UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES

(INDUSTRIÓLOGO)

Título:

ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS GERENTES DEL BANCO DE VENEZUELA DEL ÁREA METROPOLITANA DE CARACAS 2014

Realizado por:

Reisa Andreina Adames Agelvis

Laura Cristina Coello Moreira

Profesor guía:

Trina Teresa Barbero Fajardo

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación de:_____(  )
puntos.

Nombre:_____Firma:_____
Nombre:_____Firma:_____

Nombre:_____Firma:_____

Caracas, _____de _____de_____

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES
Opción: Sin Mención.

# ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS GERENTES DEL BANCO DE VENEZUELA DEL ÁREA METROPOLITANA DE CARACAS 2014.

**Tesistas:**

Adames Agelvis, Reisa Andreina
Coello Moreira, Laura Cristina

**Tutor:**

Barbero Fajardo, Trina Teresa

Caracas, 31 de Octubre de 2014.

## DEDICATORIA

Le dedico éste y todos mis logros a mi abuela, quién me educó con valores de responsabilidad, dedicación, perseverancia y humildad, quién con su cariño me hizo ser la persona que hoy soy.

A la Asociación de egresados UCAB y a la Universidad por haberme dado la oportunidad de estudiar y formarme como una profesional integral.

A mis padres, quiénes a pesar de las dificultades me han brindado su apoyo incondicional, sintiéndose orgullosos de mí.

A mi tío Emilio, por sus palabras y consejos en momentos buenos y malos que contribuyeron a hacerme una persona de bien y a alcanzar mis metas.

A mis amigos de la infancia, gracias por siempre creer en mí, en mis fortalezas, en mis virtudes y por sus buenos deseos siempre.

A mi compañera de tesis Reisa, por serlo en esta etapa tan importante de mi vida, gracias por darme tu apoyo en momentos de alegría y tristeza. Eres una excelente compañera y amiga.

A mi amiga Andrea, por los momentos divertidos y por su apoyo en éste y otros proyectos.

A Bianca, por llenarme de amor, alegría y buenas energías.

A todos los que colaboraron de alguna u otra manera en hacer esto posible.

**Laura Coello.**

## DEDICATORIA

Le dedico éste y todos mis logros a mi madre, quien ha sido mi pilar en todo lo que he realizado a lo largo de mi vida, gracias por enseñarme que en la vida todo se gana con esfuerzo, constancia, determinación y apoyo de tus seres queridos. Sin ti no sería quien soy hoy en día.

A mi Abuela, por haberme criado con los mejores valores, por siempre estar allí para mí con la mejor disposición y cariño. Para ti jamás hubo imposibles para mí.

A mi Tía, por ser un ejemplo a seguir en cuanto a lo profesional como en lo personal, por ensenarme a luchar por lo que quiero y por su apoyo incondicional para lo que sea.

A mis Morochos, por haber llegado a mi vida y enseñarme lo que significa el amor incondicional, ser paciente y todo lo que conlleva su maravillosa existencia en nuestras vidas.

A mi Padre, por su apoyo económico y cariño incondicional, por sus consejos en los buenos momentos y malos.

A todos mis amigos, los cuales siempre han creído en mí brindándome su apoyo en cualquier situación.

A mi compañera de tesis Laura, por ser tan paciente en todo este proceso importante en nuestras vidas. Gracias por ser una excelente amiga y compañera, por los momentos compartidos tanto buenos como malos.

A la Escuela de Ciencias Sociales, por crear iniciativas extracurriculares donde pude crecer como personal y profesional.

**Reisa Adames.**

## AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer principalmente a Dios, por habernos guiado, ya que gracias a él pudimos seguir adelante y superar los obstáculos que se nos presentaron, sin desistir nunca para alcanzar nuestra meta.

A nuestros familiares y amigos que nos han brindado su apoyo incondicional en éste y muchos proyectos que nos hemos propuesto en nuestras vidas, y a todos los que de alguna u otra manera nos apoyaron en la elaboración de este proyecto.

Al profesor Gustavo García, queremos reconocer su excelente labor como profesor de seminario de proyecto de grado, quién con su exigencia, dedicación y constancia nos enseñó muchas cosas a nivel teórico y práctico que contribuyeron al logro de este proyecto.

A nuestra tutora Trina Barbero, por su incondicional apoyo durante la elaboración del proyecto, por su dedicación, consejos y buenos deseos. Muchas gracias, fue grato haber contado con su tutoría.

A la profesora Loreta Moccia, por su apoyo y colaboración en los cálculos estadísticos y programa SPSS para la elaboración del proyecto.

A la Universidad Católica Andrés Bello por habernos dotado de conocimientos para formarnos como excelentes profesionales.

A todas aquellas personas que colaboraron para que esto fuese posible.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN ..... x
INTRODUCCIÓN ..... 11
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 14
CAPÍTULO II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 24
Objetivo General ..... 24
Objetivos específicos ..... 24
Hipótesis ..... 25
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO ..... 26
1. Estrés ..... 26
1.1 Tipología de estresores según su duración: ..... 27
2. Estrés laboral ..... 28
2.1 Tipos de estrés en el entorno laboral ..... 29
2.2 Teorías y modelos del estrés laboral ..... 30
2.3 Causas del estrés laboral ..... 32
2.4 Empleos según el nivel de estrés ..... 35
2.5 Consecuencias del estrés laboral ..... 36
3. Satisfacción laboral ..... 38
3.1 Factores que influyen en la satisfacción laboral ..... 38
3.2 Consecuencias de la insatisfacción laboral ..... 41
3.3 Teorías de la satisfacción laboral ..... 41
3.4 Relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ..... 42
4. Banco de Venezuela ..... 45
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO ..... 48
1. Diseño y tipo de investigación ..... 48

2. Unidad de análisis, población y muestra ..... 49
3. Variables: definición conceptual y ..... 51
4. Técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de la información. ..... 55
CAPÍTULO V. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN ..... 57
1. Confiabilidad ..... 57
2. Estrés Laboral ..... 59
3. Satisfacción laboral ..... 61
4. Análisis correlacional ..... 64
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES ..... 69
1. Recomendaciones ..... 71
1.1 Para la Institución financiera ..... 71
1.2 Para futuros investigadores: ..... 71
2. Limitaciones ..... 72
LISTA DE REFERENCIAS ..... 73
ANEXOS ..... 82
Anexo A ..... 82
Anexo B ..... 89

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº 1. Operacionalización de la variable estrés laboral. .....52

Tabla Nº 2. Operacionalización de la variable satisfacción laboral. .....54

Tabla Nº 3. Equivalencias cualitativas de las medias de estrés laboral.....56

Tabla Nº 4. Equivalencias cualitativas de las medias de satisfacción laboral. .....56

Tabla Nº 5. Alpha de Cronbach para el cuestionario de estrés laboral .....58

Tabla Nº 6 . Alpha de Cronbach para el cuestionario de satisfacción laboral.....58

Tabla Nº 7 . Descriptivos para la variable estrés laboral.....59

Tabla Nº 8. Descriptivos para la variable satisfacción laboral .....62

Tabla Nº 9. Correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral.....65

Tabla Nº 10. Correlación entre las dimensiones de estrés laboral y satisfacción laboral.....66

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nº 1. Media de estrés laboral y sus dimensiones……..60
Gráfico Nº 2. Media de satisfacción laboral y sus dimensiones……62
Gráfico Nº 3. Correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral……65

## RESUMEN

En la actualidad, los gerentes de agencia de la banca comercial se encuentran en un entorno cada vez más competitivo, poseen altos niveles de autoridad y responsabilidad generando así altos niveles de estrés laboral, los cuales pudiesen incidir consecutivamente en la satisfacción laboral. En este sentido, la presente investigación surge para determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los gerentes del banco de Venezuela del área metropolitana de Caracas 2014. El tipo de investigación es de campo, el diseño de la investigación es no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, la población está conformada por 105 gerentes, por medio de la aplicación de un muestreo probabilístico aleatorio, la muestra está determinada por un total de 83 gerentes, de los cuales solo 70 respondieron los dos instrumentos para recolectar la información de las dos variables en estudio, para la variable estrés laboral se utilizó el cuestionario de Karasek y Theorell (1990) Modelo de demanda, control y apoyo social y para satisfacción laboral el cuestionario de SL-SPC de Palma (1999). Para el análisis de los datos se hizo una descripción de cada variable, luego se realizó un análisis correlacional de Pearson para medir la correlación entre ambas variables. Los resultados obtenidos una vez finalizada la investigación permitieron dar evidencia clara y precisa de que efectivamente existe una relación entre ambas variables, y a su vez ofrece información importante sobre las dimensiones de las mismas. A raíz de este estudio surgieron aportes relevantes que no se tenían presente en los gerentes del banco de Venezuela, por lo que servirán para que la institución financiera participante pueda dedicarse a lo que se refiere al estrés laboral y la satisfacción laboral de sus gerentes.



Palabras clave: Estrés laboral, Satisfacción laboral, Gerentes de agencias bancarias, Banca comercial.

# INTRODUCCIÓN

El contexto laboral en la actualidad se encuentra precedido por una serie de acontecimientos y transformaciones que impactan directamente en el estado físico y psicológico del individuo, a su vez impactan significativamente a su contexto y su relación con él mismo. El estrés laboral ha ganado cada vez más terreno dentro de las organizaciones trayendo consigo consecuencias que pueden incidir positivamente o negativamente en la satisfacción laboral de los empleados. Autores como Arnold y Lazarus (1968, citados en D' Anello, Marcano y Guerra, 2003) sostienen que existe una relación estrecha entre satisfacción y estrés, el empleado al verse ante una demanda proveniente del medio la evalúa como una oportunidad o una amenaza, por lo que si la evaluación es positiva se produce satisfacción y el proceso se detiene, sin embargo, si la evaluación es negativa se genera insatisfacción, es decir un estado de displacer del cual la persona quiere escapar.

Las instituciones financieras no se encuentran ajenas ante dicha situación, especialmente los gerentes de agencia que poseen las características de desempeñar cargos exigentes, de alta demanda, responsabilidad, toma de decisiones, tienen constantes demandas laborales las cuales influyen significativamente en su satisfacción en el trabajo, es decir, en su satisfacción de necesidades tanto personales como profesionales, relaciones sociales, percepción de recompensas, como también oportunidades de crecimiento que tiene el trabajador como bien lo señala Álvarez (2005).

Es de suma importancia para las instituciones financieras tener claro cómo se encuentran sus trabajadores, especialmente los gerentes en lo referente a estrés laboral y satisfacción laboral, debido a que esto puede influir significativamente en la productividad de los mismos como a su vez, en la productividad de la institución financiera. De manera que constituye un aspecto importante de investigación para poder tomar las medidas necesarias en caso de presentarse niveles altos de estrés laboral que puedan estar incidiendo de forma

negativa en la satisfacción laboral o que también puedan estar influyendo de forma positiva y observar de qué manera ayuda en la satisfacción laboral del gerente.

El estudio se desglosó en seis capítulos explicados a continuación de manera breve y precisa:

En el primer capítulo, se desarrolló la formulación del problema, donde se expuso de manera amplia el tema, indicando la pregunta, utilidad y alcance de la investigación. En el segundo capítulo, se presentaron los objetivos de la investigación, tanto generales como específicos y las hipótesis planteadas.

El tercer capítulo, se refirió a lo que se define como el marco teórico, el cual contiene las teorías e información de carácter empírico que sujeta la posible relación entre las variables y la formulación de la interrogante, como también se hace referencia a la institución financiera (Banco de Venezuela) donde se realizó el estudio.

En el cuarto capítulo, se presenta el marco metodológico, donde se tomaron en cuenta aspectos como: diseño de la investigación, tipo de investigación, población, muestra, unidad de análisis, operacionalización de las variables, técnicas para la recolección y el procesamiento de los datos, instrumentos de medición, entre otros.

En el quinto capítulo, se realizó el análisis y la discusión de los resultados obtenidos para la muestra estudiada, la descripción de cada una de las variables, la correlación entre las mismas como también la de sus dimensiones utilizando las teorías que sirvieron como sustento teórico para esta investigación.

Por último, el capítulo seis presenta las conclusiones a las que se llegó luego de analizar los resultados obtenidos, recomendaciones para futuras investigaciones y para la institución financiera donde se realizó el estudio acompañado de las limitaciones que se deben tomar en cuenta al realizar investigaciones de este tipo. Finalmente, se presenta la lista de

referencias de las cuales surgió todo el material bibliográfico como revistas científicas, libros, tesis, entre otros.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante las últimas décadas se han producido importantes transformaciones en el mundo del trabajo y en la actividad laboral, por lo que el trabajo ha dejado de ser en su totalidad una actividad física, para ser también una actividad mental, de procesamiento de información, solución de problemas, gestión del conocimiento, entre otros. Si atendemos a las transformaciones del empleo, constatamos un incremento en la flexibilidad laboral que se caracteriza por una mayor rotación, mayor diversificación de formas contractuales, temporales, de dedicación y de flexibilidad horaria, y otros elementos. Añadiendo también una mayor polivalencia en las cualificaciones y competencias, lo cual permite, a su vez, una mayor flexibilidad y versatilidad laboral (Peiró, 2001).

Cuando se hace referencia a las configuraciones en el contexto organizacional, éstas se alejan con mayor frecuencia de patrones burocráticos, surgiendo estructuras que adoptan mayor flexibilidad, tal como las organizaciones en forma de red o las organizaciones matriciales. Sin embargo, estos cambios plantean otros adicionales en lo referente a la gestión de la formación y el desarrollo de carrera de los trabajadores (Peiró, 2001).

En este sentido, los trabajadores están tomando mayores responsabilidades sobre su preparación y potenciación de su empleabilidad. En síntesis, el incremento de las "mutaciones industriales" o cambios radicales hacen que determinadas cualificaciones resulten obsoletas y requieran una formación de mayor intensidad para la adquisición de otras competencias que sean atractivas para el mercado de trabajo (Peiró, 2001).

Delclós, Betancourt, Marqués y Tovalín (2003) establecen que los cambios producidos en el mundo del trabajo y las nuevas exigencias organizacionales son considerados generadores de estrés debido a su influencia en el bienestar físico y psicológico de la fuerza

laboral en la sociedad. El estrés es definido según Lazarus y Folkman (1986) como “el resultado de una relación entre el sujeto y el entorno, que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (p.46).

Según la definición expuesta, los individuos pueden encontrarse inmersos en situaciones valoradas como amenazantes que perturban su equilibrio psicológico y emocional; según Atalaya (2001) dicho fenómeno tiene tres etapas de evolución, la primera, denominada etapa de alarma, donde una situación eleva la tensión y angustia en los individuos. En segunda instancia, la etapa de resistencia, en la cual la persona trata de responder ante un tensor que persiste, y finalmente se produce el agotamiento, donde los tensores persisten y producen daños fisiológicos y psicológicos, reflejando consecuencias como malestar físico, desmotivación, depresión, entre otros.

En los años 80, los medios hablaban del estrés asociado normalmente a los altos ejecutivos o altos cargos gerenciales, sin embargo, actualmente el término es de uso común y existen cada vez más personas en las diversas profesiones afectadas por este mal, siendo el estrés considerado como la segunda causa de baja laboral en un 28%, tras los dolores de espalda con un 30%, según datos de la Unión Europea (Guerra & Carnicero, 2004).

Según datos proporcionados por Rosch (2004), presidente del Instituto Americano del Estrés, citado en Guerra y Carnicero (2004), en Estados Unidos entre el 75% y 90% de las visitas realizadas a los centros de salud, son a causa del agobio profesional. Por su parte, en Europa, más de 40 millones de personas sufren de estrés, según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (Guerra & Carnicero, 2004).

En el caso del Reino Unido, “los problemas de salud mental tales como el estrés, depresión y ansiedad son la segunda causa más importante de días perdidos por enfermedades relacionadas con el trabajo. En la fuerza laboral de Canadá, el 31% de los trabajadores reportó que la mayoría de los días en el trabajo son de altos niveles de estrés o de estrés extremo. Los individuos que experimentan estrés relacionado con el trabajo tienen el doble de probabilidades de tener una condición psiquiátrica. El 63% de los trabajadores en Japón reportó haber experimentado estrés laboral, lo que refleja un aumento de 10% en los últimos 15 años”. (Organización Mundial de la Salud, 2006, p.10)

Por su parte, en América Latina, aunque se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna no se cuenta con una cantidad significativa de estudios que puedan resaltar las diferencias entre los países, por lo que existe poca conciencia sobre el fenómeno y sus métodos de enfrentamiento (Organización Mundial de la Salud, 2008).

Debido a que el estrés impacta de forma significativa en el ámbito profesional, resulta de gran utilidad precisar la definición de estrés laboral y tener en cuenta sus repercusiones; según la Organización Mundial de la Salud (2004) se define como: "la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación". (p.3).

El estrés laboral constituye uno de los diez principales problemas de salud relacionados con el trabajo, incluso se considera un precursor de serias dificultades de salud mental y un importante objetivo para las actividades de promoción y prevención de la salud (Organización Mundial de la Salud, 2006).

Según la OMS (2004) algunos hechos que originan episodios de estrés dentro de la organización son: las características del puesto, volumen y ritmo de trabajo, horario de trabajo, participación y control. Así pues, se debe tener en cuenta que los niveles de estrés generados en los trabajadores van a depender fundamentalmente de la gestión, de las dificultades de las tareas, el tiempo previsto para ejecutarlas, horas de descanso, la atención proporcionada al individuo por parte de la organización, el poder o libertad en la toma de decisiones, entre otros.

En las organizaciones, el estrés laboral tiene repercusiones en todos los niveles jerárquicos, sin embargo, en algunos casos éste influye de forma significativa en los ejecutivos o personal a nivel gerencial, ya que la carga de trabajo como fuente de presión es mayor a nivel ejecutivo que para los empleados, debido a las altas exigencias y situaciones de gran complejidad que estos cargos requieren, incluyendo aspectos como la autonomía, flexibilidad e iniciativa para la toma de decisiones (Filio, Hernández & Rodríguez, 2013)

En este sentido, en México en el 2008, se presentó un estudio sobre el estrés laboral en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas, en el cual se escogió una muestra de 41 altos ejecutivos, donde se utilizó el Indicador de Presión en el trabajo (IPT) conformado

por tres bloques: fuentes de presión (estresores), manifestaciones del estrés a nivel personal y organizacional, estrategias de afrontamiento del estrés y adicionalmente 22 preguntas para identificar datos demográficos y hábitos de salud. El IPT se conforma de 111 reactivos que representan las 24 variables incluidas en los tres bloques, para dichos reactivos se utilizó una escala de medición tipo Likert (Mercado & Salgado, 2008).

Se obtuvo como conclusión que los ejecutivos mexicanos enfrentan altos niveles de presión, manifestados a través de la carga de trabajo, manejo de relaciones personales, necesidad de reconocimiento, responsabilidad, rol gerencial y demandas casa-trabajo. Manifiestan su estrés positivamente a través de la satisfacción laboral y organizacional, la seguridad en la empresa, el compromiso organizacional, la salud mental y la resiliencia, así como su bienestar físico y su nivel de energía (Mercado & Salgado, 2008).

Con respecto a la satisfacción de un empleado con su trabajo, esta se caracteriza por ser un aspecto de suma relevancia para los encargados o directivos de una empresa, debido a que se ha constatado que la fidelidad del trabajador hacia la organización, su productividad, su nivel de absentismo o su rotación laboral dependen en un alto grado de su nivel de satisfacción laboral, el cual está constituido por elementos tales como: la satisfacción de las necesidades, condiciones de trabajo, relaciones personales, percepción de recompensas, seguridad y oportunidades de crecimiento que tiene el trabajador (Álvarez, 2005).

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente resulta necesario definir la satisfacción laboral, la cual es según Robbins (1998, citado en Atalaya, 1999):

El conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo, quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral. (p.9).

De acuerdo con el modelo desarrollado por Arnold y Lazarus (1968, citado en D' Anello, Marcano & Guerra, 2003) existe una relación estrecha entre satisfacción y estrés, planteándose la percepción que se tiene ante una demanda proveniente del medio, evaluándola como una oportunidad o una amenaza. Si la evaluación resulta positiva se produce satisfacción

y el proceso se detiene, en cambio, si la evaluación es negativa se genera insatisfacción, un estado de displacer del cual la persona quiere escapar.

En consecuencia, según Arnold y Lazarus (1968, citado en D' Anello, Marcano & Guerra, 2003) se generará una evaluación secundaria para determinar si el individuo tiene capacidades y recursos para enfrentar o manejar la demanda. En caso afirmativo, no experimentará estrés, pero si el caso resulta negativo, se producirá estrés generando diferentes posibilidades de enfrentamiento, entre ellas: luchar, escapar o evitar.

Partiendo de estos supuestos teóricos, se espera una asociación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, como puede evidenciarse en una investigación realizada en Pakistán en el 2011, donde se midió el impacto del estrés laboral en la satisfacción laboral en 134 empleados del sector de telecomunicaciones. El estrés laboral se evaluó a través de las dimensiones: conflicto de trabajo, carga de trabajo y el medio ambiente físico (Mansoor, Fida, Nasir, & Ahmad, 2011).

Para la medición de la satisfacción laboral se utilizó una escala de Likert de 5 puntos, además se tomó como instrumento el cuestionario del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional de Ohio (INSSOO) para medir la satisfacción laboral con respecto a las tres dimensiones de estrés laboral mencionadas anteriormente (Mansoor, Fida, Nasir, et al, 2011).

Según Mansoor, Fida, Nasir, et al. (2011) los resultados de dicho estudio revelan una correlación negativa entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral, debido a que las personas con estrés excesivo tienden a encontrar sus puestos de trabajo menos satisfactorios. También se encontró que los sujetos con una menor satisfacción laboral experimentan mayor estrés en cuanto a las cargas de trabajo, conflicto de rol y el medio físico en comparación a aquellos sujetos que experimentan mayor satisfacción en el trabajo.

Por su parte, en la India en el año 2013 se realizó un estudio para evidenciar la relación del estrés laboral con respecto a la satisfacción laboral, en una muestra de 104 gerentes de 4 compañías de seguros diferentes. Para la medición de las variables se utilizó el Índice de Estrés Ocupacional (IEO) y el Índice Descriptivo del Trabajo (IDT), donde los resultados del estudio arrojaron una correlación negativa entre las variables, es decir, se asocian altos niveles

de estrés en el trabajo, incidiendo en una menor satisfacción laboral (Mahendran &Devanesan, 2013).

Con respecto a las conclusiones derivadas de los estudios previos, puede inferirse una relación negativa existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, es decir, las demandas laborales, las interacciones en el entorno laboral, las cargas de trabajo y el clima organizacional, influyen significativamente en las actitudes que tienen los individuos con respecto a su trabajo, lo cual, a su vez, genera repercusiones en la productividad y rentabilidad de las organizaciones.

De igual manera, cualquier organización puede verse inmersa en situaciones que generen tensión y conflicto en sus trabajadores, afectando progresivamente su labor. El sector financiero no se encuentra ajeno a esta realidad, debido a que es tomado en cuenta como un segmento indispensable para la sociedad, es decir, es imprescindible que dicho sector logre un desempeño eficiente, ya que determina no sólo su rendimiento, sino también el crecimiento de la totalidad de la economía, el cual dependerá de su principal activo, el recurso humano (Thakur, 2007).

Del mismo modo, se ha tomado en cuenta y de utilidad para este estudio una investigación realizada en Chile en el 2008, que tuvo como finalidad la medición del nivel de estrés ocupacional presente en los profesionales que desempeñan cargos medios y altos en instituciones del sector financiero. El instrumento aplicado consistió en un cuestionario, el cual contaba de dos partes, la primera correspondió al cuestionario del “Modelo de demanda-control (DC) R. Karasek”, donde se distinguen las exigencias o demandas del trabajo y por otro lado, el control que tiene el individuo frente a estas demandas. También se utilizó un manual preparado para “Mental Health Workers Without Borders” (Booth& Pérez, 2008).

El cuestionario “Modelo de demanda-control (DC) R.Karasek consta de veintinueve preguntas cerradas, en el cual se utiliza una escala tipo Likert de cuatro puntos; se le solicitó a los encuestados que colocaran un grado de acuerdo o desacuerdo en cada enunciado. En lo referente al manual “Mental Health Workers Without Borders”, éste se encuentra constituido por trece preguntas cerradas, donde se aplicó una escala de Likert de cinco puntos, indicando

que se contestara entre un rango del 1 al 5, en el que 1 se refiere a nunca y 5 a siempre (Booth& Pérez, 2008).

Se obtuvo como resultado que sí existe estrés ocupacional en las personas que desempeñan cargos medios y altos en instituciones del sector financiero; también se puede extraer de los resultados que el estrés ocupacional es manejado por un número reducido de trabajadores, es decir, las demandas del trabajo están superando el control por parte de los trabajadores. Esto se debe principalmente al alto ritmo con el que se trabaja y responde a los compromisos (Booth & Pérez, 2008).

Por su parte, como bien lo señalan Feldman y Blanco (2012) el estrés laboral en el contexto venezolano es una problemática escasamente abordada, ya que a pesar de que se han realizado investigaciones para medir dicha variable y diagnosticar las dimensiones en las que genera impacto, se han encontrado solamente 36 investigaciones del estrés laboral dentro de este marco, siendo esto evidenciado en una revisión de trabajos disponibles del 2004 al 2011 de las siguientes universidades: Universidad Bolivariana de Venezuela, Universidad Católica Andrés Bello, Universidad Central de Venezuela, Universidad de Carabobo, Universidad Simón Bolívar, Universidad de los Andes y la Universidad del Zulia, y en las bibliotecas de las universidades ubicadas en la ciudad de Caracas. A su vez, el estudio del estrés laboral y la satisfacción laboral cuenta con solo tres estudios que miden directamente la relación entre ambas variables.

En vista de que el área que se pretende abordar en esta investigación es el sector financiero, específicamente la situación de la banca universal venezolana, conviene precisar que ésta se caracteriza por prestar un servicio orientado a cubrir múltiples necesidades y demandas de distintos usuarios, ocasionando que adopte una postura competitiva, es decir, busca mejorar su capacidad de respuesta basándose en los cambios que ocurren en el mercado, generando una ventaja competitiva ante las demás instituciones financieras. Incluso su éxito se determina por la mejora de distintas variables como la calidad, orientación al cliente, rapidez en los servicios, el uso eficiente de los recursos, entre otros. Sin embargo, dicha situación puede generar episodios de estrés en los gerentes debido a la responsabilidad que implica satisfacer las notorias exigencias de sus demandantes y clientes, como también, tomar

decisiones para conseguir resultados financieros en el corto plazo para la organización (Peña, 2007).

A su vez, debe hacerse referencia a las altas cargas laborales, demandas de trabajo, planificación, ejecución de estrategias y control de los factores del negocio que poseen los gerentes, por ser responsables de áreas específicas de las organizaciones financieras con el propósito de que dicho sector marche en la dirección indicada y al ritmo establecido. La importancia recae en la figura de líder, el cual posee las características de difusor, portavoz, emprendedor, solucionador de problemas, proveedor de recursos y negociador (Briceño & Pinilla, 2009).

Con respecto a la jornada laboral de los gerentes en las instituciones financieras puede ser de aproximadamente nueve horas y media, pudiendo esto generar altos niveles de estrés como consecuencia de las demandas y cantidad de tiempo que requieren estos cargos. Además, en la actualidad, la reorganización de la banca venezolana ha reforzado la estructura burocrática y mecánica donde los gerentes concentran el poder de decisión y ámbito de acción. (Briceño & Pinilla, 2009).

Como bien se ha señalado anteriormente, el estrés laboral posee una relación estrecha con la satisfacción laboral, por lo que se podría inferir que el estrés manifestado en los gerentes responsables de la banca universal puede tener repercusiones en altos niveles con respecto a la satisfacción laboral de los mismos. Este tipo de instituciones se definen como el conjunto de bancos que realizan todas las operaciones, que de conformidad con lo establecido en la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, pueden ejecutar los bancos e instituciones financieras especializadas, es decir, bancos comerciales, hipotecarios, de inversión, sociedades de capitalización, arrendadoras financieras y fondos del mercado monetario (República Bolivariana de Venezuela, 2010).

De acuerdo con lo establecido en la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, debe entenderse específicamente a la banca comercial como el organismo de crédito que trata de obtener beneficios para sus accionistas, y al mismo tiempo son instituciones dotadas de poder para la creación de dinero, debido a los depósitos a la vista o cuasi dinero. Los bancos comerciales hacen frente a un problema de liquidez más agudo, a

diferencia de las restantes instituciones privadas de crédito, ya que deben hacerse responsables de cumplir los requisitos de la reserva legal y de los retiros de los depósitos, lo cual puede generar como consecuencia que las altas demandas, exigencias y roles desempeñados provoquen presión en sus gerentes y consecutivamente, estrés laboral (República Bolivariana de Venezuela, 2010).

En este sentido, en la actual realidad de la banca venezolana, el gerente se encuentra en un entorno más competitivo, teniendo como función demostrar su capacidad de competir, definir estrategias y controlar los factores del negocio para que marchen en la dirección seleccionada. En el contexto de la banca comercial, se encuentra la gerencia, cuyo contenido en el cargo posee un alto nivel de autoridad y responsabilidad, específicamente el gerente de agencia, el cual debe encargarse de dirigir y controlar los planes de negocio bancario dentro del ámbito de influencia de la agencia, de acuerdo a las estrategias, políticas y procedimientos del banco, con el fin de conseguir la total vinculación de los clientes actuales y potenciales, minimizando el riesgo de las operaciones de la agencia, consolidando el negocio bancario y contribuyendo al incremento de los resultados del banco, mediante la adquisición de resultados de negocio de la agencia (Briceño & Pinilla, 2009).

El sistema bancario venezolano está constituido por 40 instituciones financieras aproximadamente, de las cuales 23 son bancos comerciales o universales y otras 13 están dedicadas a la banca especializada. El extenso número de entidades bancarias en el área metropolitana de Caracas se cataloga como un factor limitante para realizar el estudio a la totalidad de la población, por lo tanto, se hace útil delimitar la investigación en el Banco de Venezuela , siendo una de las instituciones bancarias comerciales de mayor importancia y amplitud en el sector financiero público venezolano, encontrándose en el primer lugar del ranking con respecto a la captación de público (Asociación Bancaria Venezolana, 2010).

El banco de Venezuela se encuentra en el primer lugar del ranking de bancos con una participación de 15.60 % en términos de captación de público, es decir, desde la adquisición por parte del Estado en el 2009 creció en más de un millón de clientes, el número de agencias también se incrementó debido a la alta demanda de sus servicios ya sea créditos o microcréditos entre otros requeridas por sus clientes, por lo que es necesario para ellos contar

con un personal altamente calificado que se ajuste a las exigencias que se presenten en el mercado ( Rosillón & Marbelis, 2011).

Por ello, se generó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los gerentes de agencia del Banco de Venezuela del área metropolitana de Caracas en el 2014?

Descubrir la relación que tienen estas dos variables en la banca comercial venezolana contribuirá con dicho sector, ya que se podrán plantear y analizar diferentes estrategias competitivas de uso actual, para abordar la problemática a través de los diversos mecanismos de afrontamiento con el fin de mejorar la satisfacción laboral de sus trabajadores, contribuyendo progresivamente en la productividad de la organización. Adicionalmente, debe mencionarse que en el siglo XXI Venezuela ha sido protagonista en la formulación de estrategias para conseguir significativos niveles de competitividad en materia financiera, visualizando a las instituciones bancarias como elementos claves del sistema financiero, por lo que deben tomarse en cuenta los altos niveles de productividad requeridos, las repercusiones sobre la salud y las actitudes hacia el puesto de trabajo que esto puede acarrear (Briceño & Pinilla, 2009).

A su vez será de gran utilidad para futuras investigaciones que pretendan demostrar el impacto que tiene el estrés laboral en sus diferentes dimensiones, generando un aporte empírico, teniendo en cuenta que en Venezuela sólo existen 36 investigaciones publicadas de este índole, ocasionando así, conciencia sobre la incidencia de dicha problemática para futuras recomendaciones en cuanto a mecanismos de afrontamiento.

# CAPÍTULO II

# OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

## Objetivo General

Determinar la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los gerentes de agencia del Banco de Venezuela en el 2014.

## Objetivos específicos

- Determinar el grado de estrés laboral que tienen los gerentes de agencia del banco de Venezuela.
- Medir el nivel de demandas laborales que tienen los gerentes de agencia del banco de Venezuela.
- Medir el nivel de control que tienen los gerentes de agencia del banco de Venezuela.
- Establecer el nivel de apoyo social que tienen los gerentes de agencia del banco de Venezuela.
- Determinar el grado de satisfacción laboral que tienen los gerentes de agencia del banco de Venezuela.
- Establecer el grado de satisfacción laboral con respecto a las condiciones físicas y/o materiales que tienen los gerentes de agencia del banco de Venezuela.
- Determinar el grado de satisfacción laboral con respecto a los beneficios laborales que tienen los gerentes de agencia del banco de Venezuela.
- Medir el grado de satisfacción laboral con respecto a las políticas administrativas que tienen los gerentes de agencia del banco de Venezuela.
- Medir el grado de relaciones sociales que tienen los gerentes de agencia del banco de Venezuela.

- Establecer el grado de desarrollo personal que tienen los gerentes de agencia del banco de Venezuela.
- Medir el grado de desempeño de tareas que tienen los gerentes de agencia del banco de Venezuela.
- Medir el grado de relación con la autoridad que tienen los gerentes de agencia del banco de Venezuela.
- Establecer la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

**Hipótesis**

- $H_0$: No existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.
- $H_1$: Según Arnold& Lazarus (1968, citado en D'Anello, Marcano & Guerra, 2003) existe una relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.
- $H_2$: El estrés laboral presenta una relación positiva con la satisfacción laboral.

# CAPÍTULO III

# MARCO TEÓRICO

El siguiente capítulo se propuso a explicar y exponer detalladamente los basamentos teóricos del estrés laboral, dicho fenómeno se reconoce como uno de los principales problemas de salud que perjudican a los trabajadores. En primer lugar, se llevó a cabo la presentación de las definiciones de estrés y la tipología de estresores según su duración, seguidamente se mencionaron definiciones de estrés laboral, factores intervinientes, tipos de estrés laboral, teorías, modelos, causas, empleos según el nivel de estrés y consecuencias. Finalmente, se introdujo el tema de la satisfacción laboral en relación al fenómeno anteriormente mencionado, especificando definiciones, factores que influyen en la satisfacción laboral, incentivos, escenarios, teorías de la satisfacción laboral y consecuencias de la insatisfacción laboral.

El marco teórico tiene como objetivo englobar las teorías y conceptos más importantes que expliquen el fenómeno y será de utilidad para el lector al permitirle una comprensión exhaustiva de la relación del estrés laboral con la satisfacción laboral, formulando una conceptualización y orientación estructurada acerca del estudio, de manera tal que el lector comprenda su importancia, causas y consecuencias.

## 1. Estrés

Ha sido definido según  Lazarus y Folkman (1986) como “el resultado de una relación entre el sujeto y el entorno, que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (p.46).

Otra definición, según Ivancevich y Matteson (1985, citados en Atalaya, 2001) establecen que “es una 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”. (p.26)

### 1.1 Tipología de estresores según su duración:

Así mismo, Ivancevich y Matteson (1985, citados en Atalaya, 2001) desarrollaron una tipología de estresores según su duración, los cuales son:

- **Situaciones breves de estrés**: considera situaciones leves de estrés las que se generan de forma normal y diariamente, como pueden ser una crítica en el trabajo o una llamada de atención del jefe, asumiendo una duración entre segundos y horas, ocasionando una mínima influencia en el individuo, el cual ejerce control o tiende a recuperarse rápidamente sobre dichas situaciones, eliminando así sus efectos negativos (Atalaya, 2001).

- **Situaciones moderadas de estrés**: Incluye situaciones o hechos que pueden durar varias horas hasta algunos días. Estos ocurren por el exceso de trabajo, desconocimiento de las funciones, aumento de las responsabilidades, entre otros. Estas situaciones dan inicio a problemas físicos y algunas enfermedades de tipo estomacal y cardíacas (Atalaya, 2001).

- **Situaciones graves de estrés**: Se refiere a situaciones crónicas, en las cuales los estresores pueden tener una duración de semanas, meses o años. Se ven ocasionadas por situaciones como: dificultades económicas, desempleo, entre otros; además conducen a cambios corporales que acompañan a una enfermedad (Atalaya, 2001).

Según la teoría de Hans Selye (1976, citado en Atalaya, 2001) estos efectos se deben a que el cuerpo humano no recupera instantáneamente su capacidad para

enfrentarse y recuperarse ante una situación de estrés, por lo que se siente física y mentalmente debilitado cuando trata de combatirlo.

Así mismo, en el contexto laboral pueden ocurrir dichas situaciones, en las cuales el trabajador suele percibirlas como estresores, generándole reacciones físicas y psicológicas que lo perturban durante su jornada laboral.

## 2. Estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud (2004) establece que es "la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación". (p. 3)

A su vez, Durán (2010) lo define como "un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan y una reacción individual congruente con la percepción del estresor (es) laboral (es)". (p.76)

Según Bresó (2008, citado en Durán, 2010) indica que hay tres factores que intervienen en el estrés laboral, el balance o desbalance de los mismos incidirán en el tipo o grado de estrés que experimente una persona:

- **Recursos personales**: "Se refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos". (p.76)

- **Recursos laborales**: "son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas". (p.76)

- **Demandas laborales**: "entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos". (p.76)

Karasek y Theorell (1990) desarrollan un modelo de demanda-control-apoyo social donde determinan las tres dimensiones que posee el estrés laboral:

- **Demanda laboral**: Son las demandas psicológicas que el trabajo le exige al trabajador en la realización de las actividades.

- **Control**: Se trata de dimensión esencial del modelo, es un recurso que tiene el individuo para moderar el estrés causado por las demandas del trabajo, es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener un alto nivel de demandas, sino del no tener la capacidad de control para resolverlas.

- **Apoyo social**: Su función es la de incrementar la habilidad que tiene el individuo para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo, resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

## 2.1 Tipos de estrés en el entorno laboral

Según Martínez (2010) se pueden diferenciar varios tipos de estrés en el entorno laboral:

- **Estrés propiamente dicho**: puede darse en cualquier actividad laboral, pudiendo tener un carácter agudo o crónico. Suele tener efectos positivos cuando es de carácter moderado. En el caso del carácter crónico la patología resultante es amplia y variada, afectando a todos los órganos y sistemas.

- **Síndrome de burnout**: o síndrome de “estar quemado”, predomina en profesiones de salud o que implican ayuda, personal de enfermería, docentes, asistentes sociales, entre otros. En este caso prevalece el daño emocional con efectos únicamente negativos. Sus manifestaciones clínicas pasan por la alteración del estado de ánimo, síntomas de tipo neurastiforme, síntomas somáticos y alteraciones biológicas de tipo metabólico e inmunológico.

- **Mobbing**: o “acoso psicológico” que se basa en la falta de respeto y de consideración con respecto a del derecho a la dignidad del trabajador. Puede producir trastornos psicofisiológicos y psiquiátricos, alteraciones cognitivas, conductas de riesgo y conductas autolesivas.

- **Karoshi**: o “muerte por exceso en el trabajo”, en entornos laborales muy exigentes y de altas demandas, vinculados a temas referentes a la producción y productividad acompañado de una escasa o nula preocupación por la salud integral de los trabajadores. Los puestos de trabajo en este caso se caracterizan por altas demandas laborales, un bajo grado de apoyo social y niveles variables en el grado de control de trabajo.

Por su parte, según Posada (2011) resalta los dos tipos de estrés laboral:

- **El estrés laboral episódico**: “es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo” (p.68).

- **El estrés laboral crónico**: “es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá”. (p.68)

## 2.2 Teorías y modelos del estrés laboral

Las teorías actuales sobre el estrés laboral estudian la interacción entre el trabajador y su entorno laboral, dicha interacción es considerada un desequilibrio, es decir, existe una descompensación entre el trabajador y su organización. Se considerarán tres teorías en cuanto al estudio de la interacción entre el trabajador y su entorno laboral (Luceno, Martín, Rubio & Díaz, 2004).

- **La teoría del ajuste Persona-Entorno (P-E):** Evalúa la forma en que la interacción de las características personales y del trabajo, contribuyen al bienestar del trabajador. El modelo más conocido es el realizado por French y Col (1974, citado en Luceno et al 2004), el cual establece: "un mal ajuste entre la persona y el entorno puede contemplarse desde el punto de vista del trabajador como el desequilibrio que se produce entre las necesidades que tiene el trabajador de utilizar sus capacidades y habilidades, y lo que le ofrece su entorno laboral; o desde el punto de vista de la empresa, como la discrepancia entre las exigencia del puesto de trabajo y el grado en que las capacidades y aptitudes satisfacen las exigencias del trabajo". (p.101)

- **El modelo Demanda-Control:** Desarrollado por Karasek y Theorell (1990, citado en Luceno et al, 2004), postula que "las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: 1) las demandas psicológicas del trabajo y 2) el control que se tiene del mismo. La dimensión demandas hace referencia a cuánto se trabaja (la imposición de plazos, carga mental, conflictos). En esta dimensión no se incluyen las demandas físicas, aunque éstas puedan dar lugar a demandas psicológicas. En la dimensión de control se tiene en cuenta tanto el control sobre las tareas, como el control de las capacidades. El control sobre la tarea se entiende como el control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de la tarea (autonomía); el control sobre las capacidades sería aquel que ejerce el sujeto sobre el empleo de sus capacidades". (p.101)

El modelo postula que las reacciones más negativas de tensión psicológica se generan cuando las exigencias psicológicas del puesto son elevadas y el sujeto posee un escaso control en la toma de decisiones. A su vez, el modelo hace referencia a que la motivación, el aprendizaje y el crecimiento personal se producirán en los trabajadores cuando el control sobre las demandas de trabajo que posean sea alto.

Por lo que, éste indica que se producirá un aumento de la productividad en los entornos laborales que promuevan el aprendizaje y crecimiento personal (Luceno et al., 2004).

Al modelo se le ha añadido la dimensión apoyo social debido a que los trabajadores expuestos a altas demandas, poco control y bajo apoyo social presentan un riesgo dos veces mayor de morbilidad y mortalidad por enfermedad cardiovascular a diferencia de los que cuenta con alto apoyo social, bajas demandas y mucho control. El término apoyo social hace referencia a todos los posibles niveles de interacción en el trabajo, tanto con los compañeros como con los supervisores (Luceno et al, 2004).

- **El modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa**: desarrollado por Siegrist (1998, citado en Luceno et al, 2004) centra su atención en "el desequilibrio entre "costes" y "ganancias", entendido como el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por ello. El modelo predice que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión. Se pueden distinguir dos fuentes de "esfuerzo", el "esfuerzo extrínseco", que hace referencia a las demandas del trabajo, y el "esfuerzo intrínseco" que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación. Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: 1) monetaria, salario adecuado; 2) apoyo social, respeto y apoyo; 3) seguridad, perspectivas de promoción y seguridad en el puesto de trabajo". (p.102)

## 2.3 Causas del estrés laboral

Con respecto a las fuentes o causas de estrés laboral según el modelo de Cooper y Payne (1978, citado en Atalaya, 2001) existen tres categorías de fuentes potenciales de estrés las cuales son:

a) **Factores ambientales:** los factores ambientales de mayor incidencia en los empleados de una organización se encuentran:

- **Las incertidumbres económicas:** generan angustia en el individuo debido a cambios en las políticas económicas del país, provocando desconcierto e inseguridad económica.
- **Las incertidumbres políticas:** provocan tensión en el individuo a causa de cambios en los sistemas y amenazas políticas.
- **Las incertidumbres tecnológicas:** constituyen una amenaza para las personas que presentan tensión por no poseer las habilidades o experiencias necesarias en innovación y automatización.

b) **Factores organizacionales*:*** se encuentran referidos a las tareas, papel, demandas interpersonales, estructura y al liderazgo organizacional, incluyendo la etapa de la vida de la organización. Se señalan y clasifican en:

- **Las demandas de la tarea:** se refiere al diseño del trabajo individual, autonomía, multiplicidad de actividades, grado de automatización, condiciones laborales y la distribución física del espacio. Cuando se genera mayor interdependencia entre las actividades de una persona y las tareas de otros individuos se presentará un alto nivel de estrés potencial. A su vez, la autonomía suele reducir el estrés y factores como la temperatura, ruido u otras condiciones físico-ambientales pueden aumentar la ansiedad.

- **Demandas del papel:** se debe a la presión que puede sufrir un individuo por la función o rol que ocupa en la organización. Suele generarse por la sobrecarga detareas y la falta de claridad en la definición de las funciones que comprende el puesto, provocan conflictos en cuanto a las expectativas del empleado con respecto a su rol.

- **Demandas interpersonales:** presiones con motivo de la falta de respaldo social y las malas relaciones interpersonales que afectan a los empleados.

- **La estructura organizacional:** el exceso de reglamentos y falta de participación en la toma de decisiones que afectan e influyen en el empleado son variables estructurales que podrían ser fuentes de estrés.

- **El liderazgo organizacional:** algunos tipos de liderazgo generan tensión, temor y ansiedad, debido al establecimiento de metas inalcanzables, excesivo control y despido de empleados que no se esfuerzan según lo requerido.

- **Etapa de la vida de la organización:** se refiere al ciclo por el que atraviesa toda organización, durante el cual se constituyen, crecen, maduran y declinan, teniendo en cuenta que la constitución y el declive suelen generar altos niveles de estrés.

c) **Factores individuales:** las experiencias y problemas que afectan a los individuos durante el tiempo que está fuera del horario laboral pueden influir negativamente en el trabajo, estos pueden ser:

- **Los problemas familiares:** estos suelen ser muy difíciles de olvidar en el centro de trabajo.

- **Los problemas económicos:** las contrariedades o dificultades económicas afectan a las personas y representan otra serie de problemas que ocasionan estrés en los empleados.

- **La personalidad:** hábitos, conductas, expectativas y motivaciones adquiridas a lo largo del desarrollo del individuo, conformando un patrón típico de comportamiento, es decir, la disposición básica.

d) **Diferencias individuales:** moderan la relación entre los posibles estresores y el estrés que experimenta el individuo. Estas diferencias se clasifican en:

- **La percepción:** hace referencia a la reacción en función de lo que cada persona ve o percibe, es decir, la relación entre una situación posible de estrés y la reacción del empleado para afrontarla.

- **La experiencia laboral:** influye notablemente en los recursos manejados para enfrentar el estrés y adaptarse a las situaciones que lo generan.

- **El respaldo social:** puede influir positivamente y amortiguar el impacto del estrés si se tienen buenas relaciones.

- **El punto de control:** referido al grado de control que ejerce el individuo sobre su vida y sobre las situaciones que se le presentan, sean positivas o negativas.

- **Personalidad tipo "A":** característica de individuos adictos al trabajo, los cuales asumen responsabilidades propias y/o ajenas, poseen impaciencia y son muy competitivos. Sin embargo, esta característica no significa que tengan más probabilidades de padecer cardiopatías u otra consecuencia negativa del estrés.

## 2.4 Empleos según el nivel de estrés

Karasek y Theorell (1990) determinaron que el grado de estrés que generan los empleos varían muchísimo, por lo que, en investigaciones recientes dividen a las ocupaciones en cuatro categorías:

- **Los empleos activos**: "ejercen mucha presión para el rendimiento, pero dejan bastante margen para la solución de problemas. Los horarios suelen ser largos, pero en parte están sujetos a la discreción, libertad de acción del empleado. Por ejemplo: los médicos, ingenieros, ejecutivos". (p.31)

- **Los empleos de poca tensión**: “no imponen grandes demandas a las personas y conceden un mayor espacio para tomar decisiones, por ejemplo los profesores de nivel básico, carpinteros” (p.31).

- **Los empleos pasivos**: “combinan pocas demandas de habilidades y procesos mentales con muy poco margen para aprender y tomar decisiones. Estos empleos no tienen espacio para las innovaciones, como los despachadores, porteros”. (p.32)

- **Los empleos de gran tensión**: “implican mucha presión para rendir y poco margen para la toma de decisiones. Suelen tener horarios largos, requieren seguir procedimientos rígidos y no tienen mucho espacio para tomar descanso ni tiempo libre para las necesidades personales. Los meseros, auxiliares de enfermería, operadores de teléfono”.(p.32)

## 2.5 Consecuencias del estrés laboral

Los costos del estrés laboral pueden ser muy altos tanto desde su valor personal como empresarial u organizacional. Se pueden delimitar dos aspectos, en los cuales el estrés laboral afecta con mayor repercusión (Durán, 2010).

a) En el ámbito personal:

- **Salud física**: Trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, aumento del ritmo cardiaco y presión sanguínea, tensión muscular, insomnio, ulceras, entre otros.

- **Salud mental**: Frustración, ansiedad, angustia, baja autoestima, incapacidad para tomar decisiones, bloqueo mental, entre otros.

- **Aspectos conductuales**: Irritabilidad, mal humor, adicciones, agresividad.

- **Dimensión social**: Distanciamiento, dificultades de pareja, de amistad y familiar.

b) En el ámbito organizativo:

La disminución de producción, ya sea en cantidad o calidad, o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes (Durán, 2010).

Según Durán (2010) el estrés laboral "propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos. Se incrementan el acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico); también es frecuente que se presenten casos de Síndrome del Burnout, producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral, lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol, tabaco, trabajo, sexo, comida, gasto, entre otros)". (p.79)

Considerando la notable multiplicidad de efectos negativos generados por el estrés en el entorno laboral, como suele ser la sintomatología física, emocional y psicológica, puede añadirse que la insatisfacción laboral ocasionada por el estrés influye de manera negativa en el estado anímico de los individuos en el trabajo, modificando sus conductas y actitudes en él mismo. A su vez, los trabajadores que se refieren a su trabajo como insatisfactorio generalmente tienden a sufrir enfermedades físicas, ya que actúa como detonante de alteraciones psicosomáticas, produciendo tensión y repercusiones fisiológicas, estas situaciones generan en muchos casos retrasos en los programas y ejecución de las tareas, y en casos extremos despidos o finalizaciones de contratos (Rodríguez, Núñez & Cáceres, 2010).

## 3. Satisfacción laboral

Se debe tener en cuenta que el puesto de trabajo de una persona es más que las actividades obvias de manejar papeles, esperar a clientes o manejar un camión. Dichos puestos requieren de la interacción con compañeros de trabajo, jefes, el cumplimiento de reglas, políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño y la aceptación de las condiciones de trabajo (Caballero, 2002).

Según Muñoz (1990, citado en Caballero, 2002) la satisfacción laboral es "el sentimiento positivo o de agrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas". (p.3)

Por su parte, para Loitegui (1990, citado en Caballero, 2002) se refiere a "una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse". (p.5)

En el contexto laboral parece necesario un nivel de tensión mínima para que el trabajador muestre y desarrolle al máximo sus capacidades, sin embargo los desequilibrios de estos niveles pueden influir en el rendimiento personal y en el de la organización, repercutiendo negativamente en su desarrollo personal, familiar, laboral y respectivamente en su satisfacción en el último ámbito mencionado (López & Campos, 2001).

### 3.1 Factores que influyen en la satisfacción laboral

Según Loitegui (1990, citado en Caballero, 2002) las facetas del trabajo, en cuanto a su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores son:

- Funcionamiento y eficacia en la organización
- Condiciones físico-ambientales en el trabajo

- Contenido interno del trabajo
- Grado de autonomía en el trabajo
- Tiempo libre
- Ingresos económicos
- Posibilidades de formación
- Posibilidades de promoción
- Reconocimiento por el trabajo
- Relaciones con los jefes
- Relaciones de colaboración y trabajo en equipo
- Prestaciones sociales

Existen incentivos económicos y no económicos propuestos por Durán (2010):

- **Incentivos económicos:** incluidos en los programas de compensación económica para los empleados como forma de motivación.

- **Incentivos no económicos:** son aquellos medios y recompensas no monetarias que se consideran para mantener a los empleados comprometidos y motivados.

Palma (1999) creó un modelo donde establece las dimensiones que caracterizan a la satisfacción laboral, las cuales son:

- **Condiciones físicas y/o materiales:** Son los materiales o la infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo.

- **Beneficios laborales y/o remunerativos**: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

- **Políticas administrativas**: El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

- **Relaciones sociales:** El nivel de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

- **Desarrollo personal:** Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

- **Desempeño de tareas**: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

- **Relación con la autoridad**: No es más que a apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades para desempeñar sus habilidades, capacidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, sin embargo, demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso (Atalaya, 1999).

Los empleados requieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción (Atalaya, 1999).

Robbins (1998, citado en Atalaya, 1999) hace referencia a que “los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo, prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral “. (p.10)

### 3.2 Consecuencias de la insatisfacción laboral

Ocurren escenarios en los cuales los empleados no se encuentran satisfechos con el puesto de trabajo, Robbins (1998, citado en Caballero, 2002) desarrollo las respuestas que tienen los empleados al sentirse insatisfechos en el puesto que ocupan, las cuales son:

- **Salida**: "Comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además de la renuncia". (p.3)

- **Voz**: "Intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical ". (p.3)

- **Lealtad**: "Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración "harán lo correcto". (p.3)

- **Negligencia**: "Permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores". (p.3)

### 3.3 Teorías de la satisfacción laboral

Sobre la conducta generada por los individuos como consecuencia de la satisfacción en el trabajo, de las relaciones que en el mismo se llevan a cabo y del nivel motivacional hacia el mismo, se han generado dos teorías que han contribuido de manera importante al desarrollo de los modelos de satisfacción en el trabajo (Caballero, 2002).

- **Teoría de los dos factores**: Creada por Herzberg (1967, citado en Caballero, 2002) establece que "la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional.

La persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación). Si se satisfacen las necesidades higiénicas, el trabajador no se siente ya insatisfecho (pero tampoco está satisfecho = estado neutro); si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. El individuo sólo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus necesidades de motivación. Si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho (pero tampoco está insatisfecho = estado neutro). (p.6)

- **El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo**: propuesto por Lawler (1973, citado en Caballero, 2002) parte de la hipótesis de que "la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción". (p.7)

### 3.4 Relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral

Actualmente debe considerarse que los trabajadores ameritan valoraciones instructivas de su rendimiento, retroalimentación de apoyo y las compensaciones deseadas que han de traducir su conocimiento en aumento de productividad y en niveles superiores de calidad, de allí resulta la urgencia de planificar estrategias que permitan a la gerencia organizacional incentivar el desempeño de sus trabajadores (González, 2008).

Además, se debe señalar que en un ambiente de creciente competencia se exige a los trabajadores, mejor calidad y mayor cantidad de trabajo en un tiempo más reducido empleando nuevos recursos, por lo que, dicho nivel de exigencias puede generar que se manifiesten

características físicas y psicológicas resultantes de estas demandas y por ello el individuo requiere tiempo para lograr su adaptación a nuevas situaciones (González, 2008).

En este contexto, la oportunidad de control, la adecuación entre las exigencias del puesto y las capacidades de la persona que lo desempeña les permite demostrar su competencia y autodeterminación; las relaciones interpersonales, el salario y la seguridad física, entre otros, son aspectos importantes que ejercen una gran influencia sobre el bienestar psicológico, en la satisfacción laboral y en la autocompensación. El grado en el que un empleo reúne estos elementos está fuertemente asociado al grado de satisfacción laboral y de salud de los trabajadores (González, 2008).

En efecto, se puede afirmar que una de las manifestaciones conductuales más relevantes que muestra la experiencia del estrés laboral en las personas recae en que éste se encuentre poco satisfecho con su trabajo. Es importante que se reconozca que la satisfacción laboral puede ser tanto un resultado del estrés como una causa del mismo, de manera que el estrés juega un papel muy complejo dentro de las experiencias laborales. Por lo que, se debe considerar la insatisfacción laboral como una respuesta directa del estrés laboral (González, 2008).

El concepto de estrés laboral y satisfacción laboral están ligados al clima y la cultura de las organizaciones, así las relaciones afectivas del sujeto con la organización constituyen la base de su satisfacción profesional, dejando de lado la simple racionalidad para conocer y penetrar en el ámbito de la satisfacción laboral. El estrés laboral es una enfermedad de alarmante crecimiento y éste efectivamente influye negativamente sobre la salud y la satisfacción laboral por los múltiples cambios de hábitos que provoca, debido a las alteraciones que puede sufrir el sistema nervioso y el inmunológico, incluyendo a su vez, los cambios cognitivos que pueden afectar la conducta, las emociones, la salud y la satisfacción profesional. Por esa razón la organización debe impartir las medidas adecuadas a fin de que el trabajador se sienta cómodo en su puesto de trabajo y posean facilidades para disponer de autonomía durante la jornada laboral, ya que una presión elevada acelerará los procesos de estrés.

El estrés laboral influye en la satisfacción laboral y ha sido estudiado en ocupaciones como el personal ejecutivo a nivel gerencial, donde se ha visto que no solo desencadena problemas en el ámbito de la salud mental y física de los individuos, sino que también tiene repercusiones económicas para las organizaciones a las que son pertenecientes, en su sentido de identidad, compromiso y lealtad (Vargas & Ramírez, 2012).

Con respecto a las interacciones en el mundo laboral, se encuentran determinadas por las expectativas de rol que comprenden los deberes y obligaciones de la persona que los desempeña, en relación con otras personas que ocupan roles y posiciones relacionadas con él dentro del mismo sistema, por lo que el desempeño de roles es una fuente generadora de estrés y de insatisfacción laboral respectivamente. A su vez, teniendo en cuenta las citadas problemáticas, se menciona la posibilidad de incrementar en las organizaciones la democratización de las relaciones laborales, a través de la transparencia en la información ofrecida y la objetividad en la definición de criterios de promoción, incentivos, formación y demás cuestiones de interés para el empleado como parte de su motivación intrínseca, eliminando las desigualdades. Dichas estrategias se podrán considerar como beneficiosas al momento de lograr aumentar la satisfacción y disminuir el estrés, así mismo, las empresas pueden fomentar la satisfacción laboral y la disminución del estrés entre sus miembros, potenciando la conciliación familia-trabajo, ya que suponen una mayor competitividad, diferenciación, mayor calidad de vida para los empleados, mas productividad y mayor rendimiento (Olmedo, 2010).

El rol del empleado en su ámbito laboral lleva a considerar que los intentos de cumplir con las demandas laborales, demandas de los distintos grupos y la complejidad que esto conlleva, puede llevar al estrés en forma de: a) sobre carga de rol, que ocurre cuando el empleado encuentra dificultades para desempeñar sus responsabilidades por ser excesivas o por no poder terminarlas en el tiempo disponible; b) ambigüedad de rol, que ocurre cuando el empleado percibe que las expectativas por una posición en particular son vagas, poco claras o indefinidas; c) el conflicto de rol, que ocurre cuando el empleado percibe que las expectativas sobre sus funciones son contradictorias o mutuamente excluyentes (Brumels & Beach, 2008).

La complejidad del rol recae en la predictibilidad de cómo dicho rol será desempeñado, debido a que un individuo pertenece a distintos grupos en el ámbito laboral. A su vez, según Brumels & Beach (2008, citado en Pérez & Azollini, 2012) la complejidad del rol influye negativamente en la satisfacción laboral, siendo la incompetencia del rol el factor que más la afecta, además incluye la incongruencia de rol (cuando las obligaciones son incompatibles con las habilidades personales) y la incompetencia de rol (cuando la persona no tiene las competencias necesarias o los conocimientos necesarios para desempeñar las funciones inherentes al cargo), convirtiéndose en estresares que se expresan en bajos niveles de satisfacción laboral.

En algunos contextos socio culturales se pone de manifiesto que la inestabilidad laboral también impacta negativa y significativamente produciendo un mayor nivel de individualización y debilitamiento de los lazos sociales, generando malestar en las personas y en muchos casos estrés debido a la reducción de la confianza con el equipo de trabajo, bajos niveles de rendimiento cognitivo y el compromiso con la organización, incrementando las quejas de origen psicosomático y tensión física en los trabajadores (Maglio, Injoque & Leibovich, 2010).

## 4. Banco de Venezuela

### *Breve Reseña histórica*

Según información consultada en la página web del Banco de Venezuela (2014), este es una institución financiera de banca universal con sede en Caracas. Fundado el 2 de septiembre de 1890 bajo capital público, fue privatizado en 1996 cuando fue adquirido por el español Grupo Santander. Posteriormente, el 3 de julio de 2009, fue renacionalizado cuando el Grupo Santander vendió el 50% al gobierno venezolano manteniendo el nombre de Banco de Venezuela presidido por Hugo Chávez.

El 3 de julio de 2009 se escribió el capítulo más reciente e importante de la historia del Banco de Venezuela, cuando se formalizó el traspaso de sus acciones nuevamente al Estado

venezolano, como parte de una estrategia del Gobierno Nacional para favorecer el impulso de programas en áreas estratégicas para el desarrollo económico y social del país, como agricultura, energía, vivienda, educación, turismo y economía comunal.

Desde el 2009 hasta hoy, tres han sido los presidentes designados por el Ejecutivo Nacional para dirigir la Institución. El Coronel Rodolfo Marco Torres, actual presidente del BDV, fue designado el 16 de mayo de 2011, en Gaceta Oficial 39.674, momento en el cual también asumió el cargo de Ministro de Estado para la Banca Pública, con el principal objetivo de impulsar el liderazgo del Banco de Venezuela como banco del Estado y sumar esfuerzos para garantizar la eficiencia en el Sistema Financiero Público.

Además, desde la compra del Banco por parte de la República se cumple con todas las carteras dirigidas, incluso sobrepasó la exigencia de ley, y con el programa de Educación Financiera apalancó los Terminales Bancarios Comunales e incorporó un concepto hasta ahora inédito en el Sistema Financiero Nacional, que fomenta la cultura de ahorro y la cultura de pago.

El 06 de octubre de 2000, el Banco de Venezuela firmó un acuerdo con los accionistas mayoritarios del Banco Caracas para la adquisición de esa entidad. El 8 de diciembre, finalizada la Oferta Pública de Toma de Control (OPTC), se llevó a cabo el cruce del 93,09% de las acciones del Banco Caracas, pasando dicha institución a pertenecer al Banco Santander Central Hispano, a través de su filial Banco de Venezuela. Esta fue la fusión más grande en la historia del Sistema Financiero venezolano.

***Visión, misión, valores.***

- **Visión**

Ser el banco de referencia de todos los venezolanos por nuestro modelo de gestión bancaria innovador, eficiente, incluyente y sustentable.

- **Misión**

Garantizar a todos los venezolanos el acceso a los productos, servicios y programas bancarios, además de promover la inclusión financiera y brindar impulso financiero a los sectores estratégicos de desarrollo de la Nación, a través de una banca incluyente, eficiente, dinámica y con capacidad de respuesta.

- **Valores**

Lealtad, responsabilidad, compromiso, confianza, transparencia, ética, trato humano, igualdad, inclusión, solidaridad.

# CAPÍTULO IV

# MARCO METODOLÓGICO

## 1. Diseño y tipo de investigación

La investigación se orienta a medir la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral en los gerentes de agencia de la banca comercial pública. El estudio es de campo, por lo tanto, los individuos se encuentran en el lugar donde viven y trabajan, es decir en su entorno (Cazau, 2006).

Se considera que el estudio presenta un tipo de diseño no experimental, debido a que se realizó a través de la búsqueda empírica y sistemática sin alterar, modificar o manipular ninguna de las variables de la investigación. A su vez, es de tipo transversal, ya que se recolectó la información en un período y tiempo único (Hernández, Fernández & Baptista, 2003).

El tipo de estudio es correlacional, ya que tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más variables o conceptos en los mismos sujetos, más concretamente los estudios correlacionales pretenden ver como se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí o si no se relacionan, en este caso se aspira medir la relación del estrés laboral con la satisfacción laboral (Hernández, Fernández & Baptista, 2003).

La estrategia de investigación utilizada es la denominada “De Campo”, la cual consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna (Arias, 1997).

Se realizó un estudio descriptivo sobre cada variable, y éste consistió en medir diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Es decir, se midieron las dimensiones del estrés laboral y la satisfacción laboral (Fernández, Hernández, & Baptista, 2003).

## 2. Unidad de análisis, población y muestra

La unidad de análisis de la investigación fueron los gerentes de agencia del área metropolitana de Caracas, específicamente del Banco de Venezuela, quienes son los encargados de dirigir y controlar los planes del negocio bancario dentro del ámbito de influencia de cada agencia, con la finalidad de incrementar los resultados de negocio de la entidad financiera.

La población para la investigación constató de 105 gerentes de agencia del Banco de Venezuela del área metropolitana de Caracas.

Según Sabino (2000) "una muestra es una parte de una población o subconjunto de un conjunto de elementos que resulta de la aplicación de un proceso con el objeto de investigar las propiedades de la población de donde fue extraída". (p.122)

Teniendo en cuenta la amplitud de la población del estudio, se hizo necesario estimar un marco muestral, a través de un muestreo probabilístico, el cual consiste en un subgrupo de una población en la que todos los individuos tienen la misma posibilidad de ser elegidos (Hernández, Fernández & Baptista, 2003).

Resultó necesario estimar un muestreo aleatorio simple, el cual se define según Kerlinger & Lee (2002) como el "método de obtener una porción (o muestra) de una población o universo, de tal manera que cada miembro de esa población o universo tenga la misma posibilidad de ser seleccionado". (p.149)

Para estimar el marco muestral se tuvo en cuenta la varianza o heterogeneidad poblacional, ya que mientras más heterogénea sea la población mayor será la varianza poblacional. Cuando se desconoce el valor de la varianza poblacional como fue el caso, se

toman las probabilidades de ocurrencia de un evento, siendo ésta un 0,5, lo cual impacta sobre el tamaño muestral que se obtendría en caso de que se conocieran los valores (Cea, 1998).

Por otro lado, el margen de error es decidido por el investigador según la precisión de sus estimaciones, en este caso se presenta un margen de error del 5 % esperando obtener una muestra representativa de la población (Cea, 1998).

Por último debe considerarse el nivel de confianza que el investigador posee en cuanto a sus estimaciones, para la toma de esta decisión se tomó en cuenta la distribución normal, donde tres son los niveles de confianza más utilizados en la investigación social, los cuales corresponden a áreas bajo la curva normal acotadas por distintos valores de la desviación típica denominada sigma "σ" en referencia a la desviación poblacional (Cea, 1998).

A efectos de esta investigación se utilizó un nivel de confianza del 95.5 % correspondiente a dos desviaciones típicas, debido a que es común en las investigaciones sociales y permite realizar estimaciones confiables a partir de los datos muestrales, siendo accesible económicamente y de tiempo para el investigador.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times PQ \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times PQ}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

P×Q: varianza poblacional

$Z^2$: desviación típica

N-1: factor de corrección

$E^2$: error muestral

Valores o parámetros estadísticos:

N: 105 gerentes de agencia del Banco de Venezuela del área metropolitana de Caracas

P×Q: 0.5×0.5

$Z^2$: 2 σ, correspondientes al 95.5% de confianza

$E^2$: 0.05

Entonces se tiene que:

$$n = \frac{2^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 105}{0.05^2\,(105-1) + 2^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \boxed{83}$$

**3. Variables: definición conceptual y operacional.**

El estrés laboral "es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación" (Organización Mundial de la Salud, 2004, p.3).

Para la definición operacional del estrés laboral se utilizó el modelo de Karasek y Theorell (1990), el cual posee tres dimensiones:

- **Demanda laboral**: Son las demandas psicológicas que el trabajo le exige al trabajador en la realización de las actividades.

- **Control**: Se trata de dimensión esencial del modelo, es un recurso que tiene el individuo para moderar el estrés causado por las demandas del trabajo, es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener un alto nivel de demandas, sino del no tener la capacidad de control para resolverlas.

- **Apoyo social**: Su función es la de incrementar la habilidad que tiene el individuo para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

**Tabla Nº 1. Operacionalización de la variable estrés laboral.**

| Variables | Dimensiones | Ítems |
|---|---|---|
| **Estrés Laboral** | **Demanda Laboral** | Medido a partir de los siguientes ítems:<br>10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18. |
| | **Control** | Medido a partir de los siguientes ítems:<br>1, 3, 5, 6,7, 8, 9 |
| | **Apoyo Social** | Medido a partir de los siguientes ítems:<br>19, 20, 22, 23,24, 26, 27, 28, 29. |

Fuente: Modelo de Demanda-Control-Apoyo Social de Karasek y Theorell (1990).

La satisfacción laboral es según Muñoz (1990, citado en Caballero, 2002) "el sentimiento positivo o de agrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas". (p.3)

Se utilizó el modelo de Palma (1999) para construir la definición operacional, el cual posee las siguientes dimensiones:

- **Condiciones físicas y/o materiales:** Son los materiales o la infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo.

- **Beneficios laborales y/o remunerativos**: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

- **Políticas administrativas**: El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

- **Relaciones sociales:** El nivel de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

- **Desarrollo personal:** Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

- **Desempeño de tareas**: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

- **Relación con la autoridad**: No es más que a apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

**Tabla Nº 2. Operacionalización de la variable satisfacción laboral.**

| Variables | Dimensiones | Ítems |
|---|---|---|
| **Satisfacción Laboral** | **Condiciones físicas y/o materiales** | Medido a partir de los siguientes ítems: 1,13, 21, 28. |
| | **Beneficios laborales y/o remunerativos** | Medido a partir de los siguientes ítems: 2, 7, 14, 22. |
| | **Políticas administrativas** | Medido a partir de los siguientes ítems: 8, 15,17, 23. |
| | **Relaciones sociales** | Medido a partir de los siguientes ítems: 3, 9, 16, 24. |
| | **Desarrollo personal** | Medido a partir de los siguientes ítems: 4, 10, 18, 25, 29. |
| | **Desempeño de tareas** | Medido a partir de los siguientes ítems: 5, 11, 19, 26. |
| | **Relación con la autoridad** | Medido a partir de los siguientes ítems: 6, 12, 20, 27. |

Fuente: SL-SPC de Palma (1999).

## 4. Técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de la información.

Para la medición del estrés laboral y la satisfacción laboral se utilizó una encuesta, la cual es entendida como “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (Fernández, Hernández, & Baptista, 2003, pp. 391).

Para recolectar la información sobre el estrés laboral, se aplicó el cuestionario del modelo de demanda-control-apoyo social de Karasek y Theorell (1990), el cual posee tres dimensiones: demanda laboral, control y apoyo social distribuidos en 29 ítems, el rango de respuesta está diseñado por medio de una escala Likert y tiene como resultado el nivel de estrés laboral que se puede presentar a quien se le aplica, identificándose las principales causas de estrés por medio de un puntaje. Dicho instrumento se ha aplicado en numerosas investigaciones ofreciendo niveles de confiabilidad de 0,72, es decir, (Alpha de Cronbach) de 0,87, este cuestionario es utilizado como un método de diagnóstico del estrés laboral, reconociendo a su vez, atributos que tiene el trabajador para enfrentar de la mejor manera posible el estrés (Moreno, 2012).

Adicionalmente, para medir la satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción laboral SL-SPC propuesta por Palma (1999), la cual toma en consideración que la interrelación entre diversas condiciones dentro del ambiente laboral aumentan o disminuyen la satisfacción dentro del mismo. La escala posee una confiabilidad de 0,87 de Alpha de Cronbach, cuenta con 29 ítems y las opciones de respuesta están construidas en base a una escala tipo Likert; las categorías varían desde estoy en desacuerdo hasta estoy de acuerdo (Valles, 2012).

Para el procesamiento y análisis de la información se procedió a vaciar los datos recolectados por los cuestionarios de estrés laboral y satisfacción laboral en SPSS (Statistical Product and Service Solutions), se construyeron las respectivas tablas de correlación entre las dimensiones y luego se realizó el análisis del coeficiente de Pearson, el cual es un instrumento estadístico que mide la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. Este coeficiente oscila entre -1 y + 1, donde -1 indica una relación lineal o línea recta positiva perfecta. Por su parte, una correlación próxima a 0 indica que no hay relación lineal entre las

variables. El coeficiente de Pearson permite verificar la relación lineal entre el estrés laboral y la satisfacción laboral (Fernández & Pértega, 1997).

Con la finalidad de facilitar la interpretación de los datos, se creó una equivalencia cualitativa de los valores de las medias observadas en cada variable, tomando como criterio para la construcción de la tabla, los valores mínimos y máximos obtenidos para cada variable.

**Tabla Nº 3. Equivalencias cualitativas de las medias de estrés laboral.**

| Estrés laboral | |
|---|---|
| **2.25-2.83** | **Bajo** |
| **2.84-3.42** | **Moderado** |
| **3.43-4.00** | **Alto** |

**Tabla Nº 4. Equivalencias cualitativas de las medias de satisfacción laboral.**

| Satisfacción laboral | |
|---|---|
| **1.00-1.75** | **Muy bajo** |
| **1.76-2.51** | **Bajo** |
| **2.52-3.27** | **Moderado** |
| **3.28-4.03** | **Alto** |
| **4.04-4.79** | **Muy alto** |

# CAPÍTULO V

# PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente capitulo hace referencia al procesamiento, análisis y discusión de los resultados, los cuales fueron debidamente tabulados en el programa estadístico “Statistical Product and Service Solutions” (SPSS), para la elaboración de las tablas y gráficos se utilizó el programa Excel 2013. En primer lugar, se presenta la confiabilidad de los instrumentos utilizados por medio del Alpha de Cronbach, seguidamente se muestra la descripción de los resultados obtenidos para cada variable y sus respectivas dimensiones, a su vez, se presenta la comprobación de las hipótesis y el análisis correlacional entre las variables como también la correlación entre sus dimensiones.

## 1. **Confiabilidad**

Para medir el nivel de confiabilidad de los cuestionarios aplicados se utilizó el Alpha de Cronbach, la siguiente tabla muestra los valores de confiabilidad obtenidos para cada cuestionario, el primero en ser presentado será el Alpha de Cronbach del cuestionario de estrés laboral y luego el cuestionario de satisfacción laboral:

**Tabla Nº 5. Alpha de Cronbach para el cuestionario de estrés laboral.**

| Cuestionario | Alpha de Cronbach | Número de elementos |
|---|---|---|
| **Estrés Laboral: Modelo de demanda, control y apoyo social.** | 0,702 | 25 |

La tabla Nº5 muestra que el cuestionario de estrés laboral posee un Alpha de 0,702, lo cual indica un coeficiente que se encuentra dentro de un nivel "bueno" de confiabilidad para el instrumento, al ser aplicado a la respectiva muestra. Es importante señalar que el cuestionario inicialmente contaba con 29 ítems, sin embargo, fueron eliminados 4 ítems lo cual generó como consecuencia un incremento del coeficiente de confiabilidad. A continuación se presentan los ítems eliminados:

2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de cualificación.

4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.

21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí.

25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí.

Los ítems eliminados del cuestionario manifiestan lo no esencial de los mismos dentro del instrumento, es decir, su eliminación se traduce en una mejora del cuestionario ya que no presentaban buena correlación con el resto de la escala para ser aplicado en la muestra de este estudio.

**Tabla Nº 6. Alpha de Cronbach para el cuestionario de satisfacción laboral.**

| Cuestionario | Alpha de Cronbach | Número de elementos |
|---|---|---|
| **Satisfacción Laboral: SL-SPC.** | 0,720 | 29 |

En el caso del cuestionario de satisfacción laboral reflejado en la tabla Nº 6, se obtuvo un Alpha de 0,720; un nivel “bueno”, sin necesidad de eliminar algún ítem para aumentar su confiabilidad.

## 2. Estrés Laboral

La tabla Nº 7 presenta los resultados obtenidos para los estadísticos descriptivos del estrés laboral, arrojando una media de 2,95, lo cual representa según la tabla Nº 3 un nivel de estrés laboral moderado, debido a que los valores de dicho nivel se encuentran entre2,84-3,42 respectivamente. Asimismo, el estrés laboral presentó una desviación estándar de 0,30, lo cual indica poca dispersión de los datos con respecto a la media aritmética.

**Tabla Nº 7. Descriptivos para la variable estrés laboral**

| | Media | Desviación Estándar | N |
|---|---|---|---|
| **Estrés Laboral** | 2,95 | 0,30 | 70 |
| **Demanda Laboral** | 2,82 | 0,28 | 70 |
| **Control** | 3,02 | 0,29 | 70 |
| **Apoyo Social** | 3 | 0,20 | 70 |

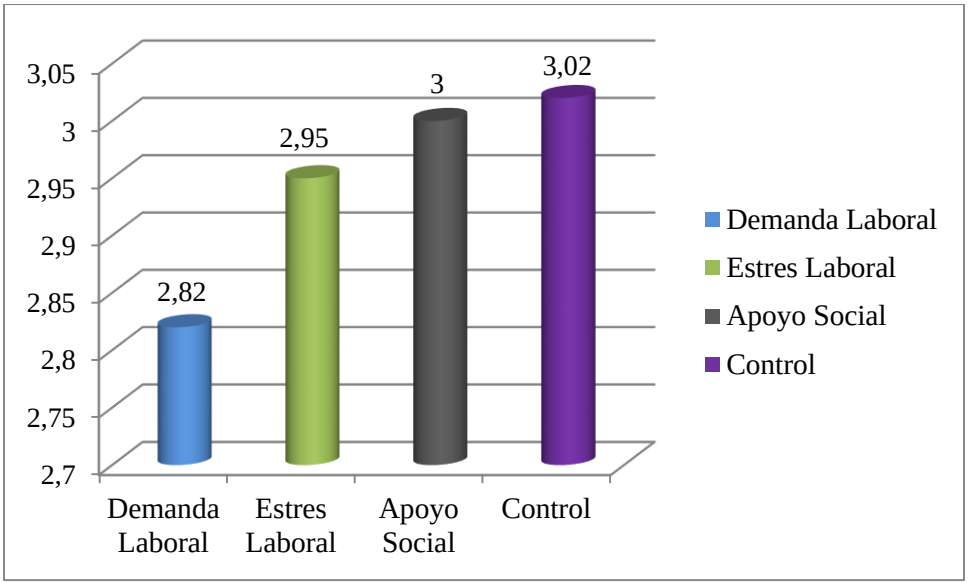


**Gráfico Nº 1. Media de estrés laboral y sus dimensiones.**

En cuanto las dimensiones de la variable estrés laboral, se observa que con respecto a la dimensión "Demanda laboral" se encontró una media de 2,82, hallándose dentro del rango o nivel moderado. Por su parte, las dimensiones "control y apoyo social" arrojaron medias de 3,02 y 3 respectivamente, a pesar de haber alcanzado un mayor puntaje siguen encontrándose dentro de los valores del nivel moderado.

En general, los gerentes de agencias bancarias presentaron un nivel de estrés laboral moderado, lo cual indica que la carga de trabajo como fuente de presión no resulta mínima, más sin embargo tampoco excede las capacidades de los gerentes para afrontar las situaciones que se presentan en su entorno laboral. Por su parte, la mayoría de los gerentes coincidieron en las respuestas que afirmarían la percepción de un nivel de estrés laboral moderado.

En lo que concierne a las dimensiones del estrés laboral, el control arrojó el mayor puntaje en cuanto a la media, es decir, los gerentes bancarios perciben más el estrés a través del control, lo cual sustenta la Teoría de Karasek y Theorell (1990) que establece que el estrés no depende tanto del hecho de tener un alto nivel de demandas sino del no tener la capacidad de control para resolverlas o si el sujeto posee un escaso control en la toma de decisiones. Por lo cual, los gerentes pueden percibir mayores niveles de estrés si una de sus principales funciones: la toma de decisiones se ve afectada. Como resultado de la disminución del control

de la toma de decisiones puede reducirse el impacto e influencia que deben tener los gerentes en su equipo de trabajo y en su entorno laboral.

Mientras tanto, el apoyo social obtuvo el segundo puntaje mayor, por lo que se puede inferir que los gerentes se encuentran moderadamente integrados con su equipo de trabajo y supervisores al momento de realizar sus labores.

Por último, la dimensión demanda laboral obtuvo el menor puntaje, lo cual indica que los gerentes bancarios no perciben altas exigencias al momento de desempeñar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades.

En general, no se encontraron diferencias significativas entre las dimensiones, es decir, ninguna se alejó en gran proporción del nivel moderado con respecto a los rangos establecidos en la tabla Nº 3. Por lo que puede deducirse que para la muestra de este estudio los gerentes no demostraron altas cargas de trabajo, dificultades en las tareas y en su rol gerencial.

### 3. Satisfacción laboral

La tabla Nº 8 que se presenta a continuación arrojó una media de 3,19 para la satisfacción laboral, indicando un nivel de satisfacción laboral moderado, puesto que los valores definidos anteriormente en la tabla Nº 4 de este nivel se encuentran desde 2,52-3,27 respectivamente. Adicionalmente, la desviación estándar fue de 0,29, lo que refleja poca dispersión de los datos con respecto a la media.

**Tabla Nº 8. Descriptivos para la variable satisfacción laboral.**

| | Media | Desviación Estándar | N |
|---|---|---|---|
| **Satisfacción Laboral** | 3,19 | 0,29 | 70 |
| **Condiciones Físicas y/o materiales** | 3,28 | 0,78 | 70 |
| **Beneficios laborales y/o remunerativos** | 3,18 | 0,33 | 70 |
| **Políticas Administrativas** | 2,13 | 0,45 | 70 |
| **Relaciones Sociales** | 3,30 | 0,39 | 70 |
| **Desarrollo Personal** | 3,62 | 0,41 | 70 |
| **Desempeño de tareas** | 2,92 | 0,54 | 70 |
| **Relación con la autoridad** | 3,88 | 0,57 | 70 |

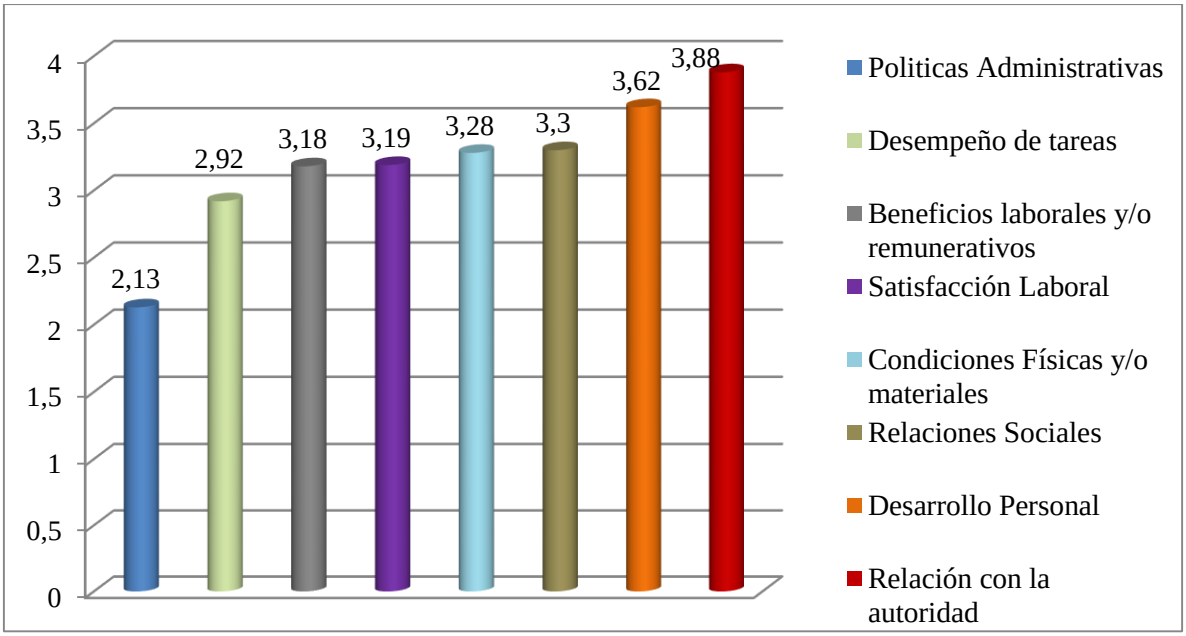


**Gráfico Nº 2. Media de satisfacción laboral y sus dimensiones.**

De acuerdo con las dimensiones, se puede observar que las políticas administrativas presentaron una media de 2,13, lo que implica un nivel de satisfacción bajo con respecto a los lineamientos y normas establecidas por la institución bancaria, es decir, se puede inferir que el área donde menos se encuentran satisfechos los gerentes es en cuanto a las políticas administrativas. Por su parte, en el caso contrario la relación con la autoridad arrojó una media de 3,88, que indica un alto nivel de satisfacción, es decir, los gerentes reflejaron alta

percepción valorativa con respecto a la relación con su jefe directo durante sus actividades cotidianas.

Mientras tanto, otra área donde los gerentes perciben un alto nivel de satisfacción es en cuanto al desarrollo personal, la cual arrojó una media de 3,62, es decir, los gerentes se sienten altamente satisfechos con las oportunidades que tienen en su cargo para realizar actividades significativas de su autorrealización. Por ende, puede inferirse que los gerentes perciben que las actividades que realizan en la institución bancaria son de peso y valor para el desarrollo de la organización, así como también de impacto para el equipo y por ello se sienten en gran medida autorrealizados.

En cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos, la media se encontró dentro de los rangos de satisfacción moderada, por ende, los gerentes de esta institución bancaria se sienten mediamente satisfechos con los incentivos económicos que reciben en la misma. Se puede observar con estos resultados, que dicha dimensión no es un factor determinante en la satisfacción de los gerentes, debido a que se constata anteriormente que otras áreas son de mayor influencia en la muestra.

Además, debe mencionarse que el área de desempeño de tareas arrojó una media 2,92, es decir, el gerente percibe satisfacción moderada con respecto a las labores que realiza en su día a día. A su vez, las condiciones físicas o materiales arrojaron una media de 3,28, lo que se traduce en que los gerentes se sienten cómodos y altamente satisfechos con la infraestructura donde realizan sus labores. Con respecto a la dimensión de relaciones sociales, se puede observar que se ubicó en una media de 3,30, lo que indica un alto nivel de satisfacción en cuanto a la complacencia e interacción con otros miembros de la organización con los cuales los gerentes comparten sus labores.

Los gerentes de esta institución financiera perciben un nivel de satisfacción moderado, lo cual coincide con lo que señala  la teoría de los dos factores de Herzberg (1967, citado en Caballero, 2002) donde se hace referencia a que el individuo solo está satisfecho en el trabajo cuando están cubiertas sus necesidades de motivación, sino se cubren estas necesidades no está satisfecho pero tampoco se refiere a estar insatisfecho, es más bien un estado neutro.

En líneas generales se puede observar que los gerentes toman más en cuenta todo lo referente a desempeñar sus habilidades, capacidades y retroalimentación sobre que tan bien están realizando sus labores, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. A su vez, demostraron que los beneficios remunerativos y las políticas administrativas no son congruentes con sus expectativas.

Adicionalmente, como bien lo señala Robbins (1998, citado en Atalaya, 1999) se evidenció que se interesan por su ambiente laboral, ya que prefieren entornos seguros con un mínimo de distracciones en lo que respecta a su bienestar personal para realizar un buen trabajo, igualmente se encuentran satisfechas en mayor grado sus necesidades de trato personal con los compañeros y con la autoridad, lo cual demuestra que no solo los logros tangibles aportan satisfacción laboral a un individuo.

## 4. Análisis correlacional

Las tablas y gráficos que se muestran a continuación tienen como finalidad mostrar el análisis de la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los gerentes del Banco de Venezuela. Como también, evidenciar las relaciones entre las dimensiones de cada variable.

La tabla Nº 9 de correlación de estrés laboral con satisfacción laboral arrojó un puntaje de 0,499**, lo que indica una relación significativa, positiva y fuerte, la cual se traduce en que si el estrés laboral aumenta, la satisfacción laboral lo hará en la misma proporción y viceversa. Como se puede observar, la hipótesis que se comprueba es la $H_2$: el estrés laboral presenta una relación positiva con la satisfacción laboral.

Por su parte, en los inicios de la investigación se esperaba que la hipótesis que se comprobaría fuera la $H_1$ debido a los antecedentes anteriormente explicados. Sin embargo, los resultados obtenidos en el estudio demostraron que estos sustentos teóricos que indican una relación inversa entre las dos variables, no son aplicables a todas las muestras.

**Tabla Nº 9. Correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral.**

| Coeficiente de Pearson | Satisfacción Laboral |
|---|---|
| **Estrés Laboral** | 0,499** |

****P<0,01**

***P<0,05**

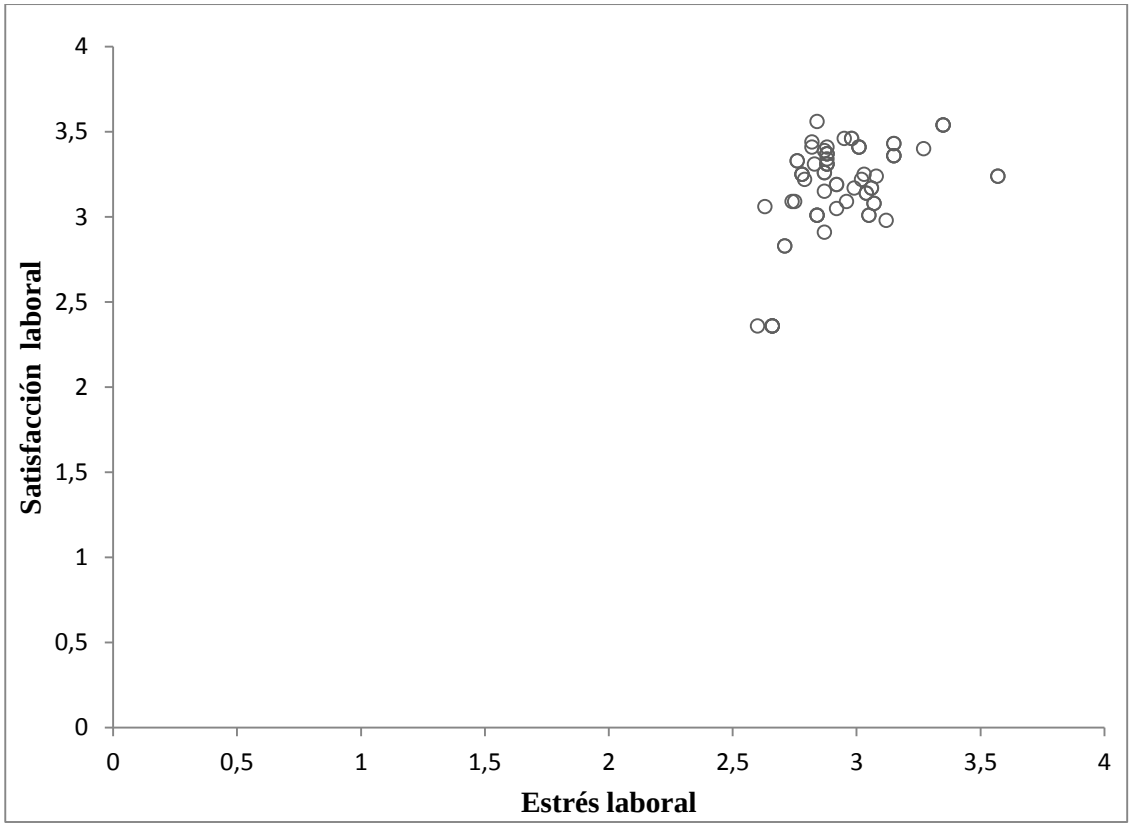


**Gráfico Nº 3. Correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral.**

Con respecto a los resultados obtenidos, se confirmó lo señalado por López & Campos (2001), donde establecen que en el contexto laboral parece ser necesario un nivel de tensión mínima para que el trabajador muestre y desarrolle al máximo sus capacidades. A su vez, en la investigación de Mercado & Salgado (2008) se evidenció que algunos ejecutivos enfrentan

altos niveles de estrés y lo manifiestan positivamente a través de la satisfacción laboral y organizacional.

**Tabla Nº10. Correlación entre las dimensiones de estrés laboral y satisfacción laboral**

| Coeficientes de Pearson | Demanda Laboral | Control | Apoyo Social |
|---|---|---|---|
| **Condiciones Físicas y/o materiales** | 0,338** | -0,67 | 0,295* |
| **Beneficios laborales y/o remunerativos** | 0,023 | -0,347** | -0,222 |
| **Políticas Administrativas** | 0,072 | -0,210 | -0,330** |
| **Relaciones Sociales** | 0,498** | 0,115 | 0,126 |
| **Desarrollo Personal** | 0,329** | 0,246* | 0,410** |
| **Desempeño de tareas** | 0,324** | 0,099 | 0,404** |
| **Relación con la autoridad** | 0,165 | 0,630** | 0,696** |

****P<0,01**

***P<0,05**

En la tabla Nº 10 se evidencian las correlaciones entre las dimensiones de cada variable, en la cual se puede apreciar que las dimensiones relación con la autoridad y apoyo social presentan una relación positiva y fuerte de 0,696**, es decir que a medida que incremente una de las dimensiones la otra lo hará en la misma proporción. Con respecto a esto, puede inferirse que cuando los gerentes poseen una buena relación con sus compañeros e incrementan su habilidad para hacer frente a situaciones de estrés, mejoran la relación con su autoridad.

Asimismo, las dimensiones relación con la autoridad y control también presentan una relación positiva y fuerte de 0,630**, en la cual puede deducirse que si los gerentes poseen una mayor capacidad de control en la toma de decisiones, percibirán que su supervisor sitúa mayor confianza en él y que pueden ejercer mayor libertad en este aspecto, por ende, tendrán mejor relación con su autoridad.

En cuanto a las relaciones sociales y demanda laboral, se puede observar un puntaje correlacional fuerte de 0,498**, dichas dimensiones se complementan positivamente ya que si los gerentes poseen elevadas demandas psicológicas en el trabajo deben intentar mantener en la misma proporción buenas relaciones de interacción con el resto de los miembros de la organización para lograr efectuar sus actividades y cumplir con sus objetivos.

De igual manera, las dimensiones desarrollo personal y apoyo social presentan una relación positiva y fuerte de 0,410**, es decir, puede determinarse que si los gerentes cuentan con mayor apoyo por parte de sus supervisores y compañeros pueden tener más oportunidades de desarrollar sus capacidades y habilidades que contribuirán a su autorrealización y a su vez, podrá mejorarse el proceso de retroalimentación sobre que tan bien están realizando su trabajo.

Adicionalmente, desempeño de tareas y apoyo social presentaron una correlación positiva y fuerte de 0,404**, donde logra evidenciarse que si los gerentes cuentan con mayor apoyo por parte de sus supervisores y compañeros puede mejorar y tener mayor fluidez el proceso de intercambio de información para que realicen de manera eficaz y eficiente sus tareas.

A su vez, otra correlación positiva y fuerte de 0,338** fue evidenciada en las dimensiones demanda laboral y condiciones físicas y/o materiales, ya que si los gerentes poseen altas demandas psicológicas en la realización de sus actividades, es importante que el entorno o infraestructura donde se desenvuelve habitualmente para desempeñar sus tareas se encuentre en adecuadas condiciones para que de esta manera no influya negativamente en sus objetivos.

En las dimensiones demanda laboral y desarrollo personal se observa una correlación positiva y fuerte de 0,329**, es decir, que el gerente necesita un mínimo nivel de tensión para que desarrolle al máximo sus capacidades, como bien lo señalan López & Campos (2001).

Por su parte, demanda laboral y desempeño de tareas arrojaron una correlación positiva y fuerte de 0,324**, por lo que puede inferirse que si el gerente presenta mayores demandas psicológicas con respecto a su trabajo, posteriormente va a valorar en la misma proporción las tareas que desempeña y funciones en el cargo.

De acuerdo con las dimensiones apoyo social y condiciones físicas y/o materiales, se puede observar una correlación positiva y moderada de 0,295*, por ende, se puede deducir que la interacción y relación de los gerentes con sus supervisores y compañeros influye en cómo se sienten o perciben su ambiente e infraestructura donde desempeñan sus labores.

Dentro de este marco de correlaciones positivas, se halló una correlación moderada entre control y desarrollo personal de 0,246*, lo que indica que mientras los gerentes tengan mayor poder y control sobre las situaciones y toma de decisiones, se incrementará la autorrealización de cada uno y por lo tanto, hará que cada gerente pueda desarrollar en altos niveles sus habilidades y capacidades.

Por otro lado, en cuanto a las correlaciones fuertes, negativas e inversas, se espera que a medida que aumente una de las dimensiones de la correlación la otra disminuirá en la misma proporción. Las dos correlaciones fuertes y negativas que arrojó la tabla Nº 10, indican que tanto la correlación entre control y beneficios laborales y/o remunerativos y la correlación apoyo social y políticas administrativas, obtuvo resultados que no son coherentes con respecto a los objetivos planteados por la investigación, por lo que no se tomarán en cuenta para análisis o fines de este estudio.

Por último, es importante mencionar que la dimensión apoyo social resultó de gran impacto en las dimensiones de satisfacción laboral, por lo que podría inferirse que el nivel de apoyo que posean los gerentes por parte de sus supervisores y compañeros incidirá positivamente en aspectos relacionados con su satisfacción en el trabajo.

# CAPÍTULO VI

# CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

La presente investigación pretendía demostrar la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. El estudio confirmó una de las hipótesis planteadas en los objetivos, la cual señala que el estrés laboral posee una relación positiva con la satisfacción laboral, tal y como lo mencionan Arnold y Lazarus (1968, citado en D' Anello, Marcano & Guerra, 2003) en su modelo de evaluación del estrés, la cual en el caso de resultar positiva se produce satisfacción y el proceso se detiene, en cambio, si la evaluación es negativa se genera insatisfacción, un estado de displacer del cual la persona quiere escapar. Aunado a esto, en la investigación se encontró que los gerentes evalúan positivamente el estrés traduciéndolo en satisfacción, ya que los mismos perciben el estrés como necesario para explotar, desarrollar y maximizar sus potenciales, capacidades y habilidades durante el desempeño de sus funciones en la entidad financiera.

En este sentido, se evidenció una relación positiva, más sin embargo moderada entre las variables del estudio, lo que implica que la presencia de una cantidad mínima de estrés en los gerentes del Banco de Venezuela, hace que cuenten con la capacidad y recursos para manejarlo, logrando traducirse en satisfacción con su trabajo.

Con respecto a las dimensiones del estrés laboral, se hallaron niveles moderados para las demandas laborales, apoyo social y control, sin embargo, para ésta última se encontró un nivel más elevado y significativo que incide en los niveles de estrés de los gerentes. Esto corrobora que el control sobre las situaciones, toma de decisiones y autonomía en las tareas es una de las dimensiones que suele impactar mayormente en los niveles de estrés, como lo

afirmaron Karasek y Theorell (1990, citado en Luceno et al, 2004) en su modelo Demanda-Control.

Otro aspecto relevante y de interés para ésta y futuras investigaciones resultó ser la importancia e influencia del apoyo social en las dimensiones de satisfacción laboral, es decir, que los gerentes de la entidad financiera Banco de Venezuela suelen estar más satisfechos si disfrutan de un buen nivel de interacción y relación con sus supervisores y compañeros durante el desempeño de sus tareas y responsabilidades. Para la muestra de este estudio resulta más importante mantener altos niveles de apoyo social que incluso los beneficios laborales y/o remunerativos.

En lo concerniente a la satisfacción laboral la investigación constató que los gerentes del Banco de Venezuela se encuentran moderadamente satisfechos con su trabajo, a su vez, el área que reveló menor satisfacción son las políticas administrativas, es decir, los lineamientos y normas establecidas por la institución que regulan la relación de trabajo, por lo que la entidad bancaria debería reestructurar e indagar en dicho aspecto.

De igual manera, la buena relación con la autoridad forma parte indispensable para la satisfacción con su trabajo por parte de los gerentes del Banco de Venezuela, debido a que esto influirá en el control que puedan ejercer sobre las situaciones que se le presenten durante el desempeño de sus tareas y durante la toma de decisiones.

A su vez, debe tenerse en cuenta lo importante que resulta para los gerentes de esta institución financiera percibir demandas psicológicas en las actividades que realizan para otorgar una mayor valoración a las labores que desempeñan en su cargo.

Ahora bien, es de relevancia considerar esta investigación como marco de referencia o antecedente para futuras investigaciones, ya que se encuentran pocos estudios en América Latina dedicados a la medición de la relación de estas dos variables en tan importante sector para la sociedad, como resultan las entidades financieras.

# 1. Recomendaciones

## 1.1 Para la Institución financiera:

Tomando en cuenta los resultados derivados de la investigación, resulta pertinente que la organización financiera dedique tiempo a revisar y verificar sus lineamientos y normas institucionales, ya que fué en este aspecto donde se evidenció menor satisfacción por parte de los gerentes. A su vez, sería de vital importancia que se logre un consenso de estos lineamientos entre gerentes y ejecutivos de la entidad bancaria.

Por otra parte, se recomienda a la institución bancaria que realice un estudio anual de medición de estrés y satisfacción laboral de sus gerentes, debido a que el desempeño de sus funciones es indispensable para el funcionamiento del banco. A su vez, si en un futuro se presentaran niveles más elevados de estrés deberían tomarse previsiones y mecanismos de afrontamiento con los cuales los gerentes puedan manejar las situaciones.

Adicionalmente, se recomienda a la entidad bancaria que continúe fomentando las buenas relaciones e interacciones de los gerentes con sus supervisores y compañeros de trabajo, ya que este aspecto genera que se sientan a gusto en sus labores cotidianas.

## 1.2 Para futuros investigadores:

Se recomienda a futuros investigadores que deseen realizar estudios de este tipo, lo efectúen también en otras entidades bancarias, tanto públicas como privadas, para obtener de esta manera comparaciones entre ambos sectores que puedan ser evaluadas y discutidas.

A su vez, se recomienda realizar el estudio con muestras más numerosas que puedan sustentar la información obtenida en la investigación. De igual manera, las muestras más numerosas pueden tener mayor validez para el instrumento e influyen en resultados certeros.

Por último, es importante validar para todo tipo de investigación la factibilidad del contacto directo con la muestra para la aplicación del instrumento, de esta manera se prevén situaciones que puedan reducirla y obtener menor información.

## 2. Limitaciones

En la presente investigación se destacaron limitaciones con respecto al acceso a la muestra, debido a que en diversas ocasiones que se asistió a las agencias bancarias los gerentes no se encontraban en las mismas, se hallaban ocupados o no tenían intenciones de responder los cuestionarios por ser extensos o simplemente por temor a no guardar la confidencialidad de la institución financiera. Esta limitación se evidenció en que el total de la muestra eran 83 gerentes y se redujo a 70 y a su vez, se tuvo que contar con numerosas visitas a las distintas agencias para localizar a los gerentes, por lo cual, se modificó el tiempo dispuesto para la recolección de los datos.

# LISTA DE REFERENCIAS

Agostinho, J. & Lapa, V. (2002). Diagnóstico del clima organizacional en una empresa fusionada del sector bancario. Caso: Banesco. (Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperada en: http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP7965.pdf. Consultada el 14 de febrero del 2014.

Álvarez, G. (2005). Análisis empírico de los determinantes de la satisfacción laboral en España. *Revista de economía y empresa*, 22, 105-118. Recuperado en: http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2274033. Consultado el 17 de diciembre del 2013.

Arias, F. (1997). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (5ta edición). Caracas: Episteme. Recuperado en: http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=y_743ktfK2sC&oi=fnd&pg=PA11&dq=el+proyecto+de+investigacion+arias&ots=sDvxKz10Iq&sig=FG3s_UkrBH5esOfwc2r-PQPJ7SA#v=onepage&q&f=false. Consultado el 27 de abril del 2014.

Asociación Bancaria Venezolana. (2010). Listado de Bancos. Recuperado en: https://www.asobanca.com.ve/site/interna_01.php?p=17&psearch=3. Consultado el 23 de abril de 2014.

Atalaya, M. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Psicología*, 3(5), 46-60. Recuperado en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm. Consultado el 14 de noviembre del 2013.

Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25-36. Recuperado en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf. Consultado el 14 de noviembre del 2013.

Banco de Venezuela. (2014). Historia del Banco de Venezuela. Recuperado en: http://www.bancodevenezuela.com/?bdv=link_qsomos&cod=171. Consultado el 30 de abril del 2014.

Booth, M. & Pérez, S. (2008). *El estrés ocupacional en personas que desempeñan cargos medios y altos en instituciones del sector financiero de la ciudad de Valdivia.* (Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado). Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile. Recuperada en: http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2008/feb725e/doc/feb725e.pdf. Consultado el 20 de noviembre del 2013.

Briceño, Y. & Pinilla, B. (2009). El gerente bancario desde la perspectiva de redes. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura.* 15(1), 173-197. Recuperado en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36411719009. Fecha: 16 de noviembre del 2013. Consultado el 23 de noviembre del 2013.

Brumels, K., & Beach, A. (2008). Complejidad del rol profesional y la satisfacción laboral de los certificados en entrenadores de atletismo. *Revista de Entrenamiento Atlético.* 43, 373-378.Recuperado en: http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?vid=4&sid=31456ef0-5730-4a6f-ad99-468f4e9c5d54%40sessionmgr114&hid=126&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=34158151. Consultado el 16 de febrero del 2014.

Caballero, K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de curriculum y formación del profesorado*. 6, (1-12). Recuperado en: http://digibug.ugr.es/handle/10481/14984. Consultado el 8 de enero del 2014.

Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en Ciencias Sociales*. (3era edición). Buenos aires. Recuperado en: http://tecnoeduka.110mb.com/documentos/investiga/libros/cazau%20-%20metodologia.pdf. Consultado el 28 de enero del 2014.

Cea, M. (1998). Metodología Cuantitativa. Madrid: Síntesis sociológica.

D' Anello, S., Marcano, E., & Guerra, J. (2003). Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del hospital universitario de los andes. *medULA, Revista de Facultad de Medicina, Universidad de los Andes*, 8,1-4. Recuperado en: http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/21802/1/articulo1.pdf. Consultado el 14 de noviembre del 2013.

Delclós, J., Betancourt, O., Marqués, F., &Tovalín, H. (2003). Globalización y Salud Laboral. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales.* 6(1), 4-9. Recuperado de: http://www.scsmt.cat/Upload/TextComplet/1/7/175.pdf. Consultado el 14 de noviembre del 2013.

Durán, M. (2010). El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración: Bienestar psicológico*, 1(1): 71-84. Recuperado de: http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf Consultado el 8 de enero del 2014

Feldman, L. & Blanco, G. (2012). Salud en el trabajo: Una aproximación al estudio de los factores psicosociales laborales en Venezuela. *Salud Trabajo.* 20(1), 75-92. Recuperado de: http://www.scielo.org.ve/pdf/st/v20n1/art07.pdf. Consultado el 12 de noviembre del 2013.

Fernández, C., Hernández, R., & Baptista, L. (2003). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill.

Fernández, P., Pértega, S. (1997). Investigación: Relación entre las variables. *Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística.* 4, 141-144. Recuperado en: http://desarrollo.fisterra.com/mbe/investiga/var_cuantitativas/var_cuantitativas2.pdf. Consultado el 4 de febrero del 2014.

Filio, R., Hernández, F,.& Rodríguez, J. (2013). *El estrés afecta la toma de decisiones de ejecutivos en su entorno laboral y personal*. Observatorio de la Economía Latinoamericana. 186. Recuperado en: http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2013/estres.html. Consultado el 23 de noviembre del 2013.

González, N. (2008). Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social.*4, 68-89.Recuperado en: http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/view/450/1113. Consultado el 16 de febrero del 2014.

Guerra, C. & Carnicero, C. (2004). El coste del estrés. *Escritura Pública.* 25, 38-41. Recuperado de: http://www.notariado.org/liferay/c/document_library/get_file?folderId=12092&name=DLFE-11089.pdf. Consultado el 14 de noviembre del 2013.

Kasarek.R., & Theorell, T. (1990). Trabajo sano: el estrés, la productividad y la reconstrucción de la vida laboral. Nueva York: Basic Books.

Kerlinger, F., & Lee, H. (2008). *Investigación del comportamiento.* (4ta edición). México, D.F: McGraw-Hill.

Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. (1era edición. Barcelona: Editorial Martínez Roca.

López, L., & Campos, J. (2001). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*. 6, 149-163. Recuperado en: http://www.revistas.uchile.cl/index.php/RDP/article/viewFile/17282/18024. Consultado el 14 de enero del 2014

Luceno, L., Martin, J., Rubio, S., & Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *eduPsykhé*. 3, 95-108. Recuperado en: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9dRJw4pTSYkJ:dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1071126.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ve. Consultado el 8 d enero del 2014.

Maglio, A., Injoque, I., &Leibovich, N. (2010). Inestabilidad laboral. *Orientación y Sociedad.* 10,1-26.Recuperado en: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.4756/pr.4756.pdf. Consultado el 14 de enero del 2014.

Mahendran, M. &Devanesan, P. (2013). Estrés laboral y satisfacción laboral entre los empleados de compañías de seguros. *Pensamientos de Oro de Investigación.* 3(3), 1-5. Recuperado en: http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=4&sid=7cb21f03-9bba-4fca-8c2a-5d7d3b7009f0%40sessionmgr4003&hid=4209&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=90226357. Consultado el 23 de noviembre del 2013.

Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S & Ahmad, Z. (2011). El impacto del estrés laboral en la satisfacción laboral de los empleados, un estudio en el sector de telecomunicaciones de Pakistán. *Revista de Ciencias Empresariales.* 2(3), 50-56. Recuperado en: http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=4&sid=da8708ea-4c1b-4bf5-ab06-773e9747a66b%40sessionmgr111&hid=125&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=bth&AN=66961028. Consultado el 23 de noviembre del 2013.

Martínez, A. (2010). *Riesgos psicosociales, repercusión neurológica del estrés*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 1-14. Recuperado en: http://neurologiadeltrabajo.sen.es/pdf/drplaza_2007.pdf Consultado el 8 de enero del 2014.

Mercado, P. & Salgado, R. (2008). *Estrés laboral en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas*. Artículo presentado en el Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Morelos, México. Recuperado de: http://factorespsicosociales.com/segundoforo/trabajos_libres/MERCADO-SALGADO.pdf. Consultado el 23 de noviembre del 2013.

Moreno, G. (2012). Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria. (Trabajo de Grado de Maestría no publicado). Instituto Politécnico Nacional, México, D.F. Recuperado en: http://itzamna.bnct.ipn.mx/dspace/handle/123456789/11423. Consultado el 27 de enero del 2014.

Olmedo, M. (2010). Estrés laboral: Breve revisión teórica y algunas pautas de intervención. *Revista Crítica.*62, 1. 30-35. Recuperado en: http://sandbox3.iphoniac.com/wordpress/wp-content/uploads/2012/11/968-Atrapados-por-el-estr%C3%A9s-jul-ago-2010.pdf#page=30. Consultado el 14 de enero del 2014

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. (3ra serie).Suiza: Autor. http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

Organización Mundial de la Salud. (2006). *Prevención del suicidio un instrumento en el trabajo. (*2da serie.). Suiza: Autor. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/75426/1/WHO_MNH_MBD_00.8_spa.pdf.

Organización Mundial de la Salud. (2008). *Protección de la salud de los trabajadores: Sensibilizando sobre el estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. (6ta serie). Suiza: Autor. http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf.

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Revista teoría e investigación en Psicología,* 9(1), 27-34. Recuperado en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131600872010000100004&script=sci_arttext&tlng=es. Consultado el 30 de abril del 2014.

Peiró, J. (2001). El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Sección Técnica.* 13, 18-38. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf. Consultado el 14 de noviembre del 2013.

Peña, A. (2007). La Competitividad de la Banca Universal Venezolana desde la perspectiva de su sistema de información contable. *Actualidad Contable FACES.* 15, 69-81. Recuperado en: http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17417/1/articulo6.pdf. Consultado el 23 de noviembre del 2013.

Peréz, P., &Azzollini, S. (2012). La relación entre el rol del empleado, la satisfacción familiar y la satisfacción laboral. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología.* 12, 25-34. Recuperado en: http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen12_numero2/articulo_2.pdf. Consultado el 16 de enero del 2014.

Posada, E. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*.2 (1) ,66-73.Recuperado en:

http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/1449. Consultado el 8 de enero del 2014.

Qayyum, A. (2012). La relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo: El caso de las universidades paquistaníes. *Canadian center of Science and Education.*5, 212-221. Recuperado en: http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=587834ec-d23c-4fbc-867d-51a4b42df8fa%40sessionmgr112&vid=5&hid=127. Consultado el 8 de enero del 2014.

República Bolivariana de Venezuela. (2010). Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras publicado en Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 39. Recuperado en: http://www.procuraduriacarabobo.gob.ve/site/images/stories/pdf_descargas/leyes/derogadas/Ley%20General%20de%20Bancos%20y%20Otras%20Instituciones%20Financieras.pdf .Consultado el 30 de abrildel 2014.

Robbins, S. (1998). *Organizational behavior: concepts, controversies and applications*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall. Recuperado de: http://mymba.weebly.com/uploads/3/1/8/3/3183924/stephen-p-robbins-organizational-behavior-full.pdf. Consultado el 14 de noviembre del 2013.

Rosillón, N. &Marbelis, A. (2011). Incidencia de la banca universal en el sistema financiero venezolano. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG),* 55, 474-491. Recuperado en: http://132.248.9.34/hevila/Revistavenezolanadegerencia/2011/vol16/no55/7.pdf . Consultado el 14 de febrero 2014.

Rodríguez, D., Núñez, L., & Cáceres, A. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. *Investigación y Postgrado.* 25, 1. Recuperado en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131600872010000100004&script=sci_arttext&tlng=es. Consultado el 14 de enero del 2014.

Sabino, C. (2000). *El proceso de la investigación*. Caracas: Panapo de Venezuela, C.A.

Thakur, M. (2007). Satisfacción laboral en los bancos, un estudio en los bancos del sector público y privado. *ICFAI Revista de Administración del Banco.* 6(4), 60-68. Recuperado en: http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=4&sid=353a7001-1685-40aca7aa0464f4f44f46%40sessionmgr4003&hid=4209&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=bth&AN=27615936. Consultado el 23 de noviembre del 2013.

Valles, M. (2012). El papel modulador de la inteligencia emocional en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. (Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado). Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", Barquisimeto, Venezuela. Recuperado en: http://bibhumartes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/repositorio/TEGBF576V352012.pdf. Consultado el 27 de enero del 2014.

Vargas, J., & Ramírez, B. (2012). Estrés laboral y satisfacción en el trabajo en el personal de lavandería de un hospital. *Centro Regional de Investigación en Psicología.* 6, 1. 81-88.Recuperado de: http://www.conductitlan.net/centro_regional_investigacion_psicologia/81_estres_laboral_satisfaccion_trabajo_hospital.pdf. Consultado el 14 de enero del 2014.

# ANEXOS

## Anexo A

Cuestionario para evaluar estrés laboral: Modelo demanda-control-apoyo (Karasek-Theorell, 1990)

Instrucciones: Estas cuestiones conciernen a su trabajo y a las relaciones de su entorno profesional. Marcar con una x en la casilla de su preferencia.

**1. Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de cualificación:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**3. En mi trabajo debo ser creativo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**5. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**6. Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**7. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**8. Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**9. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**10. Mi trabajo exige ir muy deprisa:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**11. Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**12. No se me pide hacer una cantidad excesiva de trabajo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**13. Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**14. No recibo peticiones contradictorias de los demás:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**16. Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**17. Mi trabajo es muy dinámico:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**18. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**19. Mi jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**20. Mi jefe presta atención a lo que digo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**22. Mi jefe facilita la realización del trabajo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**23. Mi jefe consigue hacer trabajar a la gente unida:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**24. Las personas con las que trabajo están cualificadas para las tareas que efectúan:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**26. Las personas con las que trabajo se interesan por mí:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**27. Las personas con las que trabajo son amigables:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**28. Las personas con las que trabajo se animan mutuamente a trabajar juntas:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**29. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo

**Anexo B**

Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral: SL-SPC por Palma (1999)

Instrucciones: Estas cuestiones conciernen a su trabajo y a las relaciones de su entorno profesional. Marcar con una x en la casilla de su preferencia.

**1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizó:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**6. Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivos:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**7. Me siento mal con lo que gano:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**8. Siento que recibo por parte de la empresa mal trato:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**9. Me agrada trabajar con mis compañeros:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**11. Me siento realmente útil con la labor que realizo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**12. Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**13. El ambiente donde trabajo es confortable:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**16. Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**17. Me disgusta mi horario:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable**:

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas personales:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**23. El horario de trabajo me resulta incómodo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**24. La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo**:

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**26.Mi trabajo me aburre:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**27. La relación que tengo con mis superiores es cordial**:

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.

**29. Mi trabajo me hace sentir realizado:**

☐Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni en desacuerdo/Ni de acuerdo

☐De acuerdo

☐ Completamente de acuerdo.