivo referente a las consecuencias del estrés laboral se recomienda:

- Dictar Charlas de medios ocupacionales sobre estrés laboral.
- Establecer una campaña comunicacional sobre las consecuencias del estrés laboral.
- Realizar un diagnóstico sobre la salud de los trabajadores por el personal médico y psicólogo.
- Establecer las estrategias a seguir en base a los resultados obtenidos, para mejorar la problemática descrita.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bohlander, G. y Snell, S. (2008). Administración de Recursos Humanos. México. Editorial Thompson.
- Chiavenato, I. (2002), Gestión del Talento Humano. Mexico. Editorial McGraw-Hill. Interamericana.
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2001). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Colombia. Editorial Norma.
- Fernández, C. (2003). La Comunicación en las Organizaciones. México. Editorial Trillas.
- González, R. (2006). Las Finanzas Públicas de los Municipios en Venezuela. Venezuela. Ediciones IESA.
- Hernández, M. (2000). El estrés en el trabajo. Un enfoque psico-administrativo. Documento en línea. Disponible en: <http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>. Consulta: 10/07/2014.
- Hellriegel, D.; Slocum, J. y Woodman, R. (2004). Comportamiento Organizacional. México. Editorial International Thomson.
- Ivancevich, J.; Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). Comportamiento Organizacional. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Kinicki, A. y Kreitner, R. (2003). Comportamiento Organizacional. México. Editorial McGraw-Hill.



Keith, D. y Newstrom, J. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial Mc Graw Hill. México.

Landy, F. y Conte J. (2005). Psicología Industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional. México. Editorial McGraw-Hill.

Nonsnik, A. (2002). Comunicación Organizacional. México. Editorial Universidad de Tepeyac.